



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
“MEJORA CONTINUA Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA
FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE
HUANCAVELICA, AÑO 2017”.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA

AUTOR:

SOTELO ANAYA LINDER IVÁN

ASESOR:

MG. BAZAN BRICEÑO JOSE LUIS

JURADOS:

DR. ZAVALA SHEEN ELMO

DR. MANRIQUE SUÁREZ LUIS

MG. BAZÁN RAMÍREZ WILFREDO

LIMA-PERÚ

2018

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios nuestro Señor, mis amados padres y mis hermanos.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes del posgrado de la
UNFV.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Antecedentes	11
1.2. Planteamiento del Problema	12
1.3. Objetivos	14
1.4. Justificación.....	15
1.5. Alcances y Limitaciones de la Investigación.....	15
1.6. Definición de Variables.....	15
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1. Teorías Generales Relacionadas con el Tema	16
2.2. Bases Teóricas Especializadas sobre el Tema.....	16
2.3. Marco Conceptual.....	21
2.4. Hipótesis	22
CAPITULO III MÉTODO.....	24
3.1. Tipo	24
3.2. Diseño	24
3.3. Estrategias de Prueba de Hipótesis	24
3.4. Variables.....	24
3.5. Población.....	25
3.6. Muestra.....	25
3.7. Técnicas de Investigación	25
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	27
4.1. Contrastación de Hipótesis	27
4.2. Análisis e interpretación.	31
CAPITULO V. DISCUSIÓN	36
5.1. Discusión.....	36
5.2. Conclusiones.....	37

5.3. Recomendaciones	38
5.4. Referencias Bibliográficas.....	39
ANEXOS	42
Anexo 1: Ficha Técnica de los Instrumentos a Utilizar.....	42
Anexo 2: Definición de Términos	43
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	45
Anexo 4: Instrumento	46

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 Mejora continúa	24
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 Capacitación	25
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento de la variable 1	26
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento de la variable 2	26
Tabla 5 Contraste hipótesis general	27
Tabla 6 Contraste hipótesis específica 1	28
Tabla 7 Contraste hipótesis específica 2	29
Tabla 8 Contraste hipótesis específica 3	30
Tabla 9 Frecuencia de la Variable 1 mejora continúa	31
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión competitividad	32
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión calidad	33
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión productividad	34
Tabla 13 Frecuencia de la variable 2 capacitación	35

Lista de figuras

Figura 1. Frecuencia de la Variable 1 mejora continúa	31
Figura 2. Frecuencia de la dimensión competitividad.....	32
Figura 3. Frecuencia de la dimensión calidad	33
Figura 4. Frecuencia de la dimensión productividad	34
Figura 5. Frecuencia de la variable 2 capacitación	35

RESUMEN

La tesis tuvo como tipo de investigación la básica y de diseño no experimental, de corte transversal, la muestra de la tesis fueron 52 profesores de la entidad. Se concluyó que la mejora continua y la capacitación tienen una alta asociación de 0.894.

Palabras clave: Mejora continua, capacitación.

ABSTRACT

The thesis had as a type of research the basic and non-experimental, cross-sectional design, the sample of the thesis were 52 professors of the entity. It was concluded that continuous improvement and training have a high association of 0.894.

Key words: Continuous improvement, training.

INTRODUCCIÓN

En el contexto Internacional la capacitación laboral para desarrollar las organizaciones es en la actualidad crucial y el recurso que contribuye fundamentalmente a determinar su correcto funcionamiento es el recurso humano.

La capacitación del recurso humano tiene que ver con la identificación de los problemas de desempeño humano que comprometen la eficiencia de la organización, los cuales son causados por la carencia de competencias de los trabajadores y pueden ser resueltos convenientemente a través de la capacitación. Esto último significa que, frente a estos problemas, la capacitación aparece como la alternativa de solución viable y más conveniente, frente a otras opciones, como el reemplazo o la reubicación del personal.

En la actualidad en las organizaciones es necesario que los colaboradores se capaciten desarrollando sus habilidades y conocimientos en beneficio de su desempeño y generando una mejora continua en sus labores para así fortalecer la educación de los alumnos. La tesis contiene los siguientes capítulos:

En el capítulo I, referido a la descripción del problema que justifica la tesis, y que dentro del mismo comprende los antecedentes, los objetivos, la justificación del trabajo, los alcances y limitaciones de la investigación, y la definición de las variables

En el capítulo II, contiene el marco teórico que sustenta la tesis.

En el capítulo III, se presenta la metodología empleada en el trabajo, en el que abarca el tipo investigación, el diseño de investigación, la estrategia de prueba de hipótesis y las variables.

En el capítulo IV, se tiene los resultados estadísticos, basados en la contrastación de hipótesis y su correspondiente análisis e interpretación.

En el capítulo V, contiene la discusión en base a los resultados hallados, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Tisnado (2013) concluye en la importancia de la mejora continua en el procedimiento de entidades públicas, para así contar con resultados con efectividad, y ahorrar tiempo, para así optimizar la calidad de servicio.

Sosa (2014) concluye en diseñar un programa de capacitación con temas actuales y que demande el personal de la entidad, para así mejorar las habilidades y destrezas de los profesores y brindar una educación de calidad a los alumnos.

Medina (2014) resalta la relación cercana entre el potencial humano y una adecuada capacitación se lograría obtener las metas trazadas de la entidad profundizando el conocimiento interno de la entidad y el conocer más aun a los usuarios del servicio que se ofrece.

