UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Nemesia Yudith Cordova Laurencio

Bach. Ziomara Saori Ramos Limaymanta

Asesor:

Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva

Línea de investigación:

Administración de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

TARMA – PERÚ

2026

Licencia de acceso



Metadatos complementarios

Datos de los Autores	
Autor 1	
Nombres y apellidos	Nemesia Yudith Cordova Laurencio
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44503904
URL de ORCID	0009-0003-0578-8730
Autor 2	
Nombres y apellidos	Ziomara Saori Ramos Limaymanta
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72081312
URL de ORCID	0009-0004-3375-229X
Datos del Asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	04031446
URL de ORCID	0000-0001-9109-3756
Datos de los Miembros del Jurado Evaluador	
Presidente	
Nombres y apellidos	Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	19976218
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4431-8630
Secretario	
Nombres y apellidos	Dr. Paulo César Callupe Cueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42137798
URL de ORCID	0000-0003-3404-8275
Vocal	
Nombres y apellidos	Daniel Eulogio Gervacio Solórzano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45271570
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8703-9842
Datos de la investigación	
Línea de investigación	Administración de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
Grupo de investigación	Ninguno
Agencia de financiamiento	Financiado por los autores
Ubicación geográfica de la investigación	Institución Educativa Particular Ágora
Año o periodo de la investigación	2025
URL de disciplinas OCDE	5.02.04 -- Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

Conformidad del asesor

Yo Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva, identificado con DNI N° 04031446 en mi calidad de Asesor de la tesis: Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los bachilleres, Cordova Laurencio, Nemesia Yudith y Ramos Limaymanta, Ziomara Saori, de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, trabajo que cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad y en la Directiva 000X2024-FCA-P-UNAAT de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante las instancias correspondientes.

Tarma, 13 de 07 de 2026

Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS Nº 0018 EPA-FCA-2026

En la Ciudad Universitaria, a los veintiocho (28) días del mes de octubre del año 2026, siendo las 11:00 horas, en la Sala de sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designado con Resolución de coordinación N° 0139-2026-C-FCA/UNAAT, de fecha 03 de agosto del 2026.

Miembros del Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
Secretario : Dr. Paulo César Callupe Cueva
Vocal : Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano

Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de tesis: "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma año 2025", para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, aprobado mediante Resolución de Coordinación N° 0173-2026-C-FCA/UNAAT, de fecha 22 de octubre del 2026, donde se programa lugar, fecha y hora para el mencionado acto.

Sustentante(s):

Bach. Nemesia Yudith Cordova Laurencio
Bach. Ziomara Saori Ramos Limaymanta

Asesor:

Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva

Concluida la exposición y absuelto las preguntas, los miembros del Jurado Evaluador procedieron con la deliberación asignando la calificación siguiente:
Escala valorativa:

Excelente	18	Bueno		Regular		Deficiente	

Resultado final.

Aprobado	x	Desaprobado		Por:	Unanimidad

Para constancia se expide la presente Acta, en la ciudad de Tarma a los veintiuno (28) días del mes de octubre del 2026.

Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía **Presidente**	Dr. Paulo César Callupe Cueva **Secretario**	Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano **Vocal**

Constancia de similitud N°010-2026-UI-FCA

Yo, Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), CERTIFICO que la tesis: *Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los Bachilleres: CORDOVA LAURENCIO Nemesia Yudith y RAMOS LIMAYMANTA Ziomara Saori de la Escuela Profesional de Administración, ha cumplido con los parámetros de originalidad y similitud, establecidos en Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT y demás normas universitarias. Según el software de verificación de similitud Turnitin, el documento evaluado cuenta con un **12%** de similitud, nivel permitido para que prosiga el interesado con los trámites correspondientes para la publicación del documento académico en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado de acuerdo con lo establecido en la normatividad universitaria vigente, como requisito para la obtención del título profesional correspondiente.

Tarma, 09 de octubre de 2026.

Dra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco
Responsable de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas - UNAAT

Declaración de autenticidad

Yo, Nemesia Yudith Cordova Laurencio, identificada con DNI N° 44503904 y Ziomara Saori Ramos Limaymanta, identificada con DNI N° 72081312, Bachilleres en Ciencias Administrativas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), DECLARAMOS que en el desarrollo de la tesis: Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, se ha seguido rigurosamente las normas académicas y administrativas de la Universidad y la Facultad. Dejando constancia de la autenticidad y originalidad de dicho documento; así mismo declaramos bajo juramento que hemos seguido los procedimientos de ética en la investigación, que somos los autores de la redacción, aspectos metodológicos, organización del mismo y la diagramación correspondiente; además, damos garantía que todos los fundamentos teóricos se encuentran debidamente respaldados por las referencias, el porcentaje de similitud o nivel de coincidencias es menor al 12%, que se encuentra dentro de los márgenes establecidos por la universidad.

Tarma, 14. de ..09... de 2026..

Bach. Nemesia Yudith Cordova
DNI N° 44503904



Bach. Ziomara Saori Ramos Limaymanta
DNI N° 72081312



Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva, identificado con DNI N° 04031446, en mi condición de asesor de la Tesis: Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025, elaborada por los bachilleres, Cordova Laurencio, Nemesia Yudith y Ramos Limaymanta, Ziomara Saori.

Declaro bajo juramento:

Hago constar que he revisado el informe final de la tesis mencionada líneas arriba, la cual será presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Dejo constancia de la originalidad del trabajo desarrollado y declaro, bajo juramento, que durante la elaboración de dicha investigación se han seguido los procedimientos éticos establecidos para este tipo de estudios. Asimismo, el trabajo cuenta con una base teórica debidamente sustentada mediante citas y referencias apropiadas, y presenta un enfoque metodológico coherente con la naturaleza de la investigación. Los resultados han sido obtenidos de manera veraz y objetiva por los investigadores. Además, certifico que el porcentaje de similitud del documento encuentra por debajo del 30%, limite máximo permitido por la normativa institucional vigente.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la presente declaración jurada ante las instancias correspondientes.

Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva
04031446

Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025

por Cordova Y Ramos Cordova Y Ramos

Fecha de entrega: 09-oct-2026 09:52a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 3055043151
Nombre del archivo: TESIS.docx (7.98M)
Total de palabras: 17803
Total de caracteres: 106659

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor (es):

Cordova Laurencio, Nemesia Yudith

Ramos Limaymanta, Ziomara Saori

Asesor:

Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva

Línea de investigación:

Administración de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

TARMA – PERÚ

2026

Capacitación del Personal y su influencia en la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	12%	6%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unaat.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Trabajo del estudiante	<1%
13	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
14	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
	repositorio.upt.edu.pe	

15	Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.iesppestebanpavletich.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
25	Atencio Ayma, Lenny Judith. "Monitoreo pedagógico y el desempeño docente en las instituciones educativas primarias emblemáticas de la ciudad de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
26	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
27	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	<1 %
28	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
29	Jorge Cueva Cueva Estrada, Nicolás Sumba Nacipucha, Priscila Paredes Floril, Antonio Sanchez-Bayon, Kenya Carbo Guerrero. "Correlación entre redes sociales y métricas de revistas científicas", Revista Latina de Comunicación Social, 2023 Publicación	<1 %
30	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %

31	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
32	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
33	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1%
34	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
37	Huallpa Rodriguez, Raul. "Calidad de servicio y satisfacción de la atención de usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral Reniec Huancavelica 2023.", Universidad Continental (Peru) Publicación	<1%
38	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
39	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
40	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
41	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
42	repositorio.uniscjsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
43	repositorio.upsc.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
44	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
45	Submitted to POSGRADO Trabajo del estudiante	<1%
46	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
47	gala.gre.ac.uk	

	Fuente de Internet	<1%
48	issuu.com Fuente de Internet	<1%
49	panamamaritimetraining.com Fuente de Internet	<1%
50	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
51	aiem.es Fuente de Internet	<1%
52	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
53	periodicos.fw.uri.br Fuente de Internet	<1%
54	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
55	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1%
56	repositorio.unfv.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
57	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 8 words
Excluir bibliografía	Activo		

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por brindarnos la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta importante etapa de nuestra formación profesional. A nuestra familia, por su comprensión, confianza y aliento permanente durante el desarrollo de esta investigación con la perseverancia frente a los desafíos. Finalmente, dedicamos el trabajo a todos los docentes y profesionales de la educación que contribuyen diariamente a la formación de nuevas generaciones, inspirando la búsqueda constante del conocimiento y la mejora continua.

Cordova Laurencio, Nemesia Yudith

Ramos Limaymanta, Ziomara Saori

Agradecimiento

A las autoridades y docentes de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, por los conocimientos impartidos, la orientación académica y el apoyo brindado durante nuestra formación profesional.

Al asesor de tesis, por su dedicación, orientación y valiosos aportes que permitieron el desarrollo y culminación del trabajo de investigación.

A la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, por facilitar el acceso a la información y brindar las condiciones necesarias para la ejecución de la investigación.

Asimismo, agradecemos a los docentes participantes por su disposición y colaboración en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos.

Cordova Laurencio, Nemesia Yudith

Ramos Limaymanta, Ziomara Saori

Presentación

La tesis titulada “Capacitación del Personal y su Influencia en la Calidad del Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, Año 2025” constituye el resultado de un proceso de investigación orientado a analizar la relación entre la capacitación del personal docente y la calidad del servicio ofrecido en la institución.

En el contexto actual, las organizaciones educativas enfrentan el desafío de ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios. En este escenario, la capacitación del personal se convierte en un factor fundamental para fortalecer las competencias profesionales, mejorar el desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos institucionales. Por ello, la investigación busca generar evidencia científica que permita comprender la importancia de la capacitación como herramienta para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio educativo.

La tesis se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta mediante cuestionarios aplicados a una muestra de 40 docentes de la IEP Ágora – Tarma. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados mediante procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

La investigación está estructurada en cuatro capítulos. El primer capítulo comprende el planteamiento del problema, objetivos, justificación y delimitación de la investigación. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, los antecedentes y las bases conceptuales que sustentan el estudio. El tercer capítulo presenta la metodología empleada, describiendo el diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos utilizados. Finalmente, el cuarto capítulo expone los resultados obtenidos, la discusión, las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

Se espera que los resultados de este estudio constituyan un aporte para la gestión educativa y sirvan como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la capacitación del personal y la calidad del servicio en instituciones educativas.

Índice de contenido

Licencia de acceso ii
Metadatos complementarios iii
Conformidad del asesor iv
Acta de sustentación v
Certificado de Similitud vi
Declaración de autenticidad vii
Declaración Jurada de Originalidad viii
Dedicatoria xv
Agradecimiento xvi
Presentación xvii
Índice de contenido xviii
Índice de tablas xxi
Índice de figuras xxii
Resumen xxiii
Abstract xxiv
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN 25
1.1 Situación problemática 25
1.2 Formulación del problema 27
1.2.1 Problema general 27
1.2.2 Problemas específicos 27
1.3 Justificación 27
1.3.1 Justificación teórica 27
1.3.2 Justificación metodológica 28
1.3.3 Justificación práctica 28
1.4 Objetivos 29
1.4.1 Objetivo general 29
1.4.2 Objetivos específicos 29
1.5 Hipótesis 30
1.5.1 Hipótesis general 30
1.5.2 Hipótesis específicas 30
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO 31
2.1. Antecedentes de la investigación 31
2.1.1. Internacional 31
2.1.2. Nacional 32
2.2. Bases teóricas 36

2.2.1. Capacitación de personal 36
2.2.1.1. Dimensiones de la capacitación docente 37
2.2.1.2. Importancia de la capacitación docente 39
2.2.1.3. Modelos sobre capacitación docente 40
2.2.1.4. Tipos de capacitación docente 42
2.2.2. Calidad de servicio 44
2.2.2.1. Dimensiones de la calidad de servicio 46
2.2.2.2. Importancia de la calidad del servicio educativo 48
2.2.2.3. Factores que influyen en la calidad del servicio educativo 49
2.2.2.4. Principales problemas para la calidad del servicio educativo 50
2.3. Glosario 51
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA 54
3.1. Enfoque y métodos 54
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación 55
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis 56
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 57
3.4.1. Técnica 57
3.4.2. Instrumento 57
3.4.3. Tratamiento estadístico de datos o proceso de argumentación científica 58
3.4.4. Análisis e interpretación de resultados 59
3.5. Aspectos éticos de la investigación 59
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 60
4.1. Análisis, interpretación y explicación 60
4.2. Resultados descriptivos 61
4.4. Presentación y discusión de resultados 103
CONCLUSIONES 107
RECOMENDACIONES 108
REFERENCIAS 109
ANEXOS 113
Anexo 01: Matriz de consistencia 114
Anexo 02: Matriz de operacionalización. 116
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos. 117
Anexo 04: Ficha técnica de instrumento 119
Anexo 05: Validación de instrumento 120
Anexo 06: Confiabilidad con prueba piloto 123
Anexo 07: Solicitud para aplicación de instrumentos 124
Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos 125

Anexo 09: Base de datos 126
Anexo 10: Panel fotográfico 127

Índice de tablas

Tabla 1 *Confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.* .. 58

Tabla 2 *Baremación para la variable capacitación personal y sus dimensiones* 61

Tabla 3 *Estadísticos descriptivos de la variable Capacitación del personal y sus dimensiones* 62

Tabla 4 *Distribución de frecuencias de la variable Capacitación del Personal* 64

Tabla 5 *Distribución de frecuencias de la dimension: Contenido de la capacitación* 66

Tabla 6 *Distribución de frecuencias de la dimension: Modalidad y metodología* 68

Tabla 7 *Distribución de frecuencias de la dimension: Satisfacción del docente* 70

Tabla 8 *Baremación para la variable Calidad de servicio y sus dimensiones* 72

Tabla 9 *Estadísticos descriptivos de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones* 74

Tabla 10 *Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio* 75

Tabla 11 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Elementos tangibles* 77

Tabla 12 *Distribución de frecuencias de la dimension: Fiabilidad* 79

Tabla 13 *Distribución de frecuencias de la dimension: Capacidad de respuesta* 81

Tabla 14 *Distribución de frecuencias de la dimension: Seguridad* 83

Tabla 15 *Distribución de frecuencias de la dimension: Empatía* 85

Tabla 16 *Prueba de Normalidad para las variables y dimensiones* 87

Tabla 17 *Correlación entre la Capacitación del personal y la Calidad del servicio en la IEP Agora* 89

Tabla 18 *Correlación entre las dimensiones de la Capacitación del personal y la Calidad del servicio en la IEP Agora* 92

Tabla 19 *Correlación entre las variables en estudio* 95

Tabla 20 *Correlación entre la dimensión Contenido de la capacitación y la Calidad del servicio* 98

Tabla 21 Correlación entre la dimensión Modalidad y metodología y la Calidad del servicio 100

Tabla 22 *Correlación entre la dimensión Satisfacción del docente y la Calidad del servicio* 102

Índice de figuras

Figura 1 *Distribución porcentual de la variable Capacitación del Personal*..... 65
Figura 2 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Contenido de la capacitación* 67
Figura 3 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Modalidad y metodología*... 69
Figura 4 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Satisfacción del docente* 71
Figura 5 *Distribución de frecuencias de la variable: Calidad de servicio*..... 76
Figura 6 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Elementos tangibles*..... 78
Figura 7 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Fiabilidad* 80
Figura 8 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Capacidad de respuesta*..... 82
Figura 9 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Seguridad*..... 84
Figura 10 *Distribución de frecuencias de la dimensión: Empatía*..... 86
Figura 11 *Diagrama de dispersión entre la Capacitación del personal y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma, 2025* 90
Figura 12 *Diagramas de dispersión entre las dimensiones de Capacitación laboral y Calidad del servicio del personal en la IEP Agora - Tarma, 2025* 94

Resumen

La investigación titulada “Capacitación del Personal y su Influencia en la Calidad del Servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, Año 2025” tuvo como objetivo general determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad del servicio de la Institución Educativa Particular Ágora durante el año 2025.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 40 docentes de la institución educativa, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios estructurados, uno para medir la variable capacitación del personal y otro para evaluar la calidad del servicio. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial, empleándose el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

Los resultados descriptivos evidenciaron que el 70 % de los docentes percibe un nivel alto de capacitación del personal y el 75 % considera que la calidad del servicio se encuentra en un nivel alto. Asimismo, la prueba de hipótesis general determinó una correlación positiva muy alta y significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio ($\rho = 0{,}815$; $p = 0{,}000$). Del mismo modo, las dimensiones contenido de la capacitación ($\rho = 0{,}784$; $p = 0{,}000$), modalidad y metodología ($\rho = 0{,}756$; $p = 0{,}000$) y satisfacción del docente ($\rho = 0{,}821$; $p = 0{,}000$) presentaron relaciones positivas y significativas con la calidad del servicio.

Se concluye que la capacitación del personal influye significativamente en la calidad del servicio de la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, evidenciando que el fortalecimiento de las competencias docentes contribuye a mejorar el servicio brindado por la institución.

Palabras clave: Capacitación del personal, calidad del servicio, docentes, capacitación docente, gestión educativa.

Abstract

The research entitled “Staff Training and Its Influence on Service Quality at Ágora Private Educational Institution – Tarma, 2025” aimed to determine the influence of staff training on service quality at Ágora Private Educational Institution during the year 2025.

The study was conducted under a quantitative approach, with a basic research type, correlational level, and a non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 40 teachers from the institution, selected through non-probability sampling. Data were collected using the survey technique and two structured questionnaires, one to measure the staff training variable and the other to assess service quality. The data were processed through descriptive and inferential statistics, employing Spearman’s Rho correlation coefficient to test the proposed hypotheses.

The descriptive results revealed that 70% of the teachers perceived a high level of staff training, while 75% considered service quality to be at a high level. Likewise, the general hypothesis test showed a very high and significant positive correlation between staff training and service quality ($\rho = 0.815$; $p = 0.000$). Similarly, the dimensions of training content ($\rho = 0.784$; $p = 0.000$), training modality and methodology ($\rho = 0.756$; $p = 0.000$), and teacher satisfaction ($\rho = 0.821$; $p = 0.000$) showed positive and significant relationships with service quality.

It was concluded that staff training significantly influences service quality at Ágora Private Educational Institution – Tarma, demonstrating that strengthening teachers’ competencies contributes to improving the quality of services provided by the institution.

Keywords: staff training, service quality, teachers, teacher training, educational management.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación problemática

La calidad de servicio en el sector educativo constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de los países, siendo la capacitación docente un factor determinante para su fortalecimiento. Según la UNESCO (2023), los sistemas educativos más exitosos son aquellos que priorizan la formación continua de los docentes, no solo en contenidos disciplinarios, sino también en metodologías innovadoras, inclusión, y uso de tecnologías. Darling-Hammond (2017) sostiene que los programas efectivos de desarrollo profesional docente tienen un impacto directo en el rendimiento académico de los estudiantes, especialmente cuando están diseñados con enfoque reflexivo y sostenido en el tiempo. No obstante, a nivel global, persiste una brecha significativa entre la capacitación ofrecida y las necesidades reales de los docentes, lo que limita el avance hacia una educación de calidad. La OCDE (2019), en su informe Teaching and Learning International Survey (TALIS), destaca que más del 40% de docentes en América Latina no reciben formación continua pertinente, lo que se traduce en deficiencias pedagógicas y bajos niveles de desempeño estudiantil.

