



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Habilidades directivas y calidad del servicio educativo en
docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa,
Junín, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Najar Calderon, Jose Luis (orcid.org/0000-0002-1882-4345)

ASESOR:

Dr. Palacios Sanchez, Jose Manuel (orcid.org/0000-0002-1267-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados padres, porque ellos siempre están conmigo brindándome su apoyo, sus orientaciones y reflexiones para hacer una persona de bien, a mi hermano que desde el cielo me cuida y me guía para que todo me vaya bien con la bendición de Dios. A mi esposa e hijos, quienes son la razón de mi vida, que me motivan constantemente a seguir adelante y crecer profesionalmente.

Agradecimiento

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, a los maestros que nos acompañaron en todo el trayecto de la maestría, al Dr. José Manuel Palacios Sánchez por brindarnos sus conocimientos y también por su paciencia y tranquilidad al momento de guiarnos en el presente semestre académico 2022 - I. A todos los compañeros maestrías con quienes hemos compartido experiencias académicas y profesionales. A las directoras de las dos instituciones públicas de Pangoa, equipo jerárquico, administrativo y docentes, por brindarme el espacio y su tiempo para aplicar el cuestionario y poder recoger la información necesaria para el presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestra	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos Éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	344
VI. CONCLUSIONES	388
VII. RECOMENDACIONES	3939
REFERENCIAS	400
ANEXOS	48

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Habilidades directivas	16
Tabla 2. Calidad del servicio educativo	18
Tabla 3. Población de docentes	19
Tabla 4. Muestra de estudio de las dos instituciones educativas públicas de Pangoa	19
Tabla 5. Validez de contenido de los instrumentos de medición	22
Tabla 6. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smoirnov	24
Tabla 7. Habilidades directivas (agrupara)	<u>25</u>
Tabla 8. Habilidades conceptuales	25
Tabla 9. Habilidades Humanas	26
Tabla 10. Habilidades técnicas	26
Tabla 11. Calidad del servicio educativo (agrupada)	<u>27</u>
Tabla 12. Elementos tangibles	27
Tabla 13. Fiabilidad	28
Tabla 14. Capacidad de respuesta	28
Tabla 15. Seguridad y de tiempo	29
Tabla 16. Empatía	29
Tabla 17. Habilidades directivas y calidad del servicio educativo	30
Tabla 18. Habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo	31
Tabla 19. Habilidades humanas y calidad del servicio educativ	32
Tabla 20. Habilidades técnicas y calidad del servicio educativo	33

Resumen

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022, el trabajo se caracterizó por ser de tipo aplicada, correlacional, cuantitativa, de corte transversal y descriptivo. La población lo conformaron 115 docentes y fueron seleccionados un total de 89 educadores como muestra, utilizando para ello el muestreo no probabilístico lo cual permite utilizar el criterio del investigador. Para recoger la información se manejó una encuesta y como instrumento el cuestionario conformado de preguntas cerradas, previamente validadas por tres magister conocedores del tema, así mismo para la confiabilidad del instrumento se empleó alfa de Cronbach donde las dos variables obtuvieron 0,987 de confiabilidad y las preguntas resultaron con 0,986 y 0,987 de confiabilidad lo que indica una mayor consistencia o confiabilidad. Para medir las dimensiones y sus indicadores se usó la escala de Likert con 5 puntos adaptados al contexto de las dos instituciones educativas públicas. Los resultados evidenciaron que existe relación significativa entre las variables habilidades directivas y calidad del servicio educativo, lo que permitió corroborar en la correlación de Spearman donde se evidencia un grado de significatividad de 0,000 que es no mayor a 0,05 y un nivel de correlación alta como es 0,735, por lo tanto, se concluyó que existe relación significativa entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Palabras clave: Habilidades directivas, Calidad, Calidad del servicio educativo.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship between managerial skills and quality of educational service in teachers of two public educational institutions of Pangoa, Junín, 2022, the work was characterized by being applied, correlational, quantitative, cut transversal and descriptive. The population was made up of 115 teachers and a total of 89 educators were selected as a sample, using non-probabilistic sampling, which allows using the researcher's criteria. To collect the information, a survey was conducted and as an instrument the questionnaire made up of closed questions, previously validated by three magisters familiar with the subject, likewise for the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used where the two variables obtained 0.987 reliability and the questions, they resulted with 0.986 and 0.987 reliability, which indicates greater consistency or reliability. To measure the dimensions and their indicators, the Likert scale with 5 points adapted to the context of the two public educational institutions was used. The results showed that there is a significant relationship between the variables managerial skills and quality of the educational service, which allowed to corroborate in the Spearman correlation where a degree of significance of 0.000 is evidenced, which is not greater than 0.05 and a high level of correlation. as it is 0.735, therefore, it was concluded that there is a significant relationship between management skills and quality of the educational service in teachers of two public educational institutions in Pangoa, Junín, 2022.

Keywords: Management skills, Quality, Quality of the educational service.

I. INTRODUCCIÓN

El colegio desde sus inicios siempre estuvo en manos de una persona encargada de dirigir y que recibe la denominación de director, quién debe reunir habilidades directivas que le permitan tener un papel importante en el avance de los cambios en las experiencias educativas y cumplir con el logro de los propósitos institucionales, así mismo; ofrecer calidad en los servicios de tal manera le permitan cumplir con las expectativas, demandas y los requerimientos de las personas que lo solicitan.

En el contexto internacional si bien Carbonó (2021) definió las habilidades directivas como conjunto de capacidades primordiales para el buen desarrollo del liderazgo en una organización, también menciona la existencia de falencias relacionados con resolución de conflictos o la motivación, probablemente por razones culturales como el individualismo o el entorno económico competitivo. Estas falencias impiden a veces el desarrollo fructífero de las organizaciones, en vista que se necesita del trabajo en conjunto de muchas personas.

Por su parte Sukardi et al. (2021) mencionaron en lo referente a calidad del servicio en las escuelas como baja en sus cinco dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, credibilidad, empatía y capacidad de respuesta), y que está relacionado con el material didáctico, servicios administrativos, enseñanza del docente, conexión a internet, aulas seguras y cómodas, laboratorios, aprendizaje de los estudiantes, entre otros, por tanto se hace necesario reestructurar y revitalizar la capacidad de prestación de servicios con el fin de conducir a una mejora en la calidad de servicio educativo.

En el contexto nacional para Diaz y Ledesma (2021) las habilidades directivas son competencias que debe tener un líder directivo para autoconducirse y dirigir un equipo de trabajo, así mismo orientar las actividades educativas garantizando la calidad del servicio a favor de los educandos y por lo tanto del país. Sin embargo, a raíz del covid – 19 (pandemia), se ha evidenciado que los directivos en educación sufren de manera directa esta problemática ya que se debe aplicar de manera obligatoria el trabajo remoto para lo cual no se encontraban preparados, entonces se hace necesario que los principales actores educativos desarrollen habilidades directivas y que debe de constituir un tema prioritario.

Complementando lo mencionado Oré y Valle (2020) señalaron que cuando no se cuentan en los colegios con gerentes que no desarrollan habilidades directivas, hay poca interrelación con los demás personales, no cumplen su función de líder, hay ausencia de motivación, diálogo y apertura, entonces, el directivo no va poder cumplir de manera correcta sus funciones.

Cueto (2020) manifestó que lograr la calidad del servicio educativo en el Perú es un reto, calidad en educación implica liderazgo por parte del personal jerárquico, clima institucional agradable, docentes competentes, infraestructura apropiada, uso de tecnologías de información y comunicación, ejecutar actividades extracurriculares, satisfacción del cliente, gestión de recursos humanos, etc. Aspectos que no se cumplen en la realidad de nuestra educación, así mismo, debemos agregar que el financiamiento del sector educativo en el Perú es bajo, existe diferencias entre la educación pública y privada y también entre las instituciones urbanas y rurales.

A nivel local, uno de los problemas que se tiene es no contar con personal directivo permanente que pueda planificar y ejecutar proyectos a largo plazo en beneficio de la comunidad educativa, a ello se suma la existencia de directores con prácticas autoritarias, permisivas, hay desconfianza, subordinación y problemas entre los miembros de la familia educativa, existe gestión escolar rutinaria de enseñanza, instrumentos de gestión poco funcionales, mala imagen institucional, etc. Lo que evidencia la falta de personal directivo con habilidades directivas.

Mencionado lo anterior, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022? Así también, se formulan las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022?, ¿Cuál es la relación entre habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022? y ¿Cuál es la relación entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022?

En relación a la justificación; teóricamente se hace con el fin de recoger información y establecer la relación entre las dos variables, para luego confrontar

con los conocimientos existentes, reflexionar e incorporar como información que sirva para mejorar en los procesos del sector educativo ya que se estaría encontrando la relación entre las variables. En el aspecto aplicativo existe la necesidad de mejorar y poner en práctica las habilidades directivas con el fin de proporcionar calidad en el servicio educativo. Así mismo; el trabajo se justifica por su beneficio metodológico, ya que permite elaborar y aplicar instrumentos o técnicas de recolección de datos que puede ser usado como información por otras entidades educativas.

El objetivo general del estudio es: Determinar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Los específicos son: Determinar la relación entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022., Determinar la relación entre habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022., y determinar la relación entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Finalmente, la hipótesis general es: Existe relación significativa entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022; y la hipótesis específica es: Existe relación significativa entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022, Existe relación significativa entre habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022 y Existe relación significativa entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional Bermúdez y Bravo (2016) manifestaron que desempeñarse como buen gerente no es fácil, es necesario tener habilidades para ser exitosos. Es así que las habilidades directivas como conductas que se pueden observar de forma habitual hacen posible tener éxito a las personas en el cargo directivo, implica también aplicar estrategias gerenciales para lograr los objetivos institucionales. En el ámbito educativo los directivos deben contar con habilidades que le hagan posible asumir comportamientos de acuerdo a las necesidades e intereses del colegio. Las habilidades directivas le facilitan tener una labor gerencial efectiva, las personas que asumen la función directiva en las instituciones educativas deben tener conocimiento de sus funciones, estar actualizado en relación a su labor educativa para tener un desempeño eficaz y en consecuencia brindar una buena calidad educativa. De lo manifestado, aparte de que se establece la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo, a nivel local los directivos de las instituciones educativas no reúnen esas características en su mayoría, no logran concretar los objetivos institucionales, no hay satisfacción de necesidades de los usuarios, lo que nos lleva a concluir que no hay mejoría en la calidad del servicio en el sector educación.

Bahadur (2021) Argumentó que toda escuela necesita de un director con habilidades directivas valga la redundancia, es una variable que permite alcanzar el estándar o calidad en el servicio educativo, los buenos colegios tienen personal jerárquico que efectivamente influyen en los altos niveles de logro, sin embargo, la calidad del servicio está lejos del nivel satisfactorio en muchas instituciones educativas debido a la mala infraestructura, personal administrativo incompetente, directores no calificados, comunicación ineficaz entre los miembros, los directivos de los sistemas educativos son empleados debido a favores políticos más que por sus habilidades y cualidades. Efectivamente en el contexto peruano es común que los empleados del sistema educativo en los niveles jerárquicos estén por favores más que por sus habilidades, así mismo se evidencia una diferencia entre entidades educativas privadas donde se cuenta con buena infraestructura, personal calificado, con acceso a internet, etc. Mientras la mayoría de los colegios públicos

carecen de servicios básicos, buena infraestructura, personal competente, etc. Lo que hace que estemos lejos de brindar calidad en el servicio educativo.