Palma (2014) en su tesis concluye en mostrar los aportes del mejoramiento continuo en una entidad para así fortalecer el trabajo en equipo, el liderazgo que contribuya a optimizar el clima laboral y aprovechar las mejores cualidades de los trabajadores que integren la entidad.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Torre (2006) concluyó que se ha realizado una innovación interesante a nivel de gestión académica, haciendo uso exitoso del modelo UNI de autoevaluación para el diagnóstico y el modelo propuesto para la elaboración de los planes de mejora correspondiente.

García (2012) concluyó que la planificación de gestión de la calidad sí tiene implicancias favorables en la gestión para resultados en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011, debido a que al planificar las futuras acciones de la

entidad se logra estimar lo que se necesitara para poder realizar el trabajo con calidad así se reducirán los costos con buenos resultados.

Begazo (2016) concluyó en demostrar la relación entre una adecuada capacitación permitirá lograr objetivos institucionales, calidad de servicio hacia la optimización de un desempeño laboral.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema se base en el objetivo general de la investigación que es determinar cuál es la relación entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Las tendencias mundiales, así como la situación de la universidad pública peruana, obligan a estas instituciones de educación superior a establecer un sistema de calidad total y de mejoramiento continuo a fin de aspirar alcanzar estándares internacionales que faciliten la movilidad profesional a nivel nacional y mundial.

En los últimos años se habla, cada vez más, de la calidad en el ámbito universitario, tanto como en el sector servicios como salud, banca, comercio, entre otros. El término calidad total, aplicado inicialmente en el mundo empresarial, poco a poco se ha introducido en la educación superior evidenciando que las universidades no pueden estar al margen de las aspiraciones de mayor bienestar sino que, mediante la mejora de la calidad, plantee su desarrollo a corto y largo plazo.

En el ámbito universitario, existen varias razones que justifican la preocupación por la calidad de las universidades:

- Proporcionar alumnos con formación de calidad a una sociedad es actualmente un objetivo importante para la universidad.

- La creciente competitividad nacional exige elevar la mejora de la productividad y el desarrollo tecnológico, siendo la educación fuerza clave para el desarrollo.
- Las exigencias por parte de las empresas, cada día se tornan más grandes sobre las cualidades de los universitarios.

La educación es la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre en su entorno social y laboral, permitiendo el crecimiento dentro de las instituciones o empresas. Por lo tanto, la capacitación que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación.

La universidad Nacional de Huancavelica es un centro de educación público, tiene como misión la formación integral educativa de jóvenes en el aula y la comunidad. Por lo que surge la necesidad de tener docentes capacitados para preparar adecuadamente a los futuros profesionales. Es por ello que la presente investigación analizará la actualidad de la capacitación en la Universidad de Huancavelica para docentes para que potencialice las capacidades, habilidades y actitudes; en el desempeño de sus funciones y reconozcan que la formación y actualización profesional tiene impacto con la mejora continua de la Institución, que tiene como objetivo promover la creación de modalidades del proceso de enseñanza y aprendizaje, posibilitando la generación de recursos provenientes de servicios especializados y la formación de profesionales competitivos.

Es importante crear un programa de capacitación para docentes, que permita conocer los elementos que se deben considerar para brindar el entrenamiento necesario para que el docente cuente con las capacidades formativas necesarias para realizar sus labores. Actualmente la coordinación académica no brinda un entrenamiento de acuerdo a las necesidades que requiere el puesto, lo que da como consecuencia que los empleados incumplan con horarios de entrada y salida, el bajo rendimiento laboral, el incumplimiento de objetivos, alta rotación, despidos,

ausentismo laboral. Debido a las causas de la insatisfacción laboral, desmotivación, estrés ocupacional y desconocimiento de sus funciones. Para evitar tener altos costos en administración del recurso humano y baja calidad en el personal docente. Se considera realizar una investigación que aporte elementos para elaborar un plan de formación. Con lo expuesto se formula el problema general y los problemas específicos.

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?

¿Cuál es la relación entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?

¿Cuál es la relación entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar cuál es la relación entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Determinar cuál es la relación entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Determinar cuál es la relación entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La investigación realizada se encuentra plenamente justificada por la importancia y trascendencia del tema y se espera contribuir a la capacitación del personal de la entidad pública para su mejora y dar respuesta a multitud de interrogantes que se plantean en este ámbito, es la razón de ser de este trabajo de investigación.

Asimismo, la presente investigación es viable, pues se dispone de los recursos, medios y presupuesto necesario para su ejecución y en términos de utilidad busca lograr un mayor nivel de compromiso por parte de cada trabajador en miras de concretar los objetivos planteados por la mejora continua del servicio y por ende de la organización.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación es la facultad de educación de la universidad de Huancavelica La limitación más importante fue conseguir antecedentes de mejoramiento continuo en el sector educación.

1.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES

La definición de la mejora continua: Gutiérrez (2010) se refirió a la importancia de conocer las expectativas del usuario para así optimizar los servicios en base a un eficiente liderazgo, mejor participación, mayor compromiso y la mejor calidad.