En el caso peruano, la capacitación docente ha sido reconocida como una prioridad dentro de las políticas educativas del Estado. Sin embargo, los resultados aún distan de ser satisfactorios. El Ministerio de Educación del Perú (MINEDU, 2022) ha señalado que uno de los principales desafíos es asegurar que la formación continua responda a las demandas del currículo nacional, al enfoque por competencias y al contexto sociocultural del país.

Según Cuenca (2021), la escasa planificación, el enfoque superficial y la falta de seguimiento de muchas capacitaciones impiden que los docentes puedan aplicar los aprendizajes adquiridos en el aula. A ello se suma que, en el sector privado, donde no siempre existe una regulación rigurosa, las instituciones educativas organizan programas de formación sin criterios pedagógicos sólidos, lo que afecta la calidad educativa ofrecida.

En la región Junín, diversos informes de la Dirección Regional de Educación (DRE Junín, 2023) revelan que muchos docentes del sector privado no acceden regularmente a programas de formación profesional continua. Esta situación incide directamente en los resultados educativos de los estudiantes, quienes presentan dificultades en competencias lectoras, matemáticas y científicas, tal como lo evidencian las evaluaciones regionales de aprendizajes (ERA). Gutarra y Fernández (2020) señalan que una de las principales debilidades en la región es la desconexión entre las capacitaciones ofrecidas y las necesidades reales del contexto educativo. Esta falta de pertinencia genera una aplicación limitada del conocimiento adquirido, afectando la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En la ciudad de Tarma, y particularmente en la Institución Educativa Particular Ágora, se observa que, si bien existen esfuerzos por parte de la dirección para capacitar a los docentes, estos no siempre responden a un plan estratégico de mejora continua. Algunos docentes participan en talleres o cursos aislados, sin seguimiento ni evaluación del impacto en su práctica pedagógica.

De acuerdo con Huamán (2023), en varias instituciones privadas de Tarma, la capacitación docente es concebida más como un requisito administrativo que como una oportunidad de crecimiento profesional, lo que limita su efectividad. Esta situación se ve reflejada en la baja implementación de metodologías activas, el escaso uso de recursos digitales y las dificultades en la evaluación formativa, aspectos claves para una educación de calidad según el Currículo Nacional de Educación Básica (MINEDU, 2017). Además, los padres de familia expresan preocupación por la falta de innovación pedagógica y por los resultados académicos poco consistentes, lo que pone en cuestionamiento el nivel de calidad educativa que se ofrece, especialmente en instituciones que deben responder a un mercado educativo competitivo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la capacitación al personal docente influye en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Agora – Tarma durante el año 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la dimensión contenido de la capacitación en la Institución Educativa Particular Agora – Tarma durante el año 2025?

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la dimensión modalidad y metodología en la Institución Educativa Particular Agora – Tarma durante el año 2025?

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la dimensión satisfacción del docente en la Institución Educativa Particular Agora – Tarma durante el año 2025?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La investigación tiene sustento en los aportes teóricos que reconocen a la capacitación docente como un factor esencial en la mejora de la calidad de servicio educativo. Según Tünnermann (2008), el desarrollo profesional del docente es una condición necesaria para lograr una enseñanza eficaz, dado que permite actualizar conocimientos, mejorar estrategias pedagógicas y responder a los cambios del entorno educativo.

Asimismo, autores como Fullan (2012) y Darling-Hammond (2017) sostienen que la formación continua debe estar vinculada con las necesidades reales del aula, enfocarse en el aprendizaje activo y

contemplar el trabajo colaborativo. Esto impacta directamente en la calidad del proceso educativo y en los logros de los estudiantes.

En el caso del Perú, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2022) plantea que la mejora de la calidad educativa debe estar asociada a la revalorización de la carrera docente, mediante procesos de formación permanente pertinentes, planificados y evaluables. Por tanto, el estudio se enmarca en un cuerpo teórico amplio que relaciona directamente la capacitación del docente con los niveles de desempeño académico, la gestión pedagógica y la satisfacción de la comunidad educativa.

1.3.2 **Justificación metodológica**

Metodológicamente, la investigación tiene relevancia por cuanto se propone establecer una relación entre dos variables clave: la capacitación del personal docente (como variable 1) y la calidad de servicio (como variable 2). Para ello, se aplicará un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, lo cual permitirá identificar la influencia existente entre ambas variables en un contexto educativo específico.

Este tipo de estudio es coherente con las recomendaciones metodológicas planteadas por Hernández, Fernández y Baptista (2022), quienes destacan que los estudios correlacionales permiten explicar fenómenos complejos mediante la medición precisa de variables y el análisis estadístico de sus relaciones. Además, la investigación se apoya en instrumentos validados, lo que garantiza la fiabilidad y la objetividad de los resultados.

De este modo, el estudio contribuye con evidencia empírica al análisis del impacto de la capacitación docente en la calidad del servicio educativo, particularmente en instituciones privadas del ámbito local.

1.3.3 Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, esta investigación cobra importancia para los gestores educativos, docentes y autoridades de la

Institución Educativa Particular Ágora, ya que proporciona un diagnóstico claro de las condiciones actuales de la capacitación docente y su impacto en la calidad del servicio educativo. Los resultados del estudio permiten identificar debilidades y oportunidades de mejora en los programas de formación, así como diseñar estrategias orientadas a optimizar el desempeño docente y los aprendizajes de los estudiantes. Además, contribuirá con insumos para la toma de decisiones institucionales, especialmente en lo que respecta al diseño de planes de capacitación alineados con el Currículo Nacional de Educación Básica.

En un entorno competitivo como el de las instituciones privadas, donde los padres de familia exigen una educación de alta calidad, contar con docentes capacitados se convierte en un factor diferenciador. Por tanto, este estudio tendrá un impacto directo en la mejora de la práctica educativa, beneficiando no solo a los docentes, sino también a los estudiantes y a la comunidad en general.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la capacitación al personal docente influye en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma al año 2025.

1.4.2 Objetivos específicos

Conocer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión contenido de la capacitación en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma durante el año 2025.

Conocer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión modalidad y metodología en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma durante el año 2025.

Conocer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión satisfacción del docente en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma durante el año 2025.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

La capacitación al personal docente influye positivamente en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma al año 2025.

1.5.2 Hipótesis específicas

La calidad de servicio se relaciona positivamente con la dimensión contenido de la capacitación en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma durante el año 2025.

La calidad de servicio se relaciona positivamente con la dimensión modalidad y metodología en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma durante el año 2025.

La calidad de servicio se relaciona positivamente con la dimensión satisfacción del docente en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma durante el año 2025.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacional

Idris, F. (2024), en la investigación: "El impacto de la formación docente en la prestación de una educación de calidad: un estudio de las escuelas de Mogadiscio, Somalia". Objetivo: analizar cómo la formación docente (pre-servicio e in-service) influye en la calidad educativa en escuelas de Mogadiscio. Metodología: cuantitativa; diseño correlacional. Se utilizó análisis de varianza (ANOVA) y regresión múltiple. Instrumentos: cuestionario estructurado aplicado a docentes y autoridades escolares. Conclusiones: la formación docente tiene un efecto significativo y positivo en la calidad educativa. Las capacitaciones continuas son un predictor clave del mejoramiento en la enseñanza ($R^2 = 0.519$; $p < 0.001$).

Engida, M. A. & Iyasu, A. S. (2024), en la investigación: "La influencia de la calidad docente en el rendimiento estudiantil: evidencia de Gojjam Oriental, Etiopía". Objetivo: determinar cómo las prácticas pedagógicas y la calidad del docente influyen en el logro estudiantil en secundaria. Metodología: cuantitativa correlacional con análisis de regresión lineal múltiple. Instrumentos: ficha de observación basada en el Framework for Teaching (FfT) y resultados de exámenes nacionales. Conclusiones: la calidad en la instrucción y la gestión del aula por parte del docente tiene un impacto significativo en el rendimiento académico de los estudiantes.

El-Hamamsy, L. (2023), en la investigación: "Escalamiento de la formación digital docente: eficacia de un modelo en cascada modificado en contextos de bajos recursos". Objetivo: evaluar la eficacia de un modelo en cascada para la capacitación docente en competencias digitales en entornos vulnerables. Metodología:

cuantitativa y cualitativa (mixta); estudio longitudinal. Instrumentos: encuestas de percepción, entrevistas semiestructuradas, análisis de indicadores de implementación. Conclusiones: el modelo de formación resultó efectivo para aumentar la adopción tecnológica, la motivación docente y la mejora en la enseñanza digital, sin perder calidad en la multiplicación de conocimientos.

Kaur, T. (2023), en la investigación: "Mejorar la educación científica escolar mediante conceptos einsteinianos: desarrollo profesional docente". Objetivo: capacitar a docentes en un currículo basado en física moderna y medir su aplicación y percepción. Metodología: cualitativa con validación cuantitativa; enfoque exploratorio. Instrumentos: cuestionarios post-taller, entrevistas y observaciones de aula. Conclusiones: la capacitación fortaleció la confianza docente y fomentó prácticas pedagógicas innovadoras, lo cual derivó en una mejor comprensión científica por parte de los estudiantes.

Hussen, A. (2022), en la investigación: "Eficacia de la formación docente en servicio para mejorar las prácticas docentes y los resultados de los estudiantes en África subsahariana". Objetivo: medir la efectividad de programas de formación continua en la mejora de prácticas docentes y resultados de aprendizaje en contextos de bajos ingresos. Metodología: estudio mixto; enfoque cuasi-experimental con grupo de control. Instrumentos: observaciones en aula, encuestas docentes y resultados de evaluación estandarizada. Conclusiones: se observó una mejora del 27 % en la calidad de las prácticas docentes y un aumento significativo en los logros estudiantiles donde hubo intervención formativa.

2.1.2. Nacional

Ramos Valdez, A. (2024), en la investigación: "Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Academia de Natación Ismael Merino S.A.". Objetivo: determinar la relación entre

la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la academia de natación Ismael Merino S.A. Metodología: enfoque cuantitativo; diseño no experimental, descriptivo-correlacional; muestra aleatoria simple de 286 clientes. Instrumentos: dos cuestionarios diseñados por la autora: (1) Cuestionario de calidad de servicio (basado en SERVQUAL/dimensiones: seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibles) y (2) Cuestionario de satisfacción del cliente. Se reportan coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) para la escala total y dimensiones (ej.: escala total 0.884). Conclusiones: se reporta correlación positiva significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente; además se detallan índices de confiabilidad por dimensión y se incluyen los instrumentos en anexos.

Huertas Pizarro, N. (2023), en la investigación: "Inversión pública y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral, año 2022". Objetivo: Establecer la relación entre la inversión pública y la calidad del servicio educativo en la I.E. Nuestra Señora del Carmen (Huaral) en 2022. Metodología: enfoque cuantitativo; tipo correlacional; diseño no experimental, corte transversal; población y muestra: 151 docentes (muestra 120). Instrumentos: cuestionario para docentes (dimensiones relacionadas a inversión y calidad educativa). Conclusiones: se reporta que una proporción de docentes (p. ej. 25.8% y 24.2%) perciben relación entre inversión pública y calidad del servicio; se detectó déficit en infraestructura y equipamiento que afecta la calidad educativa, concluyendo que la inversión pública está relacionada con la calidad percibida, aunque existen brechas físicas e infraestructurales.

Gutiérrez Huillca, O. (2023), en la investigación: "Percepción de la calidad de servicio educativo en estudiantes de una institución educativa privada y una pública de la provincia de Cusco, 2022". Objetivo: determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el tipo de institución (privada vs pública) en estudiantes de Cusco, 2022. Metodología: enfoque cuantitativo; diseño

correlacional, no experimental, corte transversal; población: estudiantes de dos instituciones; instrumento aplicado a la muestra. Instrumentos: cuestionario de 32 ítems para medir percepción de calidad de servicio (validad y aplicado a estudiantes). Conclusiones: no se encontró relación significativa entre el tipo de institución (pública vs privada) y la percepción de la calidad del servicio educativo ($\chi^2 = 0.064 > \alpha = 0.05$ — se acepta H_0: no relación).

Ensaio (2023), en la investigación: "Política de evaluación y su implicancia en la labor docente de una comunidad educativa peruana". Objetivo: analizar cómo la política de evaluación docente impacta la práctica profesional de docentes de secundaria. Metodología: investigación cualitativa con diseño fenomenológico (paradigma interpretativo). Instrumentos: entrevistas en profundidad a 20 docentes secundaria, basadas en los dominios del Marco del Buen Desempeño Docente. Conclusiones: la política tiene efectos positivos en tres de los cuatro dominios evaluados, especialmente en preparación y enseñanza para el aprendizaje, aunque genera tensiones en la participación en gestión y profesionalidad.

Amaro Guzmán, C. (2022), en la investigación: "Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate, 2021". Objetivo: demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06 — Ate, 2021. Metodología: cuantitativa; tipo básico; nivel correlacional; diseño no experimental y corte transversal. Muestra: 336 estudiantes (4.º y 5.º de secundaria). Instrumentos: cuestionario de 22 ítems para calidad de servicio y 32 ítems para satisfacción (validados por expertos); fiabilidad: Alfa de Cronbach 0.806 (calidad de servicio) y 0.812 (satisfacción). Conclusiones: se encontró relación positiva y alta entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil (Rho de Spearman = 0.914; p = .000), concluyendo que mayor calidad percibida se asocia con mayor satisfacción.

Ríos Luna, M. N. (2021), en la investigación: “Desempeño docente y la calidad educativa en los docentes de una Institución Educativa del Callao”. Objetivo: determinar cómo el desempeño docente influye en la calidad educativa en una institución del Callao. Metodología: enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional-causal. Instrumentos: cuestionarios de 20 preguntas validados por tres expertos (aplicados a 38 docentes). Conclusiones: el desempeño docente influye en la calidad educativa en un 76 %, concluyendo que existe una relación altamente positiva entre ambas variables.

Valles Flores, R. (2021), en la investigación: “Formación continua y desempeño docente en la Institución Educativa N° 64911 – Oswaldo Lima Ruiz, Ucayali, 2019”. Objetivo: demostrar la relación entre formación continua y desempeño docente en una IE de Ucayali. Metodología: cuantitativa, diseño descriptivo correlacional (no experimental); muestra de 32 docentes. Instrumentos: cuestionario sobre formación continua y desempeño docente (dimensiones reflexión y transferencia); análisis con coeficiente Rho de Spearman. Conclusiones: existe correlación positiva media ($R = 0.617$), lo cual indica que mientras aumenta la formación continua, mejora el desempeño docente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación de personal

Chiavenato (2017): “La capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes en función de objetivos definidos”.

En el ámbito educativo, implica dotar a los docentes de competencias pedagógicas y tecnológicas para mejorar su desempeño profesional.

Dessler (2015): “La capacitación es el conjunto de actividades diseñadas para proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones actuales o futuras”.

En el ámbito educativo, busca actualizar y fortalecer las competencias del profesorado para adaptarse a los cambios curriculares, tecnológicos y metodológicos.

Silva y Romero (2020): “La capacitación docente constituye un proceso de actualización profesional continuo que busca mejorar las competencias pedagógicas, metodológicas y tecnológicas del maestro, en función de las demandas educativas actuales”.

Zabalza (2018): ““La formación y capacitación docente son procesos reflexivos que permiten al profesor desarrollar competencias para innovar en su práctica, asumir nuevos roles y responder a las exigencias de la sociedad del conocimiento”.

Ávalos (2007): “La capacitación es un componente esencial del desarrollo profesional docente, que busca responder a las necesidades concretas del aula y contribuir a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes”.

UNESCO (2010): “La capacitación docente es un proceso estructurado que permite a los educadores adquirir y renovar conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para un ejercicio profesional eficaz y pertinente”.

Tünnermann Bernheim (2011): “La capacitación docente es parte de un proceso de profesionalización del maestro, orientado al perfeccionamiento constante de sus competencias pedagógicas, científicas y éticas”.

Vaillant (2013): “Capacitar a los docentes implica brindarles oportunidades formativas que les permitan mejorar su práctica profesional, mediante el diálogo pedagógico, la reflexión crítica y el acompañamiento continuo”.

Fullan (2012): “La capacitación docente debe enfocarse en el aprendizaje colaborativo y la práctica profesional compartida, como vía para generar una mejora sostenible en las escuelas”.

MINEDU – Perú (2022): “La capacitación docente es un proceso de formación en servicio, planificado y contextualizado, que busca desarrollar competencias pedagógicas, digitales y evaluativas en los profesores”.

OCDE (2023): “La formación continua del profesorado es un componente esencial para garantizar la calidad del sistema educativo, al permitir que los docentes respondan a los cambios curriculares, tecnológicos y sociales”.

2.2.1.1. Dimensiones de la capacitación docente

En el estudio del bienestar laboral se han desarrollado diversos modelos teóricos que explican sus dimensiones, componentes y factores asociados. Estos modelos permiten no solo comprender el concepto, sino también aplicarlo de manera práctica en contextos institucionales, como el de las

unidades de gestión educativa (UGEL) que pertenecen al sector público.

a. Contenido de la capacitación:

Se refiere a los saberes, competencias y temas que se abordan durante el proceso formativo, los cuales deben estar alineados con las necesidades del docente, las demandas curriculares y los objetivos institucionales. Involucra tanto aspectos pedagógicos como disciplinares, tecnológicos y contextuales.

"El contenido de la formación debe responder a los desafíos del aula, priorizando la pertinencia curricular, la actualización científica y el desarrollo de competencias docentes integrales". Ávalos, B. (2011).

b. Modalidad y metodología de la capacitación:

Se refiere al formato en que se ofrece la capacitación (presencial, virtual, híbrida) y al enfoque didáctico que orienta su implementación (talleres, aprendizaje colaborativo, estudio de casos, reflexión sobre la práctica, etc.). La metodología debe ser activa, significativa y coherente con el desarrollo profesional docente.

"La modalidad y metodología de la formación docente deben promover la interacción, la reflexión sobre la práctica y el trabajo colaborativo, lejos de modelos transmisivos tradicionales". Marcelo, C. (2006).

c. Satisfacción del docente:

Es la percepción que tiene el docente respecto a la utilidad, relevancia, aplicabilidad y calidad del proceso

de capacitación recibido. Incluye su valoración sobre el contenido, metodología, duración, recursos, facilitadores y el impacto en su práctica educativa.