Gokmen y Hulya (2017) en su trabajo de investigación que tuvieron por objeto recoger información de los educadores y directivos sobre las formas de mejorar la calidad del servicio en las escuelas secundarias manifestaron que en un contexto competitivo, de rápido crecimiento y moldeado por la globalización existe la necesidad también de contar con personas competentes por tanto existe la expectativa y la necesidad de los alumnos sobre la calidad de los servicios en las instituciones educativas y satisfacerlos, en este sentido es importante el liderazgo de los directivos, las capacitaciones, docentes con métodos de enseñanza efectiva, buenas relaciones, ambientes propicios para el aprendizaje, provisión de material didáctico e infraestructura adecuada, lo cual ayudará a la determinación, la excelencia y la innovación, a tener escuelas prosperas y de alto rendimiento. A lo mencionado de acuerdo al currículo nacional de educación básica (CENEB) documento que sirve de base a la política educativa del país está plasmada en un enfoque por competencias, está enfocado formar estudiantes competentes, sin embargo, para lograrlo es necesario fortalecer otros aspectos como docentes competentes y con métodos de enseñanza efectiva por citar uno de ellos. El logro de los estándares de aprendizaje debe estar garantizados si se quiere lograr mejorías en la calidad del servicio en los colegios del país.

Por su parte Cervantes et al. (2018) realizaron una investigación teniendo como propósito estimar la calidad del servicio de acuerdo a la necesidades y exigencias de la persona que lo solicitan, la investigación es descriptiva, utilizaron una muestra de 80 estudiantes y concluyeron que la calidad del servicio depende de la experiencia forjada en el proceso de prestación del servicio por el lado de la entidad hacia sus consumidores y así mismo se resalta el papel preponderante del directivo. También exponen que en el pasado los clientes se adaptaban a la oferta del mercado, pero ahora las organizaciones deben buscar sus clientes y en este contexto es muy importante las habilidades del personal directivo para captar y mantener fidelidad de sus clientes. Las instituciones educativas si no brindan calidad en su servicio efectivamente los usuarios van a buscar otros colegios donde cumplan con sus expectativas y necesidades, en nuestra realidad se da esa situación tanto en instituciones ubicadas en zona rurales como urbanas, donde

muchas veces los colegios se quedan con mínima cantidad de estudiantes y es muy evidente en colegios ubicadas en zonas de frontera de nuestro país. Los colegios como una organización deben establecer una cultura de servicio dirigida hacia lo que es la excelencia esto debe experimentarse desde los directivos hasta los operativos, para ello los directivos están obligados contar con habilidades que garanticen su buen desempeño de sus funciones.

Así mismo Ascón et al. (2019), las habilidades directivas son cada vez más importantes en la formación profesional de los directivos ya que constituyen elementos diferenciadores que se pueden aplicar en cualquier campo del conocimiento. Las habilidades constituyen capacidades y herramientas para el trabajo ligados a cargos directivos en el desarrollo de las tareas, así mismo constituye un desafío para lograr la calidad de la educación.

Complementando lo mencionado, Abelha et al. (2017) entendieron que para administrar una organización se necesita habilidades y destrezas, y ese papel desempeña el director quien debe proseguir su trabajo en temas de calidad. Entonces, los principales actores educativos como los directivos están obligados a mantener una educación continua de tal manera que cuenten con capacidades y herramientas que faciliten mejorar su nivel académico y profesional, así también ayuden a tener un mejor desempeño en su labor en una institución educativa lo que finalmente se va reflejar en la calidad del servicio que va brindar a los usuarios que en este caso son los estudiantes y padres de familia, También se puede resaltar que los aportes de los autores mencionados se relacionan con las habilidades conceptuales.

Pérez (2020), realizó su trabajo a raíz de tener interés por conocer y resaltar la importancia de las habilidades directivas al asumir cargos directivos, y cómo podría ayudar a tener un buen clima, así como a mantener buenas relaciones con los demás miembros dentro de la institución, para ello aplicó una encuesta a 68 personas entre personal directivo, docente y de apoyo. Logrando obtener como resultado que las habilidades mejor desarrolladas por el personal jerárquico son la formación de equipos y lo relacionado a la comunicación que abarca también manejo de conflictos y motivación.

También Coello et al. (2021) desarrollaron sobre habilidades directivas resaltando el aspecto interpersonal, resolución de conflictos y toma de decisiones.

Propone en su trabajo la necesidad de las habilidades directivas para responder a los desafíos de la educación, hacer que haya mayor productividad, que permita satisfacer las necesidades, que se brinde calidad en los servicios y que haga posible la sostenibilidad dentro de la institución. Los autores mencionados relacionan las habilidades humanas y técnicas que es parte de las directivas con aspectos de la calidad del servicio en el sector educación como es la empatía y seguridad y de equipo.

En el ámbito nacional Oré y Valle (2020) en su trabajo tuvieron como objetivo realizar una investigación con el fin de señalar las habilidades directivas de los gerentes del sistema educativo dirigido hacia la calidad educativa y para ello utilizaron la metodología analítica, de observación, descriptiva, así mismo; revisaron artículos científicos de diferentes países latinoamericanos llegando a determinar la importancia que tiene contar en los centros educativos con gestores que conozcan y desarrollen las habilidades directivas en los colegios y que permita enfrentar los constantes cambios que se presentan en el sector dirigido hacia la calidad del servicio educativo. Así mismo resaltan el liderazgo como la habilidad más importante y ayuda al personal directivo integrar los demás tipos de habilidades, por otro lado, encontraron que los directivos no utilizan de manera eficiente la habilidad de comunicación (82%). Hay poca motivación por parte del directivo (54,77%). La motivación, la comunicación y liderazgo utilizados adecuadamente y orientados hacia el logro de objetivos que son parte de las habilidades humanas nos conducen hacia una buena gestión del sector educativo, también en la mejora de la calidad en el servicio.

Así mismo Zevallos (2017), en su trabajo tuvo como objeto encontrar la relación entre las variables; habilidades directivas y calidad de los servicios en institutos de educación superior. La tesis es de tipo descriptivo y abarcó una población de 7657, realizado la investigación llegaron a la conclusión de que existe una relación significativa y directa entre las habilidades directivas y calidad de servicio, sin embargo, afirma que los gestores como llama a los directivos de los institutos superiores de la macro región sur no prestan calidad y excelencia en su servicio en este caso académico. Los educandos no están satisfechos con los servicios académicos que les brinda, esto es una consecuencia de lo insuficiente que es respecto a habilidades directivas en vista que no hay hábitos de estudio,

falta de responsabilidad de los gestores educativos, formación cívica limitada, falta de capacitación entre otros factores. En los institutos de educación superior pública hay insuficiente personal con habilidades directivas por falta de capacitación y formación profesional y que tienen relación con la calidad de los servicios académicos. Entonces, por sus aportes de Zevallos podemos deducir que los gestores educativos o directores por falta de capacitación, formación profesional y otros factores no poseen habilidades directivas por tanto no pueden brindar calidad en los servicios académicos, en consecuencia, menos se brindará calidad en el servicio educativo en su conjunto.

Por su parte Mendoza (2021), se propuso determinar la relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio en un contexto como Ayacucho, para ello aplicó una encuesta a 52 docentes de secundaria, la investigación fue básica, descriptivo, correlacional, transversal, no experimental con un enfoque cuantitativo el resultados de la investigación fue que existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla - Ayacucho, 2021 con un nivel de significancia de 0,000 que es menor a 005 y con un nivel de correlación de 0,957 considerara como muy alta. También se logró establecer la relación entre habilidades conceptuales y calidad de servicio educativo con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 y con un nivel correlación muy alta de 0,980, se estableció la relación entre habilidades humanas y calidad de servicio educativo con un nivel de significancia de 0,000 y una correlación muy alta de 0,909 y finalmente se logró establecer la relación entre habilidades técnicas y calidad de servicio educativo con un nivel de significancia de 0,000 y con una correlación muy alta de 0,907. Se debe reconocer que tanto en su hipótesis general como en las específicas el nivel de significancia fueron menores a 0,05 y con niveles de correlación muy alta, lo que significó aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula.

Palacios (2020), en su trabajo de investigación se propuso determinar la relación entre las variables habilidades directivas y calidad de servicio educativo pero en un contexto como Sullana con un enfoque cuantitativo, básica, correlacional, no experimental, se utilizó un muestreo no probabilístico y teniendo como muestra a 20 docentes, quienes respondieron una encuesta de 28 preguntas, demostrándose que existe relación entre las habilidades directivas y calidad del

servicio educativo de los docentes en una institución educativa Sullana – 2019, con un nivel de significancia de 0,017 que es menor a 0,05 y con una correlación moderada de 0,527. Así también se logró establecer la relación entre habilidades técnicas y calidad de servicio educativo con un nivel de significancia de 0,034 que es menor a 0,05 y con una correlación moderada de 0,476, se estableció la relación entre habilidades humanas y calidad de servicio educativo con un nivel de significancia de 0,016 y con correlación moderada de 0,529. Tanto en la hipótesis general como en estas dos últimas hipótesis específicas los niveles de significancia son menores a 0,05 y con una correlación moderada que permite contrastar la relación entre ambas variables y aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Contrariamente a lo anterior en relación a habilidades conceptuales y calidad de servicio educativo el nivel de significancia es 0,063 que es mayor a 0,05 con una correlación moderada de 0,423, lo que hace que no haya relación significativa entre ambas variables y por tanto en este caso se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Antes de abarcar las definiciones de habilidades directivas por diferentes autores, es conveniente tratar lo que se entiende por habilidades, Friedman (2020) en base a los aportes de Adams y Pals (2007) expusieron como potencial de una persona para ejecutar una actividad mental o física que puede proceder de un talento innato, que es un rasgo de personalidad que establece la conducta de la persona en una amplia gama de situaciones y roles.

Por su parte Chun-Qing (2019) manifestó que las habilidades son aprendidas y permite lograr objetivos establecidos con la máxima certeza, a veces con el gasto mínimo de tiempo o energía, también pueden ser ambas cosas. Mohamed et al. (s.f.) clasificaron las habilidades en básicas y complementarias, las básicas son las habilidades fundamentales requeridas para el trabajo mientras que las complementarias son elementos de apoyo

Así mismo mencionar los aportes significativos sobre las habilidades directivas por Ramírez-Rojas (2018) quienes definieron como competencias que son necesarios para manejarse a sí mismo como también establecer relaciones con los demás, implica también tener un enfoque claro para visualizar el objetivo y establecer acciones para concretar.

Por su parte La Rosa (2020) manifestó que está relacionado con las capacidades que tiene una persona para obtener resultados que previamente han sido proyectados, las habilidades directivas son adquiridas o aprendidas mediante la utilización de herramientas que ayudan a optimizarlo, así mismo también se puede entender como talento o ingenio de la persona para realizar un trabajo y ello implica usar estrategias, herramientas y estilos llevados a la práctica de manera óptima. En consecuencia, las habilidades directivas se pueden entender como capacidades, destrezas y conocimientos que posee un individuo para ejecutar tareas y labores que permitan lograr objetivos y/o metas institucionales previamente establecidos.

Ascón et al. (2019) manifestaron que las habilidades directivas son cada vez más importantes en vista que constituyen medios de trabajo asociados a cargos directivos que requieren interacción con subordinados y colaboradores en el desarrollo de los trabajos, en el ámbito educativo constituyen desafíos si se direcciona a la mejora de los problemas relacionados con la calidad e innovación. Complementando lo anterior González y Canós-Darós (2020) resaltaron las habilidades directivas como pilares trascendentales que orientan de manera asertiva las organizaciones hacia el éxito, en este sentido existe la necesidad de fortalecer las habilidades de los directivos para forjar una ventaja competitiva en las organizaciones.

Corina y Vargas (2021) teniendo como referencia a Whetten y Cameron (2015) reconocieron 4 tipos de habilidades: Personales, relacionados con el conocimiento de uno mismo, administración del estrés y resolución de inconvenientes. Interpersonales que engloba el manejo de conflictos, motivación, establecimiento de relaciones y ganar poder e influencia. Grupales: Proporcionar libertad y también delegar, formación de equipos seguros y liderar el cambio hacia lo positivo. Y de comunicación; que se relaciona con manejo de exposiciones verbales y escritas, elementos fundamentales para presentaciones eficaces, conducción de entrevistas y conducción de juntas.

Así mismo mencionaron los aportes de Katz (1974), quien identifica tres categorías o dimensiones como son: Habilidades conceptuales; que está relacionado con las capacidades para examinar, diagnosticar y solucionar los problemas. Facilita realizar el diseño organizacional que comprende manuales,

organigramas, reglamentos y estrategias corporativas. Habilidades humanas (interpersonales) que comprende capacidad para trabajar en equipo, permite comprender los intereses, las necesidades y actitudes de los demás. Esta habilidad es importante en vista que las relaciones interpersonales son una constante en los directivos aparte de comprender habilidades sociales y comunicacionales. Finalmente se tiene las habilidades técnicas; el cual se logra con el estudio (formación académica, cursos, especializaciones entre otros) y que es complementada con la experiencia (tareas propias de su especialidad) que se alcanza en el trayecto.

Complementando lo anterior Pasa (2015) resaltó los aportes de Katz quien realizó estudios sobre habilidades de gestión y de acuerdo a esto argumenta que el buen trabajo de los directivos es producto de las habilidades de gestión, el director que tiene habilidades tendrá éxito, mientras que aquel directivo que carece de habilidades probablemente tendrá un mal desempeño.

La presente investigación toma en cuenta las dimensiones antes expuestas (Katz) para la variable de habilidades directivas, en vista que existen antecedentes como de Mendoza (2021), Silva-Rubio (2021) y Palacios (2019) del ámbito nacional que pueden servir para enriquecer el presente trabajo de investigación.

Por otro lado, se hace necesario también tratar también sobre la calidad, de acuerdo a Martin et al. (2020), el término calidad tiene diversas interpretaciones, sin embargo, es muy aceptado como concepto centrado en el cliente y que implica satisfacer o de preferencia exceder las necesidades y expectativas del cliente. También proponen cuatro perspectivas sobre el significado de la calidad, calidad como: Valor para el cliente, entrega acordada, integración de ecosistemas y valores para la sociedad. Se debe considerar diversos puntos de vista para mejorar las prácticas reales de gestión de calidad. Según Ahmed (2014) la calidad está asociado a varias definiciones: Satisfacción y lealtad del cliente, realizar bien las cosas, dar un producto apropiado para el propósito, facilitar un producto aceptable y a menor costo, estándar aceptado por el cliente y el proveedor, totalidad de las características que inciden en su capacidad para satisfacer necesidades y aptitud para el uso.

En relación a la calidad en educación, según Bocean et al. (2018) debe estar garantizada por lineamientos y políticas de cada país, que son visiones estratégicas

que se suelen planificar de manera prospectiva a mediano y largo plazo, el servicio educativo será de calidad si existen en cada nivel, departamentos específicos que garanticen la sostenibilidad de la calidad. Para garantizar la calidad se debe basar en responsabilidad y mejora de la calidad, así también en base al trabajo de China (2014) citada por Bocean y otros, diferencia dos categorías de calidad en educación, calidad del sistema educacional de todo el país y calidad de las instituciones educativas y que vendría a ser local.

Reforzando lo anterior Ropa (2014) en relación al servicio educativo argumentó como conjunto de procesos que posee como base el aprendizaje y la enseñanza complementados por el servicio educativo de calidad. La calidad del servicio educativo es posible gestionar con principios como organización teniendo como base el cliente, involucramiento de las personas, mejora continua, liderazgo, enfoque de procesos, relación mutua, enfoque de sistemas por la gerencia

Entonces, en relación a la variable calidad del servicio educativo; el Instituto nacional para la evaluación de la educación (INEE, 2018) interpretó como una cualidad que es producto de la integración de las dimensiones de pertinencia (currículo centrado en las necesidades de los estudiantes), relevancia (necesidades de la sociedad), eficacia interna y externa (mayor alcance de estudiantes desde un inicio hasta el final logrando los aprendizajes), impacto (que sea un ciudadano cabal, íntegro), suficiencia (que cuente con recursos suficientes), eficacia (sea aprovechado de la mejor forma) y equidad (ofrecer apoyo a los que necesitan para lograr los objetivos).

Por su parte Córdova (2019) concluyó que la calidad educativa tiene diferentes definiciones, sin embargo, reconoce en base a los aportes de Thorne (2001) que está asociado a la excelencia, eficacia, eficiencia, pertinencia y transformación de los colegios.

Astete (2018) sustentó que la calidad del servicio educativo se encuentra conectada con la satisfacción del cliente y esto se logra cuando se sobrepasa sus expectativas y percepciones.

En lo concerniente a las dimensiones de la calidad del servicio está basada en los aportes de Zeithaml y Parasuraman (2004) en vista que se siguen utilizando en actuales investigaciones, y estos autores proponen que los consumidores evalúan la calidad del servicio comparando entre lo que realmente reciben cuando

se presta el servicio y lo que esperan. Para analizar la variable se utilizan 5 dimensiones como:

Tangibilidad (elementos tangibles) relacionados con la parte física que puede ser la infraestructura, personal, cuidado y apariencia de equipos, materiales. Fiabilidad: rapidez y la oportuna atención que permite un servicio eficiente y eficaz. Capacidad de respuesta: Cuando se ofrece un servicio con prontitud, que es la demostración de ser competente. Seguridad: relacionado con la seguridad, confianza y trato amable. Empatía: atención individual adaptado al gusto del cliente, demostrando el lado humano.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis se caracteriza por ser aplicada, en vista que es una investigación útil, llevada a la práctica para aprovechar los conocimientos conseguidos por la investigación básica y que permite solucionar problemas inmediatos, esto según Sánchez et al. (2018). Por su parte Álvarez (2020) sostuvo que es una investigación orientada a lograr nuevos conocimientos con el fin de resolver problemas de manera práctica. Finalmente, Escudero y Cortez (2018) señaló que es una investigación empírica o práctica y se caracteriza por tomar en cuenta los conocimientos con el objetivo de aplicar de manera inmediata y solucionar una determinada situación.

El método que se utilizó es el hipotético – deductivo, según Rodríguez y Pérez (2017), tiene su punto de partida en la hipótesis que facilita obtener nuevas deducciones, se parte de la hipótesis inferida y se pone a prueba o a verificaciones empíricas, de tal manera que se puedan encontrar la correspondencia con los hechos. Se comprueba la hipótesis planteada inicialmente y se puede llegar inclusive a proposiciones contradictorias que van a permitir reformularlas en caso que sea necesario. Entonces, en este trabajo se formuló la hipótesis general y las específicas que van a someterse a prueba para luego determinar la validez de la hipótesis alternativa. Así mismo se considera el método estadístico

Así mismo es correlacional, en vista que se evalúan dos variables para ver si existe el grado de relación no causal o correspondencia entre ambas. Se caracterizan porque permite medir las variables para luego estimar la correlación por medio de la prueba de hipótesis, esto según Gallardo (2017).

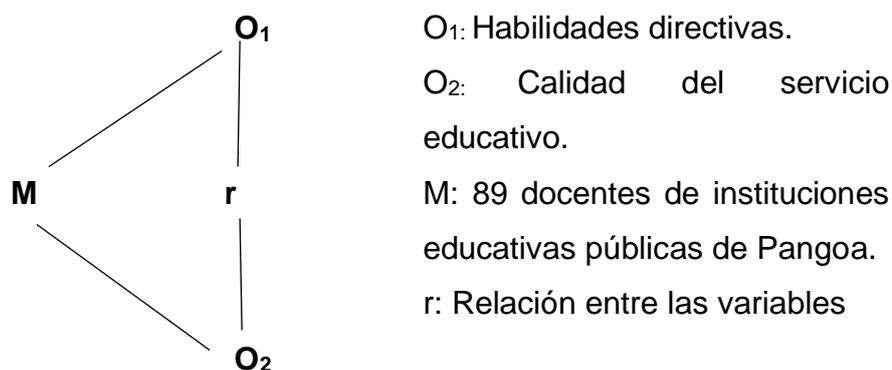
También se debe mencionar que es de naturaleza cuantitativa porque cuantifica los datos y se realiza un trabajo en el campo estadístico esto según Cárdenas (2018). Por su parte Aguilar-Ávila et al. (2017) manifestaron que los datos que se recogen y se analizan son numéricos.

Finalmente, el estudio es de corte transversal según su temporalización, de acuerdo a Hwaire (2019), las informaciones se recogen en un momento o instante y tiene por finalidad describir las variables y analizar la interrelación que puedan tener en un determinado instante.

El diseño de la investigación es no experimental, es decir, el trabajo se hace sin manipular intencionalmente las variables, se fundamenta en la observación tal como se da en la realidad para su análisis posterior, esto de acuerdo a Álvarez (2020).

Es descriptivo, según Mejía (2020), fundamentó que se encarga de especificar las tipologías de la población que se está estudiando, identifica las relaciones que existen entre las variables y las descripciones se hacen aplicando las encuestas. De igual forma es una investigación correlacional ya que se está evaluando dos variables como son las habilidades directivas y calidad del servicio para ver si existe relación o correspondencia entre ambas, esto en el campo educativo.

El esquema del diseño sería de la siguiente forma:



3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Habilidades directivas.

Definición conceptual: En su definición conceptual según Carbonó (2021) se puede decir que son capacidades diversas, importantes para el correcto desarrollo del directivo en una institución educativa. Las habilidades comprenden aspectos que en conjunto definen a un buen director en una entidad. Y en su definición operacional: Habilidades precisas para gestionar instituciones educativas públicas de Pangoa verificado en la estimación de sus tres dimensiones mediante la escala interválica.

Definición operacional

Las habilidades directivas fueron evaluadas utilizando una encuesta y teniendo como instrumento un cuestionario y fue aplicado mediante Google form; distribuido en 3 dimensiones, según Kant (1974) estas dimensiones son: Habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas, con 22 preguntas cerradas de opción múltiple en la escala de Likert.

Las dimensiones son señaladas por Katz (1974) que aún siguen siendo utilizadas en las actuales investigaciones, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Habilidades directivas.

Dimensiones	Indicadores	Escala
Habilidades Conceptuales: Relacionado con las ideas, con la capacidad para examinar, diagnosticar y solucionar los problemas organizacionales.	Conocimiento de: ✓ Normas. ✓ Políticas ✓ Metodologías educativas	1: Nunca 2: Casi nunca. 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
Habilidades humanas: Habilidades sociales que ayudan a los directivos a interactuar de manera efectiva con sus colaboradores.	✓ Líder. ✓ Motivador. ✓ Integrador. ✓ Conciliador.	
Habilidades técnicas: Conocimientos y capacidades desarrolladas con el fin aplicar en un determinado campo y generar competitividad.	Gestión de: ✓ Documentos. ✓ Clima favorable ✓ calidad del proceso educativo.	

Variable dependiente: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual: En su definición conceptual según Astete (2018) consiste en la satisfacción del cliente, lo que implica sobrepasar sus expectativas y percepciones, así mismo Ropa (2014) indica como la excelencia del servicio, posesión plena de cualidades que caracterizan al servicio educativo. Bazalar (2021) concluye que la calidad implica cumplir con la satisfacción de las necesidades de los estudiantes teniendo presente sus demandas conforme a los estándares, pero también implica satisfacer las necesidades de los padres de los educandos quienes están a cargo de la educación de sus hijos. La calidad en educación es brindar a los estudiantes con los mejores recursos, buenos ambientes, de sobremanera la atención de los docentes basada en competencias y capacidades de tal manera que los resultados al término sean exitosas en todos los ámbitos.

Definición operacional

La calidad del servicio educativo ha sido evaluada a través de una encuesta y teniendo como instrumento un cuestionario, que fue aplicado mediante Google form; se emplearon 5 dimensiones propuestas por Zeithaml y Parasuraman (2004) y son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y de equipo y empatía compuesta por 22 preguntas con sus respectivas alternativas (5) para marcar en la escala de Likert.

Las dimensiones a utilizar son cinco: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y de equipo, empatía. Señalada por Zeithaml y Parasuraman (2004) y que continúan utilizándose por diferentes investigadores como Pucamayo et al. (2019) y que se puede apreciar en la siguiente página y en la tabla correspondiente:

Tabla 2*Calidad del servicio educativo.*

Dimensiones	Indicadores	Escala
Elementos tangibles: Parte física que puede ser observado y palpado.	✓ Infraestructura institucional y presentación del personal.	1: Nunca 2: Casi nunca.
	✓ Cumplimiento del servicio.	3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
Capacidad de respuesta: Cuando se ofrece un servicio con prontitud, que es la demostración de ser competente	✓ Eficacia y eficiencia	
Seguridad y de equipo: Involucra credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad	✓ Idoneidad de los actores.	
	✓ Trato amable.	
	✓ Generación de confianza	
Empatía: Dedicación, compromiso y voluntad para entender las necesidades de otras personas y hallar la manera adecuada de satisfacerlas.	✓ Conocer sus necesidades, atención personalizada y mantener comunicación.	

3.3. Población y muestra

La población es entendida por Gallardo (2017) como conjunto finito de elementos con características comunes que constituyen el ámbito de interés motivo de análisis sobre lo que se quiere inferir conclusiones, puede ser de naturaleza estadística o teórica. Para el presente trabajo de investigación la población lo conforman 115 docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Tabla 3

Población de docentes.

Género	f_i	%
Masculino	50	43
Femenino	65	57
Total	115	100

La muestra es entendida por Hernández y Carpio (2019) como subconjunto de la población que recoge las características relevantes del todo y que se logra usando ciertas metodologías para someterla a un estudio y análisis. Para el trabajo de investigación se tomaron en cuenta un total de 89 educadores de las dos instituciones educativas públicas de Pangoa.

Tabla 4

Muestra de estudio de las dos instituciones educativas públicas de Pangoa.

Género	f_i	%
Masculino	34	38
Femenino	55	62
Total	89	100

En lo referente al muestreo se hace necesario definir y hacer presente de porque razones en este trabajo no se ha utilizado algún tipo de muestreo. De acuerdo a los aportes de Otzen y Monterola (2017) el muestreo es una herramienta de la indagación que tiene por finalidad establecer una parte del todo (población) y

evaluarse con el propósito de realizar inferencias sobre la población en estudio. El trabajo utilizó el muestreo no probabilístico, según Salgado (2019) es una técnica que permite seleccionar la muestra de acuerdo a los criterios del investigador en lugar de seleccionar de forma aleatoria.

En este caso se envió el link de Google form a través de WhatsApp a toda la población de docentes, sin embargo, se consideró solo a los 89 que llegaron a responder el cuestionario. Se debe señalar que dada las circunstancias de la virtualidad a raíz del Covid – 19 no se pudo abarcar a toda la población en vista que algunos docentes no quisieron responder el cuestionario argumentando que no tenían una buena conectividad o que estaban ocupados, se ha tenido mucha dificultad en la aplicación del cuestionario, y por esta razón se optó por el muestreo no probabilístico ya que una de las ventajas de esta técnica es que permite al investigador establecer la cantidad de la muestra.

En relación a los criterios de inclusión se consideró a la totalidad de los educadores contratados y nombrados que vienen laborando en las dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Así mismo como criterios de exclusión se tuvo en cuenta a los docentes que no respondieron el cuestionario, personal jerárquico, administrativo y de servicios de las dos instituciones públicas de Pangoa, Junín, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo referente a las herramientas o estrategias que fueron utilizados para recoger datos son diversos, sin embargo, para el presente trabajo se ha empleado una encuesta. De acuerdo a Falcón et al. (2019) la encuesta es una técnica de mayor uso en el campo de la investigación, pero también es utilizado como instrumento para planificar cualquier evento social.

Según Caballero-Martínez (2017) implica acopiar datos que se obtienen a través de preguntas sobre aspectos de la actividad humana. Se puede dar de manera estructurada cuando hay una lista de interrogantes aplicadas a todos por igual, y la no estructura que consiste en realizar preguntas que se pueden ir modificando de acuerdo a las respuestas que se van dando. En el presente trabajo se empleó la estructurada en vista que hay un listado de preguntas que se van a aplicar a todos los participantes por igual.

Los instrumentos según Cisneros-Caicedo et al. (2022) son recursos utilizados en investigación para recoger datos y que se puede emplear de diferentes maneras de acuerdo al tipo, objetivo y técnica de investigación seleccionada. En este caso se va utilizar el cuestionario, que es un instrumento que ayuda recopilar datos y es muy usado en trabajos de investigación. El cuestionario tiene preguntas enumeradas en una tabla de doble entrada con sus alternativas o posibles respuestas que el encuestado debe responder, esto de acuerdo a Arias (2020).

El proceso de la validación consiste según López et al. (2019) en determinar la calidad del cuestionario de acuerdo a sus características, la validez y la fiabilidad permite conocer la firmeza interna del instrumento, la claridad y pertinencia de las preguntas, así como también la estructura del cuestionario. Para el trabajo se realizó mediante la validación de tres conocedores con grados de maestría en el sector educación, quienes evaluaron el cuestionario para que pueda ser aplicado con el fin de recoger la información y procesarlo, los instrumentos validados y los datos de los validadores se pueden visualizar en el anexo N° 4, se encuentran al final del presente trabajo.

Antes de emplear el cuestionario, como se mencionó el instrumento fue aprobado y autorizado por tres conocedores de la materia, posteriormente se ejecutó o se aplicó la encuesta a 10 docentes que no pertenecen a ninguna de las dos instituciones educativas públicas de Pangoa, esto con el fin de realizar el examen de confiabilidad y para ello se manejó el alfa de Cronbach. Según Guillen (2019) el alfa Cronbach es una fórmula que se utiliza para determinar la consistencia interna del cuestionario y que tiene en cuenta valores entre el 0 y el 1. Permite corroborar si el cuestionario utilizado (instrumento) va recoger información defectuosa que pueden conllevar a conclusiones erradas o en todo caso estamos frente a un instrumento confiable y consistente. Las variables habilidades directivas y calidad del servicio educativo obtuvieron 0,987 de confiabilidad y las preguntas resultaron con 0,986 y 0,987 de confiabilidad lo que indica una mayor consistencia o confiabilidad como se puede apreciar en la tabla siguiente (5) y en el anexo 5 (por cada pregunta).

Tabla 5*Confiabilidad del instrumento de medición*

Estadística de fiabilidad	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
0,987	44

3.5. Procedimientos

Para recoger los datos se pidió el permiso correspondiente como señal de respeto y también cumplir con la formalidad del caso con los directivos de las dos entidades educativas públicas de Pangoa con el fin de aplicar el cuestionario, después el instrumento se les envió virtualmente a todos los docentes a lo que solo respondieron 89 educadores (muestra establecida). La recolección de la información se desarrolló de manera virtual utilizando el Google form, así como el WhatsApp institucional para enviar el link, posteriormente para procesar la información recolectada se usó el Microsoft Excel, así como el software SPSS versión 26 en español que facilitó establecer los resultados inferenciales como los descriptivos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de la información recolectada se realizó por medio del programa estadístico IBM SPSS, versión 26 en español.

Se utilizó la estadística descriptiva que según Rendón-Macías et al. (2016) forma una parte de la estadística que expone recomendaciones sobre la manera cómo se procesa los datos, la información en gráficas, tablas o figuras. Los datos recogidos deben concretarse en cifras que posteriormente son presentados de forma clara, sencilla y ordenada de tal manera que sean interpretados por lectores, revisores e investigadores. Entonces, para determinar los resultados descriptivos se utilizó tablas estadísticas con el fin de establecer porcentajes, así como su frecuencias relativas y absolutas.

Así mismo se empleó la estadística inferencial, de acuerdo a Salazar y Del Castillo (2018) es parte de la estadística que trata de establecer conclusiones a partir de la información recolectada, para ello es necesario investigar y analizar.

Por su parte Navarro (2018) argumenta como procedimientos estadísticos que conducen a realizar inferencias o deducciones sobre algo, implica afirmar o generalizar en relación a la posibilidad de su validez. Entonces; los resultados inferenciales se establecieron en el presente trabajo utilizando la tabla de correlación de Spearman donde se relacionan las habilidades directivas y calidad del servicio educativo, así como sus dimensiones de la primera variable independiente con calidad del servicio educativo.

3.7. Aspectos Éticos

Para ejecutar el trabajo de indagación se ha recurrido al aporte de diferentes autores, respetando la propiedad intelectual de cada uno de ellos y citando en la parte de referencias del presente trabajo de investigación, para ello se utilizó las normas de American Psychological Association (APA). Las normas APA, establecen pautas para tener una comunicación precisa y clara en lo que refiere a publicaciones académicas, específicamente en la citación de fuentes de información. El uso de las normas APA es muy utilizada por su practicidad en muchos manuscritos, trabajos y publicaciones académicas esto de acuerdo a Moreno y Carrillo (2019).

Para recoger la información de los docentes se empleó un cuestionario, previamente se pidió el visto bueno de los directivos de las dos entidades educativas públicas de Pangoa para su respectiva aplicación cumpliendo los principios y códigos éticos señaladas para realizar las investigaciones. Así mismo se utilizó la herramienta turnitin para evitar posibles plagios y faltas al código de ética establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

La Universidad Cesar Vallejo (2020) en su código de ética en investigación establece los siguientes principios: Autonomía, beneficencia, competencia profesional y científica, respeto a la propiedad intelectual, humana, justicia, libertad, maleficencia, probidad, responsabilidad, transparencia entre otros.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

En el presente trabajo se consideró como muestra 89 docentes que es mayor a 50 datos, es por esta razón que se optó por emplear la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Por otra parte, en el caso que el Sig. O el valor de p sea menor a 0,05 estaremos frente a datos no paramétricos (no tienen distribución normal), en caso el valor de p sea mayor a 0,05 estaremos frente a datos paramétricos (tienen distribución normal).

Tabla 6

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades conceptuales	,095	89	,045
Habilidades humanas	,088	89	,087
Habilidades técnicas	,095	89	,046
Elementos tangibles	,119	89	,003
Fiabilidad	,132	89	,001
Capacidad de respuesta	,112	89	,008
Seguridad y de equipo	,128	89	,001
Empatía	,106	89	,016

Como se puede apreciar en la tabla 6, los resultados de la prueba de normalidad en relación a cada dimensión son las siguientes: Lo correspondiente a habilidades conceptuales el valor de p que es 0,045 es menor a 0,05, en habilidades humanas 0,087 es mayor a 0,05, en técnicas 0,046 es menor a 0,05, elementos tangibles 0,003 es menor a 0,05, fiabilidad 0,001 es menor a 0,05 y en el resto de las dimensiones también son menores a 0,05. Lo que nos indica que estamos frente a datos no paramétricos, así mismo debemos tener presente que los datos son ordinales, en consecuencia, utilizaremos el estadístico de Spearman para contrastar la hipótesis propuesta.

4.2. Resultados descriptivos

A continuación, se presentan los resultados descriptivos para su respectivo análisis.

Tabla 7

Habilidades directivas

Habilidades directivas (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	19,1	19,1	19,1
	Medio	34	38,2	38,2	57,3
	Alto	38	42,7	42,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 7, de un total de 89 docentes, en relación a la variable habilidades directivas, se puede visualizar los resultados y se obtuvo el nivel alto con 42,7%, el nivel medio está con 38,2% mientras que el nivel bajo tuvo 19,1% totalizando el 100%. Entonces, se explica que las habilidades directivas son favorables.

Tabla 8

Habilidades conceptuales

Habilidades conceptuales (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	15,7	15,7	15,7
	Medio	38	42,7	42,7	58,4
	Alto	37	41,6	41,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

En la tabla 8, correspondiente a la dimensión habilidades conceptuales, se refleja los efectos con un nivel alto de 41,6%, el nivel medio se ubicó en 42,7%, siendo mínima la diferencia entre ambos niveles, mientras que el nivel bajo alcanzó 15,7%, totalizando entre los tres niveles el 100% lo que explica que las habilidades conceptuales en parte son favorables.

Tabla 9*Habilidades humanas*

Habilidades humanas (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	23,6	23,6	23,6
	Medio	40	44,9	44,9	68,5
	Alto	28	31,5	31,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

En la tabla 9, respecto a la dimensión habilidades humanas, se refleja los efectos del nivel alto de 31,5%, el nivel medio se situó en 44,9%, existiendo una diferencia significativa entre ambos niveles, mientras que el nivel bajo alcanzó 23,6%, totalizando entre los tres niveles el 100% lo que explica que las habilidades humanas son en parte favorables.

Tabla 10*Habilidades técnicas*

Habilidades técnicas (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	18,0	18,0	18,0
	Medio	44	49,4	49,4	67,4
	Alto	29	32,6	32,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

En la tabla 10, respecto a la dimensión habilidades técnicas, se refleja los resultados del nivel alto de 32,6%, el nivel medio se situó en 49,4%, mientras que el nivel bajo consiguió 15,7%, totalizando entre los tres niveles el 100% lo que explica que las habilidades técnicas en parte son favorables.

Tabla 11*Calidad del servicio educativo*

Calidad del servicio educativo (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,7	6,7	6,7
	Medio	54	60,7	60,7	67,4
	Alto	29	32,6	32,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 11, en relación a la variable calidad del servicio educativo, se puede visualizar los resultados y se obtuvo el nivel alto con 32,6%, el nivel medio está con 60,7% mientras que el nivel bajo tuvo 6,7% totalizando el 100%. Entonces, se explica que la calidad del servicio educativo es en parte favorables.

Tabla 12*Elementos tangibles*

Elementos tangibles (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	10,1	10,1	10,1
	Medio	66	74,2	74,2	84,3
	Alto	14	15,7	15,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Según la tabla 12 correspondiente a la dimensión elementos tangibles se observan los resultados y corresponden al nivel alto 15,7%, el nivel medio es la que mayor porcentaje tiene con un 74,2% y el nivel bajo 10,1% totalizando el 100%. Entonces se explica que los elementos tangibles son en parte favorable.

Tabla 13*Fiabilidad*

Fiabilidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,7	6,7	6,7
	Medio	65	73,0	73,0	79,8
	Alto	18	20,2	20,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

En la tabla 13, en relación a la dimensión fiabilidad se visualizan los resultados y corresponden al nivel alto un 20,2%, el nivel medio se ubicó con un 73% y es el de mayor porcentaje, al nivel bajo corresponden 6,7%, totalizando el 100%. Lo que explica que la dimensión fiabilidad es favorable en parte.

Tabla 14*Capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	9,0	9,0	9,0
	Medio	53	59,6	59,6	68,5
	Alto	28	31,5	31,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

En la tabla 14, en relación a la dimensión capacidad de respuesta se visualizan los resultados y corresponden al nivel alto un 31,5%, el nivel medio se ubicó con un 59,6% y es el de mayor porcentaje, al nivel bajo corresponden 9,0%, totalizando el 100%. Lo que explica que la dimensión capacidad de respuesta es favorable en parte.

Tabla 15*Seguridad y de equipo*

Seguridad y de equipo (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	5,6	5,6	5,6
	Medio	34	38,2	38,2	43,8
	Alto	50	56,2	56,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 15, la dimensión seguridad y de equipo, se refleja los resultados y corresponden al nivel alto con 56,2% y tiene el mayor porcentaje, al nivel medio le corresponde 38,2% mientras al nivel bajo le corresponde 5,6% totalizando el 100%. Lo que explica que la dimensión señalada es favorable.

Tabla 16*Empatía*

Empatía (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	9	10,1	10,1	10,1
	Medio	43	48,3	48,3	58,4
	Alto	37	41,6	41,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Según la tabla 16, la dimensión empatía, se reflejan los resultados y corresponden al nivel alto un 41,6%, al nivel medio le corresponde 48,3% mientras al nivel bajo le corresponde 10,1% sumando el 100%. Lo que explica que la dimensión empatía es favorable en parte.

Resultados inferenciales

A continuación, daremos a conocer los resultados inferenciales haciendo uso la correlación de Spearman, que por cierto nos dará o nos permitirá comprobar la hipótesis formulada anteriormente y que se detallan a continuación.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Tabla 17

Habilidades directivas y calidad del servicio educativo.

Correlaciones				Habilidades	Calidad
				directivas	del
					servicio
					educativo
Rho	de Habilidades	Coefficiente	de	1,000	,765**
Spearman	directivas	correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		89	89
	Calidad	Coefficiente	de	,765**	1,000
	del	correlación			
	servicio educativo	Sig. (bilateral)		,000	.
		N		89	89

Criterio de decisión

Si p es menor a 0,05 se acepta la Hipótesis alterna.

Si p es mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis nula.

En la tabla 17, se muestran los resultados de la correlación de Spearman, donde se evidencia un nivel de significancia de 0,000 que es menor a 0,05 y un nivel de correlación alta de 0,765, por lo tanto; Existe relación significativa entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos

instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022, así mismo; se admite la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Tabla 18

Habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo.

Correlaciones		Habilidades conceptuales	Calidad del servicio educativo
Coefficiente de correlación	de	1,000	,735**
Sig. (bilateral)		.	,000
N		89	89
Coefficiente de correlación	de	,735**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.
N		89	89

Criterio de decisión

Si p es menor a 0,05 se acepta la Hipótesis alterna.

Si p es mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis nula.

En la tabla 18, se observan los resultados de la correlación de Spearman, donde se evidencia un nivel de significancia de 0,000 menor que 0,05 y un nivel de correlación alta de 0,735, por lo tanto; Existe relación significativa entre habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022, así mismo; se admite la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 2:

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Tabla 19

Habilidades humanas y calidad del servicio educativo.

Correlaciones					
			Habilidades humanas	Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Habilidades humanas	Coefficiente de correlación	de 1,000	,751**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	89	89	
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	de ,751**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	89	89	

Criterio de decisión

Si p es menor a 0,05 se acepta la Hipótesis alterna.

Si p es mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis nula.

En la tabla 19, se muestra los resultados de la correlación de Spearman, donde se evidencia un nivel de significancia de 0,000 menor que 0,05 y un nivel de correlación alta de 0,751, por lo tanto; Existe relación significativa entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022, así mismo; se admite la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 3:

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022

Hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Tabla 20

Habilidades técnicas y calidad del servicio educativo.

Correlaciones					
			Habilidades técnicas	Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Habilidades técnicas	Coeficiente de correlación	de 1,000	,749**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	89	89	
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	de ,749**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	89	89	

Criterio de decisión

Si p es menor a 0,05 se acepta la Hipótesis alterna.

Si p es mayor a 0,05 se acepta la Hipótesis nula.

En la tabla 20, se muestra los resultados de la correlación de Spearman, donde se evidencia un nivel de significancia de 0,000 menor que 0,05 y un nivel de correlación alta de 0,749, por lo tanto; Existe relación significativa entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Entonces, se admite la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

Después de procesar la información recopilada mediante el cuestionario y aplicado el estadístico de Spearman se logró comprobar la hipótesis general, es decir existe relación significativa entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022 y se puede visualizar en la tabla 17, con un nivel de significancia de 0,000 que es menor de 0,05 y una correlación alta de 0,765. Como antecedente podemos mencionar a Palacios (2019), quien, en su tesis sobre habilidades directivas y calidad de servicio educativo de los docentes en una institución educativa, Sullana – 2019, logró también establecer que existe relación con un nivel de significancia de 0,017 y una correlación moderada de 0,527. Así también podemos citar a Mendoza (2019) quien trata en su trabajo sobre habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito de Huamanguilla – Ayacucho, 2021 logrando establecer que existe relación con las variables habilidades directivas y calidad de servicio educativo con una correspondencia alta de 0,957 y un nivel de significancia de 0,000, en este caso menor a 0,05, contando para ello con una muestra de 52 docentes. Entonces, se puede concluir que los tres trabajos mencionados obtuvieron niveles de significancia menores a 0,05 lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, sin embargo, la muestra de estudio de Palacios fue de menor tamaño (20) así mismo su nivel de correlación fue moderada a comparación de los otros dos que son alta y muy alta, también resaltar que los trabajos se realizaron en contextos diferentes.

Establecido que existe relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo, manifestar también los aportes de Coello et al. (2021) quién planteó que para brindar calidad en este caso servicio educativo es necesario poseer habilidades directivas, Oré y Valle (2020) concluyen lo importante de contar en los centros educativos con gestores que conozcan y desarrollen habilidades directivas de tal manera que le ayude hacer frente a los cambios y dirigido hacia la calidad en educación, así mismo, Carbonó (2021) quien manifiesta que las habilidades directivas son capacidades diversas, importantes para el correcto desarrollo del directivo en una institución educativa. Las habilidades comprenden aspectos que en conjunto definen a un buen director en una entidad. Si bien es

cierto que desempeñarse como un buen gerente (director) no es fácil esto según Bermúdez y Bravo (2016), de acuerdo a Bahadur (2021) también es cierto que toda escuela necesita de un director con habilidades directivas, es una variable que permite alcanzar el estándar o calidad en el servicio educativo, los buenos colegios, aunque en la realidad la calidad del servicio está lejos del nivel satisfactorio en muchas o casi todas las instituciones educativas debido a la mala infraestructura, personal administrativo incompetente, directores no calificados y otros factores.

En cuanto a la hipótesis específica 1 que se planteó; propone que existe relación significativa entre habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. De acuerdo a la tabla 18 se admite la hipótesis alternativa ya que los resultados de correlación de Spearman evidenciaron un nivel de significancia de 0,000, que es menos a 0,05 y un grado de correlación alta de 0,735. Así mismo Mendoza (2021) en su trabajo logra establecer la relación entre las variables habilidades directivas y calidad de servicio en las instituciones educativas del distrito de Huamanguilla – Ayacucho, 2021 en vista que en su trabajo muestra una correlación muy alta de 0,980 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 lo que le ayuda optar por la hipótesis alternativa al igual que la hipótesis específica 1 planteada en el presente trabajo. Sucede lo contrario con su hipótesis específica de Palacios (2019) donde acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa en vista que la correlación de Spearman muestra 0,423 que es una correlación moderada y un nivel de significación de 0,063 mayor a 0,05, Esto referente a la relación entre la variable habilidades conceptuales y calidad de servicio

Por lo manifestado es importante que el personal directivo de los colegios cuente con habilidades conceptuales de tal manera que les permita examinar, diagnosticar y resolver problemas organizacionales ya sean internas como externas, es necesario como propone Katz (2974) conocer políticas, metodologías educativas y normas. Así mismo, Diaz y Ledesma (2021) proponen que el líder directivo debe ser competente para autoconducirse y orientar las actividades educativas hacia la calidad del servicio, depende de la persona formarse o educarse de manera continua para desempeñarse de forma correcta en su labor en este caso educativo, se debe tener presente que las habilidades directivas pueden ser aprendidas o adquiridas, lo mencionado según La Rosa (2020).

En relación a la segunda hipótesis específica: Hay relación significativa entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Teniendo como base la tabla 19 los resultados de la correlación de Spearman evidencian un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 y un grado de correlación 0,751 por lo que se toma en cuenta la hipótesis alternativa. Tratar de habilidades humanas implica según Katz (1974) capacidad para trabajar en equipo, es decir, con el manejo de recursos humanos, en este sentido Carbonó (2021) menciona que una entidad para tener eficiencia en el desarrollo del liderazgo se requiere de habilidades directivas, habilidades para tratar falencias relacionados con resolución de conflictos, ya que se requiere del trabajo en conjuntos de muchas personas. En lo que refiere a trabajos realizados tenemos a Palacios (2019) quien a la hipótesis específica relacionado a habilidades humanas y calidad de servicio obtuvo una correlación moderada de 0,529 y un valor de significación de 0,016 menor a 0,05 lo que le permitió a Palacios rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Así mismo, Mendoza (2019) optó por la hipótesis alternativa ya que el valor de correlación fue muy alto con 0,909 entre habilidades humanas y calidad de servicio educativo, con un nivel de significancia de 0,000 menos a 0,05. Se debe resaltar que en los tres trabajos se logró establecer la relación entre las variables habilidades humanas y calidad del servicio, por la razón de que su nivel de significancia fue menor a 0,05, en lo que varió fue en el nivel de correlación obteniéndose alto y muy alto a excepción de Palacios que fue moderado.

Finalmente, en lo que respecta a la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. En base a la tabla 20 se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, de acuerdo a la correlación de Spearman evidencia un nivel de significancia de 0,000 menos a 0,05 y un nivel de correlación alta de 0,749. En sus trabajos de Mendoza (2021) se logró también establecer la relación entre ambas variables con un nivel de significancia de 0,000 y una correlación muy alta de 0,907 mientras que en su trabajo de Palacios (2019) se elige la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula en vista que obtienen el nivel de significancia menos a 5/100 y con grado de correlación

moderado 0,476 y un nivel de significancia de 0,034 respectivamente. Tratar de habilidades técnicas implica según Katz (1974) capacidad para gestionar documentos, propiciar un clima favorable y por cierto muy importante dentro de toda institución para que haya buena comunicación y que todos estén direccionados hacia los objetivos institucionales y de esa manera brindar o contribuir con la calidad en el proceso educativo.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

El trabajo de investigación propuesto logró determinar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Lo que indica la importancia que tiene el uso de las habilidades directivas, en vista que permite afrontar diversas situaciones y los constantes cambios orientado hacia la calidad del servicio en el sector educación.

Segunda:

De acuerdo al procesamiento y análisis de los datos recopilados se logró determinar la relación entre la dimensión habilidades conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Lo que evidencia la importancia de tener nociones sobre las normas, políticas y metodologías educativas por parte del personal jerárquico si se quiere brindar calidad en los servicios educativos.

Tercera:

A través de los resultados estadísticos se logró determinar la relación entre la dimensión habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Lo que demuestra la necesidad de tener habilidades humanas por parte de los directivos ya que en el sector educación se requiere del trabajo en conjunto de muchas personas, lo cual ayudará brindar calidad en el servicio educativo.

Cuarta:

El procesamiento de la información mediante la correlación de Spearman determinó que existe relación entre la dimensión habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. De lo mencionado se desprende el compromiso que deben tener los directivos por desarrollar y fortalecer las habilidades técnicas de tal manera que tengan facilidades para gestionar documentos, propiciar un clima favorable y brindar calidad del proceso educativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se sugiere a los directivos y educadores que posteriormente van a dirigir una institución educativa enriquecer y fortalecer a través de una formación continua sus habilidades directivas, que son importantes para afrontar los desafíos de una educación de constantes cambios y contribuir con el reto de mejorar la calidad del servicio educativo.

Segunda:

Se recomienda al personal directivo capacitarse y fortalecer sus habilidades humanas, ya que está orientado a las relaciones con los demás miembros de la comunidad educativa, a la capacidad para trabajar en equipo. Así mismo; va permitir cumplir con su función de líder, motivador, integrador y conciliador. Lo que va favorecer a mejorar la calidad del servicio en este caso educativo

Tercera:

Se recomienda realizar trabajos de investigación relacionados a las variables habilidades directivas y calidad del servicio educativo de manera más detallada, con un tiempo de mayor duración a los 6 meses, aplicando un muestreo probabilístico y en contextos diferentes a lo laborado.

Cuarta:

Se recomienda socializar el trabajo de investigación con los directivos y docentes de las dos instituciones educativas públicas de Pangoa para su respectivo conocimiento, análisis y reflexión de tal manera que concientice sobre la importancia de desarrollar habilidades directivas con el fin obtener mejorías en la institución.

REFERENCIAS

- Rendón-Macías, M., Villasís-Keeve, M. y Miranda-Novales, M. (2016). *Estadística descriptiva*. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 4, octubre – diciembre. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Salazar, C. y Del Castillog, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística* (1.ª ed). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%20C%20A1sicos%20de%20Estad%20C%20A%20D%20stica-Libro.pdf>
- Navarro, S. (2018). *Estadística (probabilidades y más)*. Documento. Universidad nacional de ingeniería, Nicaragua. <https://sjnavarro.files.wordpress.com/2018/05/documento-final-estad3adsticas.pdf>
- Moreno, D. y Carrillo, J. (2019). *Normas APA. 7.ª edición*. Guía de citación y referenciación. Universidad Central – Colombia. pp.5. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf
- Universidad Cesar Vallejo (2020). *Código de ética en investigación*. Resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV. pp. 5 – 6. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%20B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%20n-del-C%20digo-%20C%2089tica-en-Investigaci%20n-1-1.pdf>
- Coello, J., Jiménez, M. y Huilcapi, N. (2021) *Habilidades directivas y su influencia en los resultados de una institución educativa*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y valores N° 1. Párr. 3. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2868/2879>
- Pérez, Y. (2020) *Habilidades directivas que pueden favorecer el clima organizacional en la facultad de ciencias de la educación, universidad libre*. Universidad de la Sabana – Colombia. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/43457/TESIS%20YENNY%20P%20C%2089REZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zevallos, S. (2017). *Habilidades directivas de los gestores de los institutos de educación superior tecnológico y calidad de servicios académicos en la macro región sur del Perú*. Trabajo de investigación.

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3549/43_2017_zeb_allos_alvarado_sc_espg_doctorado_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento.* _Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82. Universidad EAN Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Díaz, J. R. y Ledesma, M. J. (2021). *Habilidades directivas en un contexto de pandemia, Perú.* Encuentro internacional de Ciencia y Tecnología (EICYTEC).

<https://repositorio.unat.edu.pe/bitstream/UNAT/39/1/Habilidades%20Directivas%20en%20un%20contexto%20de%20pandemia%2C%20Per%C3%BA.pdf>

Oré, V. P. y Valle, S. I. (2020). *Las Habilidades Directivas en el Sector Educación.* Perú. Trabajo de investigación – UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3385/Vania%20Ore_Sharon%20Valle_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carbonó Mercado, A. M. (2021). *Habilidades directivas en estudiantes de posgrados: diferencias según la experiencia laboral.* Trabajo de grado. Archivo digital. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8775/HABILIDADES%20DIRECTIVAS%20EN%20ESTUDIANTES%20DE%20POSGRADOS.%20DIFERENCIAS%20SEG%C3%9AN%20LA%20EXPERIENCIA%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, M. L. (2020). *habilidades directivas en la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada de Lambayeque, octubre 2019-enero 2020.* https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2792/1/TM_FernandezOtoyaMaria.pdf

Palacios Espinoza, B. L. (2019) *habilidades directivas y calidad de servicio educativo de los docentes en una institución educativa, Sullana - 2019.* Perú. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50313/Palacios_EBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, J. (2021) *Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73612/Mendoza_HJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez-Rojas, J. (2018). *Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz*. Revista digital, investigación & negocios. Universidad del Valle – Puebla – México.
http://www.scielo.org/bo/pdf/riyn/v11n17/v11n17_a04.pdf
- La Rosa, I. (2020). *Análisis de las habilidades directivas en alumnos de noveno y décimo ciclo de la facultad de administración de dos universidades privadas*. Perú. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7652/larosa_ria.pdf?sequence=3
- Cotrina, A. y Vargas, S. (2021). *Las habilidades directivas en la gestión moderna de las organizaciones*. [Monografía, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1886/MONOGRF%C3%8DA%20HABILIDADES%20DIRECTIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ascón, J., García, M. y Lajara, A. (2019). *Teoría y práctica en el desarrollo de habilidades directivas. un acercamiento desde las perspectivas de las instituciones de educación superior*. Revista científica ECOCIENCIA.
[file:///C:/Users/DELL/Downloads/177-Texto%20del%20art%C3%ADculo-287-1-10-20190815%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/177-Texto%20del%20art%C3%ADculo-287-1-10-20190815%20(1).pdf)
- González, Y. y Canós-Darós, L. (2020). *Las habilidades directivas clave para el desarrollo organizacional*. Editorial Universitat Politècnica de València.
<https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/162047/Gonz%C3%A1lez%3BCan%C3%B3s%20-%20Las%20habilidades%20directivas%20clave%20para%20el%20desarrollo%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Instituto nacional para la evaluación de educación de México (INEE, 2018). *El concepto de calidad en la educación: construcción, dimensiones y evaluación*.
<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/G10ES.pdf>
- Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta, P. y Salgado, R. (2018) *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla*. Revista digital. Universidad Nacional de La Plata Argentina.
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Córdova, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1985/ADM-COR-ALM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad de la universidad alas peruanas filial Cusco-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1
- Gallardo, E. (2017) *Metodología de la investigación*. Universidad Continental – Huancayo. Primera edición.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Cárdenas. J. (2018). *Investigación cuantitativa. Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina*.
https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407/Manual_Cardenas_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, A., Salinas-Cruz, E., De la Cruz-Morales, F., y Sangerman-Jarquín, D. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas Vol.8 Núm.7 27 de septiembre - 11 de noviembre, 2017.
<https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

- Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. pp. 4 – 55. <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. [Nota académica, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- Bermúdez, E. y Bravo, V. (2016) *Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias*. Omnia, vol. 22, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73752819005.pdf>
- Ropa, B. (2014) *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Universidad Nacional de Educación (UNE). <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-AdministracionDeLaCalidadEnLosServiciosEducativos-5420471.pdf>
- Bazalar, J. (2021). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la institución educativa inicial n° 511 puerto supe, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5233/JULIA%20ROXANA%20BAZALAR%20ROLDAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Ávila, C. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo*. *Revista Alerta*, 2019. <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Salgado, del C. (2019). *Muestra probabilística y no probabilística*. universidad autónoma del estado de México, facultad de economía. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J., Garcés-Bravo, J. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia*. Artículo de investigación. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 8, núm. 1. Enero-marzo, 2022.
file:///C:/Users/DELL/Downloads/2546-12981-3-PB.pdf
- Silva-Rubio, E. (2021) *Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático, San Isidro 2020*. 593 digital Publisher CEIT, 6(2), 148-163. file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-HabilidadesGerencialesEnElDesarrolloOrganizacional-7897410%20(2).pdf
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Primera Edición. Editado por: Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Arias, L. (2020) *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*.
file:///C:/Users/DELL/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Falcón, L., Pertile, C., Ponce, E. (2019) *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018)*. Universidad Nacional de la Plata.
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
- Caballero-Martínez, L. (2017) *El camino del éxito de las encuestas y entrevistas*. (Documento de docencia N° 30). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20367/1/2017_NC_El%20camino%20del%20%C3%A9xito%20de%20las%20encuestas_Caballero.pdf
- López, R., Lalangui, J. Maldonado, Córdova, A. V. y Palmero, D. E. (2019). *Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar*

- las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro, Ecuador.* Universidad y Sociedad [online]. vol.11, n.2. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rusfile:///C:/Users/DELL/Downloads/1197-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2406-2-10-20190322.pdf>
- Guillén, E. (2019) *Seminario de investigación ciclo II validación del instrumento de recolección de datos.* [Material de estudio, Universidad San Martín de Porres]. <https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-/pdfs/materiales/mediu/2/seminario-investigacion.pdf>
- Pasa, S. (2015) *La percepción de los docentes sobre las habilidades gerenciales de los directores escolares.* Universidad Abant İzzet Baysal. Facultad de educación. Bolu/Turquía. http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_5_No_2_February_2015/3.pdf
- Abelha, M., Machado, E. y Albuquerque (2018) *Competencias del director escolar: Perspectivas de los coordinadores del proyecto.* Documento de conferencia. Universidad de Portucalense, INPP – Instituto Portucalense de Desarrollo humano (Portugal). file:///C:/Users/DELL/Downloads/956_paper.pdf
- Friedman, I. (2020) *El director de escuela competente: Personalidad rasgos y habilidades profesionales.* Artículo en psicología, editorial de investigación científica Inc. 11, 823-844. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/TheCompetentPrincipal.pdf>
- Chun-Qing, Z. (2019) *¿Qué es habilidad?* Universidad Bautista de Hong Kong. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/SkillDefinition.pdf>
- Mohamed, S., Adel-Wahad, Anderw, D., Stephen, I., Lee, B. y Guy, H. (s.f.) *Productividad, habilidades y capacitación: ¿Un problema de definición?* Departamento de ingeniería civil y de construcción, Universidad de Loughboroug, Reyno Unido. <https://www.irbnet.de/daten/iconda/CIB10630.pdf>
- Martin, J., Elg, M. y Gremyr, I. (2020) *Los múltiples significados de la calidad: Hacia una definición en apoyo de operaciones sostenibles.* Artículo de gestión de calidad total y excelencia empresarial, DOI 10.1080/14783363.2020.1844564. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/TheManyMeaningsofQualityTowardsaDef>

- initioninSupportofSustainableOperations%20(2).pdf
- Ahmed, E. (2014). *IA – Calidad – Conceptos generales y definiciones*. Sigma Pharmaceutical Corp. – Egipto.
file:///C:/Users/DELL/Downloads/22125.pdf
- Bocean, C., Popescu, D. y Logofátu, M. (2018) Calidad en educación – Enfoques y marcos. Anales universitarios “Ovidio”. Serie ciencias económicas. Volumen XVIII, número 2.
<https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/wp-content/uploads/2019/02/2-2.pdf>
- Sukardi, Wildan y Mu, F. (2022). *Evaluación del servicio educativo de la escuela secundaria vocacional (VHS) basado en el cuadrante de análisis de desempeño de importancia (IPA)*. Revista Euroasiática de investigación educativa. file:///C:/Users/DELL/Downloads/601-Article%20Text-1038-1-10-20220315.pdf
- Cueto, R. K., Geraldo, L.A., y Tito, P. L. (2020) *Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas*. Revista industrial data 23(1). Facultad de ingeniería industrial – UNMSM.
<https://pdfs.semanticscholar.org/1079/e4a7cd84a52ed313e267d155abb2d22e0581.pdf>
- Bahadur, C. (2021) *El rol del director en la mejora del desempeño escolar: Un estudio cualitativo en la escuela comunitaria de Nepal*. Revista de investigación de educación vol. 7.
file:///C:/Users/DELL/Downloads/The_Role_of_Principal_in_Improvement_of_School_Per.pdf
- Gokmen, D. y Hulya, S. (2017) Aumento de la calidad del servicio en la educación: Puntos de vista de los directores y profesores. Revista EURASIA de educación en ciencias matemáticas y tecnología. ISSN:1305 – 8223, 1305 – 8215. <https://www.ejmste.com/download/increasing-service-quality-in-education-views-of-principals-and-teachers-4913.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.							
Autor: Najar Calderon, Jose Luis							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
General: ¿Cuál es la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022?	General: Determinar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.	General: Existe relación significativa entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.	Variable 1: Habilidades directivas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Específicas: ¿Cuál es la relación entre habilidades conceptuales y	Específicas: Determinar la relación entre habilidades conceptuales y	Específicas: Existe relación significativa entre habilidades	D1: Habilidades conceptuales. Conocimiento de:	Normas	1, 2, 3 4, 5, 6 y 7	Escala ordinal Likert. 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (27-35) Medio (17-26) Bajo (7-16)
				Políticas			
			Metodologías educativas				
			D2: Habilidades humanas.	Líder	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	Escala ordinal Likert. 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre	Alto (35-45) Medio (22-34) Bajo (9-21)
Motivador							
Integrador							
Conciliador							

<p>calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022? ¿Cuál es la relación entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022? ¿Cuál es la relación entre</p>	<p>calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Determinar la relación entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Determinar la relación entre</p>	<p>conceptuales y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Existe relación significativa entre habilidades humanas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022. Existe relación</p>				5 = Siempre	
			D3: Habilidades técnicas. Gestión de:	Documentos	17, 18, 19, 20, 21 y 22.	Escala ordinal Likert. 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (24-30) Medio (15-23) Bajo (6-14)
				Clima favorable			
Variable 2: Calidad del servicio educativo							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			D1: Elementos tangibles	Infraestructura institucional	1, 2, 3, 4 y 5	Escala ordinal Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (19-25) Medio (12-18) Bajo (5-11)
				Presentación personal			

habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022?	habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.	significativa entre habilidades técnicas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.	D2: Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	6, 7 y 8	Escala ordinal Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (13-15) Medio (8-12) Bajo (3-7)
			D3: Capacidad de respuesta	Eficacia	9, 10, 11, 12 y 13	Escala ordinal Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (19-25) Medio (12-18) Bajo (5-11)
				Eficiencia			
			D4: Seguridad y de equipo	Idoneidad de los actores	14, 15, 16, 17 y 18	Escala ordinal Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (19-25) Medio (12-18) Bajo (5-11)
				Trato amable			
				Generación de confianza			
			D5: Empatía	Conocer sus necesidades		Escala ordinal	Alto (16-20)

				Atención personalizada	19, 20, 21 y 22	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Medio (10-15) Bajo (4-9)
				Mantener comunicación			
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística				
Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Métodos: Hipotético-deductivo	Población: 115 docentes. Muestra: 89 docentes. Muestreo: No probabilístico	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario De la variable 1: Habilidades directivas Nro. Ítems: 22 De la variable 2: Calidad del servicio educativo Nro. Ítems: 22	Descriptiva: Se utilizó el software estadístico SPSS V. 26 que permitió procesar la información y establecer en tablas, gráficas y figuras. Posteriormente son presentados de forma ordenada, clara y sencilla para que puedan ser interpretadas por los lectores. Inferencial: Procedimientos estadísticos que ayudan a realizar inferencias o deducciones, en este caso se utilizó la tabla de correlación de Spearman para establecer la relación entre las habilidades directivas y calidad del servicio educativo.				

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de habilidades directivas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Habilidades conceptuales	Conocimiento de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Normas ✓ Políticas ✓ Metodologías educativas 	1, 2 y 3 4 y 5 6 y 7	Escala ordinal Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (27-35) Medio (17-26) Bajo (7-16)
Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Líder. ✓ Motivador. ✓ Integrador. ✓ Conciliador. 	8, 9 y 10 11 y 12 13 y 14 15 y 16		Alto (35-45) Medio (22-34) Bajo (9-21)
Habilidades técnicas	Gestión de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentos. ✓ Clima favorable ✓ Calidad del proceso educativo. 	17 y 18 19 y 20 21 y 22		Alto (24-30) Medio (15-23) Bajo (6-14)

Matriz de operacionalización de la calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura institucional. ✓ Presentación personal 	<p>1 y 2</p> <p>3, 4 y 5</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>Likert</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>	<p>Alto (19-25)</p> <p>Medio (12-18)</p> <p>Bajo (5-11)</p>
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento del servicio. 	6, 7 y 8		<p>Alto (13-15)</p> <p>Medio (8-12)</p> <p>Bajo (3-7)</p>
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficacia. ✓ Eficiencia 	<p>9 y 10</p> <p>11, 12 y 13</p>		<p>Alto (19-25)</p> <p>Medio (12-18)</p> <p>Bajo (5-11)</p>
Seguridad y de equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Idoneidad de los actores. ✓ Trato amable. ✓ Generación de confianza 	<p>14 y 15</p> <p>16</p> <p>17 y 18</p>		<p>Alto (19-25)</p> <p>Medio (12-18)</p> <p>Bajo (5-11)</p>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer sus necesidades ✓ Atención personalizada ✓ Mantener comunicación 	<p>19</p> <p>20 y 21</p> <p>22</p>		<p>Alto (16 – 20)</p> <p>Medio (10-15)</p> <p>Bajo (4-9)</p>

Anexo 3: Instrumentos de la investigación

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE 1: Habilidades directivas

Estimado maestro(a), reciba usted un cordial saludo. Quisiera pedir tu ayuda para que puedas contestar algunas preguntas que no te tomaran mucho tiempo, tus respuestas serán confidenciales y anónimas. El cuestionario tiene por objeto recoger información para determinar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Variable 1: Habilidades directivas

Escala autovalorativa

1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	INDICADORES/ ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Habilidades conceptuales						
1	¿El personal directivo de la institución maneja o conoce las normas que regulan los derechos y deberes de la comunidad educativa?					
2	¿El personal directivo de la institución evidencia tener conocimiento de las normas emanadas del ministerio de educación?					
3	¿El personal directivo de la institución toma decisiones de forma corporativa?					
4	¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de las políticas nacionales y regionales como el PEN y el PER?					
5	¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de las políticas locales e institucionales como el PEL y el PEI?					
6	¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de nuevos modelos y paradigmas en educación?					
7	¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de nuevas metodologías educativas?					
Dimensión 2: Habilidades humanas						
8	¿El personal directivo de la institución lidera y gestiona de manera eficaz las actividades institucionales?					
9	¿El personal directivo de la institución lidera eficazmente el proceso educativo dentro del colegio?					
10	¿El personal directivo de la institución ejecuta eficazmente los planes de mejora en el colegio?					

11	¿El personal directivo de la institución motiva a los estudiantes y docentes por sus desempeños destacados?					
12	¿El personal directivo de la institución incentiva el talento de los miembros de la comunidad educativa?					
13	¿El personal directivo de la institución busca permanentemente el bienestar de los integrantes de la comunidad educativa?					
14	¿El personal directivo de la institución programa y ejecuta actividades extracurriculares con el fin de integrar todos los miembros de la comunidad educativa?					
15	¿El personal directivo de la institución evidencian habilidades para conciliar situaciones de conflicto entre los miembros de la comunidad educativa?					
16	¿El personal directivo de la institución dialoga permanentemente con los integrantes de la comunidad educativa para evitar posibles conflictos?					
Dimensión 03: Habilidades técnicas						
17	¿El personal directivo gestiona de manera eficiente la elaboración del PEI con participación de todos los miembros de la comunidad educativa?					
18	¿El personal directivo de la institución gestiona y ejecuta de manera eficiente el PAT y el RI institucional?					
19	¿El personal directivo de la institución promueve la sana convivencia de sus miembros dentro de un marco democrático y participativo?					
20	¿El personal directivo de la institución fomenta la práctica de la comunicación asertiva, el respeto, la capacidad de escucha y la empatía entre los integrantes de la comunidad educativa?					
21	¿El personal directivo de la institución realiza evaluaciones de manera permanente al proceso educativo para luego establecer mejoras?					
22	¿El personal directivo de la institución monitorea al proceso educativo y establece estrategias de acompañamiento?					

Muchas gracias por su tiempo.

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Calidad del servicio educativo

Estimado maestro(a), reciba usted un cordial saludo. Quisiera pedir tu ayuda para que puedas contestar algunas preguntas que no te tomaran mucho tiempo, tus respuestas serán confidenciales y anónimas. El cuestionario tiene por objeto recoger información para determinar la relación entre habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Escala autovalorativa

1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	INDICADORES/ ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	¿Las instalaciones del colegio como los laboratorios, bibliotecas, cafetines, servicios higiénicos, talleres e instalaciones deportivas son adecuadas y suficientes para la comunidad educativa?					
2	¿Las aulas donde se desarrollan las sesiones de aprendizaje están construidas exclusivamente para uso escolar?					
3	¿Los docentes por iniciativa propia realizan estudios de post grado o de segunda especialidad?					
4	¿El personal directivo se preocupa que los docentes y administrativos se mantengan capacitados de manera constante?					
5	¿El personal directivo, docente y administrativo tienen buena presentación personal cuando asisten al colegio?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
6	¿El personal directivo, docente y administrativo atienden a los estudiantes y padres de familia de manera apropiada y segura?					
7	¿Los docentes cumplen oportunamente en entregar sus notas, sus programaciones y ejecutar las actividades extracurriculares establecidas por la institución?					
8	¿Los docentes cumplen con el horario escolar, de atención a los padres de familia y estudiantes establecido por la institución educativa?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
9	¿El personal docente y administrativo siempre están disponibles para brindar ayuda a los estudiantes?					

10	¿Los docentes realizan actividades de proyección social en beneficio de la comunidad?					
11	¿Las solicitudes de los usuarios del servicio educativo son atendidos de manera oportuna y en el tiempo establecido por el personal del colegio?					
12	¿Los profesores realizan la retroalimentación a los estudiantes para lograr los estándares de aprendizajes establecidos en el CNEB?					
13	¿Los docentes proporcionan a sus estudiantes de manera anticipada las programaciones o syllabus para que puedan tener conocimiento de las actividades a desarrollar?					
Dimensión 4: Seguridad y de equipo						
14	¿El personal administrativo tiene actitud moral en el desempeño de su labor que ayude a brindar un servicio de calidad a los usuarios del servicio educativo?					
15	¿Los docentes demuestran ser competentes de tal manera que garanticen la calidad del servicio educativo a los estudiantes y padres de familia?					
16	¿Los directivos, docentes y personal administrativo con sus acciones generan confianza en los alumnos y padres de familia?					
17	¿Los docentes y el personal administrativo son atentos y tienen una relación educada y respetuosa con los alumnos y padres de familia?					
18	¿Los directivos tienen un trato cordial y amable con los padres de familia y estudiantes?					
Dimensión 5: Empatía						
19	¿El personal administrativo y los docentes conocen las necesidades y demandas de los alumnos y padres de familia?					
20	¿Los docentes atienden a los estudiantes y padres de familia de modo personal manteniendo la privacidad de cada caso y haciendo sentir únicos y especiales?					
21	¿El personal administrativo tiene una atención personalizada con los integrantes de la comunidad educativa?					
22	¿Existe comunicación permanente entre el personal docente y directivo con los padres de familia y estudiantes?					

Muchas gracias por su tiempo

Anexo 4. Validación de instrumentos por expertos

Validación del experto 1:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES DIRECTIVAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario sobre las habilidades directivas se encuentra apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [_] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Guerrero Geldres Julio Henry DNI: 09910056

Especialidad del validador: Magister en educación con mención en docencia en el nivel superior

Lima, 26 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario sobre la calidad del servicio educativo se encuentra apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [_] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guerrero Geldres Julio Henry DNI: 09910056

Especialidad del validador: Magister en educación con mención en docencia en el nivel superior.

Lima, 26 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GUERRERO GELDRES, JULIO HENRY DNI 09910056	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 22/02/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
GUERRERO GELDRES, JULIO HENRY DNI 09910056	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 26/01/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
GUERRERO GELDRES, JULIO HENRY DNI 09910056	MAESTRO/MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA EN EL NIVEL SUPERIOR Fecha de diploma: 23/01/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2007 Fecha egreso: 31/12/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

Validación del experto 2:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES DIRECTIVAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario sobre las habilidades directivas se encuentra apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Rojas Flores Claudio Alberto DNI: 10196422

Especialidad del validador: Maestro en dirección y gestión del talento humano.

Lima, 26 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario sobre la calidad del servicio educativo se encuentra apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Rojas flores Claudio Alberto DNI: 10196422

Especialidad del validador: Maestro en dirección y gestión del talento humano

Lima, 26 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROJAS FLORES, CLAUDIO ALBERTO DNI 10196422	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE TURISMO Fecha de diploma: 02/02/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ROJAS FLORES, CLAUDIO ALBERTO DNI 10196422	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE TURISMO Fecha de diploma: 18/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ROJAS FLORES, CLAUDIO ALBERTO DNI 10196422	Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano Fecha de diploma: 25/02/20 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/06/2014 Fecha egreso: 03/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validación del experto 3:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES DIRECTIVAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario sobre las habilidades directivas se encuentra apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Garcia Arguedas Marino DNI: 25795269

Especialidad del validador: Maestro en docencia superior.

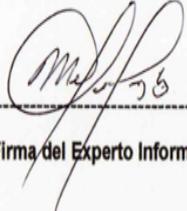
Lima, 26 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario sobre la calidad del servicio educativo se encuentra apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Garcia Arguedas Marino DNI: 25795269

Especialidad del validador: Maestro en docencia superior

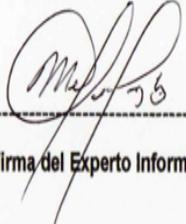
Lima, 26 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GARCIA ARGUEDAS, MARINO DNI 25795269	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
GARCIA ARGUEDAS, MARINO DNI 25795269	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 23/10/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
GARCIA ARGUEDAS, MARINO DNI 25795269	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Y FILOSOFIA Fecha de diploma: 23/07/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
GARCIA ARGUEDAS, MARINO DNI 25795269	MAESTRO EN DOCENCIA SUPERIOR Fecha de diploma: 19/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2002 Fecha egreso: 14/12/2003	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de medición por cada pregunta (alfa de Cronbach)

Estadística del total de elementos				
Cuestionario (pregunta)	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal directivo de la institución maneja o conoce las normas que regulan los derechos y deberes de la comunidad educativa?	149,0000	1757,778	,748	,987
¿El personal directivo de la institución evidencia tener conocimiento de las normas emanadas del ministerio de educación?	149,1000	1774,100	,515	,987
¿El personal directivo de la institución toma decisiones de forma corporativa?	148,5000	1744,722	,868	,986
¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de las políticas nacionales y regionales como el PEN y el PER?	148,7000	1734,233	,919	,986
¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de las políticas locales e institucionales como el PEL y el PEI?	148,6000	1741,600	,904	,986
¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de nuevos modelos y paradigmas en educación?	149,2000	1735,067	,811	,986
¿El personal directivo de la institución tiene conocimiento de nuevas metodologías educativas?	148,8000	1726,622	,886	,986

¿El personal directivo de la institución lidera y gestiona de manera eficaz las actividades institucionales?	148,7000	1732,678	,739	,987
¿El personal directivo de la institución lidera eficazmente el proceso educativo dentro del colegio?	148,4000	1737,822	,944	,986
¿El personal directivo de la institución ejecuta eficazmente los planes de mejora en el colegio?	148,9000	1752,989	,668	,987
¿El personal directivo de la institución motiva a los estudiantes y docentes por sus desempeños destacados?	148,7000	1735,122	,799	,987
¿El personal directivo de la institución incentiva el talento de los miembros de la comunidad educativa?	148,9000	1752,100	,722	,987
¿El personal directivo de la institución busca permanentemente el bienestar de los integrantes de la comunidad educativa?	148,6000	1748,933	,766	,987
¿El personal directivo de la institución programa y ejecuta actividades extracurriculares con el fin de integrar todos los miembros de la comunidad educativa?	148,8000	1761,511	,796	,987
¿El personal directivo de la institución evidencian habilidades para conciliar situaciones de conflicto entre los miembros de la comunidad educativa?	148,7000	1756,011	,838	,986

¿El personal directivo de la institución dialoga permanentemente con los integrantes de la comunidad educativa para evitar posibles conflictos?	148,2000	1772,844	,874	,987
¿El personal directivo gestiona de manera eficiente la elaboración del PEI con participación de todos los miembros de la comunidad educativa?	148,4000	1743,822	,881	,986
¿El personal directivo de la institución gestiona y ejecuta de manera eficiente el PAT y el RI institucional?	148,7000	1744,233	,888	,986
¿El personal directivo de la institución promueve la sana convivencia de sus miembros dentro de un marco democrático y participativo?	148,2000	1735,733	,921	,986
¿El personal directivo de la institución fomenta la práctica de la comunicación asertiva, el respeto, la capacidad de escucha y la empatía entre los integrantes de la comunidad educativa?	148,1000	1744,100	,938	,986
¿El personal directivo de la institución realiza evaluaciones de manera permanente al proceso educativo para luego establecer mejoras?	148,8000	1769,511	,792	,987
¿El personal directivo de la institución monitorea al proceso educativo y establece estrategias de acompañamiento?	149,2000	1765,511	,679	,987

¿Las instalaciones del colegio como los laboratorios, bibliotecas, cafetines, servicios higiénicos, talleres e instalaciones deportivas son adecuadas y suficientes para la comunidad educativa?	149,5000	1739,833	,647	,987
¿Las aulas donde se desarrollan las sesiones de aprendizaje están construidas exclusivamente para uso escolar?	148,4000	1732,711	,863	,986
¿Los docentes por iniciativa propia realizan estudios de post grado o de segunda especialidad?	148,9000	1775,878	,587	,987
¿El personal directivo se preocupa que los docentes y administrativos se mantengan capacitados de manera constante?	149,1000	1747,656	,675	,987
¿El personal directivo, docente y administrativo tienen buena presentación personal cuando asisten al colegio?	148,3000	1733,567	,925	,986
¿El personal directivo, docente y administrativo atienden a los estudiantes y padres de familia de manera apropiada y segura?	148,0000	1751,778	,749	,987
¿Los docentes cumplen oportunamente en entregar sus notas, sus programaciones y ejecutar las actividades extracurriculares establecidas por la institución?	148,0000	1735,333	,850	,986
¿Los docentes cumplen con el horario escolar, de atención a los padres de familia y estudiantes establecido por la institución educativa?	148,1000	1753,878	,760	,987

¿El personal docente y administrativo siempre están disponibles para brindar ayuda a los estudiantes?	148,2000	1749,511	,850	,986
¿Los docentes realizan actividades de proyección social en beneficio de la comunidad?	149,4000	1782,489	,528	,987
¿Las solicitudes de los usuarios del servicio educativo son atendidos de manera oportuna y en el tiempo establecido por el personal del colegio?	148,5000	1742,722	,889	,986
¿Los profesores realizan la retroalimentación a los estudiantes para lograr los estándares de aprendizajes establecidos en el CNEB?	148,1000	1743,656	,865	,986
¿Los docentes proporcionan a sus estudiantes de manera anticipada las programaciones o syllabus para que puedan tener conocimiento de las actividades a desarrollar?	148,6000	1745,156	,802	,986
¿El personal administrativo tiene actitud moral en el desempeño de su labor que ayude a brindar un servicio de calidad a los usuarios del servicio educativo?	148,4000	1748,267	,772	,987
¿Los docentes demuestran ser competentes de tal manera que garanticen la calidad del servicio educativo a los estudiantes y padres de familia?	148,3000	1742,678	,904	,986
¿Los directivos, docentes y personal administrativo con sus acciones generan confianza en los alumnos y padres de familia?	148,1000	1751,433	,785	,987

¿Los docentes y el personal administrativo son atentos y tienen una relación educada y respetuosa con los alumnos y padres de familia?	148,0000	1741,778	,918	,986
¿Los directivos tienen un trato cordial y amable con los padres de familia y estudiantes?	147,9000	1743,656	,865	,986
¿El personal administrativo y los docentes conocen las necesidades y demandas de los alumnos y padres de familia?	148,5000	1747,389	,840	,986
¿Los docentes atienden a los estudiantes y padres de familia de modo personal manteniendo la privacidad de cada caso y haciendo sentir únicos y especiales?	148,3000	1737,567	,886	,986
¿El personal administrativo tiene una atención personalizada con los integrantes de la comunidad educativa?	148,3000	1773,789	,712	,987
¿Existe comunicación permanente entre el personal docente y directivo con los padres de familia y estudiantes?	147,9000	1802,767	,451	,987



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Palacios Sánchez José Manuel, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Habilidades directivas y calidad del servicio educativo en docentes de dos instituciones educativas públicas de Pangoa, Junín, 2022.", cuyo autor es NAJAR CALDERON JOSE LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Palacios Sánchez José Manuel DNI: 80228284 ORCID 0000-0002-1267-5203	Firmado digitalmente por: JPALACIOSSA12 el 13- 08-2022 11:33:00

Código documento Trilce: TRI - 0392429