La capacitación según el autor Ibáñez (2010) definió la capacitación como una herramienta de gestión que brindara al trabajador conocimientos nuevos para lograr objetivos en la entidad. (p. 475)

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. TEORÍAS GENERALES RELACIONADAS CON EL TEMA

2.1.1. Necesidades de Capacitación

Según Chiavenato (2000) “diagnosticar una necesidad de capacitación se basa en un estudio profundo de la entidad para supervisar el grado de conocimiento actual que tenga el trabajador”. (p. 567)

Para Pinto (2000) “es necesario estudiar las limitaciones que pueda tener un trabajador para que logre los objetivos en la entidad”. (p. 116)

Werther y Davis (2000) “es importante conocer la necesidad que requiere el trabajador sobre un tema en específico para así pueda rendir de forma eficiente en sus labores”. (p. 245)

2.2. BASES TEÓRICAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA

2.2.1. Definición de Mejora Continua

Gutiérrez (2014) define mejora continua como la labor que tiene por fin aumentar el desempeño laboral vinculado a la calidad, productividad y competitividad del personal, sumando a la eficiencia de una buena administración, optimización de procesos, y siempre crear nuevas ideas de mejora y llevarlas a cabo (p. 64).

Alvear (2002) menciona que siempre en una organización por más que este establecido los procedimientos siempre hay que estar en busca de cambio de mejora tanto en la gestión como las labores de cada empleado.

Gutiérrez (2010) se refirió a la importancia de conocer las expectativas del usuario para así optimizar los servicios en base a un eficiente liderazgo, mejor participación, mayor compromiso y la mejor calidad.

2.2.2. Dimensiones de la Mejora Continua

Gutiérrez (2014) la mejora continua tiene relación con la calidad, la productividad y la competitividad:

- Competitividad: se necesita para el ofrecimiento de un servicio de calidad al cliente.
- Satisfacción del cliente. Significa cuando el usuario acepta el producto o servicio que adquiere, teniendo los parámetros esperados.
- Calidad. Se relaciona con la aprobación del cliente sobre el producto o servicio.
- Productividad. Es la consecuencia de los puntos anteriores ya descritos. (pp. 16-20)

2.2.3. La Mejora Continua como Capacidad

El término mejora continua de procesos para (Sangüeza, Ilzarbe y Mateo, 2006, p. 184), también conocido como KVP o Kaizen, a aquella capacidad que poseen todas las personas de una organización para identificar y llevar a cabo oportunidades de mejora en los procesos, y todo ello realizado de manera continua. La mejora continua es mucho más que un método, es una forma de pensar orientada a los procesos. La mejora continua se basa en mejorar y mantener, en hacer a las personas responsables de su trabajo, con una orientación a los clientes, eliminando los despilfarros y midiendo la mejora para hacerla demostrable.

Berlinches (2004) las organizaciones que se encuentran adscritas a algún programa de calidad, suelen realizar la mejora continua a través de lo que se denomina, círculos de calidad, que es un pequeño grupo de personas que realizan voluntariamente actividades de mejora de calidad, dentro de su propia planta, en forma continuada y como parte del control de calidad integral de la empresa.

2.2.4. Definición de Competitividad

Según Gramigna (2002) se hace necesario adoptar algunas premisas básicas que avalarán las acciones gerenciales:

Concientizarse de que cada tipo de negocio necesita personas con perfiles específicos y que cada puesto de trabajo existente en la empresa tiene características propias y debe ser ocupado por profesionales que posean un determinado perfil de competencias.

Reconocer que aquéllos que ocupan puestos gerenciales, son responsables de ofrecer oportunidades que permitan el desarrollo y adquisición de nuevas competencias.

Estar convencidos de que siempre habrá espacio para el desarrollo de nuevas competencias, y que a lo que hoy se exige como buen desempeño de una tarea, mañana podrán agregársele nuevos desafíos.

2.2.5. Vínculo entre la Innovación y la Competitividad

Sobre Jericó (2008) nos dice que cuando apareció el libro *Competitive Advantage*, de Porter, quienes estaban involucrados en el proceso de planificación en las empresas percibían que, para implementar lo que el libro proponía, era necesaria una inversión considerable de tiempo en investigación, que permitiera descubrir las percepciones del consumidor y reunir datos sobre los competidores, los segmentos de la industria y las cadenas de valor en tiempos en los que las presiones por mayores ganancias eran altas.

2.2.6. Definición de Capacitación

Chiavenato (2007) en las empresas la capacitación generalmente es delegada al jefe superior inmediato de la persona que ocupa un puesto. Obedece a un programa preestablecido, aplicado mediante una acción sistemática que busca adaptar al

hombre al trabajo. Se puede aplicar a todos los niveles o divisiones de la empresa. (p. 385)

Para (Denegrí, 2005, p. 34) en su gran mayoría, los sistemas educacionales latinoamericanos se encuentran impulsando reformas que permitan satisfacer las necesidades de actualización, reorientación y enriquecimiento curriculares derivados de los acelerados cambios que vive nuestra sociedad, es necesario ofrecer a los beneficiarios directos del sistema, alumnos y alumnas, conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para la vida, que faciliten su formación como personas integrales, ciudadanos y trabajadores, que aporten de manera efectiva a los procesos de desarrollo de nuestras regiones.

2.2.7. Importancia de la Capacitación

Para Ibáñez (2010) son:

- Calidad
Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. (p. 476)
- Planeación de los Recursos Humanos
La capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la empresa en sus necesidades futuras del personal. (p.477)
- Salud mental
La salud mental del empleado suelen estar relacionadas directamente con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de la organización. (p.477)
- Seguridad física
La seguridad física del empleado suelen estar relacionadas directamente con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de la organización. (La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes en el trabajo, mientras que en un

ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado. p.477)

- Dimensión Psicológica

Es indudable que la capacitación genera un cambio de actitudes favorables, tanto para sus relaciones personales como laborales. (p.477)

- Desarrollo Personal

No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. . (p.477)

- Prevención de la obsolescencia

Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos.