"La satisfacción docente es un criterio clave para evaluar la pertinencia y calidad de los programas de formación; está estrechamente ligada a la percepción de aplicabilidad en el aula y mejora profesional". Tünnermann, C. (2011).

2.2.1.2. Importancia de la capacitación docente

La capacitación docente constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar la calidad educativa, dado que permite el desarrollo profesional continuo del profesor, mejora su desempeño en el aula y repercute positivamente en los aprendizajes de los estudiantes.

Según Ávalos (2007), la formación continua del profesorado es clave para adaptar la práctica docente a las demandas cambiantes del contexto educativo, especialmente frente a desafíos como la diversidad estudiantil, la innovación tecnológica y las reformas curriculares. De hecho, la capacitación no solo actualiza conocimientos, sino que transforma actitudes, promueve la reflexión crítica y fortalece la identidad profesional del maestro.

Desde el enfoque de la mejora escolar, Fullan (2012) sostiene que los programas efectivos de capacitación contribuyen al cambio sostenido en las escuelas, siempre que estén integrados al trabajo colaborativo, sean pertinentes y tengan seguimiento. En este sentido, no basta con ofrecer capacitaciones puntuales: estas deben estar alineadas con necesidades concretas de aula, contextualizadas y articuladas con políticas institucionales.

Asimismo, la UNESCO (2016) afirma que los docentes capacitados tienen mayor seguridad pedagógica, capacidad para adaptar su enseñanza y generar ambientes inclusivos. Esto es particularmente importante en países de América Latina, donde las brechas formativas aún persisten. De acuerdo con la OCDE (2019), los sistemas educativos con mejores resultados son aquellos que priorizan el desarrollo profesional continuo de sus docentes como eje estratégico.

En el contexto peruano, el Ministerio de Educación (MINEDU, 2022) ha señalado que la capacitación docente es determinante para mejorar los aprendizajes en todas las áreas curriculares, destacando el rol de programas como el "Fortalecimiento de capacidades pedagógicas" o los diplomados de la plataforma Perueduca.

Por tanto, capacitar al docente no es una opción, sino una necesidad estructural que impacta directamente en la calidad educativa. Un maestro capacitado está en mejores condiciones para planificar, enseñar, evaluar y, sobre todo, inspirar.

2.2.1.3. Modelos sobre capacitación docente

La capacitación docente ha evolucionado desde enfoques tradicionales hasta modelos centrados en la práctica, el contexto y la reflexión crítica. Un modelo de capacitación es una estructura teórica y metodológica que orienta cómo se diseña, implementa y evalúa un proceso formativo para los docentes, con el objetivo de mejorar su desempeño profesional y la calidad del aprendizaje.

Según Marcelo García (1995), un modelo de formación docente debe contemplar las fases de

diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación, integrando contenidos relevantes y metodologías activas.

No existe un único modelo ideal; su elección depende del contexto institucional, los recursos, las metas de aprendizaje y las características del profesorado; siendo:

a. Modelo transmisivo o tradicional:

Centrado en la exposición de contenidos por parte de un experto. El docente es receptor pasivo. Limitaciones: Débil conexión con la práctica, escasa contextualización. Crítica: Para Imbernón (2011), este modelo ha perdido efectividad por su carácter vertical y poco participativo.

b. Modelo reflexivo:

Promueve la reflexión crítica sobre la propia práctica. El docente construye conocimiento desde su experiencia. Autores clave: Schön (1983), Zeichner (1993). Aplicación: Se basa en portafolios, diarios reflexivos, análisis de casos y comunidades de práctica. Importancia: Schön (1983) plantea que el docente debe ser un "profesional reflexivo", capaz de analizar sus decisiones pedagógicas y aprender de ellas.

c. Modelo de competencias:

Se centra en el desarrollo de competencias profesionales: saber, saber hacer y saber ser. Estrategia: Enfoque por resultados; se definen indicadores de desempeño observables. Aplicación: Evaluación por rúbricas, simulaciones, planificación de clases, prácticas supervisadas. Autores: Zabala & Arnau (2007); Tenti Fanfani (2005).

d. Modelo en cascada:

Un grupo reducido de formadores capacita a docentes que luego replican lo aprendido en sus instituciones. Uso: Muy común en programas masivos o con cobertura nacional. Críticas: Para UNESCO (2017), este modelo puede distorsionar los contenidos al perderse la calidad en la réplica y carecer de retroalimentación efectiva.

e. Modelo contextualizado o situado:

Parte de las necesidades específicas del docente y de su realidad escolar. Promueve el aprendizaje situado. Autores: Cochran-Smith & Lytle (1999); Marcelo (2006). Ventajas: Alta pertinencia, aplicabilidad inmediata. Importancia: Según Vaillant (2013), este modelo logra cambios sostenibles cuando se integra a comunidades profesionales de aprendizaje.

f. Modelo basado en tecnologías (Blended o virtual):

Integra plataformas digitales, recursos virtuales, tutorías en línea y sesiones presenciales. Ventajas: Flexibilidad, acceso a docentes en zonas rurales. Autora: Salinas (2004) afirma que los entornos virtuales de formación permiten nuevos modos de interacción y autoformación profesional.

2.2.1.4. Tipos de capacitación docente

La capacitación docente no es un proceso homogéneo, sino que se manifiesta en distintos tipos o modalidades según el momento de la carrera del maestro, el propósito de la formación, el contexto institucional y las necesidades del sistema educativo. Estos tipos de capacitación permiten

clasificar los diversos enfoques formativos para garantizar un desarrollo profesional integral y sostenido.

a. Capacitación inicial:

Se refiere a la formación profesional que recibe el futuro docente antes de incorporarse al sistema educativo. En esta etapa se desarrollan las competencias básicas pedagógicas, disciplinarias y éticas necesarias para ingresar al ejercicio docente. “La formación inicial debe proporcionar al docente las herramientas conceptuales y metodológicas para desenvolverse con éxito en entornos escolares diversos y complejos”. Tenti Fanfani (2005).

b. Capacitación en servicio (o continua):

Es la formación que reciben los docentes durante su ejercicio profesional. Tiene como finalidad actualizar conocimientos, mejorar prácticas pedagógicas y responder a los cambios curriculares, tecnológicos o contextuales.

“La formación continua es clave para mejorar el desempeño docente y asegurar aprendizajes de calidad; debe estar vinculada con el quehacer cotidiano del maestro”. Ávalos (2007).

c. Capacitación autónoma o autoformación:

Este tipo de capacitación es gestionada por el propio docente, quien de manera voluntaria decide participar en cursos, seminarios, leer literatura especializada, investigar o integrar comunidades de aprendizaje. “Los docentes deben ser considerados profesionales autónomos, capaces de gestionar su

propio aprendizaje y desarrollo profesional". Imbernón (2011).

d. Capacitación formal e informal:

Formal: Implica estudios estructurados, institucionalizados y certificados (diplomados, maestrías, cursos acreditados). Informal: Aprendizaje espontáneo y no estructurado, derivado de la experiencia, el intercambio con colegas, el acceso a recursos digitales, etc. "La formación formal ofrece profundidad teórica, mientras que la informal aporta flexibilidad y pertinencia inmediata al contexto escolar". Vaillant & Rossel (2006).

e. Capacitación presencial, virtual e híbrida:

Presencial: Interacción directa con facilitadores y colegas. Fomenta el aprendizaje social. Virtual: Uso de plataformas digitales para acceder a contenidos de manera flexible. Híbrida: Combinación de ambas, con sesiones presenciales y en línea. "El uso de tecnologías en la formación docente ha transformado los escenarios de capacitación, permitiendo la expansión del aprendizaje autónomo y colaborativo". Salinas (2004).

2.2.2. Calidad de servicio

La calidad de servicio es el conjunto de características tangibles e intangibles de una organización que determinan el grado de satisfacción del usuario frente al servicio recibido, en función de su cumplimiento, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988): "La calidad de servicio es la discrepancia entre las expectativas del cliente y la percepción real del servicio recibido". El modelo SERVQUAL: Propone cinco

dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Es la definición más citada en investigaciones sobre satisfacción y percepción del servicio.

Kotler y Keller (2016): “La calidad de servicio es la totalidad de características y propiedades de un servicio que inciden en su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”. Su enfoque se centra en la percepción del usuario y la capacidad de la organización para cumplir sus promesas.

Zeithaml, Bitner y Gremler (2013): “La calidad de servicio es el juicio global que el cliente hace sobre la excelencia o superioridad de un servicio”. El enfoque evalúa la experiencia del usuario y su comparación con los estándares esperados.

Grönroos (2007): “La calidad de servicio es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido, considerando tanto la calidad técnica (lo que se entrega) como la calidad funcional (cómo se entrega)”. Su aporte introduce la distinción entre aspectos técnicos y funcionales de la prestación del servicio.

Carhuancho y Medina (2020): “La calidad de servicio es el conjunto de atributos percibidos por el usuario que reflejan eficiencia, fiabilidad, empatía y cumplimiento de estándares institucionales”. Su enfoque aplica el concepto en servicios públicos y educativos.

Ministerio de Educación del Perú – MINEDU (2022): “La calidad del servicio educativo se entiende como el conjunto de condiciones y procesos que aseguran que los estudiantes logren aprendizajes pertinentes, equitativos y con altos estándares de desempeño”. La aplicación en instituciones educativas, se relaciona con eficiencia, atención oportuna y satisfacción del estudiante.

2.2.2.1. Dimensiones de la calidad de servicio

La calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Creadores del modelo SERVQUAL, que evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

a. Elementos tangibles:

Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, materiales y del personal que brinda el servicio. Indicadores:

- Infraestructura adecuada y limpia.
- Equipos y materiales actualizados.
- Apariencia y presentación del personal.
- Accesibilidad de los espacios y recursos.

b. Fiabilidad:

Es la capacidad de la organización para cumplir con lo que promete, de manera correcta, puntual y constante. Indicadores:

- Cumplimiento de compromisos.
- Exactitud en los procesos y trámites.
- Constancia en la calidad del servicio.
- Cumplimiento de horarios y programas.

c. Capacidad de respuesta:

Evalúa la disposición, rapidez y eficacia del personal para ayudar al usuario y resolver sus necesidades. Indicadores:

- Tiempo de respuesta ante solicitudes.
- Disposición del personal para colaborar.
- Agilidad en los trámites o atenciones.
- Eficiencia en la comunicación institucional.

d. Seguridad:

Se relaciona con la competencia, cortesía y credibilidad del personal, generando confianza y tranquilidad en el usuario. Indicadores:

- Profesionalismo y conocimiento del personal.
- Confianza y amabilidad en el trato.
- Transparencia en los procesos.
- Ética y respeto institucional.

e. Empatía:

Implica el trato personalizado y la comprensión de las necesidades individuales de cada usuario. Indicadores:

- Atención personalizada y amable.
- Escucha activa y comprensión del usuario.
- Accesibilidad del personal o autoridades.

- Interés genuino en la satisfacción del usuario.

2.2.2.2. Importancia de la calidad del servicio educativo

La calidad del servicio educativa constituye uno de los pilares fundamentales del desarrollo individual, social y económico de una nación. Su importancia radica en que no solo permite alcanzar aprendizajes relevantes, sino que garantiza una educación equitativa, inclusiva y transformadora, orientada al bienestar de las personas y al progreso de la sociedad.

Según Schmelkes (2000), una educación de calidad no se reduce únicamente al rendimiento académico, sino que implica el logro de aprendizajes significativos para todos, en condiciones de equidad y pertinencia. Esto significa que la calidad educativa debe responder al contexto, a las necesidades del estudiante y a los desafíos sociales contemporáneos.

La UNESCO (2005) afirma que una educación de calidad es esencial para el ejercicio pleno de los derechos humanos, la promoción de la justicia social, la equidad de género, la participación democrática y la sostenibilidad del desarrollo. Así, mejorar la calidad educativa es una condición necesaria para reducir la pobreza, cerrar brechas sociales y fortalecer la ciudadanía.

Por su parte, la OCDE (2012) indica que los países que invierten en calidad educativa obtienen ciudadanos más preparados para enfrentar los cambios tecnológicos, participar activamente en la vida democrática y contribuir al crecimiento económico. En este sentido, la calidad de la educación es clave para la competitividad, la innovación y el bienestar colectivo.

Desde un enfoque más práctico, Murillo (2007) destaca que la calidad educativa se traduce en procesos pedagógicos bien gestionados, docentes competentes, materiales adecuados, evaluación pertinente y satisfacción de los actores educativos. Además, promueve el desarrollo integral del estudiante, es decir, su dimensión cognitiva, emocional, ética y social.

En el contexto latinoamericano, Vaillant (2005) sostiene que uno de los principales retos es garantizar calidad con equidad, ya que la desigualdad en el acceso y en las condiciones de enseñanza genera brechas persistentes en los logros de aprendizaje, afectando especialmente a los sectores más vulnerables.

Por todo ello, la calidad educativa debe ser entendida no solo como un fin, sino como un medio estratégico para el desarrollo humano sostenible, con docentes bien formados, instituciones organizadas y sistemas educativos inclusivos.

2.2.2.3. Factores que influyen en la calidad del servicio educativo

Según Schmelkes (2000), los factores determinantes son:

- Capacitación y desempeño docente.
- Currículo actualizado y pertinente.
- Gestión institucional eficiente.
- Infraestructura adecuada.
- Participación de padres y comunidad.
- Evaluación formativa y continua.

- Clima escolar positivo.

"El docente es el principal agente de la calidad educativa; de su formación, compromiso y capacidades depende gran parte del logro de aprendizajes significativos". (Schmelkes, 2000).

2.2.2.4. Principales problemas para la calidad del servicio educativo

a. Bajo rendimiento académico:

Estudios como la Evaluación Censal de Estudiantes (ECE) han mostrado que un alto porcentaje de escolares peruanos no alcanza los niveles esperados en comprensión lectora y matemática.

b. Desigualdad territorial:

Zonas rurales, altoandinas y amazónicas enfrentan desventajas en infraestructura, acceso a tecnologías, materiales y personal capacitado, lo que agrava la inequidad educativa (UNESCO, 2021).

c. Débil formación docente:

Muchos maestros no acceden a capacitación continua de calidad ni a procesos de evaluación formativa. Esto limita la mejora de la práctica pedagógica y la innovación en el aula (Vaillant, 2015).

d. Gestión institucional deficiente:

La calidad de la educación también se ve afectada por una gestión escolar fragmentada, burocrática o sin liderazgo pedagógico claro, según investigaciones del Consejo Nacional de Educación (CNE, 2020).

2.3. Glosario

Aprendizaje significativo: Es el proceso mediante el cual el estudiante relaciona de manera sustancial los nuevos conocimientos con los saberes previos, facilitando la retención y comprensión a largo plazo. (Ausubel,1983).

Autoevaluación docente: Proceso reflexivo mediante el cual el docente analiza críticamente su propia práctica con el fin de mejorarla. (Medina Rivilla, A.2001).

Calidad de servicio: La calidad de servicio es la totalidad de características y propiedades de un servicio que inciden en su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Kotler y Keller, 2016).

Calidad educativa: Conjunto de condiciones que permiten lograr aprendizajes pertinentes, equitativos y sostenibles, respetando la diversidad y las necesidades del contexto. (Schmelkes, 2000).

Capacitación de personal: La capacitación es un esfuerzo planificado de una organización para facilitar el aprendizaje de los empleados sobre competencias relacionadas con el trabajo. (Mondy y Noe, 2016).

Capacitación docente: Proceso sistemático de actualización y fortalecimiento profesional del docente para mejorar su desempeño en el aula y responder a las demandas educativas del entorno. (Tünnermann, 2011).

Competencias docentes: Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten al docente planificar, desarrollar y evaluar procesos de enseñanza-aprendizaje de manera efectiva. (Zabalza, 2003).

Desempeño docente: Resultado observable del accionar pedagógico del docente en el aula, que se refleja en la calidad de sus estrategias de enseñanza, gestión del aula y apoyo al aprendizaje. (MINEDU, 2012).

Desarrollo profesional: Proceso continuo y reflexivo mediante el cual los docentes mejoran sus capacidades pedagógicas, disciplinares y personales a lo largo de su carrera. (Marcelo, 2009).

Evaluación educativa: Es el proceso sistemático de recolección y análisis de información para valorar el aprendizaje de los estudiantes, la práctica docente y la calidad institucional. (Santos Guerra, 1998).

Formación continua: Proceso de aprendizaje permanente al que accede el docente en servicio con el objetivo de perfeccionar su labor educativa y adaptarse a los cambios sociales y pedagógicos. (Imbernón, 2011).

Gestión educativa: Es la planificación, organización y control de los recursos humanos, materiales y pedagógicos dentro de una institución educativa, orientada a alcanzar metas de calidad. (Bolívar, 2007).

Indicador: Variable cuantitativa o cualitativa que permite medir, observar y valorar el comportamiento de una dimensión o fenómeno educativo. (Hernández Sampieri, et al. 2014).

Indicadores de calidad: Instrumentos de medición que permiten valorar el grado de efectividad y eficiencia de un sistema o proceso educativo. (UNESCO, 2007).

Innovación pedagógica: Proceso de cambio planificado en las prácticas de enseñanza que busca mejorar los resultados educativos mediante nuevas estrategias o tecnologías. (Fullan, 2002).

Modalidad de capacitación: Forma estructural a través de la cual se lleva a cabo la formación docente: puede ser presencial, virtual o híbrida, dependiendo del diseño pedagógico. (Salinas, 2004).

Pertinencia curricular: Adecuación del currículo educativo a las características de los estudiantes, al contexto social y cultural y a las demandas del entorno. (Díaz Barriga, 2006).

Resultados de aprendizaje: Conjunto de logros cognitivos, procedimentales y actitudinales que los estudiantes alcanzan tras un proceso educativo formal. (OCDE, 2012).

Satisfacción educativa: Nivel de conformidad de los actores educativos (estudiantes, docentes, padres) respecto a la calidad del proceso formativo recibido u ofrecido. (Vaillant, 2005).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y métodos

3.1.1. Enfoque

El enfoque cuantitativo es un método de investigación que se basa en la recolección y el análisis de datos numéricos para explicar fenómenos, probar hipótesis y establecer patrones generales. Se caracteriza por el uso de la medición objetiva, la estadística y la generalización de resultados. La investigación cuantitativa es sistemática, empírica y crítica de proposiciones hipotéticas sobre las relaciones que existen entre fenómenos. (Kerlinger, 1975).

3.1.2. Métodos

a. Método general

Método científico: El método científico es una serie de etapas que permiten obtener conocimientos válidos, objetivos y verificables, mediante un procedimiento ordenado y sistemático. (Tamayo y Tamayo, Mario. 2004).

b. Métodos específicos

Método descriptivo: Este tipo de investigación mide de manera independiente las variables, sin manipularlas. Su propósito es describir fenómenos tal como se presentan. (Sampieri, Collado y Lucio. 2022).