Según (Grados, 2012, p. 233) solamente cuando se logra que el hombre quiera hacer las cosas, sepa cómo hacerlas y pueda llevarlas a cabo con eficiencia, habremos logrado una capacitación y, por tanto, éxito en la realización de la tarea.

Para (Coulter R. & Coulter M., 2010, p. 215) la capacitación de los empleados es una importante actividad de la administración de recursos humanos, si el trabajo demanda un cambio, las habilidades del empleado deben cambiar.

2.2.8. Campos de Aplicación de la Capacitación

Los campos de aplicación de la capacitación según Chiavenato (1998) están enmarcados en cuatro áreas:

- Inducción: Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores

del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

- Entrenamiento: Se aplica al personal operativo, en general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

- Formación Básica: Se desarrolla en organizaciones de cierta calidad, procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino.

- Desarrollo de Jefes: Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Gestión de Riesgos. Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

Riesgo. La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

Política. Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.

Procedimiento. Conjunto de acciones mediante el cual se implanta una política.

Procesos de Control. Las políticas, procedimientos y actividades, los cuales forman parte de un enfoque de control, diseñados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro de las tolerancias establecidas por el proceso de evaluación de riesgos.

Proceso de Gestión. Conjunto de acciones emprendidas por la dirección para gestionar una entidad. El sistema de control interno forma parte de dicho proceso y está integrado en él.

Productividad. Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción o también es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos.

Supervisión. Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

2.4.2.1. Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

2.4.2.2. Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017

2.4.2.3. Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

CAPÍTULO III MÉTODO

3.1. TIPO

Según Vara (2012) “la tesis es de tipo básico porque tuvo como fin dar aportes nuevos a la comunidad científica”. (p. 202)

3.2. DISEÑO

El diseño de investigación de la presente tesis es no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio para poder apreciar sus efectos en las otras variables.

3.3. ESTRATEGIAS DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

La prueba de hipótesis comienza con conocer la realidad del lugar de estudio, plantear las hipótesis con realizar el contraste con la estadística inferencial. (Sánchez, 2011).

3.4. VARIABLES

3.4.1. Operacionalización de la Variable 1: Mejora Continua.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1 Mejora continúa

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
Mejora continua	Competitividad	Satisfacción
		Disponibilidad
	Calidad	Atención oportuna
		Imagen de la entidad
Productividad	Eficiencia	
	Eficacia	

3.4.2. Operacionalización de la Variable 2: Capacitación

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2 Capacitación

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	Calidad	Temas de mayor demanda. Ambiente laboral.
	Programación de capacitación	Evaluación de conocimientos. Capacitación constante.

3.5. POBLACIÓN

La población de estudio está constituida por 60 docentes de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

3.6. MUESTRA

La muestra de estudio se determinó en 52 docentes que laboran en la facultad de educación de la Universidad de Huancavelica, año 2017.

3.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. Instrumentos de Recolección de Datos.

El instrumento de medición, según Valderrama (2014) son el cuestionario. (p. 195).

3.7.2. Procesamiento y Análisis de Datos.

La técnica de investigación, según Valderrama (2014) se utiliza la observación y la encuesta". (p. 194). A continuación en la tabla 4 y tabla 5 se aprecia la confiabilidad del instrumento aplicado a los resultados de las encuestas, ambos muestran una alta fiabilidad.

Tabla 3
Confiabilidad del instrumento de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	18

Tabla 4
Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	12

Según Valderrama (2014) se utiliza el SPSS versión 25 para el uso de la estadística inferencial. (p. 229), en el análisis de datos estadísticos.

CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1.1 Correlaciones de la Hipótesis General

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Tabla 5
Contraste hipótesis general

			Mejora continua (agrupado)	Capacitación (agrupado)
Rho de Spearman	Mejora continua (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Capacitación (agrupado)	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Existe relación significativa entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

4.1.2 Correlaciones de la Hipótesis específica 1

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Tabla 6
Contraste hipótesis específica 1

			Competitividad (agrupado)	Capacitación (agrupado)
Rho de Spearman	Competitividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Capacitación (agrupado)	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Existe relación significativa entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

4.1.3. Correlaciones de la Hipótesis específica 2

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Tabla 7
Contraste hipótesis específica 2

			Calidad (agrupado)	Capacitación (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Capacitación (agrupado)	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Existe relación significativa entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

4.1.4. Correlaciones de la Hipótesis específica 3.

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Tabla 8
Contraste hipótesis específica 3

			Productividad (agrupado)	Capacitación (agrupado)
Rho de Spearman	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Capacitación (agrupado)	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Existe relación significativa entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Tabla 9
Frecuencia de la Variable 1 mejora continúa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	De acuerdo	11	21,2	21,2	34,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	28,8	28,8	63,5
	En desacuerdo	10	19,2	19,2	82,7
	Totalmente en desacuerdo	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