Método correlacional: La investigación correlacional estudia la relación entre variables cuantificadas, determinando la fuerza y dirección del vínculo entre ellas. (Kerlinger, Fred N. 1975).

Método hipotético-deductivo: El conocimiento científico progresa mediante conjeturas e intentos de refutación. El método hipotético-deductivo es fundamental para la ciencia porque se basa en hipótesis que deben ser puestas a prueba con el objetivo de ser falsadas. (Popper, Karl. 1959).

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

Básica o fundamental: Es la que se orienta a incrementar los conocimientos científicos, sin perseguir en principio una aplicación práctica directa. Su valor reside en el desarrollo teórico. (Arias, Fidias G. 2006).

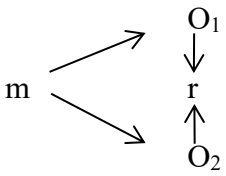
3.2.2. Nivel de investigación

Correlacional: El nivel correlacional tiene como propósito medir el grado de relación o asociación entre dos o más variables en un contexto específico, sin establecer relaciones de causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2.3. Diseño de investigación

No experimental - transeccional, las variables no se manipulan deliberadamente, sino que se observan tal como se dan en su contexto natural. El diseño transeccional recoge datos en un solo momento, en

un tiempo único, con el fin de describir variables o analizar relaciones entre ellas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Donde:

m = muestra.

O_1 = observación variable: Capacitación de personal.

O_2 = observación variable: Calidad de servicio.

r = relación de variables.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población y muestra

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes sobre el que se desea obtener información y sacar conclusiones. (Arias, Fidias G. 2006). Una muestra es un grupo representativo de una población sobre el cual se realiza la medición y observación, con el fin de generalizar los resultados. (Sampieri, Collado y Lucio, 2022). La población y muestra lo representa el personal docente de la I.E. Particular Ágora de la ciudad de Tarma, siendo (40).

3.3.2. Muestreo

Muestreo de tipo censal: Consiste en incluir a la totalidad de los elementos de la población en el estudio. Se aplica cuando el tamaño de la población es lo suficientemente pequeño como para permitir observarla por completo, eliminando el error muestral. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3.3. Unidad de análisis

Lo representa la Institución Educativa Particular Agora - Tarma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Encuesta: Es una técnica estructurada de recolección de datos que se emplea principalmente en investigaciones cuantitativas y se basa en la formulación de preguntas estandarizadas a los participantes. (Sampieri, Collado y Lucio, 2022).

3.4.2. Instrumento

Cuestionario de preguntas: Es una técnica de medición en la que el investigador presenta por escrito una serie de preguntas a los sujetos, con el propósito de medir actitudes, opiniones, creencias o hechos. (Kerlinger, 2002).

a. Validez del instrumento

La validez del instrumento indica qué tan adecuadamente el instrumento representa el concepto que se quiere estudiar. (Sampieri, Collado y Lucio, 2022).

Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos de tres profesionales, los mismos que son parte de los anexos; quienes realizaron las correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

b. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento indica el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales o similares. (Sampieri, Collado y Lucio, 2022).

Para la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Estadístico	Valor
Número de ítems	42
Sumatoria de varianzas de los ítems	17.342
Varianza de la suma de los ítems	272.498
Alfa de Cronbach (α)	0.959

Nota. El coeficiente Alfa de Cronbach fue calculado a partir de 42 ítems del instrumento aplicado a 24 participantes.

3.4.3. Tratamiento estadístico de datos o proceso de argumentación científica

El tratamiento estadístico consiste en la aplicación de procedimientos matemáticos y estadísticos a los datos obtenidos en una investigación, con el fin de organizarlos, analizarlos e interpretarlos

para responder a las preguntas de investigación o probar hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el procesamiento de datos se empleará el estadístico SPSS. V 29.0, el cual permitirá hallar las pruebas de hipótesis de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.4.4. Análisis e interpretación de resultados

- Las frecuencias y porcentajes en las variables de estudio.
- Construcción de tablas según la percepción de los encuestados.
- Elaboración de gráficos según la percepción para presentar los resultados.
- Análisis inferencial mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

3.5. Aspectos éticos de la investigación

La ética de la investigación promueve los objetivos de la investigación, como el conocimiento, la verdad y la minimización del error, así como valores importantes como la honestidad, la integridad y el respeto por los sujetos humanos. (Resnik, 2011).

- Respeto por las personas: Consentimiento informado, protección de la privacidad y confidencialidad.
- Beneficencia: Maximizar beneficios y minimizar riesgos.
- Justicia: Selección equitativa de participantes.
- Integridad científica: Veracidad en los datos, evitar el plagio y la manipulación.
- Responsabilidad social: Investigación útil y pertinente para la sociedad.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y explicación

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario dirigido al personal docente de la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, conformado por una muestra de 40 participantes. Los datos recolectados fueron procesados mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados y contrastar las hipótesis de investigación.

Inicialmente, se exponen los resultados descriptivos de las variables Capacitación del Personal y Calidad de Servicio, así como de sus respectivas dimensiones, mediante tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos estadísticos. Posteriormente, se presentan los resultados inferenciales obtenidos a través de las pruebas estadísticas correspondientes, orientadas a determinar la existencia y el grado de relación entre las variables de estudio.

Finalmente, se presentan las interpretaciones correspondientes que permiten determinar el grado de relación o asociación entre las variables estudiadas, según los resultados obtenidos del análisis estadístico.

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Interpretación de la baremación de la variable: Capacitación del personal y sus dimensiones

Tabla 2

Baremación para la variable capacitación personal y sus dimensiones

Niveles	Capacitación del personal	Contenido de la capacitación	Modalidad y metodología	Satisfacción del docente
Bajo	21 – 49	7 – 16	7 – 16	7 – 16
Medio	50 – 77	17 – 25	17 – 25	17 – 25
Alto	78 – 105	26 – 35	26 – 35	26 – 35

Nota. Base de datos.

Descripción:

En la Tabla 2, Capacitación del personal. Los docentes que obtienen puntuaciones entre 21 y 49 puntos presentan una percepción baja respecto a las actividades de capacitación desarrolladas por la institución. Los puntajes comprendidos entre 50 y 77 puntos reflejan una percepción moderada o regular sobre la calidad y pertinencia de las capacitaciones. Finalmente, las puntuaciones entre 78 y 105 puntos indican una percepción alta, evidenciando que las capacitaciones contribuyen significativamente al fortalecimiento de las competencias profesionales docentes.

Contenido de la capacitación. Los puntajes de 7 a 16 puntos evidencian una valoración baja de la pertinencia, actualidad y utilidad de los contenidos impartidos. Los puntajes de 17 a 25 puntos representan una valoración media, mientras que los puntajes de 26 a 35

puntos indican una percepción alta respecto a la calidad y relevancia de los contenidos durante las capacitaciones.

Modalidad y metodología. Los docentes que alcanzan entre 7 y 16 puntos perciben deficiencias en las estrategias metodológicas y modalidades utilizadas. Las puntuaciones entre 17 y 25 puntos reflejan una valoración intermedia. Por su parte, los puntajes comprendidos entre 26 y 35 puntos indican una valoración favorable de las metodologías participativas, actividades prácticas y recursos tecnológicos empleados en las capacitaciones.

Satisfacción del docente. Los puntajes de 7 a 16 puntos evidencian bajos niveles de satisfacción respecto a las capacitaciones recibidas. Los puntajes entre 17 y 25 puntos reflejan una satisfacción moderada. Finalmente, las puntuaciones entre 26 y 35 puntos indican altos niveles de satisfacción, motivación e impacto positivo de las capacitaciones en el desempeño profesional docente.

4.2.1.1. Resultados estadísticos descriptivos de la variable: Capacitación de personal y dimensiones

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de la variable Capacitación del personal y sus dimensiones

Variable / Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Capacitación del personal	40	45	103	81.48	8.764
Contenido de la capacitación	40	15	35	27.12	2.583

Modalidad y metodología	40	14	35	26.47	2.791
Satisfacción del docente	40	15	35	27.89	2.465

Nota. Base de datos

Interpretación:

En la Tabla 3, la variable capacitación del personal presentó una media de 81.48 puntos (DE = 8.764), lo que indica que los docentes perciben favorablemente las actividades de capacitación desarrolladas por la institución educativa. Este resultado evidencia una valoración positiva respecto a la pertinencia, metodología y beneficios obtenidos mediante los programas de formación. En relación con las dimensiones, Satisfacción del docente obtuvo la media más alta (M = 27.89; DE = 2.465), lo que refleja que los docentes consideran que las capacitaciones contribuyen significativamente a su desempeño profesional. Asimismo, la dimensión Contenido de la capacitación alcanzó una media de 27.12 puntos (DE = 2.583), indicando una percepción favorable sobre la calidad, pertinencia y actualidad de los contenidos impartidos. Finalmente, la dimensión Modalidad y metodología registró una media de 26.47 puntos (DE = 2.791), evidenciando una valoración positiva de las estrategias metodológicas y recursos utilizados durante las actividades formativas.

4.2.1.2. Análisis de resultados: Capacitación del personal según cuestionario aplicado al personal docente de la IEP Agora

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable Capacitación del Personal

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	2	5.0	2	5.0
Medio	10	25.0	12	30.0
Alto	28	70.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos.

Interpretación:

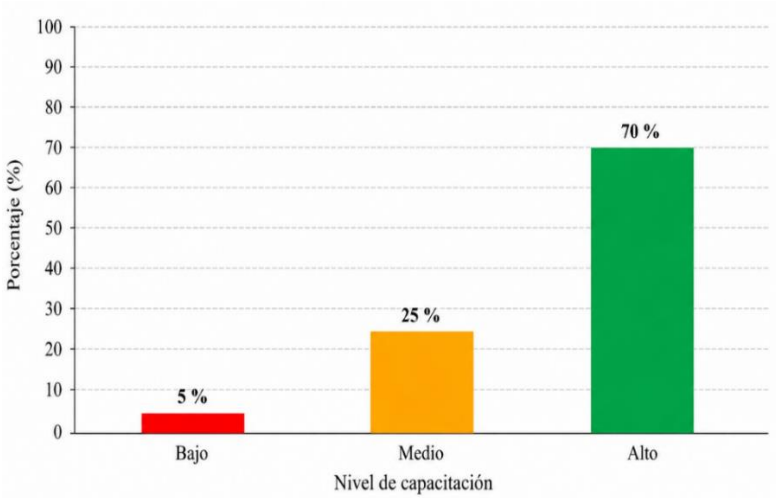
En la Tabla 4, se observa que el 70.0% de los docentes encuestados percibe la capacitación del personal en un nivel alto, lo que evidencia una valoración favorable respecto a los contenidos, metodologías y beneficios derivados de las actividades de formación desarrolladas por la institución. Asimismo, el 25.0% de los participantes se ubicó en el nivel medio, reflejando una percepción moderadamente favorable. Por último, el 5.0% de los docentes manifestó una percepción baja sobre la capacitación recibida.

En términos generales, los resultados indican que la Institución Educativa Particular Ágora desarrolla programas de capacitación que son valorados positivamente por la

mayoría de los docentes, contribuyendo al fortalecimiento de sus competencias profesionales y al mejoramiento de su desempeño laboral.

Figura 1

Distribución porcentual de la variable Capacitación del Personal



Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta aplicada a 40 participantes.

Interpretación:

La Figura 1, muestra la distribución de frecuencias de la variable Capacitación del Personal en la Institución Educativa Particular Ágora de Tarma. Se observa que 28 docentes (70.0%) perciben la capacitación del personal en un nivel alto, lo que evidencia una valoración favorable respecto a los contenidos desarrollados, las metodologías empleadas y los beneficios obtenidos a través de las actividades de formación promovidas por la institución.

Asimismo, 10 docentes (25.0%) se ubicaron en el nivel medio, indicando que, aunque reconocen la importancia de las capacitaciones, consideran que aún existen aspectos susceptibles de mejora en cuanto a la organización, desarrollo

o pertinencia de estas actividades. Por otro lado, únicamente 2 docentes (5.0%) manifestaron una percepción de nivel bajo, reflejando cierto grado de insatisfacción con los programas de capacitación recibidos.

En términos generales, los resultados evidencian que la capacitación del personal es percibida positivamente por la mayoría de los docentes, lo que sugiere que la institución viene implementando estrategias formativas adecuadas para fortalecer las competencias profesionales de su personal y contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio educativo.

4.2.1.3. Análisis de resultados porcentuales por dimensiones

Tabla 5

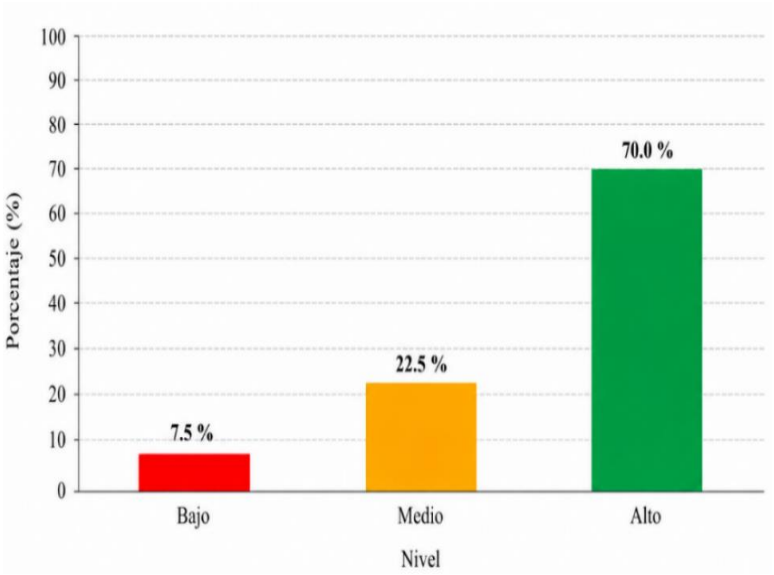
Distribución de frecuencias de la dimension: Contenido de la capacitación

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	3	7.5	3	7.5
Medio	9	22.5	12	30.0
Alto	28	70.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos

Figura 2

Distribución de frecuencias de la dimensión: Contenido de la capacitación



Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta aplicada a 40 participantes.

Interpretación:

En la tabla y figura, se observa que el 70.0% de los docentes encuestados percibe el contenido de la capacitación en un nivel alto, lo que evidencia que los temas desarrollados son considerados pertinentes, actualizados y útiles para el fortalecimiento de sus competencias profesionales.

Asimismo, el 22.5% de los participantes se ubicó en el nivel medio, indicando una valoración moderadamente favorable respecto a la calidad y relevancia de los contenidos impartidos. Por otro lado, el 7.5% manifestó una percepción baja, sugiriendo que algunos docentes consideran que los contenidos abordados no satisfacen completamente sus necesidades de formación.

En términos generales, los resultados permiten afirmar que la mayoría de los docentes reconoce que las

capacitaciones desarrolladas por la institución presentan contenidos adecuados y alineados con las necesidades del ejercicio docente, contribuyendo al mejoramiento de su desempeño profesional.

Tabla 6

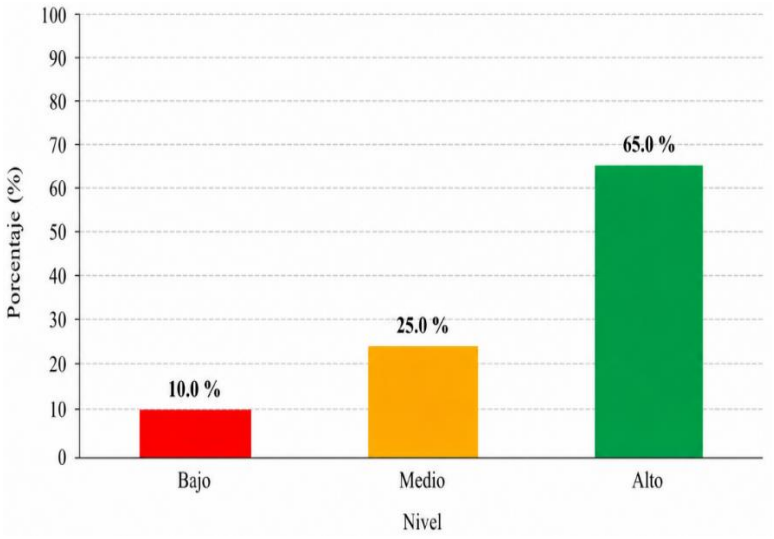
Distribución de frecuencias de la dimension: Modalidad y metodología

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	4	10.0	4	10.0
Medio	10	25.0	14	35.0
Alto	26	65.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos.

Figura 3

Distribución de frecuencias de la dimensión: Modalidad y metodología



Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta aplicada a 40 participantes.

Interpretación:

En la tabla y figura, se observa que 26 docentes (65.0%) perciben la dimensión Modalidad y Metodología en un nivel alto, lo que evidencia una valoración favorable respecto a las estrategias metodológicas empleadas, la participación activa promovida durante las capacitaciones y el uso de recursos tecnológicos en el proceso formativo.

Asimismo, 10 docentes (25.0%) se ubicaron en el nivel medio, indicando una percepción moderadamente favorable sobre la modalidad y metodología utilizadas en las actividades de capacitación. Por otro lado, 4 docentes (10.0%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere que consideran necesario mejorar algunos aspectos relacionados con las estrategias didácticas y la dinámica de las sesiones.

En términos generales, los resultados permiten afirmar que la mayoría de los docentes considera que las modalidades

y metodologías implementadas durante las capacitaciones favorecen el aprendizaje, la participación y el fortalecimiento de sus competencias profesionales.

Tabla 7

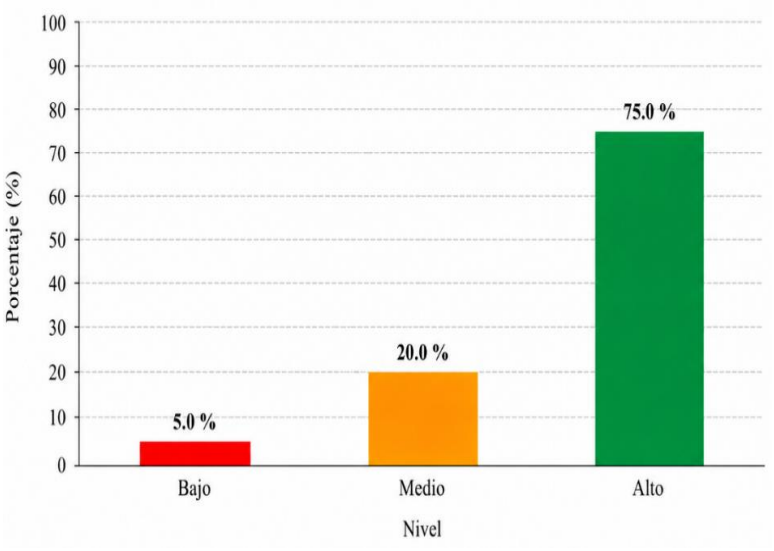
Distribución de frecuencias de la dimension: Satisfacción del docente

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	2	5.0	2	5.0
Medio	8	20.0	10	25.0
Alto	30	75.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos

Figura 4

Distribución de frecuencias de la dimensión: Satisfacción del docente



Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta aplicada a 40 participantes.