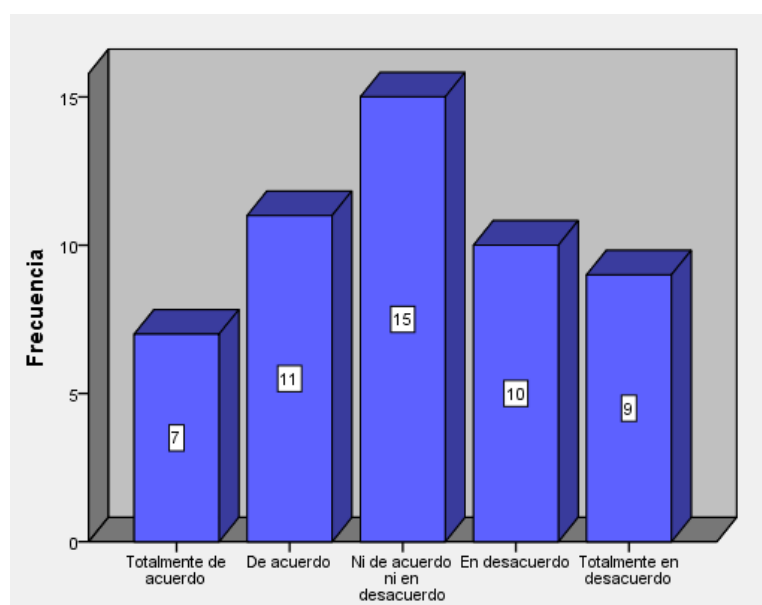


Figura 1. Frecuencia de la Variable 1 mejora continúa

Se halló que existe relación entre la mejora continua y la capacitación.

Tabla 10
Frecuencia de la dimensión competitividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	8	15,4	15,4	15,4
De acuerdo	6	11,5	11,5	26,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	15,4	15,4	42,3
En desacuerdo	4	7,7	7,7	50,0
Totalmente en desacuerdo	26	50,0	50,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

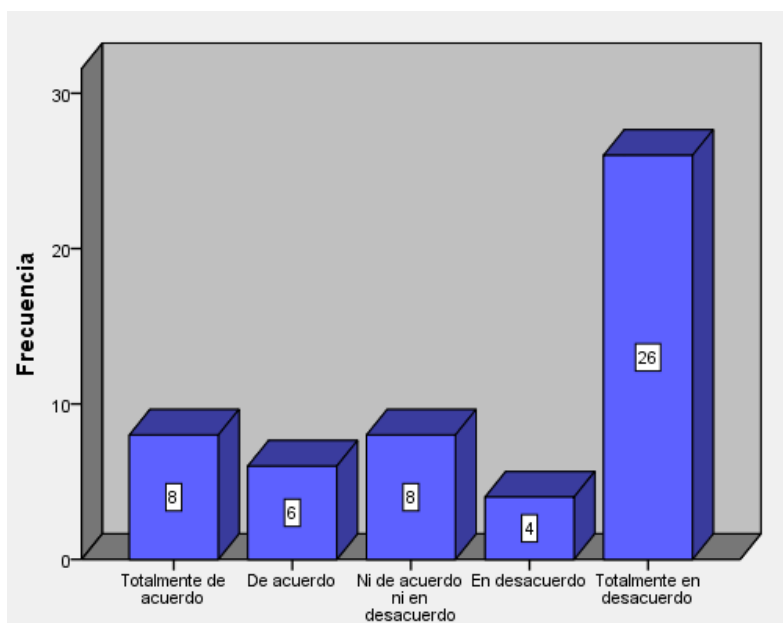


Figura 2. Frecuencia de la dimensión competitividad

Se halló que existe relación entre la competitividad y la capacitación.

Tabla 11
Frecuencia de la dimensión calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	De acuerdo	8	15,4	15,4	28,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	34,6	34,6	63,5
	En desacuerdo	7	13,5	13,5	76,9
	Totalmente en desacuerdo	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

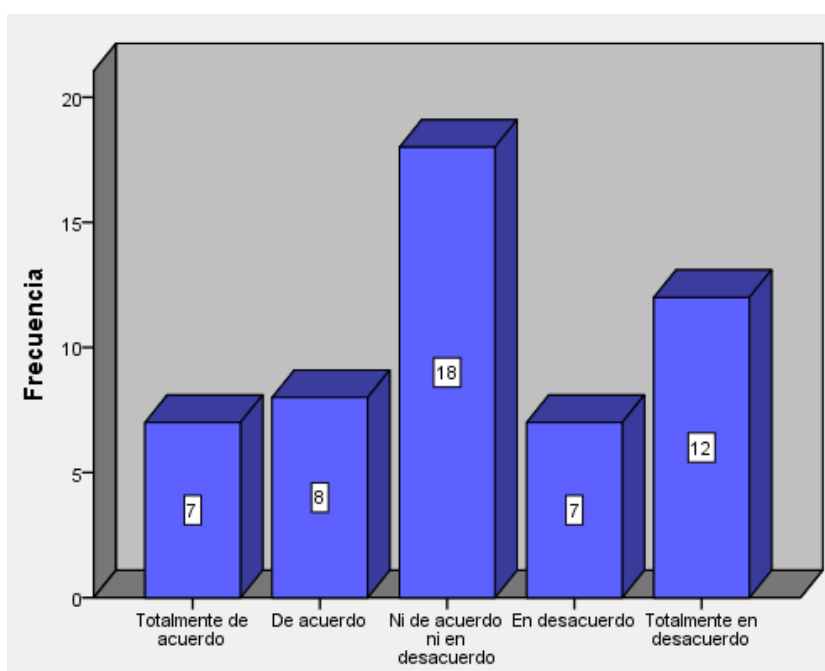


Figura 3. Frecuencia de la dimensión calidad

Se halló que existe relación entre la calidad y la capacitación.