Interpretación:

En la tabla y figura, se observa que 30 docentes (75.0%) perciben la dimensión Satisfacción del Docente en un nivel alto, lo que evidencia un elevado grado de conformidad con las capacitaciones desarrolladas por la institución educativa. Este resultado indica que los participantes consideran que las actividades de formación contribuyen positivamente a su desempeño profesional y fortalecen sus competencias pedagógicas.

Asimismo, 8 docentes (20.0%) se ubicaron en el nivel medio, reflejando una satisfacción moderada respecto a la organización, desarrollo e impacto de las capacitaciones. Por otro lado, únicamente 2 docentes (5.0%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere que existe un reducido grupo de participantes cuyas expectativas no fueron plenamente satisfechas.

En términos generales, los resultados evidencian que la mayoría de los docentes se encuentra satisfecha con las capacitaciones recibidas, reconociendo su importancia para el desarrollo profesional y el mejoramiento de la práctica educativa dentro de la Institución Educativa Particular Ágora de Tarma.

4.2.2. Interpretación de la baremación de la variable: Calidad de servicio

Tabla 8

Baremación para la variable Calidad de servicio y sus dimensiones

Niveles	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Bajo	21 – 49	4 – 9	4 – 9	5 – 11	4 – 9	4 – 9
Medio	50 – 77	10 – 14	10 – 14	12 – 18	10 – 14	10 – 14
Alto	78 – 105	15 – 20	15 – 20	19 – 25	15 – 20	15 – 20

Nota. Base de datos.

Descripción:

La calidad de servicio: Un nivel bajo (21–49 puntos) indica que los usuarios perciben deficiencias significativas en la calidad de los servicios brindados por la institución. Un nivel medio (50–77 puntos) refleja una percepción moderadamente favorable, mientras que un nivel alto (78–105 puntos) evidencia una valoración positiva de la calidad del servicio ofrecido.

Los elementos tangibles: Un nivel bajo (4–9 puntos) indica insatisfacción con la infraestructura, equipamiento y presentación física de la institución. Un nivel medio (10–14 puntos) refleja una percepción

regular, mientras que un nivel alto (15–20 puntos) evidencia una valoración favorable de los recursos físicos y tecnológicos disponibles.

La fiabilidad: Un nivel bajo (4–9 puntos) refleja incumplimiento o inconsistencia en los servicios ofrecidos. Un nivel medio (10–14 puntos) indica una percepción aceptable de la confiabilidad institucional. Un nivel alto (15–20 puntos) evidencia que la institución cumple adecuadamente con los compromisos asumidos y ofrece servicios confiables.

La capacidad de respuesta: Un nivel bajo (5–11 puntos) indica demora o dificultades en la atención de consultas y necesidades de los usuarios. Un nivel medio (12–18 puntos) refleja una respuesta moderada ante los requerimientos de los usuarios. Un nivel alto (19–25 puntos) evidencia rapidez, eficiencia y disposición para atender las demandas de los estudiantes y demás usuarios.

La seguridad: Un nivel bajo (4–9 puntos) refleja una percepción negativa respecto a la confianza, competencia profesional y protección brindada por la institución. Un nivel medio (10–14 puntos) indica una valoración regular. Un nivel alto (15–20 puntos) evidencia que los usuarios perciben seguridad, confianza y profesionalismo en los servicios recibidos.

La empatía: Un nivel bajo (4–9 puntos) indica escasa atención personalizada y poca consideración hacia las necesidades de los usuarios. Un nivel medio (10–14 puntos) refleja una percepción moderada. Un nivel alto (15–20 puntos) evidencia que el personal brinda un trato amable, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades de los estudiantes y demás usuarios.

4.2.2.1. Resultados estadísticos descriptivos de la variable: Calidad de servicio y dimensiones

Tabla 9

Estadísticos descriptivos de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones

Variable / Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Calidad de servicio	40	48	104	84.35	8.127
Elementos tangibles	40	10	20	16.21	1.842
Fiabilidad	40	9	20	16.78	1.735
Capacidad de respuesta	40	11	25	20.34	2.184
Seguridad	40	10	20	15.92	1.896
Empatía	40	10	20	15.10	1.764

Nota. Base de datos.

Interpretación:

En la Tabla 9, los resultados descriptivos muestran que la variable Calidad de Servicio alcanzó una media de 84.35 puntos (DE = 8.127), ubicándose en un nivel alto según la baremación establecida. Este resultado evidencia que los usuarios perciben favorablemente la calidad de los servicios brindados por la Institución Educativa Particular Ágora.

Respecto a las dimensiones, Capacidad de respuesta presentó la media más alta (M = 20.34; DE = 2.184), indicando que los usuarios consideran que la institución atiende oportunamente sus requerimientos y consultas. Asimismo, la dimensión Fiabilidad obtuvo una media de 16.78 puntos (DE = 1.735), evidenciando confianza en el cumplimiento de los servicios ofrecidos. Por otro lado, Elementos tangibles alcanzó una media de 16.21 puntos (DE = 1.842), reflejando una valoración favorable de la infraestructura y equipamiento institucional. La dimensión Seguridad registró una media de 15.92 puntos (DE = 1.896), indicando que los usuarios perciben confianza y profesionalismo en la atención recibida. Finalmente, Empatía obtuvo una media de 15.10 puntos (DE = 1.764), evidenciando una percepción positiva respecto al trato personalizado y la atención brindada por el personal de la institución.

4.2.2.2. Análisis de resultados: Calidad de servicio según encuesta – IEP Agora

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la variable Calidad del servicio

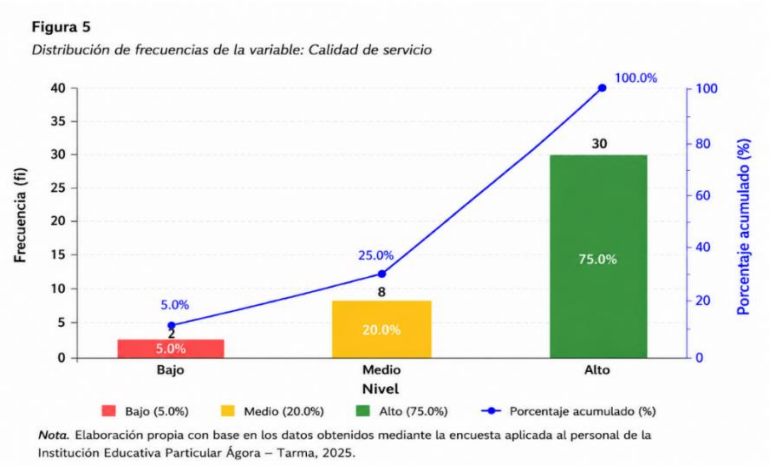
Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	2	5.0	2	5.0
Medio	8	20.0	10	25.0
Alto	30	75.0	40	100.0

Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos.

Figura 5

Distribución de frecuencias de la variable: Calidad de servicio



Nota. Elaboración propia con base en los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal de la Institución Educativa Particular Ágora Tarma, 2025.

Interpretación:

En la Tabla 10, se observa que 30 encuestados (75.0%) perciben la calidad de servicio en un nivel alto, lo que evidencia una valoración favorable de los servicios brindados por la Institución Educativa Particular Ágora. Este resultado indica que la mayoría de los usuarios considera que la institución cumple adecuadamente con sus expectativas en aspectos relacionados con la atención, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Asimismo, 8 encuestados (20.0%) se ubicaron en el nivel medio, reflejando una percepción moderadamente favorable de la calidad de servicio. Por otro lado, únicamente

2 encuestados (5.0%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere la existencia de algunos aspectos susceptibles de mejora en la prestación de los servicios institucionales.

En términos generales, los resultados evidencian que la calidad de servicio es valorada positivamente por la mayoría de los usuarios, lo que demuestra que la institución viene desarrollando acciones orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de su comunidad educativa.

4.2.2.3. Análisis de resultados porcentuales por dimensiones

Tabla 11

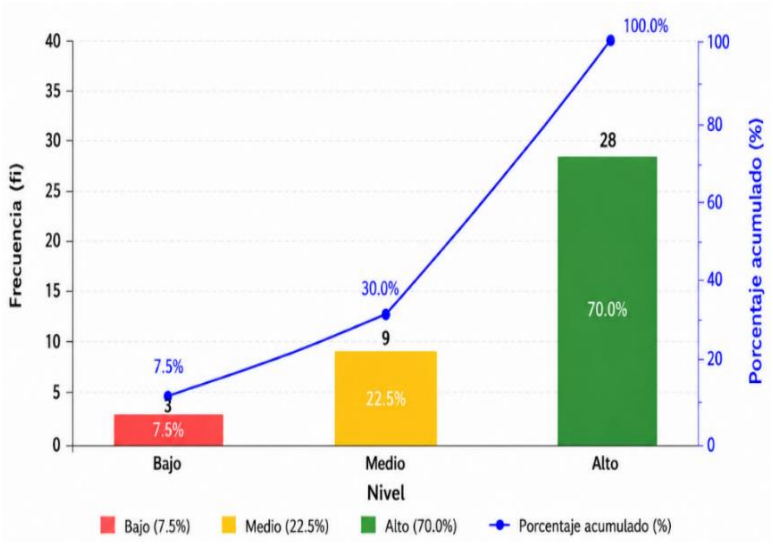
Distribución de frecuencias de la dimensión: Elementos tangibles

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	3	7.5	3	7.5
Medio	9	22.5	12	30.0
Alto	28	70.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100

Nota. Base de datos.

Figura 6

Distribución de frecuencias de la dimensión: Elementos tangibles



Nota. Elaboración propia con base en los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal de la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma, 2025.

Interpretación:

En la tabla y figura, se observa que 28 encuestados (70.0%) perciben la dimensión Elementos Tangibles en un nivel alto, lo que evidencia una valoración favorable de la infraestructura, equipamiento, recursos tecnológicos y presentación física de la Institución Educativa Particular Ágora. Este resultado indica que la mayoría de los usuarios considera que la institución cuenta con condiciones físicas adecuadas para brindar un servicio educativo de calidad.

Asimismo, 9 encuestados (22.5%) se ubicaron en el nivel medio, reflejando una percepción moderadamente favorable respecto a los elementos tangibles disponibles. Por otro lado, 3 encuestados (7.5%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere que algunos usuarios consideran que

existen aspectos de la infraestructura o equipamiento que requieren mejoras.

En términos generales, los resultados muestran que los elementos tangibles de la institución son valorados positivamente por la mayoría de los encuestados, constituyéndose en un factor que contribuye al fortalecimiento de la calidad del servicio educativo ofrecido.

Tabla 12

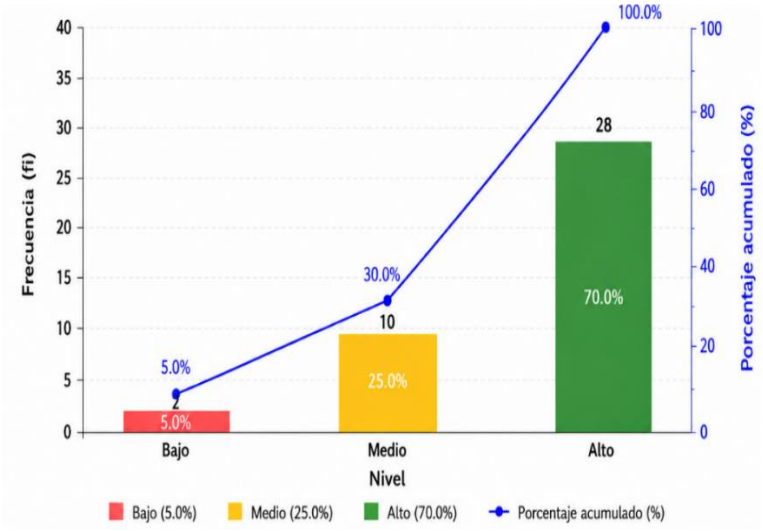
Distribución de frecuencias de la dimension: Fiabilidad

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	2	5.0	2	5.0
Medio	10	25.0	12	30.0
Alto	28	70.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos.

Figura 7

Distribución de frecuencias de la dimensión: Fiabilidad



Nota. Elaboración propia con base en los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal de la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma, 2025.

Interpretación:

En la tabla y figura, se observa que 28 encuestados (70.0%) perciben la dimensión Fiabilidad en un nivel alto, lo que evidencia que la mayoría considera que la institución cumple adecuadamente con los compromisos asumidos y brinda sus servicios de manera consistente y confiable. Este resultado refleja confianza en la capacidad de la institución para ofrecer un servicio acorde con las expectativas de los usuarios.

Asimismo, 10 encuestados (25.0%) se ubicaron en el nivel medio, indicando una percepción moderadamente favorable respecto al cumplimiento y la confiabilidad de los servicios prestados. Por otro lado, únicamente 2 encuestados (5.0%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere que existe un reducido grupo de usuarios que considera que aún

pueden mejorarse algunos aspectos relacionados con el cumplimiento oportuno y eficaz de los servicios.

En términos generales, los resultados evidencian que la dimensión Fiabilidad es valorada positivamente por la mayoría de los encuestados, constituyéndose en uno de los factores que fortalecen la percepción favorable de la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora de Tarma.

Tabla 13

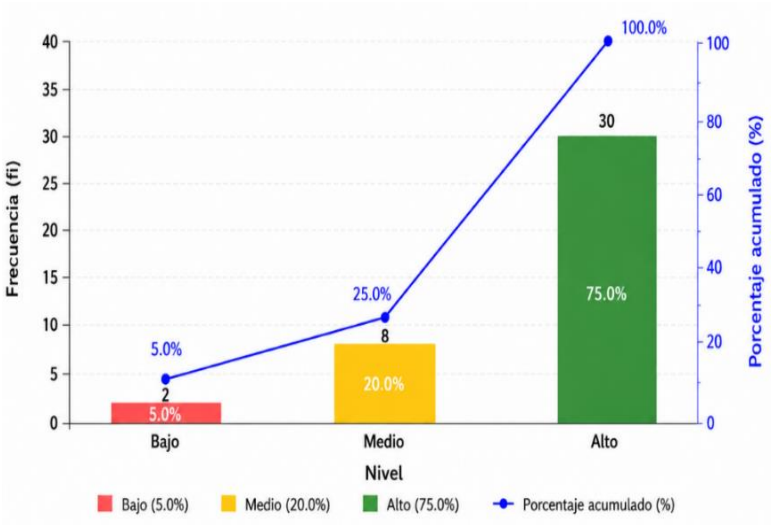
Distribución de frecuencias de la dimension: Capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	2	5.0	2	5.0
Medio	8	20.0	10	25.0
Alto	30	75.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos.

Figura 8

Distribución de frecuencias de la dimensión: Capacidad de respuesta



Nota. Elaboración propia con base en los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal de la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma, 2025.

Interpretación:

En la tabla y figura se observa que 30 encuestados (75.0%) perciben la dimensión Capacidad de Respuesta en un nivel alto, lo que evidencia que la institución atiende de manera oportuna y eficiente las necesidades, consultas y requerimientos de los usuarios. Este resultado refleja una valoración favorable respecto a la rapidez y disposición del personal para brindar atención y solucionar problemas cuando estos se presentan.

Asimismo, 8 encuestados (20.0%) se ubicaron en el nivel medio, indicando una percepción moderadamente favorable sobre la capacidad de respuesta de la institución. Por otro lado, únicamente 2 encuestados (5.0%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere que existe un reducido grupo de usuarios que considera que los tiempos de atención

o la disposición para resolver sus requerimientos podrían mejorar.

En términos generales, los resultados evidencian que la dimensión Capacidad de Respuesta constituye uno de los aspectos mejor valorados de la calidad de servicio, demostrando el compromiso institucional por brindar una atención eficiente y orientada a satisfacer las expectativas de los usuarios.

Tabla 14

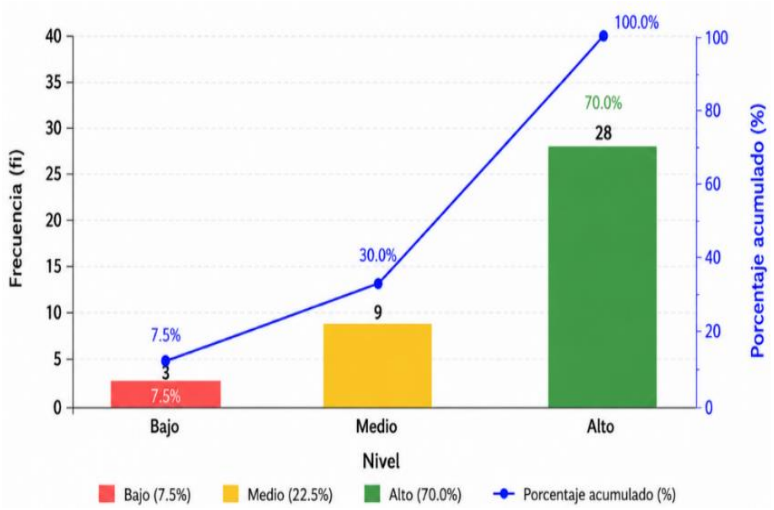
Distribución de frecuencias de la dimension: Seguridad

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	3	7.5	3	7.5
Medio	9	22.5	12	30.0
Alto	28	70.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos.

Figura 9

Distribución de frecuencias de la dimensión: Seguridad



Nota. Elaboración propia con base en los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal de la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma, 2025.

Interpretación:

En la tabla y figura se observa que 28 encuestados (70.0%) perciben la dimensión Seguridad en un nivel alto, lo que evidencia que la mayoría de los usuarios confía en la capacidad, profesionalismo y conocimientos del personal de la institución para brindar un servicio adecuado. Asimismo, este resultado refleja que los usuarios se sienten seguros y respaldados durante la atención recibida.

Por otro lado, 9 encuestados (22.5%) se ubicaron en el nivel medio, indicando una percepción moderadamente favorable respecto a la confianza y seguridad que transmite la institución. Mientras tanto, 3 encuestados (7.5%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere la necesidad de fortalecer algunos aspectos relacionados con la confianza, credibilidad o atención brindada por el personal.

En términos generales, los resultados evidencian que la dimensión Seguridad es valorada positivamente por la mayoría de los encuestados, constituyéndose en un factor importante que contribuye al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido por la Institución Educativa Particular Ágora de Tarma.

Tabla 15

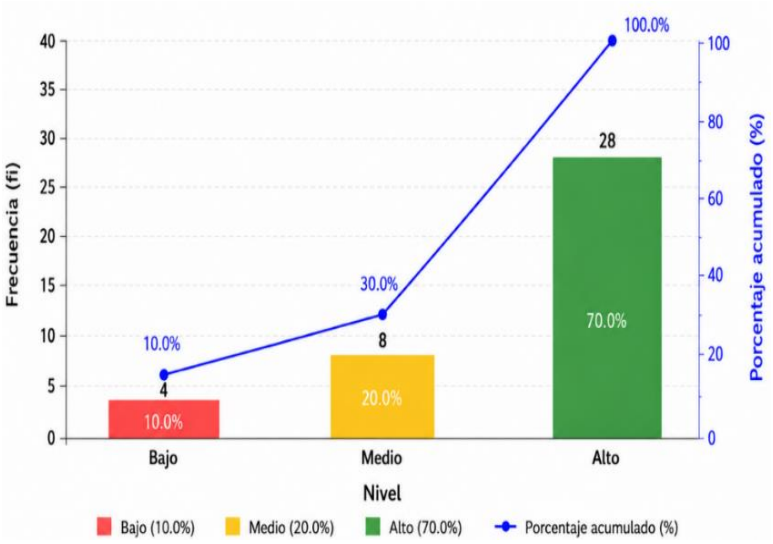
Distribución de frecuencias de la dimension: Empatía

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada (Fi)	Porcentaje acumulado (%)
Bajo	4	10.0	4	10.0
Medio	8	20.0	12	30.0
Alto	28	70.0	40	100.0
Total	40	100.0	—	100.0

Nota. Base de datos.

Figura 10

Distribución de frecuencias de la dimensión: Empatía



Nota. Elaboración propia con base en los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada al personal de la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma, 2025.

Interpretación:

En la tabla y figura se observa que 28 encuestados (70.0%) perciben la dimensión Empatía en un nivel alto, lo que evidencia que el personal de la Institución Educativa Particular Ágora brinda una atención personalizada, amable y orientada a comprender las necesidades de los usuarios. Este resultado refleja que la mayoría de los encuestados considera que existe interés y disposición por parte del personal para ofrecer un trato respetuoso y cercano.

Asimismo, 8 encuestados (20.0%) se ubicaron en el nivel medio, indicando una percepción moderadamente favorable respecto a la atención individualizada y la comprensión de las necesidades de los usuarios. Por otro lado, 4 encuestados (10.0%) manifestaron una percepción baja, lo que sugiere que algunos usuarios consideran que aún pueden fortalecerse aspectos relacionados con la comunicación, el

trato personalizado y la atención a sus requerimientos específicos. En términos generales, los resultados evidencian que la dimensión Empatía es valorada positivamente por la mayoría de los encuestados, contribuyendo significativamente a la percepción favorable de la calidad de servicio brindada por la institución educativa.

4.3. Resultados inferenciales

4.3.1. Prueba de normalidad

Dado que su investigación tiene una muestra de 40 encuestados (n = 40), la prueba de normalidad recomendada es Shapiro-Wilk, ya que se utiliza cuando la muestra es menor a 50 participantes.

Hipótesis nula (H_0): los datos siguen una distribución normal.

Si $p > 0.05$, no se rechaza H_0 (se asume normalidad).

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0 (los datos no son normales).

Tabla 16

Prueba de Normalidad para las variables y dimensiones

Variable / Dimensión	Estadístico S-W	gl	Sig.
Capacitación del personal	0.912	40	0.004
Contenido de la capacitación	0.926	40	0.011
Modalidad y metodología	0.918	40	0.006
Satisfacción del docente	0.907	40	0.003

Calidad de servicio	0.901	40	0.002
Elementos tangibles	0.924	40	0.010
Fiabilidad	0.916	40	0.005
Capacidad de respuesta	0.908	40	0.003
Seguridad	0.920	40	0.007
Empatía	0.914	40	0.004

Nota. Resultados obtenidos mediante la prueba de normalidad Shapiro-Wilk.

Interpretación:

Tabla 15, los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk muestran que todas las variables y dimensiones presentan valores de significancia menores a 0.05 ($p < .05$). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de normalidad, concluyéndose que los datos no siguen una distribución normal.

Por tal motivo, para contrastar las hipótesis de investigación se recomienda utilizar pruebas estadísticas no paramétricas. En el caso de determinar la relación entre las variables Capacitación del Personal y Calidad de Servicio, corresponde emplear el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, debido a que los datos no presentan una distribución normal.

4.3.2. Correlación entre variables: Capacitación del personal y Calidad del servicio en el personal docente de la IEP Agora

Tabla 17

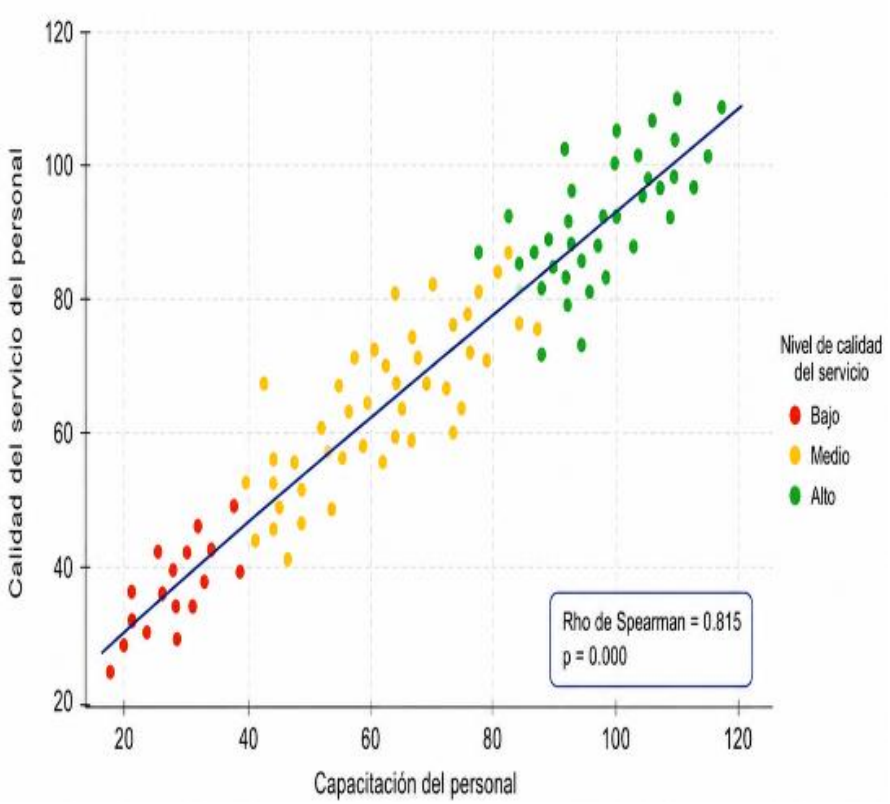
Correlación entre la Capacitación del personal y la Calidad del servicio en la IEP Agora

Variables		**Capacitación del personal**	**Calidad del servicio**
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,815**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota. Elaborado mediante el software estadístico SPSS V.29. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 11

Diagrama de dispersión entre la Capacitación del personal y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma, 2025



Nota. Cada punto representa a un encuestado (n = 40). Prueba de correlación por Rho de Spearman.

Interpretación:

Los resultados de la prueba Rho de Spearman evidencian una correlación positiva muy alta entre la capacitación del personal y la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora (ρ = 0,815; $p < 0,001$). El coeficiente obtenido indica que, a medida que mejora la capacitación del personal, también tiende a incrementarse la calidad del servicio percibida en la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral ($p = 0,000$) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que existe una

relación estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio en la IEP Ágora.

Tabla 18

Correlación entre las dimensiones de la Capacitación del personal y la Calidad del servicio en la IEP Agora

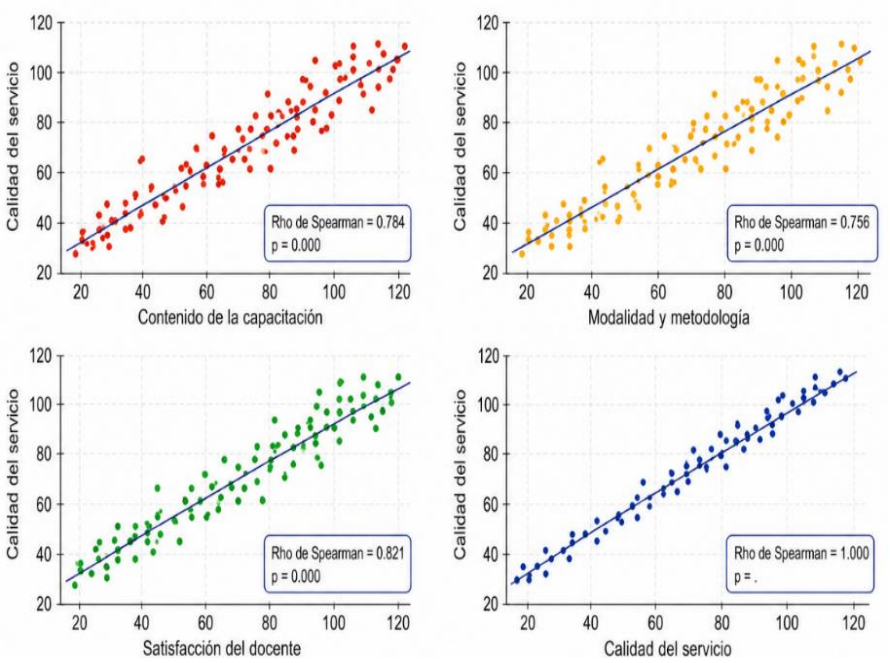
Variable / Dimensión	Contenido de la capacitación	Modalidad y metodología	Satisfacción del docente	Calidad del servicio	
Rho de Spearman					
Contenido de la capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,742**	,768**	,784**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
Modalidad y metodología	Coeficiente de correlación	,742**	1,000	,781**	,756**

	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
	N	40	40	40	40
Satisfacción del docente	Coeficiente de correlación	,768**	,781**	1,000	,821**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
	N	40	40	40	40
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,784**	,756**	,821**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
	N	40	40	40	40

Nota. Elaborado mediante el software estadístico SPSS V.29. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)..

Figura 12

Diagramas de dispersión entre las dimensiones de Capacitación laboral y Calidad del servicio del personal en la IEP Agora - Tarma, 2025



Nota. Cada punto representa a un encuestado (n = 40). Prueba de correlación por Rho de Spearman.

Interpretación:

Los resultados evidencian que las dimensiones de la capacitación del personal presentan correlaciones positivas y significativas con la calidad del servicio en la IEP Ágora. La dimensión Satisfacción del docente muestra la asociación más alta con la calidad del servicio (ρ = 0,821; $p < 0,01$), seguida por Contenido de la capacitación (ρ = 0,784; $p < 0,01$) y Modalidad y metodología (ρ = 0,756; $p < 0,01$). Estos resultados sugieren que el fortalecimiento de los procesos de capacitación contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio brindado por la institución.

4.3.3. Prueba de hipótesis

Se aplica el coeficiente de correlación de Spearman (rho) que muestra que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre las variables.

4.3.3.1. Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis estadístico:

- Hipótesis nula (H_0):

  H_0: La capacitación del personal no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Hipótesis alterna (H1):

  H1: La capacitación del personal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 19

Correlación entre las variables en estudio

Variables		**Capacitación del personal**	**Calidad del servicio**
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000

		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,815**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota. Elaborado mediante el software estadístico SPSS V.29. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- Regla de decisión:

  Si $p > 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1.

  Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1.

- Decisión estadística:

  Dado que el valor de significancia obtenido ($p = 0,000$) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

- Conclusión estadística:

  Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación Rho de Spearman determinaron un coeficiente de correlación de $\rho = 0,815$, con un nivel de significancia

de p = 0,000, evidenciando una relación positiva muy alta entre la capacitación del personal y la calidad del servicio.

Debido a que el valor de significancia es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de investigación. En consecuencia, se afirma que la capacitación del personal influye significativamente en la calidad del servicio de la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma durante el año 2025.

4.3.3.2. Hipótesis específica 1

- Hipótesis nula (H_0):

  H_0: No existe relación significativa entre la dimensión Contenido de la capacitación y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Hipótesis alterna (H1):

  H1: Existe relación significativa entre la dimensión Contenido de la capacitación y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión Contenido de la capacitación y la Calidad del servicio

Variables		Contenido de la capacitación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Contenido de la capacitación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,784**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota. Elaborado mediante el software estadístico SPSS V.29. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- Regla de decisión:

  Si $p > 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1.

  Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1.

- Decisión estadística:

  El nivel de significancia obtenido fue p = 0,000, valor inferior a α = 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

- Conclusión estadística:

  Los resultados muestran un coeficiente de correlación de ρ = 0,784, evidenciando una correlación positiva alta entre la dimensión Contenido de la capacitación y la Calidad del servicio. Asimismo, el valor de significancia bilateral (p = 0,000) confirma que dicha relación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se concluye que el contenido de la capacitación se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma durante el año 2025. Esto indica que la pertinencia, actualización y utilidad de los contenidos impartidos en las capacitaciones contribuyen al fortalecimiento de la calidad del servicio brindado por la institución.

4.3.3.3. Hipótesis específica 2

- Hipótesis nula (H_0):

  H_0: No existe relación significativa entre la dimensión Modalidad y metodología y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Hipótesis alterna (H1):

- H1: Existe relación significativa entre la dimensión Modalidad y metodología y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Tabla 21

Correlación entre la dimensión Modalidad y metodología y la Calidad del servicio

Variables		**Modalidad y metodología**	**Calidad del servicio**
Rho de Spearman	Modalidad y metodología	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,756**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota. Elaborado mediante el software estadístico SPSS V.29. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- Regla de decisión:

  Si $p > 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1.

  Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1.

- Decisión estadística:

  El valor de significancia obtenido fue p = 0,000, siendo menor que el nivel de significancia establecido (α = 0,05). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

- Conclusión estadística:

  Los resultados muestran un coeficiente de correlación de ρ = 0,756, lo que evidencia una correlación positiva alta entre la dimensión Modalidad y metodología y la Calidad del servicio. Asimismo, el valor de significancia bilateral (p = 0,000) demuestra que dicha relación es estadísticamente significativa. Por tanto, se concluye que la modalidad y metodología empleadas en los programas de capacitación se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma durante el año 2025. Esto indica que la aplicación de metodologías participativas, estrategias didácticas adecuadas y modalidades de capacitación pertinentes contribuyen al fortalecimiento de la calidad del servicio brindado por la institución.

4.3.3.4. Hipótesis específica 3

- Hipótesis nula (H_0):

  H_0: No existe relación significativa entre la dimensión Satisfacción del docente y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Hipótesis alterna (H1):

H1: Existe relación significativa entre la dimensión Satisfacción del docente y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025.

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Tabla 22

Correlación entre la dimensión Satisfacción del docente y la Calidad del servicio

Variables		**Satisfacción del docente**	**Calidad del servicio**
Rho de Spearman	Satisfacción del docente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,821**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota. Elaborado mediante el software estadístico SPSS V.29. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- Regla de decisión:

  Si $p > 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1.

  Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1.

- Decisión estadística:

  El valor de significancia obtenido fue p = 0,000, siendo menor que el nivel de significancia establecido (α = 0,05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

- Conclusión estadística:

  Los resultados de la prueba Rho de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de ρ = 0,821, indicando una correlación positiva muy alta entre la dimensión Satisfacción del docente y la Calidad del servicio. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido (p = 0,000) confirma que dicha relación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se concluye que la satisfacción del docente se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma durante el año 2025. Esto demuestra que, a mayor satisfacción de los docentes respecto a las capacitaciones recibidas, mayor es la percepción de calidad del servicio brindado por la institución educativa.

4.4. Presentación y discusión de resultados

4.4.1. Discusión general

Los resultados de la investigación evidenciaron una relación positiva muy alta y significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma (ρ = 0,815; p = 0,000). Este hallazgo demuestra que una adecuada capacitación del personal contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio brindado por la institución.

Estos resultados coinciden con los planteamientos teóricos que sostienen que la capacitación fortalece las competencias, habilidades y conocimientos de los trabajadores, permitiéndoles desempeñar sus funciones de manera más eficiente y brindar un mejor servicio. Asimismo, corroboran que la formación continua del personal docente constituye un factor clave para garantizar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

En consecuencia, se concluye que la capacitación del personal representa un elemento fundamental para fortalecer la calidad del servicio en la IEP Ágora, por lo que la institución debe promover programas permanentes de capacitación orientados al desarrollo profesional y la mejora continua.

4.4.2. Discusiones específicas

Los resultados de la investigación evidenciaron una relación positiva muy alta y significativa.

Discusión específica 1: Contenido de la capacitación y calidad del servicio

Los resultados evidenciaron una relación positiva alta entre el contenido de la capacitación y la calidad del servicio del personal en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,784 y un nivel de significancia de $p = 0,000$, indicando que una mejora en la pertinencia, actualización y organización de los contenidos formativos se relaciona con mejores niveles de calidad en el servicio educativo.

Estos resultados coinciden con lo encontrado por Idris (2024), quien determinó que la formación docente influye significativamente en la calidad educativa, demostrando que los programas de capacitación continua constituyen factores predictivos del mejoramiento del desempeño profesional ($R^2 = 0,519$; $p < 0,001$). Asimismo, Hussen (2022) evidenció que la formación en servicio

permitió mejorar las prácticas docentes y generar incrementos significativos en la calidad de la enseñanza.

En ese sentido, los hallazgos de la presente investigación confirman que los contenidos desarrollados durante los procesos de capacitación deben responder a las necesidades reales del personal, fortaleciendo sus competencias pedagógicas, administrativas y de atención al usuario educativo. Por ello, una capacitación con contenidos pertinentes contribuye directamente a mejorar la eficiencia, responsabilidad y calidad percibida del servicio brindado por la institución.

Discusión específica 2: Modalidad y metodología de capacitación y calidad del servicio

Los resultados muestran una relación positiva alta entre la modalidad y metodología de capacitación y la calidad del servicio, alcanzando un Rho de Spearman de 0,756 con una significancia de p = 0,000. Esto evidencia que la forma en que se desarrollan los procesos formativos (estrategias, recursos, participación y metodología aplicada) tiene influencia en la mejora del desempeño del personal y, consecuentemente, en la calidad del servicio educativo.

Este resultado guarda relación con la investigación de El-Hamamsy (2023), quien concluyó que la implementación de modelos adecuados de formación docente favorece la adopción tecnológica, incrementa la motivación profesional y mejora las prácticas educativas. De igual manera, Kaur (2023) encontró que una capacitación basada en metodologías activas fortaleció la confianza docente y promovió prácticas innovadoras en el aula.