Tabla 12
Frecuencia de la dimensión productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	7	13,5	13,5	13,5
De acuerdo	22	42,3	42,3	55,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19,2	19,2	75,0
En desacuerdo	7	13,5	13,5	88,5
Totalmente en desacuerdo	6	11,5	11,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

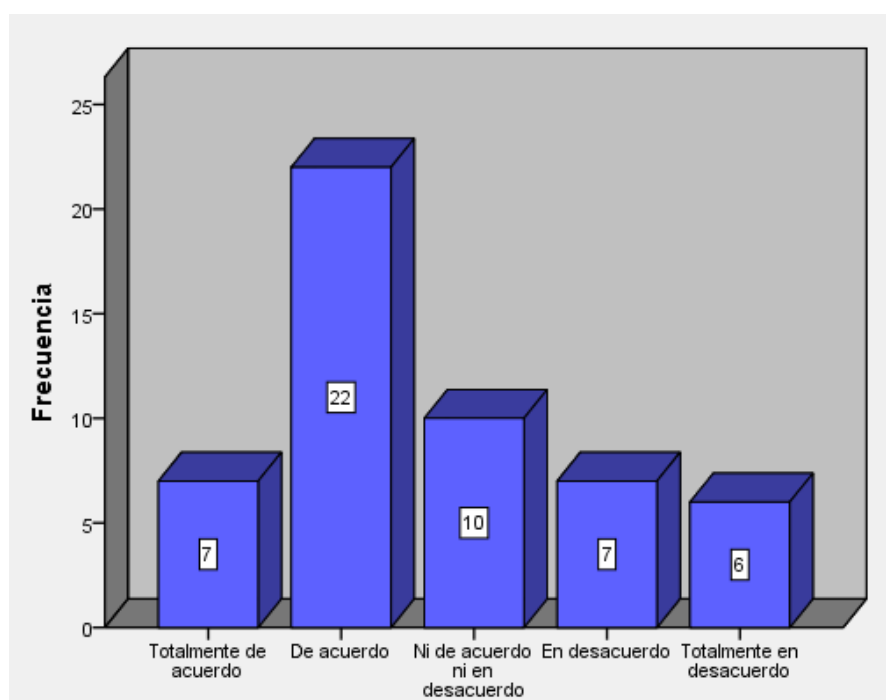


Figura 4. Frecuencia de la dimensión productividad

Se halló que existe relación entre la calidad y la capacitación.

Tabla 13
Frecuencia de la variable 2 capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	15,4	15,4	15,4
	De acuerdo	10	19,2	19,2	34,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	15,4	15,4	50,0
	En desacuerdo	11	21,2	21,2	71,2
	Totalmente en desacuerdo	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

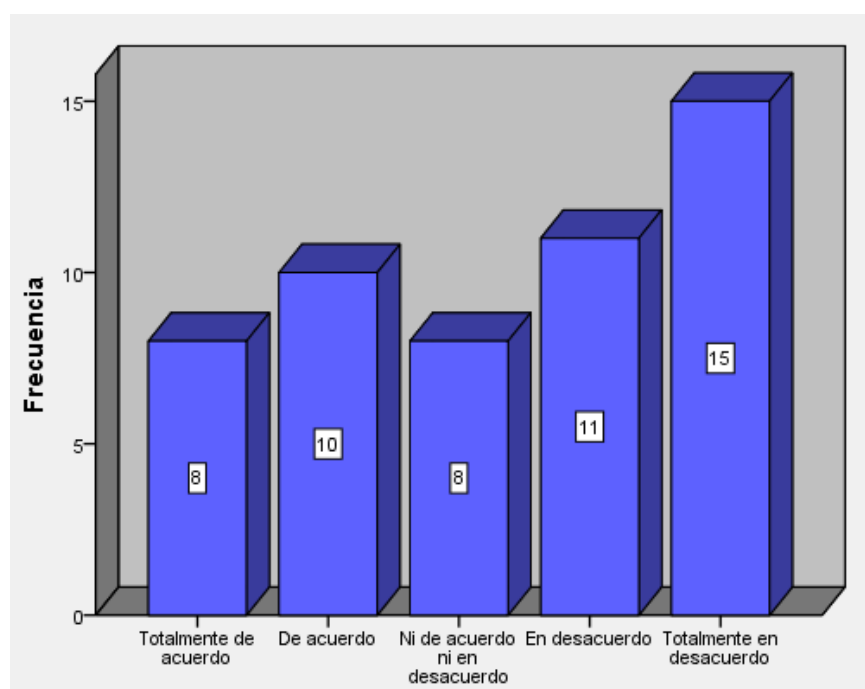


Figura 5. Frecuencia de la variable 2 capacitación

Se halló que existe relación entre la capacitación y la mejora continua.

CAPITULO V DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN

Según los hallazgos se tiene resultados similares con las tesis de Tisnado (2013) concluye en la importancia de la mejora continua en el procedimiento de entidades públicas, para así contar con resultados con efectividad, y ahorrar tiempo, para así optimizar la calidad de servicio, Sosa (2014) concluye en diseñar un programa de capacitación con temas actuales y que demande el personal de la entidad, para así mejorar las habilidades y destrezas de los profesores y brindar una educación de calidad a los alumnos, Medina (2014) resalta la relación cercana entre el potencial humano y una adecuada capacitación se lograría obtener las metas trazadas de la entidad profundizando el conocimiento interno de la entidad y el conocer más aun a los usuarios del servicio que se ofrece, finalmente Palma (2014) en su tesis concluye en mostrar los aportes del mejoramiento continuo en una entidad para así fortalecer el trabajo en equipo, el liderazgo que contribuya a optimizar el clima laboral y aprovechar las mejores cualidades de los trabajadores que integren la entidad.

5.2. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación significativa entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Segunda. Existe relación significativa entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Tercera. Existe relación significativa entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

Cuarta. Existe relación significativa entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.

5.3. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda actualizar al docente en procesos didácticos en el aula, para tener mejores resultados en el mejoramiento continuo de los alumnos y supervisar la facilitación de los docentes dentro del salón de clase para verificar el cumplimiento de sus funciones.

Segunda. Se recomienda para la mejora de la competitividad realizar una actualización en estrategias educativas para que utilicen técnicas y métodos que faciliten el proceso enseñanza y aprendizaje.

Tercera. Se recomienda realizar una evaluación del desempeño para los docentes para supervisar el desempeño y de esta forma crear planes de formación adecuados a las necesidades específicas de los docentes y de los alumnos.

Cuarta. Se recomienda implementar equipos de trabajo en los docentes para llevar una misma guía de desarrollo en la planificación, estrategias, didáctica esto permitirá que la Universidad Huancavelica maneje los mismos lineamientos de mejora continua.

5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Begazo De Bedoya Luis Hernando (2016) *La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la procuraduría pública del RENIEC*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.
- Berlinches (2004), Características de calidad-evaluación de factores, en *Calidad: las nuevas ISO 9000:2000 sistemas de gestión de la calidad*, Madrid, Thompson editores Spain paraninfo S.A. (eds.
- Coulter Robbins & Coulter Mary (2010) *Administración*. Décima edición. Editorial Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (1998) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mac Graw - Hill Internacional 11ª edición.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw HILL.
- Denegrí Coria Marianela (2005) Proyectos de aula interdisciplinarios y re profesionalización de profesores: Un modelo de capacitación. Rev. Estudios Pedagógicos, vol. 31, núm. 1, 2005, pp. 33-50. Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0718-07052005000100002
- García Llontop Jhony Alberto (2012) Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la presidencia del consejo de ministros- 2011. Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia pública. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Gutiérrez Pulido Humberto (2014) *Calidad y productividad*. Cuarta edición. Mc Graw Hill.

Grados Espinoza Jaime (2012) *Capacitación y desarrollo de personal*. Cuarta edición. Editorial Trillas.

Gramigna, María Rita (2002) *Gestión por competencias: una opción para hacer a las empresas más competitivas*. P&A Partners.

Ibáñez Machicao Mario (2010) *Administración de recursos humanos de la empresa*. Lima, Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.

Jericó Pilar (2008) *La nueva Gestión del Talento Construyendo Compromiso*. Madrid, España: Prentice Hall.

Medina Proaño Faira (2014) Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013. Maestría en dirección estratégica de recursos humanos. Pontificia Universidad católica del Ecuador.

Ortiz Uribe Frida Gisela y García Nieto María Del Pilar (2000) *Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas*. Cuarta Reimpresión. Editorial Limusa S.A.

Palma Díaz Armin Alonso (2014) Innovación en instituciones públicas: práctica de mejora continua y grupos de mejora. Artículo científico. Recuperado de <http://siare.clad.org/fulltext/0076504.pdf>

Sangüeza, Mateo e Ilzarbe (2006) Introducción a las herramientas y técnicas de la gestión de la calidad”, en *Teoría y práctica de la calidad*, Madrid, Thompson Editores Spain Paraninfo S.A. (eds.).

Sosa Guerra Yadira Fernanda (2014) Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente

(ITECNOR), ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

Stoner James A. F. , Freeman R. Edward & Gilbert Jr. Daniel R. (2009) *Administración*. Octava edición. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Tisnado Ipanaque Jorge Ricardo (2013) Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Universidad privada Antenor Orrego.

Torre Carrillo Ana (2006) Plan de mejora continua para la calidad académica de la FIC-UNI. Tesis para optar el grado de maestra en gestión tecnológica empresarial. Universidad Nacional de Ingeniería.

Valderrama M., Santiago (2014) *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica (Cuantitativa, cualitativa y mixta)*. Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván – Lima Perú - Edición 2014.

Vara-Horna, Arístides (2012) *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Tercera edición. Universidad de San Martín de Porres.

ANEXOS

ANEXO 1: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS A UTILIZAR

1-Definición del objetivo	2-Elaboración del diseño muestral	3-Diseño del instrumento	4-Ejecución de la encuesta
Definición del objetivo, que significa responder a la pregunta ¿qué se desea investigar y con qué propósito? Es el ¿qué y el para qué? De esto dependerá en gran parte los siguientes pasos a seguir.	Es la elaboración del diseño muestral, el cual dependerá del universo seleccionado y la cobertura que se pretende. Implica responder a la pregunta de ¿quién proveerá la información que se necesita?	Diseño del instrumento, es el cuestionario a utilizar; lo que implica responder a la pregunta de ¿cómo se captará la información? Además se define el tipo de preguntas, si serán cerradas o abiertas, debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo y directo, y adaptado a la idiosincrasia del encuestado. Debe contar con preguntas que se interrelacionen para permitir un análisis más profundo.	Ejecución de la encuesta. El encuestador debe tener credibilidad, habilidad para realizar las entrevistas y contar con un buen respaldo institucional que permita reducir los márgenes de posibles resistencias.

ANEXO 2: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Categoría

Uno de los tres grupos de objetivos de control interno. Las categorías son la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. Las categorías pueden superponerse, lo que puede determinar que un objetivo pertenezca a más de una categoría.

Capacitación

Es una herramienta fundamental para el área de inventarios, pues se ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.

Componente

Uno de los cinco elementos de control interno. Los componentes de control interno son: el entorno o ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo.

Control

Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

Eficacia

Capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos.

Eficiencia

Capacidad de producir el máximo de resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Mejora continua y capacitación del personal en la facultad de educación de la universidad de Huancavelica, año 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																										
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la mejora continua y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>	<p>Variable 1: Mejora continua</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Competitividad</td> <td>Satisfacción</td> <td>1,2</td> <td rowspan="5">Ordinal</td> <td rowspan="5">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Calidad</td> <td>Atención oportuna</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>Imagen de la entidad</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Productividad</td> <td>Eficiencia</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> <td>11, 12</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Competitividad	Satisfacción	1,2	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	Disponibilidad	3, 4	Calidad	Atención oportuna	5, 6	Imagen de la entidad	7, 8	Productividad	Eficiencia	9, 10	Eficacia	11, 12
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos																									
Competitividad	Satisfacción	1,2	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																									
	Disponibilidad	3, 4																											
Calidad	Atención oportuna	5, 6																											
	Imagen de la entidad	7, 8																											
Productividad	Eficiencia	9, 10																											
	Eficacia	11, 12																											
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación significativa entre la competitividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>	<p>Variable 2: Capacitación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Calidad</td> <td>Temas de mayor demanda.</td> <td>1,2, 3</td> <td rowspan="5">Ordinal</td> <td rowspan="5">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Ambiente laboral.</td> <td>4,5,6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Programas de capacitación</td> <td>Evaluación de conocimientos</td> <td>7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>Capacitación constante.</td> <td>10, 11, 12</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Calidad	Temas de mayor demanda.	1,2, 3	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	Ambiente laboral.	4,5,6	Programas de capacitación	Evaluación de conocimientos	7, 8, 9	Capacitación constante.	10, 11, 12					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos																									
Calidad	Temas de mayor demanda.	1,2, 3	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indiferente (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																									
	Ambiente laboral.	4,5,6																											
Programas de capacitación	Evaluación de conocimientos	7, 8, 9																											
	Capacitación constante.	10, 11, 12																											
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?</p>	<p>Determinar cuál es la relación entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>																											
<p>¿Cuál es la relación entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017?</p>	<p>Determinar cuál es la relación entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la productividad y la capacitación del personal en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2017.</p>																											

ANEXO 4: INSTRUMENTO

Estimado colaborador:

Es un gusto saludarlo. Este cuestionario deberá ser llenado por Usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otros vecinos.

Circule o marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión para cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem, si ha marcado alguna respuesta que después desea cambiar, escriba al costado el código de la respuesta correcta y tache la anterior. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestra investigación.

Edad: Género: M () F () Cargo:.....

CODIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

MEJORA CONTINUA		1	2	3	4	5
01	¿Cree Ud., que el alumno encontró respuestas a sus necesidades con la atención brindada?					
02	¿Cree Ud., que el alumno se encuentra satisfecho con la calidad del servicio brindado?					
03	¿Siempre está usted disponible para aceptar críticas?					
04	¿La disponibilidad de un buen trato al alumno es constante?					
05	¿Considera que la atención oportuna influye en la recuperación precoz del paciente?					
06	¿Cree Ud., que las buenas praxis favorecen la competitividad del alumno?					
07	¿La imagen de la Universidad hacia la sociedad es óptima?					

08	¿Considera que su labor ayuda a mejorar la imagen de la universidad hacia los alumnos?					
09	¿Considera Ud., a la efectividad como causa necesaria en la universidad?					
10	¿Se tiene conocimiento de la importancia de eficiencia y eficacia en la universidad?					
11	¿Cree Ud. que la adecuada dotación de recursos, insumos favorecen en la efectividad?					
12	¿Considera usted que no hace falta más recursos para mejorar la eficacia del servicio en la universidad?					

CAPACITACIÓN		1	2	3	4	5
01	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por la universidad Nacional de Huancavelica?					
02	¿Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?					
03	¿Se tiene que buscar siempre actualizar los temas de programas de capacitación?					
04	¿Tiene usted conocimientos sobre metodología última en educación?					
05	¿Considera usted importante que una adecuada capacitación fortalecerá sus conocimientos?					
06	¿Tiene usted conocimientos de nuevas técnicas de métodos de enseñanza?					
07	¿Con una gestión adecuada de prevención se reduciría la mala calidad?					
08	¿Considera usted que la actividad que realiza en la universidad Nacional de Huancavelica es optima?					
09	¿Considera usted que la inadecuada relación entre el docente y alumnos genera una baja calidad?					
10	¿El espacio de la universidad Nacional de Huancavelica cuenta con seguridad física adecuada?					
11	¿El ambiente laboral de la universidad Nacional de Huancavelica cuenta con las medidas de calidad para brindar tranquilidad en la enseñanza?					
12	¿Considera usted que las autoridades que maneja la universidad Nacional de Huancavelica no se preocupa por la mejora de la infraestructura?					