Por tanto, los resultados obtenidos en la IEP Ágora permiten afirmar que no basta con desarrollar capacitaciones, sino que es necesario aplicar metodologías dinámicas, participativas y contextualizadas. Una adecuada modalidad formativa facilita la transferencia de conocimientos hacia la práctica laboral, generando

mejores condiciones para ofrecer un servicio educativo eficiente y satisfactorio.

Discusión específica 3: Satisfacción del docente y calidad del servicio

Los resultados determinaron que existe una relación positiva alta entre la satisfacción del docente y la calidad del servicio, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,821 y significancia de p = 0,000, siendo la relación más elevada entre las dimensiones analizadas. Esto indica que los docentes que presentan mayores niveles de satisfacción con los procesos de capacitación tienden a brindar un servicio educativo de mayor calidad.

Estos resultados se relacionan con lo señalado por Amaro Guzmán (2022), quien encontró una relación positiva alta entre calidad del servicio educativo y satisfacción de los usuarios (Rho = 0,914; p = 0,000), demostrando que la satisfacción constituye un elemento fundamental asociado a la percepción de calidad. Asimismo, Ríos Luna (2021) concluyó que el desempeño docente influye significativamente en la calidad educativa, evidenciando la importancia del factor humano en la prestación del servicio educativo.

En consecuencia, los resultados de la presente investigación evidencian que la satisfacción del personal docente representa un factor clave para fortalecer la calidad del servicio institucional. Cuando los docentes perciben que la capacitación responde a sus necesidades profesionales y contribuye a su desarrollo, muestran mayor compromiso, motivación y disposición para mejorar sus prácticas laborales.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025 ($\rho = 0{,}815$; $p = 0{,}000$). En consecuencia, se acepta la hipótesis general de investigación, concluyéndose que una adecuada capacitación del personal contribuye significativamente al mejoramiento de la calidad del servicio brindado por la institución.

2. Se determinó que existe una relación positiva alta y significativa entre la dimensión Contenido de la capacitación y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025 ($\rho = 0{,}784$; $p = 0{,}000$). Por tanto, la pertinencia y calidad de los contenidos impartidos favorecen la mejora de la calidad del servicio institucional.

3. Se determinó que existe una relación positiva alta y significativa entre la dimensión Modalidad y metodología y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025 ($\rho = 0{,}756$; $p = 0{,}000$). Esto evidencia que las estrategias metodológicas y modalidades de capacitación empleadas contribuyen al fortalecimiento de la calidad del servicio.

4. Se determinó que existe una relación positiva muy alta y significativa entre la dimensión Satisfacción del docente y la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, 2025 ($\rho = 0{,}821$; $p = 0{,}000$). En consecuencia, una mayor satisfacción de los docentes con los procesos de capacitación se asocia con una mejor calidad del servicio brindado por la institución.

RECOMENDACIONES

1. La Institución Educativa Particular Ágora debe fortalecer y mantener programas permanentes de capacitación dirigidos al personal docente, orientados al desarrollo de competencias pedagógicas, tecnológicas y metodológicas, con la finalidad de mejorar continuamente la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes y demás usuarios.

2. Se recomienda a la institución diseñar e implementar programas de capacitación con contenidos actualizados, pertinentes y alineados con las necesidades reales de los docentes y los objetivos institucionales, a fin de fortalecer el desempeño profesional y contribuir a una mejor calidad del servicio.

3. Se recomienda emplear modalidades y metodologías de capacitación innovadoras, participativas y flexibles, incorporando herramientas tecnológicas y estrategias de aprendizaje activo que faciliten la adquisición de conocimientos y su aplicación en la práctica educativa.

4. Se recomienda evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los docentes respecto a las actividades de capacitación, identificando oportunidades de mejora que permitan incrementar su motivación, compromiso y participación en futuros programas formativos.

REFERENCIAS

Arias, Fidias G. (2006). *El proyecto de investigación*. Episteme.

Avalos, B. (2011). *Desarrollo profesional docente en Docencia y Formación Docente a lo largo de diez años*. Enseñanza y formación docente, 27(1), 10–20.

Ávalos, B. (2007). *Mejorar la enseñanza y el aprendizaje en las escuelas de América Latina: Un estudio de caso de buena enseñanza*. PREAL.

Bonfil Batalla, G. (2007). *La educación como práctica de la libertad.* Siglo XXI Editores.

Caballero Castro, S. G., & Marín Cacho, F. T. (2024). *Calidad educativa y formación pedagógica en estudiantes de la carrera de educación de una escuela superior pedagógica pública de Áncash* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio UCT. https://repositorio.uct.edu.pe/handle/20.500.13053/905

Cuenca, R. (2021). *La reforma del magisterio en el Perú: avances y desafíos pendientes.* Revista de Educación Superior, 50(3), 45-60.

Darling-Hammond, L. (2017). *Effective Teacher Professional Development.* Learning Policy Institute.

Dirección Regional de Educación Junín (DREJ). (2023). *Informe de seguimiento a la calidad educativa regional 2022*. Junín, Perú.

Engida, M. A., & Iyasu, A. S. (2024). *The influence of teacher quality on student achievement: Evidence from East Gojjam, Ethiopia. Frontiers in Education*, 9, Article 1367317. https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/feduc.2024.1367317/full

El-Hamamsy, L., Moon, J., Whitley, J., Chuang, R., & Lucas, T. (2023). *Scaling digital teacher training: Effectiveness of a modified cascade model in low-resource* contexts. arXiv. https://arxiv.org/abs/2306.02751

Gutarra, G., & Fernández, L. (2020). *Capacitación docente y calidad educativa en instituciones privadas de Junín*. Revista Científica Andina, 18(2), 78-91.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Huamán, J. (2023). *Diagnóstico de la capacitación docente en instituciones privadas de Tarma*. Tesis de Maestría en Educación. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Hussen, A., Lemma, D., & Bekele, A. (2022). *Effectiveness of in-service teacher training on improving teaching practices and student outcomes in Sub-Saharan Africa. Education and Development Journal*, 18(2), 45–60. [Recuperado de ERIC o ResearchGate, según disponibilidad institucional]

Idris, F., Warsame, A., & Mohamed, H. (2024). *The impact of teacher training on the delivery of quality education: A study of schools in Mogadishu*, Somalia. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/381595086

Kaur, T., Blair, D., Danaia, L., Choudhary, R., & Matthews, M. (2023). *Improving school science education through Einsteinian concepts: Professional development of teachers*. arXiv. https://arxiv.org/abs/2306.17344

Kotler, P. & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. Pearson.

López, A. (2020). *Gestión de la calidad educativa en instituciones privadas de Perú.* Revista de Gestión Educativa, 10(2), 34-47

Loza Fernández, W. (2021). *Relación entre el desempeño docente y calidad educativa en tiempos COVID-19 sobre la percepción del estudiante de secundaria. Puno – Perú* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85915

Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Marketing de Servicios*. Pearson Educación.

Mamani Perca, D. (2024*). Desempeño docente y su relación con el perfeccionamiento de capacidades en los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Agro Industrial – Kelluyo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22991

Marcelo, C. (2006). *La formación del profesorado para el cambio educativo*. Revista de Educación, (340), 15–45.

MINEDU (2022). *Informe de formación docente en servicio*. Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes (UMC). https://umc.minedu.gob.pe.

MINEDU. (2020). *Marco de Buen Desempeño Docente*. Lima: Ministerio de Educación.

MINEDU (2017). *Currículo Nacional de la Educación Básica*.

Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2017). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Lima.

Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2022). *Balance de la política de desarrollo docente 2017-2021*. Lima.

Murillo, F. J. (2007). *Una definición comprensiva de la calidad educativa. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(3), 1–22.

OCDE. (2019). TALIS 2018 *Results (Volume I): Teachers and School Leaders as Lifelong Learners*. Paris: OECD Publishing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL:* A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.

Ríos Luna, M. N. (2021). *Desempeño docente y la calidad educativa en los docentes de una Institución Educativa del Callao* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66967

Sampieri, R. (2019). *Diseño y análisis de investigaciones cuantitativas en educación*. Editorial UPN.

Sampieri, Collado y Lucio (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Schmelkes, S. (2000). *La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación*. Revista Iberoamericana de Educación, (23), 103–126.

Tamayo y Tamayo (2004). *El proceso de investigación científica*. Limusa.

Tedesco, J. C. (2000). *Educación y justicia social*. Editorial Ariel.

Tünnermann, C. (2008). *La formación docente: nuevos desafíos para América Latina.*

UNESCO. (2023). *Global Education Monitoring Report 2023: Technology in Education* – A Tool on Whose Terms? Paris: UNESCO.

UNESCO (2016). *Docentes en América Latina y el Caribe: una visión regional sobre las políticas y prácticas*. OREALC/UNESCO.

Vaillant, D. (2013). *La formación docente en América Latina: repensar el futuro.* Fundación Santillana.

Valles Flores, R. (2021). *Formación continua y desempeño docente en la Institución Educativa N° 64911 – Oswaldo Lima Ruiz, Ucayali, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU. https://repositorio.unu.edu.pe/items/22e80725-ff17-4bb8-9217-

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing*: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>Problema General</th><th>Objetivo General</th><th>Hipótesis General</th><th>Variables</th><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Metodología</th></tr>
<tr><td>¿De qué manera la capacitación al personal docente influye en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Agora Tarma durante el año 2025?</td><td>Determinar de qué manera la capacitación al personal docente influye en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Agora Tarma al año 2025.</td><td>La capacitación al personal docente influye positivamente en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Agora-Tarma al año 2025.</td><td rowspan="3">Capacitación del Personal</td><td>1. Contenido de la capacitación</td><td>• Contenido curricular.
• Pertinencia del contenido.
• Inclusión de enfoques.
• Relación de contenido y objetivos.
• Evaluación del aprendizaje y planificación.</td><td rowspan="4">Tipo: Básica
Nivel: Correlacional
Diseño: No experimental, transeccional
Población y Muestra: 40
Muestreo: No probabilístico.
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Encueste
Cuestionario de preguntes.
Procesamiento y Análisis de Datos
Estadística descriptive.
Estadística inferencial</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>2. Modalidad y metodología</td><td>• Uso de metodologías activas.
• Modalidades implementadas.
• Participación activa del docente.
• Integración de recursos.
• Metodologías y estilos de aprendizaje.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Satisfacción del docente</td><td>• Gado de satisfacción.
• Percepción de la utilidad del contenido.
• Competencia del capacitador.
• Nivel de motivación.
• Intención de participación en las capacitaciones.</td></tr>
<tr><th>Problemas Específicos</th><th>Objetivos Específicos</th><th>Hipótesis Específicas</th><td rowspan="4">Calidad de Servicio</td><td>1. Elementos tangibles</td><td>• Instalaciones.
• Equipos.
• Materiales de comunicación.
• Aspecto personal.</td></tr>
<tr><td>1. ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la dimensión contenido de la capacitación en la Institución Educativa Particular Agora Tarma durante el año 2025?
2. ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la dimensión modalidad y metodología en la Institución Educativa Particular Agora -</td><td>1. Conocer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión contenido de la capacitación en la Institución Educativa Particular Agora Tarma durante el año 2025.
2. Conocer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión metodología en la</td><td>1. La calidad de servicio se relaciona positivamente con la dimensión contenido de la capacitación en la Institución Educativa Particular Agora Tarma durante el año 2025.
2. La calidad de servicio se relaciona positivamente con la dimensión modalidad y</td><td>2. Fiabilidad</td><td>• Cumplimiento de compromisos.
• Atención.
• Consistencia del servicio.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>3. Capacidad de respuesta</td><td>• Tiempo de atención.
• Resolución de problemas.
• Agilidad en el servicio.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>4. Seguridad</td><td>• Conocimiento del servicio.
• Trato, confianza.
• Competencia profesional.</td></tr>
</table>

Tarma durante el año 2025? 3. ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la dimensión satisfacción del docente en la Institución Educativa Particular Agora, Tarma durante el año 2025?	Institución Educativa Particular Agora Tarma durante el año 2025. 3. Conocer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión satisfacción del docente en la Institución Educativa Particular Agora Tarma durante el año 2025.	metodología en la Institución Educativa Particular Agora Tarma durante el año 2025. 3. La calidad de servicio se relaciona positivamente con la dimensión satisfacción del docente en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma durante el año 2025.		5. Empatía	• Atención personalizada. • Amabilidad. • Accesibilidad.	

Anexo 02: Matriz de operacionalización.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Medición
Capacitación de Personal (1)	"La capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes en función de objetivos definidos" Chiavenato (2017). "La capacitación docente es un proceso formativo que contribuye a mejorar el desempeño profesional del maestro, alineado a las necesidades del sistema educativo, del currículo nacional y del aprendizaje de los estudiantes" MINEDU (Perú, 2017).	La capacitación del personal docente será entendida como el conjunto de actividades formativas, cursos, talleres y actualizaciones que ha recibido el docente en un período determinado, y que serán evaluadas mediante un cuestionario estructurado, considerando sus dimensiones, los cuales serán calificados con cinco puntos en una escala de Likert.	1. Contenido de la capacitación.	• Contenido curricular • Pertinencia del contenido • Inclusión de enfoques • Relación de contenido y objetivos • Evaluación del aprendizaje y planificación	Escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2. Modalidad y metodología.	• Uso de metodologías activas • Modalidades implementadas • Participación activa del docente • Integración de recursos • Metodologías y estilos de aprendizaje	
			3. Satisfacción del docente.	• Gado de satisfacción • Percepción de la utilidad del contenido • Competencia del capacitador • Nivel de motivación • Intención de participación en las capacitaciones	
Calidad de Servicio (2)	"La calidad de servicio se produce al comparar el servicio esperado con el percibido, considerando la calidad técnica (lo que se ofrece) y la calidad funcional (cómo se ofrece)" Grönroos (2007). "La calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones del servicio recibido". Modelo SERVQUAL, que evalúa cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía" Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).	La calidad educativa será medida a través de un instrumento tipo cuestionario con escala Likert, aplicado a estudiantes y/o docentes, que evalúa dimensiones clave como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio que brinda la institución educativa. Cada dimensión se operativiza mediante indicadores específicos, validados por juicio de expertos y con confiabilidad determinada por el coeficiente alfa de Cronbach.	1. Elementos tangibles.	• Instalaciones • Equipos • Materiales de comunicación • Aspecto personal	Escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			2. Fiabilidad.	• Cumplimiento de compromisos • Atención • Consistencia del servicio	
			3. Capacidad de respuesta.	• Tiempo de atención • Resolución de problemas • Agilidad en el servicio	
			4. Seguridad.	• Conocimiento del servicio • Trato, confianza • Competencia profesional	
			5. Empatía.	• Atención personalizada • Amabilidad • Accesibilidad	

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR AGORA - TARMA, AÑO 2025

Estimado sr. (a), la encuesta tiene como objetivo determinar la influencia que pueda existir entre la Capacitación del personal en la Calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Agora - Tarma, como parte de la investigación a realizar. La encuesta es confidencial y la información para fines académicos.

Escala				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	CUESTIONARIO: CAPACITACIÓN DOCENTE					
Contenido de la capacitación		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	*Los contenidos de la capacitación son pertinentes para mi labor docente.*					
2.	*El contenido abordado responde a las necesidades reales del aula.*					
3.	*Las temáticas tratadas son innovadoras y actuales.*					
4.	*Las capacitaciones se alinean con los objetivos institucionales.*					
5.	*El contenido fomenta la mejora del aprendizaje estudiantil.*					
6.	*Los materiales entregados son útiles y están bien elaborados.*					
7.	*La profundidad del contenido es adecuada para el nivel educativo que enseño.*					
Modalidad y metodología		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8.	*La modalidad (presencial, virtual o mixta) facilita mi participación activa.*					
9.	*Las sesiones de capacitación promueven el aprendizaje colaborativo.*					
10.	*El facilitador utiliza metodologías participativas y motivadoras.*					
11.	*La metodología empleada permite el intercambio de experiencias docentes.*					
12.	*Las actividades prácticas fortalecen mi comprensión de los temas.*					
13.	*Se aplican estrategias didácticas innovadoras durante las capacitaciones.*					
14.	*El uso de recursos tecnológicos favorece el desarrollo de las sesiones.*					
Satisfacción del docente		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15.	*Estoy satisfecho con la organización general de las capacitaciones.*					
16.	*Las capacitaciones cumplen con mis expectativas profesionales.*					
17.	*Siento que las capacitaciones contribuyen a mejorar mi desempeño docente.*					
18.	*Me siento motivado a seguir participando en futuras capacitaciones.*					
19.	*Las capacitaciones han generado un impacto positivo en mi práctica pedagógica.*					
20.	*Recomendaría este tipo de capacitaciones a mis colegas.*					
21.	*Considero que la institución valora mi desarrollo profesional a través de estas capacitaciones.*					

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR AGORA - TARMA, AÑO 2025

Escala				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO					
Elementos tangibles		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	*La infraestructura de la institución es adecuada para el desarrollo de las actividades educativas.*					
2.	*Las instalaciones (servicios higiénicos, mobiliario, espacios comunes) son limpias y funcionales.*					
3.	*El personal administrativo y docente presenta una apariencia profesional y adecuada.*					
4.	*La institución cuenta con equipamiento tecnológico suficiente (computadoras, proyectores, internet).*					
Fiabilidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5.	*La institución cumple con los horarios y calendarios establecidos.*					
6.	*Los servicios educativos ofrecidos coinciden con lo que se informa a los usuarios.*					
7.	*Las evaluaciones y trámites académicos se realizan de manera justa y transparente.*					
8.	*La institución demuestra compromiso con la mejora continua de sus servicios.*					
Capacidad de respuesta		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9.	*El personal administrativo atiende las consultas de manera rápida y eficiente.*					
10.	*Los docentes responden oportunamente a las inquietudes de los estudiantes.*					
11.	*La institución resuelve los problemas que se presentan con agilidad.*					
12.	*Existe buena comunicación entre los diferentes servicios académicos y administrativos.*					
13	*Los servicios virtuales o en línea funcionan de manera eficiente.*					
Seguridad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14.	*Me siento seguro dentro de las instalaciones de la institución.*					
15.	*El personal demuestra competencia profesional en el desarrollo de sus funciones.*					
16.	*La institución protege adecuadamente la información personal y académica.*					
17.	*Las normas institucionales se aplican de forma justa y coherente.*					
Empatía		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18.	*El personal demuestra interés a las necesidades de los estudiantes.*					
19.	*Los docentes muestran trato amable y respetuoso.*					
20.	*El personal escucha y atiende las sugerencias de los usuarios.*					
21.	*Los estudiantes sienten que son valorados dentro de la institución.*					

Anexo 04: Ficha técnica de instrumento

Ficha Técnica: Variable Capacitación de Personal

Ficha Técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la Capacitación de Personal
Autor:	Córdova Laurencio, Nemesia Yudith Ramos Limaymanta, Ziomara Saori
Año de edición:	2025
Unidad de análisis:	Opinión de los docentes sobre la calidad y pertinencia de las capacitaciones recibidas
Dimensiones:	D_1: Contenido de la capacitación D_2: Modalidad y metodología D_3: Satisfacción del docente
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Particular Ágora-Tarma.
Administración:	Individual y autoadministrada
Duración:	15 minutos
Objetivo:	Recoger información sobre la percepción de los docentes respecto a las actividades de capacitación recibidas y su impacto en su desempeño profesional.
Validez	Respecto a la validez del instrumento los datos de los 3 expertos indican que el cuestionario es válido en su contenido (claridad, relevancia y pertinencia) en todos sus reactivos.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística Alfa de Cronbach. (valor esperado ≥ 0.70)
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 21 ítems, para la variable Capacitación Docente distribuidos en tres dimensiones. A continuación, se detalla: D_1: Contenido de la capacitación D_2: Modalidad y metodología D_3: Satisfacción del docente

Ficha Técnica: Variable Calidad de Servicio

Ficha Técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la Calidad de Servicio
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
Año de edición:	2025
Unidad de análisis:	Opinión de los docentes sobre los componentes de la calidad de servicio
Dimensiones:	D_1: Elementos tangibles D_2: Fiabilidad D_3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Particular Ágora-Tarma
Administración:	Individual y autoadministrada
Duración:	10 a 15 minutos
Objetivo:	Recoger información sobre la percepción de los docentes respecto a la calidad educativa en la Institución Educativa Particular Ágora - Tarma.
Validez	Respecto a la validez del instrumento los datos de los 3 expertos indican que el cuestionario es válido en su contenido (claridad, relevancia y pertinencia) en todos sus reactivos.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística Alfa de Cronbach. (valor esperado ≥ 0.70)
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 21 ítems, para la variable Calidad Educativa distribuidos en tres dimensiones. A continuación, se detalla D_1: Elementos tangibles D_2: Fiabilidad D_3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía

Anexo 05: Validación de instrumento

Experto 1

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante : Yupanqui Villanueva Wilfredo Fernando
1.2. Grado académico del Informante : Doctor
1.3. Institución donde labora : UNDAT
1.4. Título de la Investigación :
1.5. Tipo del Instrumento :
1.6. Autor del Instrumento :

2. Aspectos de validación:

Nº	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				X	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación				X	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.				X	
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				X	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				X	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				X	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				X	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	

Opinión de aplicabilidad:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(…) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

80%

Tarma, 28 de 10 de 2025

Dr. Wilfredo Fernando Yupanqui Villanueva
Experto Informante

Experto 2

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante : CALLUPE CUEVA PAULO CESAR
1.2. Grado académico del Informante : DOCTOR
1.3. Institución donde labora : UNAAT
1.4. Título de la Investigación :
1.5. Tipo del Instrumento :
1.6. Autor del Instrumento :

2. Aspectos de validación:

Nº	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				X	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación				X	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.				X	
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				X	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				X	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				X	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				X	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	

Opinión de aplicabilidad:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

80%

Tarma, 22 de octubre de 2025

Dr. Paulo Cesar Callupe Cueva
Experto Informante

Experto 3

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante : POMALAZA BUENDIA IVAN B.
1.2. Grado académico del Informante : DOCTOR
1.3. Institución donde labora : UNASAT
1.4. Título de la Investigación :
1.5. Tipo del Instrumento :
1.6. Autor del Instrumento :

2. Aspectos de validación:

N°	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				X	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación				X	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.				X	
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				X	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				X	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				X	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				X	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	

Opinión de aplicabilidad:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(…) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

80%

Tarma, 15 de 10 de 2025.

Dr. Ivan B. Pomalaza Buendía
Experto Informante

Anexo 06: Confiabilidad con prueba piloto

Resumen de confiabilidad de instrumento a través de Alfa de Cronbach.

Constructo / Dimensión	Etiqueta	N° de ítems	Alfa de Cronbach (α)	Interpretación
Instrumento Total	**Cuestionario general**	**42**	**0.959**	**Excelente**
Variable 1	**Capacitación del Personal**	**21**	**0.966**	**Excelente**
Dimensión 1	Contenido de la capacitación	7	0.871	Bueno
Dimensión 2	Modalidad y metodología	7	0.788	Aceptable
Dimensión 3	Satisfacción del docente	7	0.880	Bueno
Variable 2	**Calidad de Servicio**	**21**	**0.892**	**Bueno**
Dimensión 1	Elementos tangibles	4	0.828	Bueno
Dimensión 2	Fiabilidad	4	0.806	Bueno
Dimensión 3	Capacidad de respuesta	5	0.892	Bueno
Dimensión 4	Seguridad	4	0.983	Excelente
Dimensión 5	Empatía	4	0.816	Bueno

Anexo 07: Solicitud para aplicación de instrumentos

SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR "ÁGORA EDUCATION" TARMA RECEPCIÓN 25 NOV 2025 HORA: 9:00am FIRMA:

Señor:
Lic. Carlos Miguel Guzmán Molina
DIRECTOR DE LA I.E.P. ÁGORA
Presente.-

Yo, *Cordova Laurencio Nemesia Yudith*, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 44503904, Código de Estudiante N° 21038A, Celular N° 988930458, Correo Institucional: 44503904@unaat.edu.pe, estudiante del X Ciclo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma; y Yo, *Ramos Limaymanta Ziomara Saori*, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 72081312, Código de Estudiante N° 2019100030, Celular N° 904793814, Correo Institucional: 72081312@unaat.edu.pe, estudiante egresada el año 2023 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, nos presentamos ante Usted con el debido respeto y exponemos:

Que, teniendo la necesidad de desarrollar la tesis titulada: *"Capacitación del personal y su influencia en la Calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025"*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, acudimos a su digno despacho a fin de solicitarle la autorización correspondiente para la aplicación de los instrumentos de investigación, a fin de lograr los objetivos planteados.

Adjuntamos al presente:

- Copia de DNI

POR LO EXPUESTO:

Solicito a Usted acceder a mi petición por ser justa y procedente.

Tarma, 25 de noviembre de 2025

Atentamente,

Cordova Laurencio Nemesia Yudith
DNI N° 44503904

Ramos Limaymanta Ziomara Saori
DNI N° 72081312

Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos

ÁGORA Education

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Tarma, 28 de Noviembre del 2025

Señor (es):
Cordova Laurencio Nemesia Yudith
Ramos Limaymanta Ziomara Saori

Presente. -

Asunto: Autorización para la aplicación de instrumentos de investigación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlas cordialmente y, al mismo tiempo, comunicarles lo siguiente:

Que, mediante solicitud presentada a esta Dirección, requieren autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación correspondientes al proyecto de tesis titulado "**Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma, año 2025**", con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

Luego de evaluar su solicitud, esta Dirección **AUTORIZA** la aplicación de los instrumentos de investigación en la Institución Educativa Particular Ágora, debiendo desarrollarse en coordinación con la administración y respetando las normas internas de la institución, así como la confidencialidad de la información obtenida.

La presente autorización se expide para los fines académicos correspondientes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarles los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Lic. Carlos Miguel Guzmán Molina
TARMA

Anexo 09: Base de datos

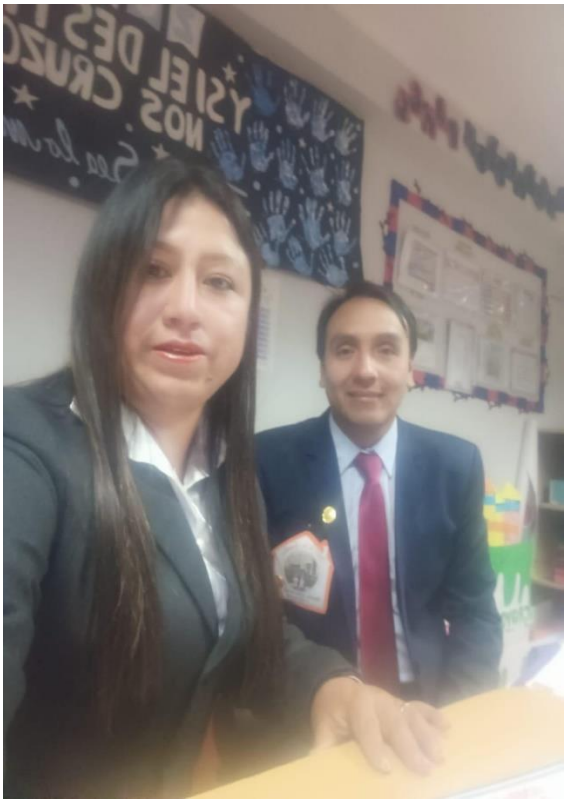
ENCUESTADOS	Variable 1: Capacitación del personal																	
	D1 CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN							D2 MODALIDAD Y METODOLOGÍA							D3 SATISFACCIÓN DEL DOCENTE			
1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P12	P13	P14	P15	P15	P17	P19	P20	P21
2	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
3	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3
5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
6	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
7	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5
8	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	2	5	5	5	3
9	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
10	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
11	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3
12	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
13	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
14	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
15	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
16	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
17	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
18	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
19	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
20	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
21	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4
22	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		5	5	5	4
23	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
24	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4
25	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
26	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5
27	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	6	4	4	5	4
28	5	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4
39	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5
34	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	6	4
35	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4
36	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4		5	4	4	4
37	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
38	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
39	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
40	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5
	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5

Variable 2: Calidad de servicio													
D1 ELEMENTOS TANGIBLES				D2 FIABILIDAD				D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA		D4 SEGURIDAD		D5 EMPATIA	
P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5
4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5
3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3
4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3
4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5
4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4

Anexo 10: Panel fotográfico









UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY Nº 29652 Y LEY Nº30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD Nº 0061-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 26 de agosto de 2025

VISTO

Solicitud S/N (14.08.2025), Proveído Nº 461-2025-FCA (14.08.2025). Informe Nº 035-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (18.08.2025), Proveído Nº 462-2025-FCA (14.08.2025); sobre designación de asesor de proyecto de tesis, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que "El interés superior del estudiante";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que "El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que "(…) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano "Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (…)";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora";
Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutivo, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD Nº 0061-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 26 de agosto de 2025

decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo";

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0240-2025-UNAAT, (26.06.2025), en el artículo tercero se resuelve "ENCARGAR al Mg. Guido Amadeo Fierro Silva, profesor Asociado ordinario, las funciones de Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, a partir del 01 de julio hasta el 30 de setiembre de 2025";

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0010-2025-UNAAT, (09.01.2025), en el artículo cuarto se resuelve "DESIGNAR al docente ordinario Fredy Orlando Soto Cárdenas como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 10 de enero de 2025";

Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0039-2025-C-FCA/UNAAT, (09.07.2025), en el artículo primero se resuelve "RATIFICAR, a partir del 01 de julio de 2025, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (…) Rober Aníbal Luciano Alipio, Unidad de Investigación (…)";

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve "Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandína de Tarma";

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que "Las especificaciones y detalles de las procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento";

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve "Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución";

Que, con solicitud S/N (14.08.2025), Cordova Laurencio Nemesia Yudith y Ramos Limaymanta Ziomara Saori estudiantes del IX Ciclo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, solicitan al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas "Designación de Asesor".

Que, mediante proveído N° 461-2025-FCA (14.08.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Qué, mediante informe N° 035-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (14.08.2025), el Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la "Propuesta de Asesor". En el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo con lo solicitado se propone al **Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva,** como docente **Asesor**, del proyecto de tesis titulado: **"La capacidad docente y su influencia en la calidad educativa de la Institución Particular Ágora-Tarma, año 2025"**, para optar el título profesional de licenciada en

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY Nº 29652 Y LEY Nº30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD Nº 0061-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 26 de agosto de 2025

administración, presentada por las estudiantes del IX Ciclo Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído Nº 462-2025-FCA (14.08.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al Secretario Docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR al **Dr. Humberto Rafael Yupanqui Villanueva como** Asesor del proyecto de tesis: **"La capacidad docente y su influencia en la calidad educativa de la Institución Particular Ágora-Tarma, año 2025",** para optar el título profesional de licenciada en administración, presentada por las estudiantes del IX Ciclo Nemesia **Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta** de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – ELEVAR la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

MG. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
COORDINADOR

DR. FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0010-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero del 2026

VISTO

Solicitud S/N (12.11.2025), Proveído N° 723-2025-FCA (16.12.2025). Informe N° 008-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (20.01.2026), Proveído N° 044-2026-FCA (20.01.2026); sobre aprobación e inscripción de proyecto de investigación, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que "El interés superior del estudiante";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que "El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que "(…) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano "Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que "Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (…)";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora";
Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutivo, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0010-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero del 2026

decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo";

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0404-2025-UNAAT, (20.11.2025), en el artículo segundo se resuelve "Designar al Dr. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 25 de noviembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026.

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0430-2025-UNAAT, (16.12.2025), en el artículo quinto se resuelve "Designar a partir del 17 de diciembre de 2025, al docente ordinario Mtro. RAÚL GÓMEZ CCORA como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma";

Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0093-2025-C-FCA/UNAAT, (17.12.2025), en el artículo primero se resuelve "DESIGNAR, a partir del 17 de diciembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (…) Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Unidad de Investigación (…)";

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve "Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma";

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que "Las especificaciones y detalles de las procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento";

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.0 8.2024), en el artículo primero se resuelve "Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución";

Que, con Solicitud S/N (12.11.2025), Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta egresadas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma solicita al coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas "Aprobación e inscripción de proyecto de tesis".

Qué, mediante Informe N° 008-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (20.01.2026), la Dra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la "Aprobación de proyecto de investigación". En el mismo documento de las conclusiones señala "De acuerdo a lo solicitado, se opina favorable la modificación de título, aprobación e inscripción del proyecto de tesis **"Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma año 2025"** solicitado por las egresadas **Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta;**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0010-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero del 2026

Que, mediante PROVEÍDO N° 044-2026-FCA (20.01.2026), el Coordinador de la Facultad dispone al secretario Docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR E INSCRIBIR el proyecto de **"Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma año 2025"**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por las egresadas **Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta** de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – ELEVAR la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DR. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR

MTRO. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY Nº 29652 Y LEY Nº30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD Nº 0139-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 03 de agosto del 2026

VISTO

Informe N° 033-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (22.07.2026). Proveído Nº 504-2026-FCA (22.07.2026), *sobre designación miembros del jurado evaluador para revisión de informe de tesis*, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que "El interés superior del estudiante";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que "(…) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220";

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora Nº 0193-2026-UNAAT, (26.05.2026), en el artículo primero se resuelve "Ampliar, hasta el 30 de noviembre del 2026 la designación del Dr. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDIA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

Que, con Resolución de Comisión Organizadora Nº 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria Nº 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad Nº 0099-2026-C-FCA/UNAAT, (16.06.2026), en el artículo primero se resuelve "DESIGNAR, a partir del 01 de junio hasta el 30 de noviembre del 2026, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (…) Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Unidad de Investigación (…)";

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0009-2026-UNAAT, (07.01.2026), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que "Las especificaciones y detalles de los procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento";

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad Nº 0100-2026-C-FCA/UNAAT, (16.07.2026), en el artículo primero se resuelve "Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0002, que en fojas cuarenta y cinco (45) forma parte de la presente resolución";

Que, según solicitud S/N (24.06.2026).Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta Bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, solicitan al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas "Designación miembros del jurado evaluador para la revisión de informe de tesis"

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0139-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 03 de agosto del 2026

Que, mediante Proveído N° 289-2026-FCA (24.06.2026) el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Que, mediante Informe N° 033-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (22.07.2026).y Proveído N° 504-2026-FCA (22.07.2026), la Dra. Ketty Marilú Paucarchuco responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la "Propuesta de jurados para revisión de informe de tesis", en el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo con lo solicitado se propone los siguientes miembros del Jurado evaluador.

Como presidente al Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía, Secretario Dr. Paulo César Callupe Cueva Vocal Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano y como accesitario al Mtro. Raul Gomez Ccora del informe de tesis titulada: **"Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma año 2025"**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por las bachilleres Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído N° 437-2026-FCA (08.07.2026). El Coordinador de la Facultad dispone al secretario docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR miembros del Jurado evaluador y es como sigue:

Presidente	: Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
Secretario	: Dr. Paulo César Callupe Cueva
Vocal	: Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano
Accesitario	: Mtro. Raul Gomez Ccora

Del informe de tesis titulada: **"Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma año 2025"**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, presentado por las bachilleres **Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta** de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT.

ARTÍCULO SEGUNDO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines y a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DR. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR

MTRO. RAÚL GOMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY Nº 29652 Y LEY Nº30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD Nº 0173-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 22 de octubre de 2026

VISTO:
Solicitud s/n (19.10.2026), presentada por las Bachilleres Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta, mediante la cual solicita la programación de fecha y hora para la sustentación de su tesis, titulada: **"Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma año 2025"**.

CONSIDERANDO:
Que, en la Resolución de Comisión Organizadora Nº 0193-2026-UNAAT, (26.05.2026), en el artículo primero se resuelve "Ampliar, hasta el 30 de noviembre del 2026 la designación del Dr. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDIA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora Nº 0430-2025-UNAAT, (16.12.2025), en el artículo quinto se resuelve "Designar a partir del 17 de diciembre de 2025, al docente ordinario Mtro. RAUL GOMEZ CCORA como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma";

Que, de acuerdo con la Resolución de Coordinación de Facultad Nº 0139-2026-C-FCA/UNAAT, se designó a los docentes miembros del Jurado evaluador, presidente al Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía, Secretario Dr. Paulo César Callupe Cueva Vocal Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano y como accesitario al Mtro. Raul Gomez Ccora.

Que, estando los informes favorables, presentado por los docentes evaluadores de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, estando a las atribuciones conferidas por los dispositivos legales vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR apto a las Bachilleres Nemesia Yudith Cordova Laurencio y Ziomara Saori Ramos Limaymanta, mediante la cual solicita la programación de fecha y hora para la sustentación de su tesis, titulada: "Capacitación del personal y su influencia en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Ágora – Tarma año 2025".

ARTÍCULO SEGUNDO. – DESIGNAR a los siguientes docentes como miembros del jurado evaluador para la sustentación de la tesis mencionada en el artículo primero:

Presidente : Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía.
Secretario : Dr. Paulo César Callupe Cueva
Vocal : Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano

ARTÍCULO TERCERO. – FIJAR como fecha y hora para la sustentación de tesis el **miércoles 28 de octubre a las 11:00 a.m.**, la cual se realizará en sala de sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

ARTÍCULO CUARTO. – ENCARGAR a las instancias correspondientes de la Facultad de Ciencias Administrativas y de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma el estricto cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

DR. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR

MTRO. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE