



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Competencias emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente en una unidad educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas,  
2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

Chamba Baque, Mirian Alejandra (orcid.org/0000-0002-5850-4194)

**ASESOR:**

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (orcid.org/0000-0002-0429-294X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad de servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

PIURA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico en primer a Dios Todopoderoso por la grandeza de su amor, por la sabiduría, paciencia que me ha brindado y así poder culminar con éxito esta etapa tan importante e inesperada a pesar de los obstáculos que se presentaron; a mi esposo Pedro e hijo Alejandro por ser mi inspiración, fortaleza y apoyo incondicional en todo momento.

## **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a mi Padre celestial por las innumerables bendiciones que recibo cada día lo que me permite seguir luchando a pesar de las caídas, pero con la convicción de llegar muy lejos cumpliendo muchos sueños.

A mi amado esposo Pedro Llerena por apoyarme, aconsejarme, luchar conmigo y conseguir esta meta juntos y por su puesto a mi hijo Alejandro que ha tenido que ser paciente y esperar a mamá mientras ella hacia deberes o estaba en clases.

Asimismo, reconozco el apoyo oportuno que me brindó el Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros a mi investigación. A la Universidad Cesar Vallejo por darme la apertura de afianzar mis conocimientos y a la Unidad Educativa donde laboro por la predisposición y apoyo necesario para conmigo y mi proyecto de titulación.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
VIII. PROPUESTA	45
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	19
Tabla 2. Distribución de la muestra	19
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad	21
Tabla 4. Niveles de calidad de servicio.	23
Tabla 5. Dimensión 1 fiabilidad	24
Tabla 6. Dimensión 2 capacidad de respuesta	25
Tabla 7. Dimensión 3 seguridad	26
Tabla 8. Dimensión 4 empatía	27
Tabla 9. Prueba de normalidad	28
Tabla 10. Estadística de la Variable Dependiente	29
Tabla 11. Prueba de hipótesis general	29
Tabla 12. Estadísticas de muestras emparejadas de D1 fiabilidad.	30
Tabla 13. Prueba de hipótesis de D1 fiabilidad.	30
Tabla14. Estadísticas de muestras emparejadas de D2 capacidad de respuesta	31
Tabla 15. Prueba de hipótesis de D2 capacidad de respuesta.	31
Tabla 16. Estadísticas de muestras emparejadas de D3 seguridad	32
Tabla 17. Prueba de hipótesis de D3 seguridad	32
Tabla 18. Estadísticas de muestras emparejadas de D4 empatía.	33
Tabla 19. Prueba de hipótesis de D4 empatía.	33

## Índice de figuras

Figura 1. Calidad servicio	23
Figura 2. Fiabilidad	24
Figura 3. Capacidad de respuesta	25
Figura 4. Seguridad	26
Figura 5. Empatía	27

## Resumen

La presente investigación tuvo por finalidad implementar un programa de competencias emocionales para mejorar la calidad de servicio docente en una unidad educativa de Santo Domingo, 2022. La investigación fue de tipo aplicada con diseño preexperimental constituida por una muestra de 31 docentes. Se empleó un cuestionario de 21 ítems para la recolección de datos del pretest y posttest el mismo que estuvo constituido en escala Likert de cinco opciones de respuesta. Los resultados descriptivos reflejados en este estudio revelaron que el nivel medio fue dominante en el pretest con el 51,61%, mientras que el posttest sobresalió el nivel alto con el 87,10%. Asimismo, existió una diferencia entre las medias del posttest y el pretest del grupo experimental con el valor de 13,713 y una significancia de  $0.000 < 0.05$ , dando como resultado la aceptación de la hipótesis de investigación  $H_i$  y rechazando la hipótesis nula  $H_0$ ; por consiguiente, se determina que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de forma significativa la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en los docentes.

**Palabras clave:** educación emocional, calidad de servicio, docentes

## **Abstract**

The purpose of this research was to implement a program of emotional competencies to improve the quality of teaching service in an educational unit in Santo Domingo, 2022. The research was applied with a pre-experimental design and consisted of a sample of 31 teachers. A 21-item questionnaire was used for the pretest and posttest data collection, which consisted of a Likert scale with five response options. The descriptive results reflected in this study revealed that the medium level was dominant in the pretest with 51.61%, while in the posttest the high level stood out with 87.10%. Likewise, there was a difference between the means of the posttest and pretest of the experimental group with the value of 13.713 and a significance of  $0.000 < 0.05$ , resulting in the acceptance of the research hypothesis  $H_i$  and rejecting the null hypothesis  $H_o$ ; therefore, it is determined that the application of the emotional competencies program significantly strengthened the reliability, responsiveness, security and empathy in teachers.

**Key words:** emotional education, quality of service, teachers.

## I. INTRODUCCIÓN

En la evaluación a 29 docentes de cinco colegios privados del distrito de Chaclacayo en Perú se demuestra que hubo una percepción con nivel medio del 51.7% en la calidad de servicio que ofertan a los estudiantes. La investigación muestra que más del 50% de docentes poseían un nivel regular en la calidad de servicio que ofertaban a la comunidad educativa, por lo que se requería una capacitación oportuna para mejorar su buen desempeño (Cueto Huayascachi et al., 2020).

Los resultados obtenidos en la encuesta a 95 clientes externos indicaron que el 42% tenían un nivel bajo, 50 trabajadores internos con el 62% y 06 administrativos con el 50% estaban considerados en nivel medio desde la percepción de calidad de servicio que se brindaba en la Unidad Educativa (UGEL). La investigación arroja que los clientes, trabajadores y funcionarios de la entidad no estaban satisfechos con el servicio que ofertaban en la UGEL al considerarse en un rango regular permitiendo una intervención inmediata a través de la formación de competencias que fortalezca la gestión de calidad de servicio educativo (Urtecho Chamoly & Palomino Alvarado, 2021).

Según la aplicación de un cuestionario a los 62 trabajadores de una Unidad de Gestión se percibió un bajo nivel en la calidad de servicio. Datos del pretest: fiabilidad - A veces 36%, capacidad de respuesta - A veces 36%, seguridad – Nunca 39%, empatía – nunca 41.9 %. Por lo que ellos recomiendan la aplicación de un programa de gestión administrativa para fortalecer este déficit que padecen (Millán López, 2019).

Basado en una encuesta 203 sujetos del Distrito 12D01 en la ciudad de Babahoyo – Ecuador se apreció según las cinco dimensiones del modelo Servqual, que son: la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, los elementos tangibles, y la empatía perciben un regular nivel en la calidad de servicio. Se puede apreciar que en su mayoría los usuarios demuestran insatisfacción ante la calidad de servicio que ofrecen en aquella entidad educativa y es preciso atender estas necesidades a través de una intervención que mejore significativamente el rol que desempeñan cada trabajador de la entidad (González Loor, 2019).

La encuesta de percepción de calidad de servicio educativo llevada a cabo en la I.E. N° 101 “Shuji Kitamura” del distrito de Santa Anita, Perú en la que colaboraron 62 docentes y 8 integrantes del personal administrativo se apreció que el 65.8 % poseen un nivel regular. Se puede mencionar que más de la mitad de los trabajadores de la institución educativa tenían un índice regular en la prestación del servicio educativo lo que no logra satisfacer las necesidades de la comunidad educativa dando a entender que se requiere de una instrucción necesaria en los servicio educativo (Palacios Cruz et al., 2020).

En la Institución Educativa de la provincia de Santo Domingo – Ecuador, la misma que es de sostenimiento fiscal y con funcionamiento matutina y vespertina se ha evidenciado con el pasar del tiempo que los trabajadores que laboran en la institución poseen dificultades y limitaciones en el ejercicio de sus funciones debido a se nota un desequilibrio en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad escolar y empatía entre los miembros por lo infiere que tienen un rango bajo en la gestión de calidad de servicio que ofrecen a la comunidad educativa, las mismas que requieren ser reforzadas oportunamente, es por ello que se estableció realizar la presente investigación de tipo preexperimental con la ejecución de un programa de capacitación denominado “competencias emocionales” el mismo que permite reforzar la calidad de servicio en los pedagogos de la unidad educativa.

Para mejor comprensión del problema a investigar se enunció la siguiente incógnita: ¿En qué medida el programa de competencias emocionales fortalece la calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022?

Se plantearon los problemas específicos la siguiente manera: PE1: ¿De qué manera el programa de competencias emocionales fortalece la fiabilidad de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022? PE2: ¿De qué forma el programa de competencias emocionales fortalece la capacidad de respuesta de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022? PE3: ¿En qué medida el programa de competencias emocionales fortalece la seguridad de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022? PE4: ¿De qué modo el programa de competencias emocionales fortalece la empatía de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022?

Esta investigación es sustentada teóricamente con: la teoría de la inteligencia Emocional propuesta por Daniel Goleman en el año 1995, modelo pentagonal por competencias planteado por Bisquerra en el año 2010. Modelo de la calidad de servicio denominada SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) y el modelo de calidad total para las entidades de educación, propuesto por Gento Palacios en el año 1996. En la justificación práctica porque da solución a un problema relacionado con el déficit concerniente al nivel de la calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo, 2022 ya que este factor es imprescindible para brindar un servicio eficiente, al contar con docentes emocionalmente inteligentes.

En la justificación metodológica, contribuye con un innovador programa de competencias emocionales de mediación educativa para el fortalecimiento de la calidad de servicio en el equipo docente y una justificación social, en la que beneficia a la comunidad educativa de una Institución de Santo Domingo de los Tsáchilas así mismo, aporta a la comunidad de investigadores al estar a disposición de todos a través del repositorio universitario y si es posible en una revista científica.

El objetivo general fue determinar como el programa de competencias emocionales fortalece la calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Mientras que los objetivos específicos fueron: OE1: Establecer como el programa de competencias emocionales fortalece la fiabilidad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. OE2: Comprobar como el programa de competencias emocionales fortalece la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. OE3: Verificar como el programa de competencias emocionales fortalece la seguridad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. OE4: Estimar como el programa de competencias emocionales fortalece la empatía en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Las hipótesis generales de la investigación fueron: Hi: El programa competencias emocionales fortalece significativamente la calidad de servicio docente de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. H0: El programa

competencias emocionales no fortalece significativamente la calidad de servicio docente de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Las hipótesis específicas fueron: HE1: El programa competencias emocionales fortalece de manera significativa la fiabilidad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. HE2: El programa competencias emocionales fortalece de modo significativo la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. HE3: El programa competencias emocionales fortalece significativamente la seguridad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. HE4: El programa competencias emocionales fortalece de modo relevante la empatía en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tiene como referente la revisión y análisis de varias tesis en los diferentes contextos, los mismos que serán presentados a continuación:

En un artículo científico de Salamanca-España se aplicó un programa de competencias emocionales en docentes próximos a graduarse, la metodología usada fue cuantitativa, de diseño pre experimental con una muestra de GE 25 docentes y un instrumento de 48 ítems. Con niveles altos estadísticamente demostrativos (n.s. 0,05) después de la capacitación a los docentes mediante el programa Pro-Emociona que estaba enfocado en la adquisición de un mayor nivel de las competencias emocionales. Se evidenció que hubo un alto grado de aceptación y satisfacción hacia este tipo de capacitaciones, siendo conscientes que no solo fortalece las competencias emocionales que bien ayudan en los desafíos del ejercicio docente, sino que también los beneficia en el ámbito personal y social (Torrijos Fincias et al., 2016).

En un artículo científico de Oviedo - España se desarrolló un programa de competencias socioemocionales denominado “familias emocionadas” con docentes de educación superior, con metodología cuantitativa, diseño cuasiexperimental, muestra GE de 503 participantes y como instrumento se usó un cuestionario de 48 ítems y el test situacional G (caso práctico o situación). Existió una gran significancia entre el GE como en el GC al emocional de  $p < .000$  y  $d = .63$  y  $d = .93$  a favor del GE. Se permitió considerar que la formación en competencias socioemocionales generan un empoderamiento a nivel social y personal lo que favorece en la adaptación en cualquier entorno laboral por más cambiante que sea (Pérez-Escoda et al., 2019).

En la India, mediante un artículo científico se expresó la aplicación de un programa de capacitación en habilidades para la vida en Karnataka con un estudio cuasiexperimental, de metodología con muestra de 58 participantes y un instrumento autoadministrado con prueba de proporción pareada se alcanzaron los siguientes efectos: el 90% de los docentes evaluaron a la capacitación entre buena y excelente. Percepción de conciencia acerca de las habilidades para la vida (pre-entrenamiento del 49,9 al 74,4% y post-entrenamiento del 91,6 al 95,1%).

Percepción de confianza en la práctica de las capacidades para la vida (pre-entrenamiento del 22,7 al 34,2% post-entrenamiento del 65,2 al 74,7%). El programa de formación de YLSECS basado en los diez dominios esenciales que manifiesta la Organización Mundial de la Salud (OMS) fortaleció significativamente la confianza y el conocimiento de los docentes en sus dominios cognitivos-afectivos que facilita el proceso la enseñanza y aprendizaje (Pradeep et al., 2019).

En Perú, según la tesis de maestría se empleó un programa que llevó por nombre “Conéctate al otro” basado en la empatía cognitiva y afectiva para una institución educativa particular de Nuevo Chimbote en el año 2018, con una metodología cuantitativa con diseño preexperimental, muestra GE de 25 docentes e instrumento test (TECA) de 33 ítems. Con los siguientes resultados: el pre test dio un nivel moderado del 76% en los niveles de empatía a oposición del post test minoró a un 64% después de aplicación del programa “Conéctate al otro”. También se aplicó la prueba Wilconxon obteniendo un coeficiente de -3.203, con un  $p=0.000$  ( $p < .001$ ). Este programa ayudó de manera significativa a mejorar la dimensión de empatía en los docentes del plantel educativo (De los Santos Bolo, 2019).

En Chepén – Perú, a través de una tesis de maestría se ejecutó un Ciclo Deming con el objetivo de fortalecer la calidad de servicio con metodología cuantitativa, diseño preexperimental, muestra GE de 97 docentes, como instrumento un cuestionario de 22 ítems. Con los siguientes resultados: un pretest de 60% y un postest con el 70% en los resultados generales de la percepción acerca de la calidad de servicio. En fiabilidad pretest 57% y postest 70%, en capacidad de respuesta pretest 62% y postest 69%, en seguridad pretest 59% y postest 69%, en seguridad pretest 60% y postest 69%. Y una significancia de 0.000 con la prueba de Wilcoxon. Se puede decir que la herramienta del Ciclo Deming mejoró significativamente la calidad de servicio en los docentes de una Universidad Privada (Castañeda Arroyo & Seminario Castro, 2022).

En Cotopaxi - Ecuador a través de una tesis de maestría educativa se implementó un programa de gestión emocional con metodología cuantitativa, diseño preexperimental, muestra GE de 21 docentes, como instrumento un cuestionario de 30 ítems. Teniendo como resultado el valor de significancia es de 0.000 menor al 1%. Mediante los resultados conseguidos se pudo confirmar que influyó de

manera significativa en el ejercicio docente mediante el programa de educación emocional (Tapia Arboleda, 2021).

En Ecuador, en una tesis de maestría se realizó un acompañamiento pedagógico a los docentes para fortalecer los procesos administrativos y académicos de los docentes, se empleó metodología cuantitativa y diseño cuasiexperimental, muestra GE de 30 participantes y como instrumento un cuestionario de 20 ítems. Se comprobó un acrecentamiento del 13.3% (nivel bueno) al 86.7% (nivel muy bueno) y una significativa en el p valor 0.000 después de la prueba U de Mann-Whitney y una variación entre el pretest y el posttest de 24.94. Se constató que después de aplicar las sesiones de acompañamiento hubo una mejoría significativa en los procesos de gestión, participación vinculados a la comunidad educativa (Limongi-Vélez, 2022).

En Ecuador por medio de la tesis de maestría se aplicó un taller denominado Pitágoras con la finalidad de implementar nuevas estrategias y técnicas que beneficien la calidad de servicio que manifiestan a los usuarios en una entidad Educativa del Guayas, se usó metodología cuantitativa, diseño preexperimental, muestra GE de 20 participantes y un instrumento con cuestionario de 20 ítems. El 90% de efectividad obtuvo el taller a raíz de al cálculo de la prueba T Student y la fiabilidad que brinda la variable Alfa de Cronbach mediante través el programa estadístico IBM SPSS. El taller aportó de modo significativo a los docentes debido a que aprendieron nuevas técnicas, estrategias didácticas de enseñanza que facilita la calidad de servicio que brindan a los estudiantes (Alejandro Del Rosario, 2021).

En la ciudad de Guayaquil – Ecuador se desarrolló una tesis de maestría con la aplicación de un taller didáctico que favoreció a la mejorar continua de la calidad de servicio en docentes, con metodología cuantitativa, diseño preexperimental, muestra GE de 55 participantes y como instrumento se usó un cuestionario de 15 ítems obteniendo en el pretest mostro un nivel bueno con un 54,5% y el post test 43,6% con un nivel alto y una significancia mínima al margen de error  $P= 0.01$  ( $0.000 < 0.01$ ). Se estableció que el taller didáctico mejoró notablemente la calidad de servicio que facilitan los docentes (Sinche Mora, 2020).

En una Institución Educativa de Guayaquil - Ecuador se desarrolló una tesis de maestría en la que se aplicó un taller que tenía por denominación comunidad educativa en acción el mismo que fortaleció la seguridad institucional usando una metodología cuantitativa, diseño preexperimental, muestra GE de 55 participantes y un instrumento con cuestionario de 18 ítems. En el Pre-test con deficiencia del 100% y el post-test con una suficiencia del 90,5% en nivel bueno. Se concluye que se obtuvieron resultados favorables por la buena predisposición de los docentes en la asimilación de los talleres impartidos y aplicados basados en la seguridad institucional (Mejia Guzhñay, 2019).

En Quevedo, Ecuador por medio de una tesis de maestría que aplicó un taller didáctico para fortalecer la calidad de servicio en los docentes con una metodología cuantitativa, diseño preexperimental con una muestra GE de 10 pedagogos y un instrumento con un cuestionario de 20 ítems. Con los siguientes resultados: En el pretest el 70% de pedagogos se ubicaban en nivel medio y en el posttest el 90% alcanzaron el nivel alto y una significancia de  $p < 0.05$ . Por lo que se puede determinar que la aplicación del taller dirección efectiva mejora de forma significativa la calidad de servicio educativo (Andrade Rivas, 2019).

En Guayaquil, Ecuador por medio de una tesis de maestría que aplicó un manual de procedimientos para fortalecer la calidad de servicio en los docentes con una metodología cuantitativa, diseño preexperimental con una muestra GE de 29 docentes y un instrumento con un cuestionario de 20 ítems. Con los siguientes resultados: 100% de docentes estaban en categoría regular y en el posttest el 95% en categoría bueno con relación a la calidad de servicio institucional. Una Sig.  $P \leq 0.00$  y una distribución T de  $t = 5,38 < 14,99$ . Se concluye que se puede optimizar la calidad de servicio institucional a través de la puesta en marcha del manual de procedimientos administrativos (Carrera Cruz, 2019).

En Guayas, Ecuador a través de una tesis de maestría que aplicó un programa en talleres de actualización para fortalecer la calidad de servicio en los docentes con una metodología cuantitativa, diseño preexperimental con una muestra GE de 30 docentes y un instrumento con un cuestionario de 28 ítems. Con los siguientes resultados: prestes el 66.7% de maestros determinaban la calidad de servicio como bueno y en el posttest el 100% lo calificaron como muy bueno. Y una significancia

menor a 0,5. De acuerdo a los datos obtenidos se puede concluir que los talleres demostraron eficacia en la mejora de la calidad de servicio (Cárdenas Falcones, 2020).

En un plantel educativo fiscal de Santo Domingo - Ecuador, se realizó la tesis de maestría con la aplicación de un manual de procedimientos administrativos con la finalidad de reforzar la calidad de servicio que ofertaban los docentes a los compañeros, estudiantes y padres de familia, de usó metodología cuantitativa, de diseño preexperimental, muestra GE de 21 docentes y un instrumento con cuestionario de 18 ítems y en los resultados se obtuvo una notable diferencia entre el pretest y postest del grupo experimental de 39.233 y una Sig.= 0.000 < 0.05 (5%). En la dimensión fiabilidad se alcanzó un nivel medio 73,33% en el pretest y el 80% en nivel alto en el postest; en el pretest de capacidad de respuesta se obtuvo un 63,33% en nivel medio y 93.33% en el postest considerándose en nivel alto, en empatía arrojó un pretest en nivel medio con el 70% y un postest en nivel alto con el 93,33%. Se pudo determinar que las sesiones de aprendizaje fortalecieron la gestión de la calidad de servicios educativos y se percibió una gran disposición por la dotación de nuevos conocimientos (Calero Portillo, 2021).

Seguidamente se detallarán las teorías, enfoques o modelos epistemológicos que sustentan esta investigación.

La variable independiente “competencias emocionales” es sustentada por las siguientes teorías, enfoques y modelos entre los cuales está: Goleman (1995) en su teoría de la inteligencia emocional establece que son conjunto de capacidades que permiten reconocer las propias emociones y la de los demás logrando una mayor adaptabilidad ante los cambios. Esta se asocia entre lo cognitivo y emocional teniendo en cuenta el cerebro con la razón y corazón con los sentimientos. Propone cinco componentes claves para alcanzar el éxito: las habilidades sociales, empatía, motivación, autorregulación y autoconciencia emocional. En los últimos años se habla de inteligencia emocional en las múltiples áreas y en especial en la práctica educativa debido a que con la adquisición de estas competencias se puede llevar a cabo un desempeño emocional, social y laboral de modo eficaz (Hudgins et al., 2022).

Modelo pentagonal por competencias planteado por Bisquerra (2010) son actitudes, destrezas, capacidades, y conocimientos necesarios para intuición, regulación, expresión, toma de conciencia oportuna a los fenómenos emociones cambiantes. Propone cinco competencias básicas que pueden ser fortalecidas a lo largo de la vida: autonomía, conciencia, regulación emocional, habilidades de vida y bienestar, competencia social. Estas favorecen la adaptación y el afrontamiento en los diferentes contextos y retos adversos que se presentan en la vida cotidiana; así como la solución de problemas, relaciones inter o intra personales y procesos de aprendizaje (Sánchez Calleja et al., 2019).

Enfoque por competencias fomentada por la Organización Europea para la Cooperación Económica (OCDE) 2019 son un conjunto de destrezas, conocimientos y habilidades que pueden ser apropiadas y aprehendidas a través del aprendizaje y permiten que los seres humanos se mantengan y se desenvuelvan en cualquier tarea o actividad de manera sistemática y adecuada. Está basado en competencias sociales y emocionales tales como: ejecución de tareas, regulaciones emocionales, colaboración, mentalidad abierta, relación con los demás. Estas competencias buscan dotar de capacidades y conocimientos a los maestros y estudiantes para que tengan mejores oportunidades e impacto positivo en la enseñanza y aprendizaje (Paek et al., 2021).

Las competencias emocionales en los seres humanos son un componente indispensable para la interacción en la sociedad, convirtiéndose como una conducta estándar sobre las normas preestablecidas o adoptadas (Salvador Cabrera & Frías Armenta, 2022). Los individuos que manejan estas competencias ante un acto de comportamiento antisocial servirán de soporte disuasivo y orientan a una mejor interacción y dominio emocional con los seres que le rodean.

Para dominar estas competencias en el ámbito emocional se requiere un aprendizaje orientado, innovadoras tareas, y un entorno complejo. Se puede decir que al combinar el deseo por fortalecer el aspecto laboral y el emocional se puede generar grandes talentos que brinden un mejor desempeño laboral y calidad de servicio a la comunidad (Strugar Jelača et al., 2022)

Estas habilidades claves contribuyen a que haya una mejor relación de los sujetos con el ecosistema y desarrollo personal a través de lo interpersonal e intrapersonal. Para ser un buen docente es imprescindible dotarse de competencias emocionales (García-Vila et al., 2022). Los docentes al adoptar estas competencias serán capaces de contribuir al desarrollo integral de sus alumnos, enfrentar los retos de la labor docente y servir a la comunidad educativa en general.

Las competencias emocionales se las van adquiriendo y desarrollando progresivamente; jugando un papel importante el núcleo familiar en el que está inmerso para su consolidación (Ensuncho Hoyos & Aguilar Rivero, 2022). La educación emocional en los individuos tarda más tiempo y requiere una permanente formación. Esta ayuda como técnica preventiva y conduce a las personas a mejores escenarios de su vida laboral, social y emocional.

El manejo de las competencias emocionales influye en la capacidad de colaborar, influir, interactuar y funcionar en cualquier ámbito (Ononye et al., 2022). Si no se adquiere y aplica estas competencias estarán en desventaja significativa antes los que si la desarrollen. Y son consideradas como factores de éxito que podrían repercutir en la vida académica y personal.

La autonomía es la capacidad de adquirir independencia y confianza en sí mismo, emprender, confrontar los retos de manera positiva y respetando a los demás sinceramente (Tsaniah et al., 2020). Se considera como la capacidad para liberarse y satisfacer las necesidades emocionales independientemente de la opinión de los demás. Un nivel alto de autonomía apoya al desarrollo personal, social y adquirir identidad propia.

La autonomía en tema de los adolescentes es desidealización de los progenitores, no dependencia de los progenitores, individualización y nueva visión de los padres ya como personas a través de una percepción realista, madura y equilibrada basada en responsabilidades, estabilidad emocional, toma de decisiones y valores (Çelik & Çalık, 2022). Se podría afirmar que el desarrollo de la autonomía emocional depende de múltiples factores como el género, la edad y si las familias son disfuncionales.

Auto regulación es un proceso donde los individuos perciben las emociones que poseen, cuándo las sienten, cómo las experimentan y expresan. Existe dos tipos de regulación de las emociones: la reevaluación cognitiva y la supresión expresiva (Chang et al., 2022). Estos tipos de regulación aportan a la liberación y control de las emociones, sentimientos de una forma más útil. Quiénes se dotan de estas pueden manejar situaciones complejas del diario vivir.

La regulación emocional es un proceso responsable para percibir, evaluar, monitorear y transformar las emociones en un determinado momento (Lau & Williams, 2022). Es la gestión adecuada de los impulsos y emociones que en ciertos casos pueden ser perjudiciales. En la vida social se considera una piedra angular para el bienestar y desarrollo personal.

La autonomía se percibe por medio de la forma de opinar de cómo uno actúa, piensa y cómo se siente ante las situaciones emocionales e interacciones sociales (Collie, 2022). Capacidad para actuar y decidir por sí mismo ante los estereotipos y situaciones adversas del contexto en el que se desenvuelve sin que estas le afecten emocionalmente o repercutan en su desarrollo laboral y social.

Desde la profesionalidad docente la autonomía es básica para el buen desempeño laboral porque se manejan las emocionales a medida del requerimiento de cada profesión (Buyruk & Akbas, 2021). Los docentes demuestran comportamientos adecuados basados en la autogestión, libertad, autoridad que lo distinguen de los demás.

Habilidad para percibir la realidad social, así como contribuir a la mejora a través de la cooperación, convivencia, siendo ciudadanos democráticos; promoviendo comunicación, tolerancia, solidaridad, reflexionar críticamente y participar constructivamente (Gil-Gómez et al., 2016). Al hablar de competencia social se determina es compleja y amplia de desarrollar. Y que si se la adquiere beneficiara en calidad de servicio y el futuro laboral.

Los docentes en el aula son agentes de percepción y fomento de la competencia social (Humphries et al., 2018). Es decir que los maestros emocional y socialmente competentes lograr fomentar un entorno de clases fortalecido en relaciones

positivas donde se aproveche cada capacidad o habilidades de los estudiantes para la cooperación, regulación y resolución de conflictos.

Los docentes no solo deben tener formación técnica y profesional sino dotarse de habilidades en el autoconocimiento, actitud solidaria, actitud democrática, capacidad para relacionarse, estimación personal para ejercer un liderazgo efectivo con los estudiantes y compañeros del equipo docente (Palomera et al., 2019). Esto va enfocado a lo que menciona Delors en el año 1996 como aprender a ser y a vivir juntos que es uno de los pilares fundamentales de la educación y que si se lo trabaja mejorará significativamente las competencias sociales y emocionales del mundo entero.

Las competencias para el bienestar y la vida se basan en tener un comportamiento adecuado y responsable al momento de afrontar los retos diarios de la vida ya sean en el ámbito personal, social y emocional para convivir en un ambiente sano y equilibrado (Bulás Montoro et al., 2020). Para el crecimiento profesional y personal es necesario adquirir habilidades básicas que ayuden a mitigar situaciones emocionales incontrolables, desequilibrio emocional o conducta de riesgo que desfavorezcan el buen desempeño y afecten al bienestar propio y de los demás.

Las teorías y modelos que sustentan la variable dependiente “calidad de servicio” son: teoría de la calidad de servicio denominada modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) el modelo SERVQUAL es utilizado para percibir la calidad del servicio a través de las expectativas, satisfacción de los clientes. Este modelo original presenta cinco dimensiones que son evaluables como: empatía, capacidad de respuesta, la tangibilidad, confiabilidad y seguridad. Este modelo llevándolo a la práctica puede ayudar a identificar y calificar los estados reales o deseados de los fenómenos que determinan la calidad de servicio en cualquier ámbito (Kononiuk & Gudanowska, 2022).

Según el Modelo de Calidad Total propuesto por Gento Palacios 1996 para las Entidades Educativas es un factor de calidad en las instituciones educativas es contar con los recursos necesarios, orden en los procedimientos y un perfecto funcionamiento que este no afecte a los demás sistemas educativos. Debe buscar el mejoramiento a pesar de que no tenga alguna falencia. Es decir que para tener

calidad total se debe fomentar una excelente planificación, comunicación, apoyo al personal que laboran, clima organizacional, relaciones con el medio y un proceso de enseñanza - aprendizaje eficiente (Gento Palacios et al., 2018).

La calidad de servicio se logra mediante la identificación de las amenazas-oportunidades, fortalezas-debilidades, así como las desde la percepción de los agentes externos que hacen uso de los productos o servicios de la organización (Cervantes Atia et al., 2018). Se puede afirmar que para alcanzar los mejores estándares de calidad se debe mejorar constantemente los servicios para que el cliente se sienta orgulloso y lograr una fidelización a largo plazo.

A raíz de la alta competitividad por la calidad de servicio que ofrecen las instituciones educativas tienen la necesidad de diversificarse, innovarse constantemente y lograr las formas más efectivas para la captación de nuevos clientes (Araya-Castillo et al., 2020). Se evidencia que las instituciones adoptan nuevos métodos y estrategias no convencionales que posibiliten un mayor alcance a los usuarios y que esté por encima de la competencia.

Un servicio de calidad es percibido en función de las perspectivas de los usuarios al servirse del producto o servicio en tiempo real (Neyra-Huamani et al., 2021). Adicionalmente, se puede decir que no solo es cuestión de percepción sino de orientar a los clientes a suplir las necesidades comunes e individuales o facilitar el cumplimiento de las expectativas.

Es un instrumento que pretende mejorar la calidad de servicios y obtener pertinencia en el mundo de la educación. Un nivel alto de eficiencia competitiva se logra con el tiempo y con la capacidad de ser sostenibles en el mercado y de difícil imitación (Jiménez Bucarey et al., 2020). Todas las Instituciones educativas están sujetas a demostrar calidad, reconocimiento, competitividad, ocupar una posición influyente en el contexto internacional, nacional y local.

La calidad de servicio es el juicio de valor que proporcionan los clientes relacionado a lo esperado, percibido e incluido. Las dimensiones que apoyan según el servicio es lo tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Li et al., 2022). Se concluye que lo primero ante todo son los “clientes” y si existe una queja

por calidad negativa se debe enmendar, capacitar, fortalecer ese aspecto para que no dañe la imagen de la organización.

La fiabilidad es la capacidad que tienen las organizaciones para ofrecer algún producto o servicio que prometa a los usuarios confiabilidad y precisión (Rozak et al., 2022). Se puede decir que una institución fiable es aquella que promete estabilidad y consistencia a los usuarios y está exenta en su mayoría de errores.

Fiabilidad es una de las cinco dimensiones que propone el modelo SERVQUAL que consiste en llevar a cabo lo ofrecido o prometido al cliente, el aumento de la confiabilidad motivará al cliente a seguir usando y sirviéndose del servicio (Naveed et al., 2021). Se considera pertinente brindar un servicio real, transparente a los clientes y en el ámbito de educación es ofertar un servicio con personal docente y administrativo capacitado para responder a las perspectivas y necesidades de los usuarios.

La capacidad de respuesta se ve reflejada a través del compromiso de una organización en brindar servicios oportunamente y que se evidencie la calidad de servicio antes, durante y después del consumo (Crispín Aranda et al., 2020). También se suma a esta capacidad la predisposición de los trabajadores de la organización para apoyar las necesidades de los usuarios, brindar una comunicación efectiva y un servicio rápido.

Es facilitarle al usuario una respuesta pronta y la posibilidad de ayudarlo a resolver las solicitudes o reclamos que haga del servicio de manera eficaz y con la mejor disposición (Pumacayo Palomino et al., 2019). Desde la mirada de los docentes es brindarles a los estudiantes la atención adecuada, rápida y amablemente de acuerdo a las necesidades que presentan sus padres por alguna inconsistencia que se presente en ese momento.

La seguridad escolar es prestar más atención a los problemas que se pueden suscitar dentro del establecimiento, así como brindar a los usuarios una garantía de que están en buenas manos y que se está preparado para actuar cuando se lo requiera (Bradshaw et al., 2022). Proporcionar seguridad escolar es tener buenas condiciones para el cliente y estar prevenidos para actuar ante los riesgos

emocionales, sociales y naturales generando mejores posibilidades de éxito para la comunidad educativa.

La seguridad escolar está enmarcada en la variedad de medidas preventivas y la promoción de la no violencia. Así mismo se proponen cinco recomendaciones: crear un clima escolar positivo, promover programas de desarrollo socioemocional, mejorar la identificación de signos de violencia, actividades sospechosas, evaluación de las amenazas, proteger a las personas (Nickerson et al., 2021). Las escuelas seguras deben mitigar la violencia escolar a través de espacios de formación, desarrollo mediante un clima normativo, acoger con orden y respeto,

Ser empáticos es comprender a los demás, es decir la empatía representa la disposición y la capacidad de sentir lo que sienten, así como ponernos mentalmente en su lugar dentro de su marco de referencia (Filipović et al., 2022). Los docentes con esta capacidad brindarían un mejor servicio a los educandos a través de la comprensión de los mismos y construyendo una sociedad más humana libre de violencia y con cultura de paz.

La empatía de docente es considerar genuinamente los problemas desde el punto de vista y los sentimientos de un alumno. Esta capacidad permite elegir estrategias y métodos de enseñanza que posibiliten el crecimiento académico y emocional de los individuos que le rodean (Zhu et al., 2019). En tema de calidad de servicio a través de la empatía los docentes tendrán una fuerte identidad profesional que permitirá establecer buenas relaciones entre los docentes - alumnos y un ambiente de enseñanza relajado.

### III. METODOLOGÍA

El enfoque de este estudio fue cuantitativo y se usaron intervalos, métodos de recopilación de datos, análisis e interpretación; y la información se representó en números. Los resultados obtenidos están basados en toda la población de sujetos siempre que esta sea representativa (Bielik, 2019). En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo debido a que se midió el grado de significancia entre la variable independiente “competencias emocionales” y la variable “dependiente” calidad de servicios.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada y busca dar solución a los problemas cognitivos, sociales o tecnológicos que afectan directamente a la sociedad, al individuo, a la política, a la economía de un país, etc. (Bielik, 2019). Se usó este tipo de investigación debido a que se pretende mejorar la calidad de servicio docente a través un programa de competencias emocionales.

Este estudio cuenta con el diseño experimental y pretende manipular de carácter intencional la variable independiente, para explorar sus efectos que serán intervenidos por el investigador (Bielik, 2019). Se ha escogido este diseño porque, se dio acceso a la manipulación por medio del programa competencias emocionales, para mejorar la calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas.

En diseño pre experimental se lleva a cabo en un entorno intervenido o natural. El investigador usa una intervención o estímulo para estudiar sus efectos. Se trabaja con un solo grupo de control y se considera como una primera aproximación al problema de investigación (Bielik, 2019). Es por ello que se optó este tipo de diseño debido a que se trabajará con una muestra mínima de 30 sujetos.

Esquema del diseño preexperimental

GE: O<sub>1</sub>                      X                      O<sub>2</sub>

Significado:

GE = Grupo experimental

O<sub>1</sub> = Pretest.

X = Programa de Competencias Emocionales

O<sub>2</sub> = Posttest.

### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable independiente competencias emocionales son actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos que potencian la capacidad de actuar, regular comprender y expresarse ante los cambios emocionales (Pérez & Filella, 2019). Contribuyen a afrontar los desafíos de la vida adaptándose al contexto social. Se manipulará mediante un programa relacionado con las competencias para la vida y bienestar, competencia social, conciencia, regulación emocional y autonomía emocional.

La variable independiente calidad de servicio es el cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar el servicio educativo para lograr la acreditación de calidad (Mori Apuela & Palomimo Alvarado, 2021). Es el efecto entre la percepción del uso del servicio y la complacencia de las necesidades del cliente.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Es considerado como población al grupo o conjunto de sujetos sobre las que se van a emplear los efectos de la investigación (Shukla, 2020). La población fue establecida por 31 docentes de la sección matutina y vespertina.

**Criterios de inclusión:** Docentes que asisten normalmente a la institución, docentes que desean intervenir espontáneamente en la investigación.

**Criterios de exclusión:** Docentes que no asisten porque tienen permiso médico avalado por el IEES, docentes que no desean participar voluntariamente en la investigación.

Tabla 1.

*Distribución de la población*

Docentes	Sexo		Total
	Femenino	Masculino	
Sección Matutina	12	3	15
Sección Vespertina	13	3	16
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

Fuente: Secretaria de la Unidad Educativa.

Una muestra es un subconjunto de la población que nos interesa que participen en la investigación (Stratton, 2021). La muestra estuvo constituida por 30 participantes entre ellos docentes y administrativos. Se ha escogido esa cantidad de la muestra porque son quienes han estado predispuestos a ser partícipes de esta investigación.

Tabla 2.

*Distribución de la muestra*

Docentes	Sexo		Total
	Femenino	Masculino	
Sección Matutina	12	3	15
Sección Vespertina	13	3	16
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

Fuente: secretaria de la Unidad Educativa.

El muestreo es el proceso de selección de unos pocos (una muestra) de un grupo mayor (la población de muestreo) para que se convierta en la base para estimar o predecir la prevalencia de una información, situación o resultado desconocidos en el grupo mayor (Majid, 2018). Se utilizó la técnica de muestra universal debido a que se tomó en cuenta a toda la población en general que labora en la Institución.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es procedimiento práctico suplementario en la investigación que consiste en la preparación de un interrogatorio, cuya aplicación intensiva permite percibir las opiniones y estimaciones que tienen los participantes encuestados, escogidos en la muestra (Hernández-Rodríguez et al., 2021). Se utilizó esta técnica debido a que se pretende conocer las valoraciones de los docentes en cuanto a su calidad de servicio que posee al inicio y después

de la aplicación de un programa que fortalecerá las competencias emocionales básicas para ejercer un buen desempeño docente.

El cuestionario es documento con un conjunto de ítems redactados de manera organizada, coherente, estructuradas y secuenciadas, cuyas respuestas registradas servirán para la investigación (Ranjit, 2011). Se ha seleccionado este instrumento con la finalidad de recabar información de los sujetos de la investigación para fines académicos.

Se han usado 3 tipos de validez que se mencionan a continuación:

La validez de contenido es el nivel de representación y relevancia de los elementos de un instrumento de evaluación que pretende ser medido para los propósitos fijados de la investigación (Muhamad Saiful, 2019). Se escogió este tipo de validez debido a que el instrumento será sujeto a juicio de valor.

La validez de criterio es la comparación de los efectos bajo algún estándar externo que intenta medir lo mismo (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Se eligió este tipo de validez debido a que se va a medir la calidad de servicio mediante un cuestionario en relación a las teoría o antecedentes de otros autores.

La validez de constructo es definir si el cuestionario es congruente apto y oportuno para la aplicación (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Se comprobó su aptitud por medio la revisión exhaustiva de cada pregunta dicotómica para que no haya errores en la recolección de los datos.

Confiabilidad es la escala de precisión y consistencia en los resultados al aplicar el instrumento en repetidas veces y en situaciones similares, puede ser en los mismos sujetos en desiguales momentos o con otros sujetos que tengan las mismas características (Matus García, 2022). Se usó este procedimiento debido a que se evaluaron a los mismos sujetos en dos ocasiones, pero en diferente escenario. Se aplicó el Omega de McDonald's porque es el principio de igualdad con una medida completa de confiabilidad de un instrumento.

Tabla 3.

*Estadísticas de fiabilidad*

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	McDonald's $\omega$	N° de elementos
Calidad de servicio	0.894	21

Fuente: Prueba piloto.

### 3.5. Procedimientos

Los datos se recogieron a través de la aplicación de una encuesta al inicio y después de la ejecución del programa de competencias emocionales; el mismo que fue validado por 5 expertos que contaban con varios años de experiencia, grados de tercer y cuarto nivel en el área educativa. Las unidades educativas que apoyaron este proyecto de investigación procedieron a extenderme las autorizaciones, permisos, espacio y tiempo necesario para la aplicación de la prueba piloto, la realización de las 10 sesiones, el pretest y postest a los docentes de manera virtual (formularios) y presencial (sesiones).

### 3.6. Método de análisis de datos

Se considera como análisis descriptivo a los datos para su comprensión una vez recogidos del cuestionario. Ayuda a mostrar, resumir o explicar las respuestas de manera constructiva con patrones que satisfagan todos los escenarios de los datos (Hong Li & Jia Qi, 2022). Se usó este análisis para establecer relaciones entre las variables a través de tablas, gráficos que ayude a la interpretación de los investigadores y responder a los objetivos.

El análisis inferencial, admite sacar conclusiones de los datos de la muestra para interpretar los datos de la población. La estadística inferencial compara los grupos de tratamiento y hace generalizaciones sobre la población más amplia de participantes utilizando medidas de la muestra de los sujetos del experimento (Hong Li & Jia Qi, 2022). En este tipo de análisis los resultados se presentan en tablas que dan respuesta a las hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Criterios éticos nacionales: Adherirse a los principios éticos aceptados y reconocidos por la comunidad científica, investigar seria y científicamente, realizar investigaciones que, en la medida de lo posible, promuevan el bienestar a los sujetos, resguardar y respetar los derechos de las personas involucradas en el proceso de investigación.

Criterios éticos internacionales: Por qué se respetará los derechos de autores; se utilizará el consentimiento informado como constancia de la colaboración de los sujetos en la investigación; se considera el anonimato de los practicantes; se respeta la autenticidad y veracidad de los datos...

Los derechos de autor se respetan porque se citaron mediante la aplicación de las normas APA séptima edición. Se aplicó el consentimiento informado como constancia de la cooperación de los sujetos en la investigación. Se consideró el anonimato de los sujetos implicados en la investigación. Se ha reverenciado la autenticidad de los antecedentes porque son reales.

Los principios éticos utilizados son: Beneficencia, porque los docentes y administrativos de la unidad educativa serán capacitados acerca de las competencias emociones para mejorar la calidad de servicio. No maleficencia, porque no sufrirán daños físicos ni emocionales los sujetos. Autonomía, porque todos los participantes son libres de elegir, desistir o continuar durante la ejecución de la investigación. Justicia, porque se ejecutará el mismo programa, encuesta a toda la muestra.

#### IV. RESULTADOS

En este apartado se detalla los resultados descriptivos de esta investigación:

Objetivo general: Determinar como el programa de competencias emocionales fortalece la calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 4.

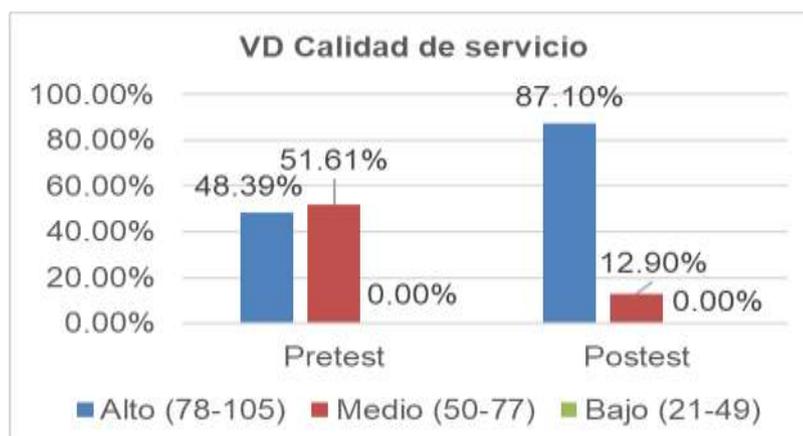
*Niveles de calidad de servicio.*

NIVEL	Pretest		Posttest	
	F	%	f	%
<b>Alto (78-105)</b>	15	48.39	27	87.10
<b>Medio (50-77)</b>	16	51.61	4	12.90
<b>Bajo (21-49)</b>	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	31	100.00	31	100.00

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio.

Figura 1.

*Calidad de servicio.*



De acuerdo a la tabla 4 y figura 1, se evidencia la calidad de servicio de los docentes del grupo experimental con una valoración del 51,61% en el pretest considerada como nivel medio y un 48,39% como nivel alto. De tal modo que, se puede apreciar que el 87,10% de los docentes perfeccionaron sus puntuaciones alcanzando el nivel alto y denotando un giro radical del nivel medio hacia el alto mediante el posttest, posteriormente de la ejecución del programa competencias emocionales.

Objetivo 1: Establecer como el programa de competencias emocionales fortalece la fiabilidad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 5.

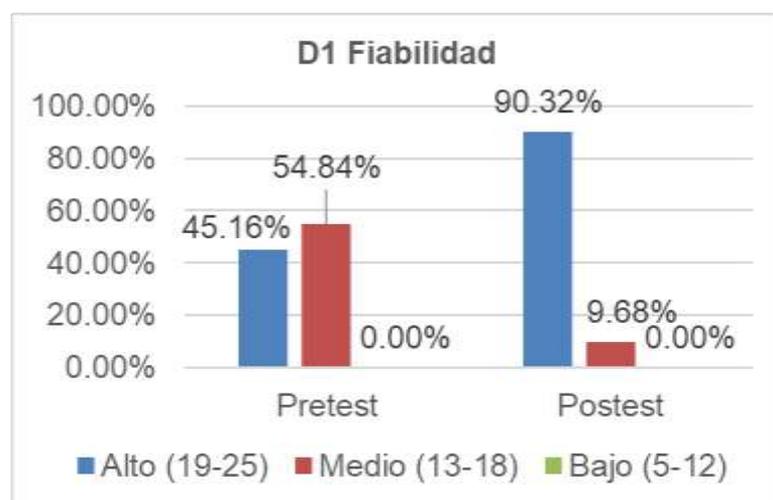
*Dimensión 1 fiabilidad*

NIVEL	Pretest		Postest	
	F	%	f	%
<b>Alto (19-25)</b>	14	45.16	28	90.32
<b>Medio (13-18)</b>	17	54.84	3	9.68
<b>Bajo (5-12)</b>	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	31	100.00	31	100.00

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio.

Figura 2.

*Fiabilidad*



De acuerdo a la tabla 5 y figura 2, se representa la fiabilidad de los docentes del grupo experimental con una valoración del 54,84% en el pretest considerada como nivel medio y un 45,16% como nivel alto. De tal modo que, se puede apreciar que el 90,32% de docentes optimizaron sus valoraciones logrando el nivel alto mediante el postest, denotando un cambio del nivel medio al alto, posteriormente de la ejecución del programa competencias emocionales.

Objetivo 2: Comprobar como el programa de competencias emocionales fortalece la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 6.

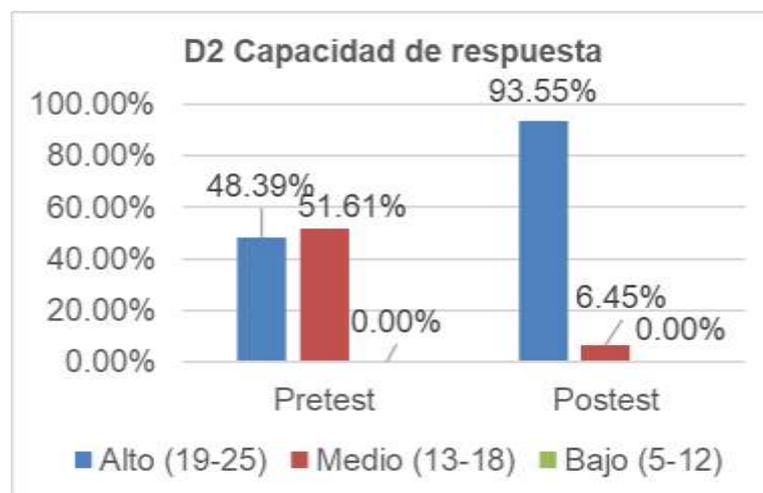
*Dimensión 2 capacidad de respuesta*

NIVEL	Pretest		Postest	
	F	%	f	%
<b>Alto (19-25)</b>	15	48.39	29	93.55
<b>Medio (13-18)</b>	16	51.61	2	6.45
<b>Bajo (5-12)</b>	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	31	100.00	31	100.00

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio.

Figura 3.

*Capacidad de respuesta.*



De acuerdo a la tabla 6 y figura 3, se visualiza la capacidad de respuesta de los docentes del grupo experimental con una valoración del 51,61% en el pretest considerada como nivel medio y un 48,39% como nivel alto. De tal modo que, se puede apreciar que un 93,55% de los docentes alcanzaron un nivel alto a través del pretest, denotando así un cambio del nivel medio al alto, posteriormente de la ejecución del programa competencias emocionales.

Objetivo 3: Verificar como el programa de competencias emocionales fortalece la seguridad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 7.

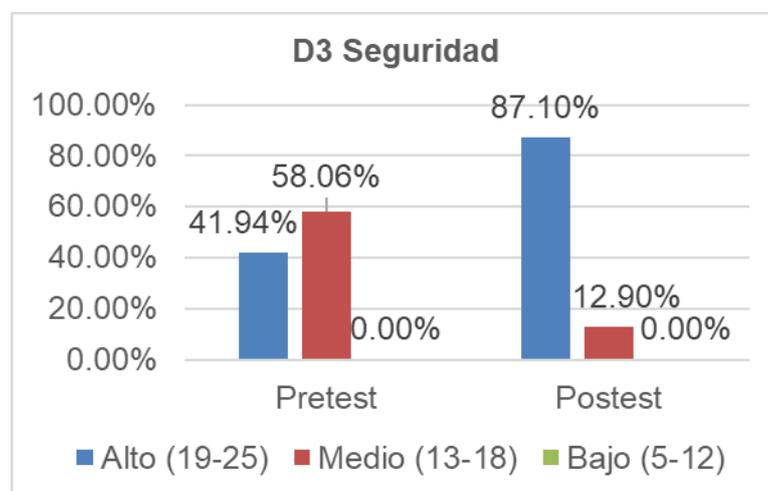
*Dimensión 3 seguridad*

NIVEL	Pretest		Posttest	
	F	%	f	%
<b>Alto (19-25)</b>	13	41.94	27	87.10
<b>Medio (13-18)</b>	18	58.06	4	12.90
<b>Bajo (5-12)</b>	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	31	100.00	31	100.00

Fuente: Cuestionario de la calidad de servicio.

Figura 4.

*Seguridad*



De acuerdo a la tabla 7 y figura 4, se evidencia la seguridad de los docentes del grupo experimental con una valoración del 58,06% en el pretest considerada como nivel medio y el 41,94% como nivel alto. De tal modo que, se puede apreciar que el 87,10% de los docentes resaltaron sus puntajes alcanzando el nivel alto mediante el pretest, denotando un cambio del nivel medio al alto, posteriormente de la ejecución del programa competencias emocionales.

Objetivo 4: Estimar como el programa de competencias emocionales fortalece la empatía en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 8.

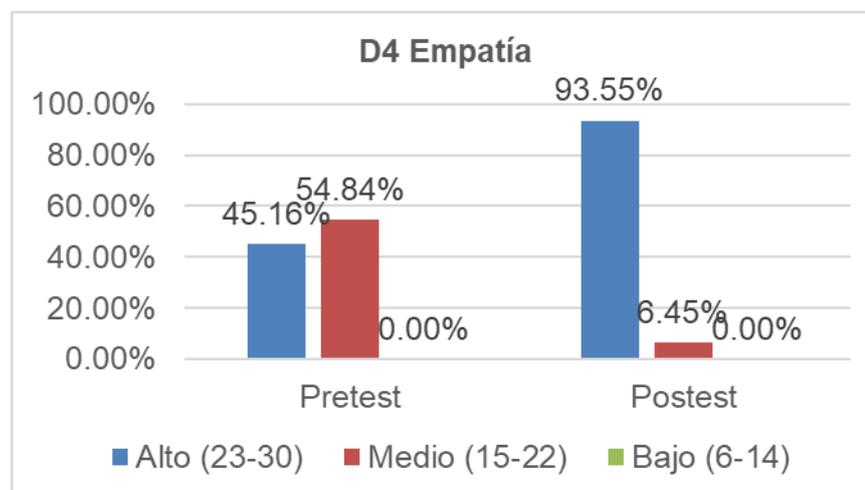
*Dimensión 4 empatía*

NIVEL	Pretest		Posttest	
	F	%	F	%
<b>Alto (23-30)</b>	14	45.16	29	93.55
<b>Medio (15-22)</b>	17	54.84	2	6.45
<b>Bajo (6-14)</b>	0	0.00	0	0.00
<b>TOTAL</b>	31	100.00	31	100.00

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio.

Figura 5.

*Empatía*



De acuerdo a la tabla 8 y figura 5, se constata la empatía los docentes del grupo experimental con una valoración del 54,84% en el pretest considerada como nivel medio y un 45,16% como nivel alto. No obstante, se puede apreciar que el 93,55% de los docentes alcanzaron el nivel alto mediante el pretest, denotando así un cambio del nivel medio al alto, posteriormente de la ejecución del programa competencias emocionales.

## Prueba de normalidad

Se manipuló los datos de las muestras a través de la prueba Kolmogórov-Smirnov y así determinar qué estadística emplear para confirmar la hipótesis de investigación, esta prueba se usó debido a que se contaba con una muestra mayor a 30 sujetos.

Criterios que determinan la normalidad:

Sig.  $> \alpha$ , se admite  $H_0$  = los datos provienen de una normal distribución.

Sig.  $< \alpha$ , se admite  $H_i$  = los datos no provienen de una normal distribución.

Tabla 9.

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Postest VD Calidad de servicio	0.297	31	<b>0.052</b>
Pretest VD Calidad de servicio	0.260	31	<b>0.051</b>

Interpretación:

Debido a que se procesaron más de 30 sujetos del grupo de docentes, se utilizó la prueba Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>.

De tal modo que, se puede observar que el grupo experimental consiguió en el postest una Sig.  $0.052 > 0.05$  y en el pretest una Sig.  $0.051 > 0.05$ , lo que indica que los resultados mostraron una distribución normal utilizando la estadística de parámetros T de Student para las pruebas de hipótesis.

A continuación, en este apartado se presentan los resultados inferenciales:

Prueba de hipótesis general:

Hi: El programa competencias emocionales fortalece significativamente la calidad de servicio docente de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Ho: El programa competencias emocionales no fortalece significativamente la calidad de servicio docente de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 10.

*Estadística de la Variable Dependiente*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Postest VD Calidad de servicio	<b>98.48</b>	31	9.125	1.639
	Pretest VD Calidad de servicio	<b>84.87</b>	31	11.988	2.153

Tabla 11.

*Prueba de hipótesis general*

		Diferencias emparejadas					
		Media	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
			Inferior	Superior			
Par 1	Postest VD Calidad de servicio - Pretest VD Calidad de servicio	<b>13.613</b>	8.961	18.265	5.976	30	<b>0.000</b>

Interpretación: En relación a la tabla 10 y tabla 11, se observa una baja notable entre las medias del postest y el pretest del grupo experimental con un 13,713 y la significancia de  $0.000 < 0.05$  dando como consecuencia la aceptación de la hipótesis de investigación Hi y rechazando la hipótesis nula Ho; por lo que se determina que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de forma significativa la calidad de servicio docente de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Observándose efectos beneficiosos del programa interviniente.

Prueba de hipótesis 1:

HE<sub>1</sub>: El programa competencias emocionales fortalece de manera significativa la fiabilidad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

HE<sub>0</sub>: El programa competencias emocionales no fortalece de manera significativa la fiabilidad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 12.

*Estadísticas de muestras emparejadas de D1 fiabilidad.*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Postest D1 Fiabilidad	<b>23.52</b>	31	2.379	0.427
	Pretest D1 Fiabilidad	<b>19.77</b>	31	3.041	0.546

Tabla 13.

*Prueba de hipótesis de D1 fiabilidad.*

Par	Postest D1 Fiabilidad - Pretest D1 fiabilidad	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
			Inferior	Superior				
1		<b>3.742</b>	2.571	4.913	6.524	30	<b>0.000</b>	

Interpretación: En relación a las tablas 12 y 13, se observa una baja considerable entre las medias del postest y el pretest del grupo de docentes con el valor 3,742 y la significancia de  $0.000 < 0.05$  (5%), dando como consecuencia la aceptación de la hipótesis de investigación H<sub>1</sub> y rechazando la hipótesis nula H<sub>0</sub>; por lo que se determina que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció significativamente la fiabilidad en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Observándose efectos beneficiosos de la programación interviniente.

Prueba de hipótesis 2:

HE<sub>2</sub>: El programa competencias emocionales fortalece de modo significativo la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

HE<sub>0</sub>: El programa competencias emocionales no fortalece de modo significativo la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 14.

*Estadísticas de muestras emparejadas de D2 capacidad de respuesta*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Postest D2 Capacidad de respuesta	<b>23.97</b>	31	2.137	0.384
	Pretest D2 Capacidad de respuesta	<b>19.94</b>	31	2.863	0.514

Tabla 15.

*Prueba de hipótesis de D2 capacidad de respuesta.*

	Media	Diferencias emparejadas 95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)	
		Inferior	Superior				
Par 1	Postest D2 Capacidad de respuesta - Pretest D2 Capacidad de respuesta	<b>4.032</b>	2.848	5.217	6.951	30	<b>0.000</b>

Interpretación: En relación a las tablas 14 y 15, se divisa una baja formidable entre las medias del postest y el pretest del grupo de docentes con el valor 4,032 y la significancia de  $0.000 < 0.05$  dando como consecuencia la aceptación de la hipótesis de investigación H<sub>2</sub> y rechazando la hipótesis nula H<sub>0</sub>; por lo que se determina que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de manera significativa la capacidad de respuesta en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Observándose efectos beneficiosos de la programación interviniente.

Prueba de hipótesis 3:

H<sub>3</sub>: El programa competencias emocionales fortalece significativamente la seguridad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

H<sub>0</sub>: El programa competencias emocionales no fortalece significativamente la seguridad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 16.

*Estadísticas de muestras emparejadas de D3 seguridad*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Postest D3 Seguridad	<b>22.77</b>	31	2.539	0.456
	Pretest D3 Seguridad	<b>20.32</b>	31	3.798	0.682

Tabla 17.

*Prueba de hipótesis de D3 seguridad*

Par	Postest D3 Seguridad - Pretest D3 Seguridad	Diferencias emparejadas		t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior Superior			
1		<b>2.452</b>	0.952 3.952	3.338	30	<b>0.002</b>

Interpretación:

En relación a las tablas 16 y 17, se distingue una baja considerable entre las medias del postest y el pretest del grupo de docentes con el valor 2,452 y la significancia de  $0.002 < 0.05$  (5%), admitiendo H<sub>3</sub> y refutando H<sub>0</sub>; por consiguiente, se determina que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de manera significativa la capacidad de respuesta en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Observándose efectos beneficiosos de la programación interviniente.

Prueba de hipótesis 4:

H<sub>4</sub>: El programa competencias emocionales fortalece de modo relevante la empatía en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

H<sub>0</sub>: El programa competencias emocionales no fortalece de modo relevante la empatía en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Tabla 18.

*Estadísticas de muestras emparejadas de D4 empatía.*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Postest D4 Empatía	<b>28.23</b>	31	2.680	0.481
	Pretest D4 Empatía	<b>24.84</b>	31	4.164	0.748

Tabla 19.

*Prueba de hipótesis de D4 empatía.*

		Diferencias emparejadas					
		Media	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
			Inferior	Superior			
Par 1	Postest D4 Empatía-Pretest D4 Empatía	<b>3.387</b>	1.784	4.991	4.314	30	<b>0.000</b>

Interpretación:

En relación a las tablas 18 y 19, se distingue baja considerable entre las medias del postest y el pretest del grupo de docentes con el valor 3,387 y la significancia de  $0.000 < 0.05$  (5%), admitiendo H<sub>4</sub> y refutando H<sub>0</sub>; llegando a determina que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de manera significativa la capacidad de respuesta en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Observándose efectos beneficiosos de la programación interviniente.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene por finalidad demostrar que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció significativamente la variable dependiente calidad de servicio y sus dimensiones.

Objetivo e hipótesis general:

De acuerdo a los resultados descriptivos presentados en la tabla 4, se representa que predominó el nivel medio en el pretest con el 51,61%, en consecuencia, el posttest predominó el nivel alto con el 87,10%. Estos efectos aciertan con lo investigado en Santo Domingo, Ecuador por Calero Portillo, (2021) quien determinó que el 83,33% de los docentes percibían un nivel medio en el pretest el mismo que repercute en la calidad de servicio que ofrece. Coinciden con lo conseguido en Guayaquil, Ecuador Sinche Mora, (2020) quien halló como resultados que 53/55 docentes encuestados se hallan en rangos positivos después de la aplicación del programa. Guardan aproximación con lo emanado en Guayas, Ecuador por (Alejandro Del Rosario, (2021) quien adquirió que los efectos en el posttest arrojaron un 10% del grupo control se asentó en rango de normal, mientras que el 90% del grupo experimental se benefició al ubicarse en el nivel mucho de la calidad de servicio que brinda. Guardan semejanza en parte con lo alcanzado en Perú por Namó Rivera, (2018) quién encontró que en su totalidad de docentes de la muestra se encontraban en nivel regular y después del posttest predominó el nivel bueno debido a la aplicación de un programa.

De acuerdo a los resultados inferenciales derivados en la tabla 10 y tabla 11, se percibe una baja de medias entre el posttest y el pretest de la calidad de servicio igual a 13.613 con una significancia igual a  $0,000 < 0,05$  puntajes estadísticos que dieron la facultad de refutar la  $H_0$  y por consiguiente admitir la  $H_i$ , los que permiten determinar que la ejecución del programa competencias emocionales fortaleció de forma significativa la calidad de servicio docente. Concuerdan con lo obtenido en Quito, Ecuador por Limongi-Vélez, (2022) quien concluyó que la ejecución del programa de acompañamiento a los docentes logro superar los niveles de desempeño

docente garantizando una buena calidad de servicio en el accionar de los docentes. Concuerdan con lo conseguido en Guayaquil, Ecuador por Sinche Mora, (2020) quien ultimó que se evidenció el efecto positivo del programa en la calidad de servicio de los docentes del grupo experimental alcanzado en el postest. Se asimilan a lo emanado en Quevedo, Ecuador por Andrade Rivas, (2019) quien ultimó que se comprobó que aplicación un taller alcanzó efectos significativos en la calidad de servicio educativo. Tienen similitud con lo obtenido en Guayaquil, Ecuador por Carrera Cruz, (2019) quien concluyó que se puede optimizar la calidad de servicio institucional a través de la puesta en marcha de un taller para docentes. Guardan relación con lo encontrado en Guayas, Ecuador por Cárdenas Falcones, (2020) quien de acuerdo a los datos obtenidos en su investigación concluyó que los talleres para docentes demostraron eficacia en la mejora de la calidad de servicio. Asimismo, el programa competencias emocionales ha sido teorizado por Salvador Cabrera & Frías Armenta, (2022) quién propuso que son un componente indispensable para la interacción en la sociedad, convirtiéndose como una conducta estándar sobre las normas preestablecidas o adoptadas. Igualmente, las competencias emocionales han sido teorizadas por Garcia-Vila et al., (2022) quien sostuvo que estas habilidades claves contribuyen a que haya una mejor relación de los sujetos con el ecosistema y desarrollo personal a través de lo interpersonal e intrapersonal. Los docentes al adoptar estas competencias serán capaces de contribuir al desarrollo integral de sus alumnos, enfrentar los retos de la labor docente y servir a la comunidad educativa en general.

El programa competencias emocionales se cimenta en primer lugar por la Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman (1995) quien propuso cinco componentes claves para alcanzar el éxito: las habilidades sociales, empatía, motivación, autorregulación y autoconciencia emocional. En segundo lugar, Modelo de pentagonal por competencias planteado por Bisquerra (2010) quien propuso cinco competencias básicas que pueden ser fortalecidas a lo largo de la vida: autonomía, conciencia, regulación emocional, habilidades de vida y bienestar, competencia social. Estas favorecen la adaptación y el afrontamiento en los diferentes contextos y retos

adversos que se presentan en la vida cotidiana; así como la solución de problemas, relaciones inter o intra personales y procesos de aprendizaje. En tercer lugar, se basa en el enfoque por competencias fomentada por la (OCDE) 2019 el mismo que está basado en competencias sociales y emocionales tales como: ejecución de tareas, regulaciones emocionales, colaboración, mentalidad abierta, relación con los demás. Estas competencias buscan dotar de capacidades y conocimientos a los maestros y estudiantes para que tengan mejores oportunidades e impacto positivo en la enseñanza y aprendizaje.

Los efectos de esta investigación son amparados en primer lugar por el modelo de la calidad de servicio denominado SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) este modelo original presenta cinco dimensiones que son evaluables como: empatía, capacidad de respuesta, la tangibilidad, confiabilidad y seguridad. De igual forma, en segundo lugar, se resguardan en el Modelo de Calidad Total propuesto por Gento Palacios 1996 para las Entidades Educativas que es un factor de calidad en las instituciones educativas por contar con los recursos necesarios, orden en los procedimientos y un perfecto funcionamiento que este no afecte a los demás sistemas educativos.

#### Objetivo e hipótesis 1

De acuerdo a los resultados descriptivos presentados en la tabla 5, se visualiza que prevaleció en el pretest el nivel medio con el 54.84 %, mientras que el posttest predominó el nivel alto con el 90.32 %. Guardan similitud con lo obtenido en Chepén, Perú por Castañeda Arroyo & Seminario Castro, (2022) quien consiguió que la fiabilidad superara de nivel medio en el pretest con un 57% del grupo control a un nivel alto con el 70% del grupo experimental.

Estos resultados se asimilan en parte con lo encontrado en Santo Domingo, Ecuador por Calero Portillo, 2021) quien concluyó que el 73,33% de los docentes percibían un nivel medio en el pretest el mismo que implica en la fiabilidad que brinda a la comunidad educativa.

De acuerdo a los resultados inferenciales derivados de la tabla 12 y tabla 13, se refleja una baja de medias entre el postest y el pretest en la dimensión fiabilidad con un valor de 3.742 y una significancia igual a  $0,000 < 0,05$  puntajes estadísticos que dieron la facultad de refutar la  $H_0$  y por consiguiente admitir la  $H_1$ , los que permiten determinar que la ejecución del programa competencias emocionales fortaleció de forma significativa la fiabilidad en los docentes. Guarda relación con lo logrado en Guayaquil, Ecuador por Zapata Liberio, (2022) quien concluyó que la Institución educativa demuestra niveles representativos de fiabilidad dentro del rango de siempre y casi siempre mediante la aplicación de un propuesta la misma que buscaba la excelencia en la calidad de servicio. Acierta con lo obtenido en México por Urtecho Chamoly & Palomino Alvarado, (2021) quien reveló que la fiabilidad en los usuarios y funcionarios de la UGEL es deficiente y que es importante cumplir con las expectativas del cliente, brindar procesos confiables a través de la puesta en marcha de un sistema de mejora de procesos como el Ciclo Deming. Guarda concordancia con lo logrado en Venezuela por (Neyra-Huamani et al., 2021) quienes alcanzaron un rango alto en el postest en la dimensión fiabilidad siendo esta una capacidad indispensable para brindar un servicio preciso y seguro. Asimismo, la fiabilidad ha sido teorizada por Rozak et al., (2022) quién la define como la capacidad que tienen las organizaciones para ofrecer algún producto o servicio que prometa a los usuarios confiabilidad y precisión.

## Objetivo e hipótesis 2

De acuerdo a los resultados descriptivos presentados en la tabla 6, se visualiza una prevalencia en el pretest el nivel medio con el 51.61%, no obstante, en el postest predominó el nivel alto con el 93.55 %. Tiene concordancia con lo hallado en Santo Domingo, Ecuador por Calero Portillo, (2021) quien encontró como resultado en el pretest del grupo experimental un 63,33%, mientras que el postest alcanzó un 93,33% en el nivel alto. Coinciden con lo logrado en Chiclayo, Perú por Millán López, (2019) quien obtuvo que el 68% de compañeros de trabajo muestran un rango de a veces y nunca en la capacidad de respuesta. Tiene semejanza con lo logrado en

Venezuela, por Neyra-Huamani et al., (2021) en la dimensión capacidad de respuesta debido a que en su mayoría los participantes alcanzaron el nivel alto con un resultado de 88/100 correspondiente al 62%. Guardan concordancia con lo logrado en Guayaquil, Ecuador por Sinche Mora, (2020) quien encontraron en el pretest el 50,9% en el rango a veces y el 36, 4% en casi nunca ,mientras que en el posttest el 41% se repite en el rango a veces y casi siempre después de la aplicación de un taller a los docentes.

De acuerdo a los resultados inferenciales obtenidos en las tablas 14 y 15, se obtuvo una baja de medias entre el posttest y el pretest de la dimensión capacidad de respuesta igual a 4.032 con una Sig.= 0,000 < 0,05 puntajes estadísticos que dieron la facultad de refutar la H0 y por consiguiente admitir la Hi, datos que permiten determinar que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de forma significativa la capacidad de respuesta en los docentes. Discrepan con lo obtenido en Guayaquil, Ecuador por Zapata Liberio, (2022) quien sostuvo que la mayoría personal docente y directivos no priorizan la capacidad de respuesta y no hubo una mejoría notable frente a la calidad de servicio que ofrece. Asimismo, la capacidad de respuesta ha sido teorizada por Pumacayo Palomino et al., (2019) quien la define como facilitarle al usuario una respuesta pronta y la posibilidad de ayudarlo a resolver las solicitudes o reclamos que haga del servicio de manera eficaz y con la mejor disposición.

### Objetivo e hipótesis 3

De acuerdo a los resultados descriptivos presentados en la tabla 7, se visualiza que prevaleció en el pretest el nivel medio con el 58.06%, mientras que el posttest predominó el nivel alto con el 87.10 %. Guardan aproximación con lo obtenido en Chepén, Perú por Castañeda Arroyo & Seminario Castro, (2022) quien obtuvo que la seguridad es superada en un 69% después de la ejecución un programa con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en los docentes. Guarda relación con lo conseguido en Quevedo, Ecuador por Andrade Rivas, (2019) quien logró superar la seguridad institucional después de obtener un 50% en el nivel medio a un 90% en el nivel alto a través de la ejecución de un taller a docentes. Tiene similitud con lo

conseguido en Guayaquil, Ecuador por Mejía Guzhñay, (2019) quien obtuvo en la dimensión seguridad un 100% de participantes en nivel deficiente rango que fue superado a nivel bueno en un 90,5%.

De acuerdo a los resultados inferenciales obtenidos en las tablas 16 y 17, se refleja la obtención de una baja de medias entre el postest y el pretest de la dimensión seguridad igual a 3,794 con una significancia igual a  $0,002 < 0,05$  puntajes estadísticos que dieron la facultad de refutar la  $H_0$  y por consiguiente admitir la  $H_1$ , datos que permiten determinar que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de forma significativa la seguridad en los docentes. Asimismo, la seguridad ha sido teorizada por Bradshaw et al., (2022) quien la define a la seguridad escolar como prestar más atención a los problemas que se pueden suscitar dentro del establecimiento, así como brindar a los usuarios una garantía de que están en buenas manos y que se está preparado para actuar cuando se lo requiera.

#### Objetivo e hipótesis 4

De acuerdo a los resultados descriptivos presentados en la tabla 8, se visualiza que preponderó en el pretest el nivel medio con el 54.084%, no obstante, el postest imperó el nivel alto con el 93.55 %. Coinciden con lo logrado en Santo Domingo, Ecuador por Calero Portillo, (2021) quien halló como efecto en el pretest del grupo experimental un 70% en un nivel medio, mientras que el postest adquirió un 93,33% en el nivel alto. Se contradice a lo alcanzado en Chimbote, Perú por De los Santos Bolo, (2019) quien halló como consecuencia en el pretest un 76% de docentes en nivel moderado valor que no fue superado en el postest. Concuerdan con lo logrado en Chiclayo, Perú por Millán López, (2019) quien obtuvo que el 80,6% de compañeros de trabajo muestran un rango de a veces y nunca en la dimensión empatía. Se observa relación con lo logrado en México por Urtecho Chamoly & Palomino Alvarado, (2021) quien halló un percepción de los usuarios acerca de la empatía en un nivel bajo con un promedio de 52% deficiente rango que fue superado a nivel bueno en un 90,5%.

De acuerdo a los resultados inferenciales obtenidos en la tabla 18 y tabla 19, se obtuvo una baja de medias entre el posttest y el pretest de la dimensión empatía igual a 3.387 con una significancia igual a  $0,000 < 0,05$  puntajes estadísticos que dieron la facultad de refutar la  $H_0$  y por consiguiente admitir la  $H_1$ , datos que permiten determinar que la aplicación del programa competencias emocionales fortaleció de forma significativa la empatía en los docentes. Asimismo, la empatía ha sido teorizada por Filipović et al., (2022) quien la precisó como comprender a los demás, es decir la empatía representa la disposición y la capacidad de sentir lo que sienten, así como ponernos mentalmente en su lugar dentro de su marco de referencia.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En definitiva, la aplicación del programa competencias emocionales mejoró significativamente la calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Los resultados también mostraron que el nivel medio fue dominante en el pretest con el 51,61%, mientras que el posttest sobresalió el nivel alto con el 87,10%. Se deduce que ambos resultados resaltan el efecto significativo del programa de intervención educativa sobre la variable dependiente después de su aplicación a la muestra de participantes, constatándose cambio evidente del nivel medio al nivel alto.
2. En definitiva, la aplicación del programa competencias emocionales mejoró significativamente la fiabilidad en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Los resultados también mostraron que el nivel medio fue dominante en el pretest con el 54,84%, mientras que el posttest sobresalió el nivel alto con el 90,32%. Se deduce que ambos resultados resaltan el efecto significativo del programa de intervención educativa sobre la variable dependiente después de su aplicación a la muestra de participantes, constatándose un cambio evidente del nivel medio al nivel alto.
3. En definitiva, la aplicación del programa competencias emocionales mejoró significativamente la capacidad de respuesta en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Los resultados también mostraron que el nivel medio fue dominante en el pretest con el 51,61%, mientras que el posttest sobresalió el nivel alto con el 93,55%. Se deduce que ambos resultados resaltan el efecto significativo del programa de intervención educativa sobre la variable dependiente después de su aplicación a la muestra de participantes, constatándose un cambio evidente del nivel medio al nivel alto.
4. En definitiva, la aplicación del programa competencias emocionales mejoró significativamente la seguridad en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Los resultados también mostraron

que el nivel medio fue dominante en el pretest con el 58,06%, mientras que el posttest sobresalió el nivel alto con el 87,10%. Se deduce que ambos resultados resaltan el efecto significativo del programa de intervención educativa sobre la variable dependiente después de su aplicación a la muestra de participantes, constatándose un cambio evidente del nivel medio al nivel alto.

5. En definitiva, la aplicación del programa competencias emocionales mejoró significativamente la empatía en los docentes de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. Los resultados también mostraron que el nivel medio fue dominante en el pretest con el 58,84%, mientras que el posttest sobresalió el nivel alto con el 93,55%. Se deduce que ambos resultados resaltan el efecto significativo del programa de intervención educativa sobre la variable dependiente después de su aplicación a la muestra de participantes, constatándose un cambio evidente del nivel medio al nivel alto.

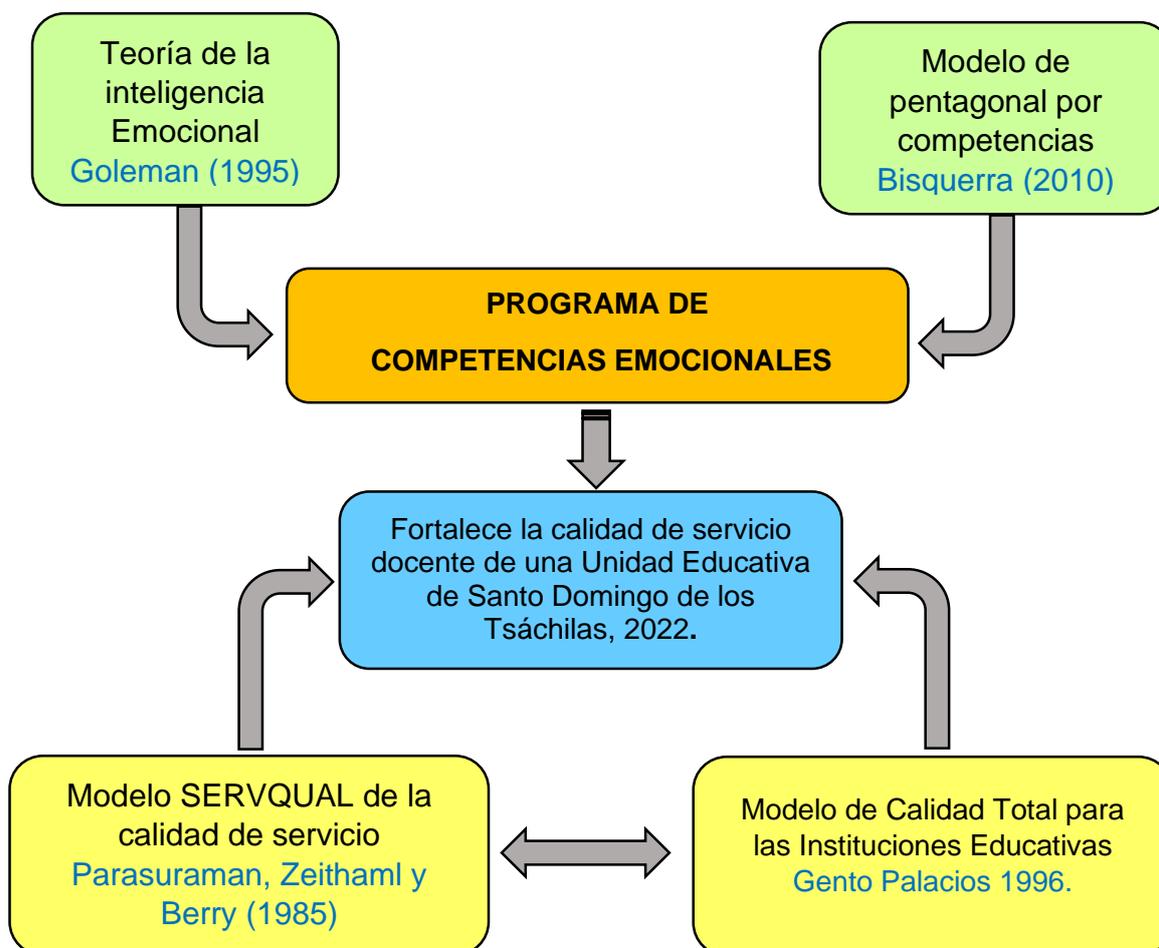
## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda, a la rectora de la Unidad Educativa ubicada en una zona urbana marginal de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas – Ecuador, contemple dentro de la formación a los docentes la educación emocional a través de réplicas de programas completos de competencias emocionales ya que se comprobó la eficacia en la mejora de la calidad de servicio docente para el buen desempeño personal y profesional. De la misma manera, proponer por medio de la gestión con el Distrito de Educación este programa educativo a las demás instituciones educativas para que también se beneficien y vivan esta experiencia de cambio para el bien común.
2. Se recomienda a la rectora, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa ubicada en una zona urbana marginal de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas – Ecuador mantener la predisposición por aprender y fortalecerse en el tema de fiabilidad a través de talleres prácticos que estén orientados a compensar las debilidades dentro del ejercicio laboral y satisfacer las necesidades de la comunidad educativa.
3. Se recomienda a la rectora, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa ubicada en una zona urbana marginal de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas – Ecuador seguir fortaleciéndose en el tema de capacidad de respuesta mediante la asistencia a capacitaciones que promuevan actitudes empáticas y positivas, de confianza, inspiración, disposición, entre otras.
4. Se recomienda a la rectora, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa ubicada en una zona urbana marginal de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas – Ecuador seguir enriqueciéndose en el tema de seguridad mediante la aplicación de ejercicios prácticos de acción, prevención y control ante cualquier situación ya sea de tipo emocional, laboral o social.
5. Se recomienda a la rectora, personal docente y administrativo de la Unidad Educativa ubicada en una zona urbana marginal de la provincia de Santo

Domingo de los Tsáchilas - Ecuador seguir ejecutando actividades que promuevan la empatía en la comunidad educativa y de esta manera alcanzar un entorno laboral estable donde todos se sientan aceptados y seguros.

## VII. PROPUESTA

Esquema teórico de la propuesta:



Las teorías, enfoques y modelos que sustentan este programa de competencias emocionales son: Goleman (1995) con su teoría de la inteligencia emocional que es el conjunto de capacidades que permiten reconocer las propias emociones y la de los demás logrando una mayor adaptabilidad ante los cambios. Esta se asocia entre lo cognitivo y emocional teniendo en cuenta el cerebro con la razón y corazón con los sentimientos. Propone cinco componentes claves para alcanzar el éxito: las habilidades sociales, empatía, motivación, autorregulación y autoconciencia emocional (Hudgins et al., 2022).

El Modelo pentagonal planteado por Bisquerra (2010) son actitudes, destrezas, capacidades, y conocimientos necesarios para intuición, regulación, expresión, toma de conciencia oportuna a los fenómenos emociones cambiantes. Propone cinco competencias básicas que pueden ser fortalecidas a lo largo de la vida:

autonomía, conciencia, regulación emocional, habilidades de vida y bienestar, competencia social (Sánchez Calleja et al., 2019).

Enfoque por competencias fomentada por la Organización Europea para la Cooperación Económica (OCDE) 2019 son un conjunto de destrezas, conocimientos y habilidades que pueden ser apropiadas y aprehendidas a través del aprendizaje y permiten que los seres humanos se mantengan y se desenvuelvan en cualquier tarea o actividad de manera sistemática y adecuada. Está basado en competencias sociales y emocionales tales como: ejecución de tareas, regulaciones emocionales, colaboración, mentalidad abierta, relación con los demás (Paek et al., 2021).

Las teorías y modelos que sustentan la variable dependiente “calidad de servicio” son: modelo de la calidad de servicio denominada SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) El modelo SERVQUAL es utilizado para percibir la calidad del servicio a través de las expectativas, satisfacción de los clientes. Este modelo original presenta cinco dimensiones que son evaluables como: empatía, capacidad de respuesta, la tangibilidad, confiabilidad y seguridad (Koniuk & Gudowska, 2022).

Según el modelo de calidad total propuesto por Gento Palacios 1996 para las Entidades Educativas es un factor de calidad en las instituciones educativas es contar con los recursos necesarios, orden en los procedimientos y un perfecto funcionamiento que este no afecte a los demás sistemas educativos. Debe buscar el mejoramiento a pesar de que no tenga alguna falencia (Gento Palacios et al., 2018).

### **Propósito de la propuesta:**

El innovador programa de competencias emocionales estuvo enfocado en mejorar la calidad de servicio que ofrece el personal docente de la Unidad Educativa de Santo Domingo en Ecuador a la comunidad a través de 10 sesiones vivenciales y teóricas que se realizaron de forma organizada, secuenciada y con asistencia presencial, las mismas que están basadas en la empatía, autoconciencia, autorregulación, autonomía y competencias sociales. En primera instancia para ejecutar del programa se realizó una autoevaluación al personal docente mediante

Google Forms para conocer la percepción de la calidad de servicio que estaban brindando actualmente y finalmente al término de las sesiones se procedió a evaluar nuevamente para conocer el cambio de percepción después de dotarse de las competencias emocionales básicas para el buen desempeño laboral.

**Plan operante de la propuesta:**

El desarrollo de la propuesta se organizó de acuerdo al siguiente cronograma:

N°	SESIONES	Meses/Semanas											
		Noviembre				Diciembre							
		1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pretest	X											
2	Sesión 1: Toma de conciencia	X											
3	Sesión 2: Empatía	X											
4	Sesión 3: Emociones positivas		X										
5	Sesión 4: Habilidades de afrontamiento		X										
6	Sesión 5: Autoestima		X										
7	Sesión 6: Autoeficacia emocional			X									
8	Sesión 7: Respeto por los demás			X									
9	Sesión 8: Prevención y resolución de conflictos			X									
10	Sesión 9: Toma de decisiones					X							
11	Sesión 10: Bienestar subjetivo					X							
12	Postest								X				

Fuente: Elaboración propia.

## Sesiones del Programa: Competencias Emocionales

### SESIÓN 1. TOMA DE CONCIENCIA

#### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes deberán identificar las emociones dominantes de cada uno.

#### III. Orden Didáctico

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
Iniciación	<b>Conocimientos previos.</b> Preguntar a los docentes: <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué es la competencia emocional?</li><li>• ¿Cuáles son las emociones más recurrentes?</li><li>• ¿Cuáles son los factores necesarios para alcanzar a gestionar nuestras emociones?</li></ul> Reflexiones: Compromiso de educar con el ejemplo, ser maestro y no solo dar teoría. Los participantes deben expresar las cualidades de un profesor emocionalmente competente.	Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt Ejercicio de visualización y meditación.	25 min
Desarrollo	Se presenta la reflexión sobre ¿qué características debe tener un buen profesor? Se detalla a los docentes que cómo de una idea al hacer un juicio, se forma una creencia, la que genera el pensamiento y este el sentimiento y de este la emoción. Se declara que las prácticas de éxito se consiguen al visualizar lo que se desea fijándolo en el sistema reticular activador ascendente, dando efectos favorables en diversas contextos laborales o personales.		25 min
Cierre	Los docentes reflexionan acerca de las cualidades de un maestro con éxito. Se aclaran consultas. Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.		10 min

## SESIÓN 2. EMPATÍA

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes podrán reconocer la empatía como elemento clave del éxito.

### III. Orden Didáctico

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración		
<b>Iniciación</b>	<p><b>Conocimientos previos.</b> Dialogar con los docentes desde la experiencia personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es ser empáticos?</li> <li>• ¿Cuáles son las características del docente empático?</li> <li>• ¿Cuáles son los factores que impiden ponernos en el lugar de otro?</li> <li>• Observar el video denominado “Docente: cinco actitudes para ser más empáticos “a través del siguiente link: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=N0SskRYdQhU">https://www.youtube.com/watch?v=N0SskRYdQhU</a></li> </ul>	Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt Ejercicio de visualización y meditación.	25 min		
<b>Desarrollo</b>	<p>Realizar la técnica del lápiz bicolor que consiste en pensar y expresar los acontecimientos pasados con las siguientes frases:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><i>Lo que yo pienso de esto es...</i></td> <td style="padding: 5px;"><i>Lo que esto me hace sentir es...</i></td> </tr> </table> <p>Con el color azul expresará lo racional por ejemplo “<i>El día de hoy has hecho un buen trabajo</i>”.</p> <p>Con el color rojo expresará lo emocional, por ejemplo: “<i>Estoy muy sorprendida del magnífico trabajo que has hecho hoy</i>”.</p>		<i>Lo que yo pienso de esto es...</i>	<i>Lo que esto me hace sentir es...</i>	25 min
<i>Lo que yo pienso de esto es...</i>	<i>Lo que esto me hace sentir es...</i>				
<b>Cierre</b>	<p>Los docentes reflexionan acerca de la importancia de la comunicación no verbal para crear una comunicación segura.</p> <p>Se aclaran consultas.</p> <p>Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.</p>	10 min			

## SESIÓN 3. EMOCIONES POSITIVAS

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

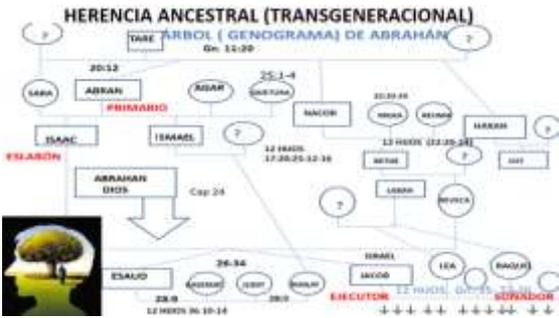
Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes reconocerán y procesarán las emociones para un mejor bienestar socioemocional.

### III. Orden Didáctico

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
<b>Iniciación</b>	<p><b>Conocimientos previos.</b> Dialogar acerca de la autoconciencia:</p> <p>La autoconciencia emocional nos permite conocer nuestras fortalezas y debilidades, desarrolla una mayor confianza en nosotros mismo a través de la autoestima y autoconciencia emocional cuando permitimos examinarnos a nosotros mismos e identificamos las emociones y los factores que contribuyen a ellas. Se grafica un árbol genealógico y se analiza la memoria celular heredada, un programa emocional con el que venimos a la vida.</p>		25 min
<b>Desarrollo</b>	<p>Se muestra el árbol genealógico de Abraham.</p> <p>Se explica que las experiencias de los ancestros se repiten en algunas de las generaciones.</p> 	<p>Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt</p>	25 min
<b>Cierre</b>	<p>Los docentes revisan las características de su árbol familiar y encontraran algunas repeticiones de conflictos o comportamientos.</p> <p>Se aclaran consultas.</p> <p>Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.</p>		10 min

## SESIÓN 4. HABILIDADES DE AFRONTAMIENTO

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes identificarán cómo las emociones no expresadas afectan a la salud física y por ende genera fatiga laboral.

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
<b>Iniciación</b>	<p><b>Conocimientos previos.</b> Dialogar acerca de la capacidad emocional que nos da la posibilidad de elegir qué emociones deseamos experimentar en un momento dado, evitando así que las acciones de los demás nos influyan. El objetivo no es controlar las emociones, sino transformar la energía negativa en energía positiva. Dicho esto, lograr el autocontrol de las emociones no es nada fácil, requiere permanente entrenamiento.</p>		25 min
<b>Desarrollo</b>	<p>Se muestran las características de los temperamentos, se analiza cada uno de ellos, para que puedan identificarse si son coléricos, melancólicos, flemáticos o sanguíneo. Los docentes se deben identificar con su temperamento dominante y comprender las razones de su comportamiento en el área laboral.</p> 	<p>Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt Respiración continua consciente 10-20-30</p>	25 min
<b>Cierre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los docentes realizan ejercicio de respiración continua consciente para eliminar exceso de energía negativa reprimida.</li> <li>• Se aclaran consultas.</li> <li>• Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.</li> </ul>		10 min

## SESIÓN 5. AUTOESTIMA

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes se conocerán más a sí mismos a través de sus virtudes y defectos.

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
<b>Iniciación</b>	<p><b>Conocimientos previos.</b> Conversar acerca de la capacidad para distinguir los pensamientos positivos y actuar sobre ellos. “Pensar y hacer”</p> <p>¿Cómo reconocer que algo es negativo?, ¿Qué situaciones te generan sentimientos negativos?, ¿Por qué nos fijamos más en los defectos que en las virtudes de los demás?</p>		25 min
<b>Desarrollo</b>	<p>Se exponen los pasos para generar pensamientos positivos: autoconciencia, saber elegir lo bueno, verdadero y hermoso, abandonar lo malo, aleja tu mente de lo negativo, fomentar la paz y voluntad.</p> <p>Los docentes deberán expresar las virtudes al compañero de su lado, como si fuese su espejo.</p> <div style="text-align: center;">  <p><b>El Espejo es el Otro</b></p> </div>	<p>Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt</p>	25 min
<b>Cierre</b>	<p>Los docentes reflexionarán acerca de: ¿Me agrado lo que me dijeron?, ¿Qué emociones experimente?, ¿Ahora que pienso de mí?</p> <p>Se aclaran consultas.</p> <p>Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.</p>		10 min

## SESIÓN 6. EFICACIA EMOCIONAL

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes se conocerán más a sí mismos a través de sus virtudes y defectos.

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
<b>Iniciación</b>	<p><b>Conocimientos previos.</b> Conversar acerca del porque las personas fracasan en la vida, porque se evitan plantear metas y objetivos a largo plazo. Preguntarse a sí mismo ¿confías en tus capacidades, crees en tus posibilidades? O mencionas estas frases “es que no puedo”, “no me siento capaz”, “no sirvo”, “no me creo suficiente”</p>	Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt Ejercicio de respiración para transmutar energía negativa en positiva.	25 min
<b>Desarrollo</b>	<p>Se exponen las acciones que construyen la autoeficacia según Bandura: superar los desafíos fijados, la motivación a través del “si tú puedes, yo también”, escuchar y acoger la opinión de los demás sin importar si es positiva o negativa y esta estimula para mejorar, aceptar el éxito o fracaso como una oportunidad para volver a empezar. Los docentes harán una lista de los logros y habilidades por los que los reconocen que son muy buenos y las socializan con los demás. Luego en otra hoja escribirán las creencias negativas que perciben del mundo, de los demás y de como me veo que me hacen sentir mal y las quemamos. Finalmente dicen la frase: ¡Yo quiero, yo puedo, yo soy capaz!</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: small; padding-right: 10px;"> <p>Quitarle la máscara para descubrir la potencialidad emocional, es el resultado de un proceso profundo de autoconocimiento.</p> <p>Si quieres lograrlo, este curso es para ti.</p> <p><b>FELIZ DE CONOCERME</b></p> </div>  </div>		25 min
<b>Cierre</b>	<p>Los docentes reflexionarán acerca de: ¡No me comparo con nadie!, ¡Debo celebrar mis triunfos!, ¡Me alejo de la gente que bloquea!, ¡veo el error como oportunidad!</p> <p>Se aclaran consultas.</p> <p>Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.</p>		10 min

## SESIÓN 7. RESPETO POR LOS DEMÁS

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes serán capaces de reconocer y practicar las formas de respeto propio y hacia los demás.

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
<b>Iniciación</b>	<b>Conocimientos previos.</b> Una de las habilidades sociales primordiales son la escucha activa y sin ella no le lograría relacionar todas las demás como: efectuar saludos, despedidas, agradecer, pedir favores, agradecer, disculparse, respetar el turno, mantener el dialogo entre otras.		25 min
<b>Desarrollo</b>	Se destaca la importancia de la comunicación expresiva, y la importancia de compartir emociones, hablar de los sentimientos para mejorar el comportamiento prosocial y de cooperación. Consiguiendo resultados ventajosos en diversas situaciones laborales o personales. Se exponen las micro competencias básicas: ser respetuoso con los demás, ser comunicador receptivo - expresivo, comunicar las emociones, ser cooperativo y prosocial, ser asertivos, prevenir y solucionar problemas, practicar la gestión emocional.	Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt Ejercicios de comunicación sin violencia.	25 min
<b>Cierre</b>	Los docentes reflexionarán acerca de: la buena práctica de la comunicación sin violencia, escuchando, sin juzgar ni criticar, valorando la expresión del otro. Se aclaran consultas. Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.		10 min

## SESIÓN 8. PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes serán capaces de reconocer y practicar las formas prevención y resolución de conflictos.

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
<b>Iniciación</b>	<b>Conocimientos previos.</b> Los docentes reflexionan acerca de: ¿Cómo es nuestra respuesta ante un conflicto?, ¿Qué siento y cómo reacciono?, ¿Se omite el conflicto?, ¿Determinamos que no hay solución? ¿Qué tipos y cómo damos solución?	Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt	25 min
<b>Desarrollo</b>	Se destaca la importancia conocer la dinámica o estructura del conflicto, el poder de identificación, anticipación o afrontamiento. Ser capaces de establecer una negociación o mediación. Las buenas prácticas para la prevención: actúa positivamente “me parece que...”, “consideró que deberías ...”; reconoce y valida “observo que tienes una preocupación como yo”, “acepto tu buena voluntad para dialogar sobre...”, “agradezco que me tomes en serio”		25 min
<b>Cierre</b>	Los docentes hacen una lista de las ideas posibles conflictos sin juzgarlas y la posible solución. Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes. Se aclaran consultas.		10 min

## SESIÓN 9. TOMA DE DECISIONES

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes serán capaces de reconocer el impacto que tiene tomar decisiones en uno mismo y en los demás.

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración
<b>Iniciación</b>	<p><b>Conocimientos previos.</b> Los docentes reflexionan acerca de: ¿de qué manera se ejercita la toma de decisiones?                      Observar el video y solicitar a 3 participantes responder ¿Qué observaron en el video?</p>  <p>EL AMOR SANA Dr. HOSKING.mp4</p>		25 min
<b>Desarrollo</b>	<p>Explicación de las ocho etapas para entrenar la toma de decisiones de manera responsable.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición el objetivo, situación o conflicto de decisión.</li> <li>2. Análisis de la situación</li> <li>3. Definir los criterios de decisión</li> <li>4. Establecer las posibles alternativas</li> <li>5. Cuestionar la viabilidad de la</li> <li>6. Escoger la alternativa conveniente</li> <li>7. Ejecutar acciones.</li> </ol>	Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt	25 min
<b>Cierre</b>	<p>Se plantean diferentes situaciones y ellos responden ¿tú qué harías?                      Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.                      Se aclaran consultas.</p>		10 min

## SESIÓN 10. BIENESTAR SUBJETIVO

### I. Datos Informativos

Lugar : Institución Educativa

Localidad/País : Santo Domingo de los Tsáchilas/ Ecuador

Docente Responsable : Lcda. Mirian Chamba

Dirigido a : Docentes

**II. Meta:** Al término de esta jornada los docentes serán capaces de reconocer y practicar las formas prevención y resolución de conflictos.

Proceso	Plan de acciones	Material	Duración																																
<b>Iniciación</b>	<p><b>Conocimientos previos.</b> Los docentes reflexionan acerca de la diferencia entre calidad de vida y nivel de vida a través del siguiente video: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4Pxz8ON-ECs">https://www.youtube.com/watch?v=4Pxz8ON-ECs</a></p>	Laptop Proyector Conferencia magistral Láminas de Ppt	25 min																																
<b>Desarrollo</b>	<p>Explicación de los componentes que indican en el bienestar subjetivo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Áreas a desarrollar para tener una vida de impacto</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #FFD700; padding: 10px; text-align: center;"><b>Familiar</b></div> <div style="background-color: #FF8C00; padding: 10px; text-align: center;"><b>Profesional laboral</b></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin: 10px 0;"> <div style="background-color: #ADD8E6; padding: 10px; text-align: center;"> <b>Personal</b>                      Espiritual                      Mental                      Corporal                 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #3CB371; padding: 10px; text-align: center;"><b>Económica</b></div> <div style="background-color: #FFA07A; padding: 10px; text-align: center;"><b>Social</b></div> </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">COMPONENTES DEL BIENESTAR SUBJETIVO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Ámbito positivo</th> <th>Ámbito negativo</th> <th>Satisfacción con la vida</th> <th>Dimensión de satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Salud</td> <td>Cuidos y vigilancia</td> <td>Deseo de cambiar la vida</td> <td>Trabajo</td> </tr> <tr> <td>Educación</td> <td>Talento</td> <td>Satisfacción con la vida actual</td> <td>Familia</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>Necesidad y preocupación</td> <td>Satisfacción con el pasado</td> <td>Ocio</td> </tr> <tr> <td>Oportunidad</td> <td>Ortodoxia</td> <td>Satisfacción con el futuro</td> <td>Salud</td> </tr> <tr> <td>Cariño</td> <td>Exceso</td> <td>Satisfacción con cómo se vive la vida</td> <td>Ingresos</td> </tr> <tr> <td>Felicidad</td> <td>Desempeño</td> <td></td> <td>Del auto mismo</td> </tr> <tr> <td>Exceso</td> <td>Ortodoxia</td> <td></td> <td>Con los demás</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small;">Fuente: Olayo, Landa y Soto (2008)</p>		Ámbito positivo	Ámbito negativo	Satisfacción con la vida	Dimensión de satisfacción	Salud	Cuidos y vigilancia	Deseo de cambiar la vida	Trabajo	Educación	Talento	Satisfacción con la vida actual	Familia	Satisfacción	Necesidad y preocupación	Satisfacción con el pasado	Ocio	Oportunidad	Ortodoxia	Satisfacción con el futuro	Salud	Cariño	Exceso	Satisfacción con cómo se vive la vida	Ingresos	Felicidad	Desempeño		Del auto mismo	Exceso	Ortodoxia		Con los demás	25 min
Ámbito positivo	Ámbito negativo		Satisfacción con la vida	Dimensión de satisfacción																															
Salud	Cuidos y vigilancia	Deseo de cambiar la vida	Trabajo																																
Educación	Talento	Satisfacción con la vida actual	Familia																																
Satisfacción	Necesidad y preocupación	Satisfacción con el pasado	Ocio																																
Oportunidad	Ortodoxia	Satisfacción con el futuro	Salud																																
Cariño	Exceso	Satisfacción con cómo se vive la vida	Ingresos																																
Felicidad	Desempeño		Del auto mismo																																
Exceso	Ortodoxia		Con los demás																																
<b>Cierre</b>	<p>Los docentes toman conciencia de la importancia de ser competente emocionalmente y asumir el liderazgo en su entorno para alcanzar un bienestar personal y laboral.</p> <p>Se realiza una retroalimentación de los aprendizajes.</p> <p>Se aclaran consultas.</p>		10 min																																

## REFERENCIAS

- Alejandro Del Rosario, C. A. (2021). *Taller Pitágoras para mejorar la calidad de servicio docente en una institución Educativa del Guayas – 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Andrade Rivas, R. P. (2019). *Aplicación del taller dirección efectiva para mejorar la calidad del servicio educativo en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42802>
- Bielik, L. (2019). *Methodology of science an introduction* (1st ed.).
- Bradshaw, C. P., Debnam, K. J., Kush, J. M., & Lindstrom Johnson, S. (2022). Planning for a Crisis, but Preparing for Every Day: What Predicts Schools' Preparedness to Respond to a School Safety Crisis? *Frontiers in Communication*, 7, 1–5. <https://doi.org/10.3389/FCOMM.2022.765336/BIBTEX>
- Bulás Montoro, M., Ramírez Camacho, A. L., & Corona Galindo, M. G. (2020). Relevancia de las competencias emocionales en el proceso de enseñanza aprendizaje a nivel de posgrado. *Revista de Estudios y Experiencias En Educación*, 19(39), 57–73. <https://doi.org/10.21703/REXE.20201939BULAS4>
- Buyruk, H., & Akbas, A. (2021). An Analysis on the Relationship between Teachers' Occupational Professionalism and Their Autonomy. *Education and Science*, 46(208), 431–451. <https://doi.org/10.15390/EB.2021.9996>
- Calero Portillo, O. F. (2021). *Programa procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Cárdenas Falcones, J. A. (2020). *Programa basado en talleres de actualización docente para mejorar la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Guayas 2019*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49242>
- Carrera Cruz, J. E. (2019). *Aplicación del taller creatividad docente para mejorar la*

- calidad de servicio institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42907>
- Castañeda Arroyo, V. E., & Seminario Castro, P. E. (2022). *Ciclo Deming para mejorar la calidad de servicio en una universidad privada, 2022* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94126>
- Çelik, E., & Çalık, M. (2022). Examining the Relationship between Sensation Seeking, Positive and Negative Experiences, Emotional Autonomy and Coping Strategies in Adolescents. *International Journal of Educational Psychology*, 11(1), 68–91. <https://doi.org/10.17583/ijep.6376>
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, I. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista Digital Ciencias Administrativas*, 11, 27–40. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382018000200027&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382018000200027&script=sci_abstract&tlng=en)
- Chang, M. L., Gaines, R. E., & Mosley, K. C. (2022). Effects of Autonomy Support and Emotion Regulation on Teacher Burnout in the Era of the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13, 1789. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2022.846290/BIBTEX>
- Collie, R. J. (2022). Social-emotional need satisfaction, prosocial motivation, and students' positive behavioral and well-being outcomes. *Social Psychology of Education*, 25(1), 399–424. <https://doi.org/10.1007/s11218-022-09691-w>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- De los Santos Bolo, G. E. (2019). *Programa “Conéctate al otro” sobre empatía cognitiva y afectiva en docentes de una institución educativa particular de Nuevo Chimbote 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36497>

Ensuncho Hoyos, C. F., & Aguilar Rivero, G. E. (2022). Emotional Education: A New Paradigm. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(4), 194–203. <https://doi.org/10.33423/jhetp.v22i4.5179>

Filipović, A. M., Bajac, M. B., & Spaić, I. (2022). Instruments of Empathy-Shaping in the Creation of a Culture of Peace and Non-Violence. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 10(2), 197–206. <https://doi.org/10.23947/2334-8496-2022-10-2-197-206>

Garcia-Vila, E., Sepúlveda-Ruiz, M. P., & Mayorga-Fernández, M. J. (2022). The emotional competences of the students of the Teacher's Degrees in Early Childhood and Primary Education: an essential dimension in initial teacher training. *Revista Complutense de Educacion*, 33(1), 119–130. <https://doi.org/10.5209/RCED.73819>

Gento Palacios, S., González Fernández, R., Palomares Ruiz, A., & Orden Gutiérrez, V. (2018). Integración de perspectivas sobre el perfil metodológico de una educación de calidad. *Bordón*, 70(1), 25–42. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2017.50833>

Gil-Gómez, J., Moliner-García, O., Chiva-Bartoll, Ó., & García López, R. (2016). Una experiencia de aprendizaje-servicio en futuros docentes: Desarrollo de la competencia social y ciudadana. *Revista Complutense de Educacion*, 27(1), 53–73. [https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2016.v27.n1.45071](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2016.v27.n1.45071)

González Loor, M. B. (2019). *Diseño de propuesta de mejora en la calidad de servicio al usuario aplicando el Modelo Servqual en el Distrito de Educación 12D01 (Baba - Babahoyo – Montalvo)*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/159>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).

Hudgins, T., Layne, D., Kusch, C. E., & Lounsbury, K. (2022). Disruptive Academic Behaviors: The Dance Between Emotional Intelligence and Academic Incivility.

*Journal of Academic Ethics*, 1–21. <https://doi.org/10.1007/S10805-022-09454-4/TABLES/1>

Jiménez Bucarey, C. G., Araya-Castillo, L., & Rojas-Vallejos, J. (2020). Calidad de servicio como área de investigación en educación superior. *Interciencia*, 45(7), 329–337. <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/33963922006.pdf>

Kononiuk, A., & Gudanowska, A. E. (2022). The application of the customized servqual model for career guidance training: industry 4.0 challenges. *Journal of Business Economics and Management*, 23(4), 856–875. <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.16643>

Li, S. P., Lin, Y. H., & Huang, C. C. (2022). Application of the Innovative Model NIPA to Evaluate Service Satisfaction. *Sustainability*, 14(10036), 1–14. <https://doi.org/10.3390/SU141610036>

Limongi-Vélez, V. (2022). Un reto actual: acompañamiento pedagógico, el camino para mejorar el accionar de los docentes. *Cátedra*, 5(2), 55–74. <https://doi.org/10.29166/CATEDRA.V5I2.3544>

Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URNCSST) Journal*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.26685/URNCSST.16>

Matus García, E. D. C. (2022). Guía de metodología de la investigación cuantitativa. In *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/publication/363496892>

Mejía Guzhñay, H. M. (2019). *Aplicación del taller Comunidad educativa en acción para mejorar la seguridad institucional en la Unidad Educativa Fiscal José María Urbina Guayaquil-Ecuador 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41834%0A>

Millán López, A. (2019). *Programa de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32316%0A>

Mori Apuela, D. F., & Palomimo Alvarado, G. del P. (2021). Análisis de la calidad

- de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082–12097. <https://doi.org/10.37811/rcm.v5i6.1217>
- Muhamad Saiful, B. Y. (2019). ABC of Content Validation and Content Validity Index Calculation. *Education in Medicine Journal* 2019;, 11(2), 49–54. <https://doi.org/10.21315/eimj2019.11.2.6>
- Namó Rivera, J. M. (2018). *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo 2017*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11863>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., & Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 108–122. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.26.E5.8>
- Nickerson, A. B., Randa, R., Jimerson, S., & Guerra, N. G. (2021). Safe Places to Learn: Advances in School Safety Research and Practice. *School Psychology Review*, 50(2–3), 158–171. <https://doi.org/10.1080/2372966X.2021.1871948>
- Ononye, U., Ogbeta, M., Ndudi, F., Bereprebofa, D., & Maduemezia, I. (2022). Academic resilience, emotional intelligence, and academic performance among undergraduate students. *Knowledge and Performance Management*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.21511/kpm.06\(1\).2022.01](https://doi.org/10.21511/kpm.06(1).2022.01)
- Paek, S., Um, T., & Kim, N. (2021). Exploring latent topics and international research trends in competency-based education using topic modeling. *Education Sciences*, 11(6). <https://doi.org/10.3390/educsci11060303>
- Palacios Cruz, F. H., Damián Nuñez, E. F., & Damián Nuñez, N. G. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 01–07. <https://doi.org/10.26423/RCTU.V7I1.502>
- Palomera, R., Briones, E., & Gómez-Linares, A. (2019). Formación en valores y competencias socio-emocionales para docentes tras una década de innovación. *Praxis & Saber*, 10(24), 93–117.

<https://doi.org/10.19053/22160159.V10.N25.2019.9116>

- Pérez-Escoda, N., Berlanga Silvente, V., & Alegre Rosselló, A. (2019). Desarrollo de competencias socioemocionales en educación superior: evaluación del posgrado en educación emocional. *Bordón. Revista de Pedagogía*, 71(1), 97–113. <https://doi.org/10.13042/BORDON.2019.64128>
- Pérez, N., & Filella, G. (2019). Educación emocional para el desarrollo de competencias emocionales en niños y adolescentes. In *Praxis & Saber* (Vol. 10, Issue 24, pp. 23–44). <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8941>
- Pradeep, B. S., Arvind, B. A., Ramaiah, S., Shahane, S., Garady, L., Arelingaiah, M., Gururaj, G., & Yekkaru, G. S. (2019). Quality of a life skills training program in Karnataka, India - A quasi experimental study. *BMC Public Health*, 19(489), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12889-019-6836-8>
- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M., Rita, Méndez, A., Karen, G., Rodríguez López, J., & Luis. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9(2), 45–56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467662252005>
- Ranjit, K. (2011). *Reseach Methodology* (Vol. 50, Issue 2). [www.ijssom.com](http://www.ijssom.com)
- Rozak, L. A., Bahri Arifin, M., Rykova, I. N., Grishina, O. A., Komariah, A., Nurdin, D., Ponkratov, V. V., Malashenko, G. T., Kosov, M. E., & Dudnik, O. V. (2022). Empirical Evaluation of Educational Service Quality in the Current Higher Education System. *Emerging Science Journal*, 6(Special Issue), 55–77. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>
- Salvador Cabrera, A., & Frías Armenta, M. (2022). The effects of emotional intelligence, legitimacy and deterrence on antisocial behavior. *Acta Colombiana de Psicología*, 25(2), 25–40. <https://doi.org/10.14718/ACP.2022.25.2.2>
- Sánchez Calleja, L., Benítez Gavira, R., Quesada Serra, V., & García García, M. (2019). Competencias emocionales en la formación inicial del profesorado. El aprendizaje y servicio como estrategia para su desarrollo. *Bordon. Revista de*

- Pedagogia*, 71(3), 185–203. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2019.68385>
- Shukla, S. (2020). Concept of Population and Sample. *How to Write a Research Paper*, 1–6. [https://www.researchgate.net/publication/346426707\\_CONCEPT\\_OF\\_POPULATION\\_AND\\_SAMPLE](https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE)
- Sinche Mora, M. A. (2020). *Taller didáctico para mejorar la calidad de servicio en docentes de Unidad Educativa de Samborondón 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Stratton, S. J. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36(4), 373–374. <https://doi.org/10.1017/S1049023X21000649>
- Strugar Jelača, M., Bjekić, R., Berber, N., Aleksić, M., Slavić, A., & Marić, S. (2022). Impact of Managers' Emotional Competencies on Organizational Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 14(8800), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su14148800>
- Tapia Arboleda, L. M. (2021). *Programa de gestión emocional para el desempeño docente de la Institución Educativa Chipe Hamburgo Cotopaxi, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Torrijos Fincias, P., Hernández Ramos, J. P., & Rodríguez Conde, M. J. (2016). Desarrollo de competencias emocionales en los futuros docentes de Educación Secundaria: resultados de la aplicación de un programa formativo. *Revista Educativa Digital Hekademos*, 21(9), 35–43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6280722&info=resumen&idoma=ENG>
- Tsaniah, S. M., Nurhudaya, & Budiman, N. (2020). Sociodrama to Develop Emotional Autonomy of the Adolescents. *Atlantis Press*, 399, 241–245. <https://doi.org/10.2991/ASSEHR.K.200130.123>
- Urtecho Chamoly, K. M. A. C., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia*

*Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 377–403.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)

Zapata Liberio, V. X. (2022). *Manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Guayaquil, 2022* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94693>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores (10 Sesiones)	Escala de medición
Variable independiente (VI): <b>Competencias Emocionales</b>	Son actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos que potencian la capacidad de actuar, regular comprender y expresarse ante los cambios emocionales.(Pérez & Filella, 2019)	Contribuyen a afrontar los desafíos de la vida adaptándose al contexto social. Se manipulará mediante un programa relacionado con la conciencia, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y bienestar.	<b>Dimensión 1: Conciencia Emocional</b> Es la capacidad de percibir las propias emociones y la de los demás en un contexto determinado (Barcelar & Martín, 2019).	Indicador 1: Toma conciencia	Nominal
				Indicador 2: Empatía	
			<b>Dimensión 2: Regulación Emocional</b> Es la capacidad de afrontar y manejar las emociones adecuadamente (Postigo-Zegarra et al., 2019).	Indicador 1: Emociones positivas	
				Indicador 2: Habilidades de afrontamiento.	
			<b>Dimensión 3: Autonomía Emocional</b> Es la capacidad del automanejo y autogestión personal de las emociones (García-Vila et al., 2022).	Indicador 1: Autoestima	
				Indicador 2: Autoeficacia emocional	
			<b>Dimensión 4: Competencia Social</b> Es la capacidad de establecer vínculos positivos con otras personas (Chianese & Prats Fernández, 2021).	Indicador 1: Respeto por los demás.	
				Indicador 2: Prevención y resolución de conflictos.	
			<b>Dimensión 5: Competencias para la vida y bienestar</b> Es la capacidad para organizar la vida desde un comportamiento responsable y apropiado en todos los espacios, ya sean estos sociales, profesionales o privados (Sánchez Calleja et al., 2018).	Indicador 1: Toma de decisiones	
				Indicador 2: Bienestar subjetivo	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente (VD): <b>Calidad de servicio.</b>	Resultado o cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar el servicio educativo para lograr la acreditación de calidad (Mori Apuela & Palomimo Alvarado, 2021)	Es el efecto entre la percepción del uso del servicio y la satisfacción de las necesidades del cliente.	<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>	Indicador 1: Logro de objetivos	Ordinal
			Es la habilidad para brindar un servicio con exactitud y buen desempeño donde se oferta el servicio (Bustamante et al., 2020).	Indicador 2: Interés	
				Indicador 3: Perfil	
				Indicador 4: Eficiencia	
				Indicador 5: Percepción de Calidad	
				<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>	
			Reacción oportuna ante las necesidades del cliente, predisposición y accesibilidad del servicio (Arroyave García & Hurtado-Cardona, 2019)	Indicador 2: Diligencia	
				Indicador 3: Puntualidad	
				Indicador 4: Disposición	
				Indicador 5: Sencillez	
				<b>Dimensión 3: Seguridad escolar</b>	
			Inspira confianza y credibilidad ante los clientes debido a su gran potencial de conocimientos, atención, entorno escolar, bienestar socioemocional y físico. (Solis et al., 2020)	Indicador 2: Desempeño académico	
				Indicador 3: Protección	
				Indicador 4: Resolución de conflictos	
				Indicador 5: Satisface las necesidades	
				<b>Dimensión 4: Empatía</b>	
			Atención personalizada y adaptaba a la necesidad de cada cliente (Valladares et al., 2021)	Indicador 2: Flexibilidad	
				Indicador 3: Respeto	
				Indicador 4: Capacitación	
				Indicador 5: Atención personalizada	

## Anexo 2. Instrumento y ficha técnica

### Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio

Estimado(a) docente el presente cuestionario es para recoger tu valiosa valoración sobre la calidad de servicio cuyos resultados se procesarán de manera anónima como parte de un trabajo de investigación. Marca sólo una puntuación de la escala que crees que cumples por cada ítem.

**Correo electrónico:** .... **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) **Edad:** ( ) años

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ITEMS		ESCALA				
		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>						
<b>INDICADOR: Logro de objetivos</b>						
1	Demuestras periódicamente logros significativos en el rol que desempeñas a favor de tu institución.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Interés</b>						
2	Te interesas constantemente por el progreso de tu institución.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Perfil</b>						
3	Consideras que tu perfil profesional facilita dar respuesta a las inquietudes de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Eficiencia</b>						
4	Cuando usted tiene un problema en la institución se demuestra eficiencia en la solución del mismo.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Percepción de calidad</b>						
5	Consideras que la unidad educativa realiza acciones significativas para la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>						
<b>INDICADOR: Planificación</b>						
6	Planificas oportunamente la ejecución de las diversas actividades curriculares como extracurriculares.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Diligencia</b>						
7	Te esmeras por servir bien a la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Puntualidad</b>						
8	Ofreces un servicio puntual a la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Disposición</b>						
9	Muestras disposición para atender las necesidades de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Sencillez</b>						
10	Actúas con sencillez ante el ejercicio de tus funciones.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>						
<b>INDICADOR: Clima laboral</b>						
11	El comportamiento de tus compañeros de la institución genera un buen clima laboral.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Desempeño académico</b>						
12	Los trabajadores de la institución se desempeñan adecuadamente en su labor.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Protección</b>						
13	Consideras que la institución garantiza protección a los integrantes de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Resolución de conflictos</b>						
14	Los trabajadores de la institución colaboran en la resolución de conflictos internos.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Satisfacción de necesidades</b>						
15	Consideras que la comunidad educativa se encuentra satisfecha con el servicio que ofertas desde tu puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>						
<b>INDICADOR: Diálogo</b>						
16	Muestras disposición al diálogo ante los demás integrantes de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Flexibilidad</b>						
17	Demuestras actitud flexible ante situaciones imprevistas que se presentan en la institución.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Respeto</b>						
18	Consideras que en la institución se respetan los horarios de todo el personal.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Capacitación</b>						
19	La institución gestiona permanente capacitación para todos sus trabajadores.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Comprensión</b>						
20	Consideras que en la institución se comprende las necesidades de todo su personal.	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: Atención personalizada</b>						
21	Brindas atención personalizada a los integrantes de la comunidad educativa cuando la necesitan.	1	2	3	4	5

### Ficha técnica del instrumento

<b>1</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de servicio</b>	
<b>2</b>	Autora	Chamba Baque, Mirian Alejandra	
<b>3</b>	Fecha	2022	
<b>4</b>	Objetivo	Medir la calidad de servicio mediante la opinión de docentes de una institución educativa.	
<b>5</b>	Dirigida a	Docentes y administrativos de la Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas.	
<b>6</b>	Administración	Electrónica	
<b>7</b>	Aplicación	Directa	
<b>8</b>	Duración	15 minutos	
<b>9</b>	Tipo de ítems	Enunciados	
<b>10</b>	N° de ítems	21	
<b>11</b>		Dimensiones:	
	Distribución	D1: Fiabilidad (5 ítems)	
		D2: Capacidad de respuesta (5 ítems)	
		D3: Seguridad (5 ítems)	
		D4: Empatía (6 ítems)	
<b>14</b>		Escalas Likert:	Valor:
		Nunca	1
		Casi nunca	2
		A veces	3
		Casi siempre	4
		Siempre	5
	Escala valorativa		
<b>15</b>	Nivel	Valor:	Intervalo:
	Bajo	1	78-105
	Medio	2	50-77
	Alto	3	21-49

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Validez del instrumento

INSTRUMENTO DE VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO																	
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observación y/o Recomendación		
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>Calidad de servicio (VD):</b> E s el cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar el servicio educativo para lograr la acreditación de calidad (Morí Apueña & Palomino Alvarado, 2021).	Fiabilidad	Logro de objetivos	1	Demuestras periódicamente logros significativos en el rol que desempeñas a favor de tu institución.						X		X	X	X			
		Interés	2	Te interesas constantemente por el progreso de tu institución.								X	X	X			
		Perfil	3	Consideras que tu perfil profesional facilita dar respuesta a las inquietudes de la comunidad educativa.									X	X	X		
		Eficiencia	4	Cuando usted tiene un problema en la institución se demuestra eficiencia en la solución del mismo.									X	X	X		
		Percepción de calidad	5	Consideras que la unidad educativa realiza acciones significativas para la comunidad educativa.									X	X	X		
	Capacidad de respuesta	Planificación	6	Planificas oportunamente la ejecución de las diversas actividades curriculares como extracurriculares.						X		X	X	X			
		Diligencia	7	Te esmeras por servir bien a la comunidad educativa.								X	X	X			
		Puntualidad	8	Ofreces un servicio puntual a la comunidad educativa.								X	X	X			
		Disposición	9	Muestras disposición para atender las necesidades de la comunidad educativa.								X	X	X			
	Seguridad	Sencillez	10	Actuas con sencillez ante el ejercicio de tus funciones.						X		X	X	X			
		Clima laboral	11	El comportamiento de tus compañeros de la institución genera un buen clima laboral.								X	X	X			
		Desempeño académico	12	Los trabajadores de la institución se desempeñan adecuadamente en su labor.								X	X	X			
		Protección	13	Consideras que la institución garantiza protección a los integrantes de la comunidad educativa.								X	X	X			
		Resolución de conflictos	14	Los trabajadores de la institución colaboran en la resolución de conflictos internos.								X	X	X			
	Empatía	Satisfacción de necesidades	15	Consideras que la comunidad educativa se encuentra satisfecha con el servicio que ofertas desde tu puesto de trabajo.						X		X	X	X			
		Diálogo	16	Muestras disposición al dialogo ante los demás integrantes de la comunidad educativa.								X	X	X			
		Flexibilidad	17	Demuestras actitud flexible ante situaciones imprevistas que se presentan en la institución.								X	X	X			
		Respeto	18	Consideras que en la institución se respetan los horarios de todo el personal.								X	X	X			
		Capacitación	19	La institución gestiona permanente capacitación para todos sus trabajadores.								X	X	X			
		Comprensión	20	Consideras que en la institución se comprende las necesidades de todo su personal.								X	X	X			
			Atención personalizada	21	Brindas atención personalizada a los integrantes de la comunidad educativa cuando la necesitan.						X	X	X				

### Validación de instrumento 1 por Experto 1

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Servicio

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de Calidad de Servicio

**Dirigido a:** Docentes de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Cevallos Rivadeneira María Gabriela

**Grado académico del experto evaluador:** Magíster

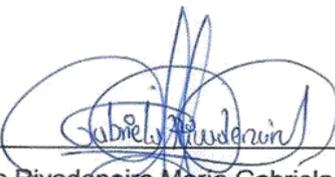
**Áreas de experiencias profesional:** Social () Educativa (X)

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 7 años

Valoración del instrumento:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Santo Domingo de los Tsáchilas, 22 de noviembre del 2022

  
Cevallos Rivadeneira María Gabriela  
Experto 1

## Validación de instrumento 1 por Experto 2

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Servicio

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de Calidad de Servicio

**Dirigido a:** Docentes de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Cagua Huerlo Georgina Alexandra

**Grado académico del experto evaluador:** Magíster

**Áreas de experiencias profesional:** Social () Educativa (X)

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 6 años

Valoración del instrumento:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Santo Domingo de los Tsáchilas, 22 de noviembre del 2022

  
\_\_\_\_\_  
Cagua Huerlo Georgina Alexandra  
Experto 2

### Validación de instrumento 1 por Experto 3

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Servicio

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de Calidad de Servicio

**Dirigido a:** Docentes de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Monar Armijo Maybetti Noemi

**Grado académico del experto evaluador:** Magíster

**Áreas de experiencias profesional:** Social () Educativa (X)

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 17 años

Valoración del instrumento:

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Santo Domingo de los Tsáchilas, 22 de noviembre del 2022



Monar Armijo Maybetti Noemi

Experto 3

### Validación de instrumento 1 por Experto 4

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de Servicio

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de Calidad de Servicio

**Dirigido a:** Docentes de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Gordón Torres Cristina Verónica

**Grado académico del experto evaluador:** Doctor

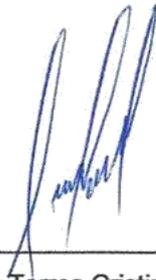
**Áreas de experiencias profesional:** Social () Educativa ()

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 12 años

**Valoración del instrumento:**

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Santo Domingo de los Tsáchilas, 22 de noviembre del 2022



Gordón Torres Cristina Verónica

Experto 4

**Validación de instrumento por Experto 5**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de Calidad de servicio.

**Objetivo:** Conocer la escala valorativa de la Calidad de servicio antes y después de aplicar el Programa competencias emocionales.

**Dirigido a:** Docentes de una unidad educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas.

**Apellidos y nombres del evaluador:** Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

**Grado académico del experto evaluador:** Doctor.

**Áreas de experiencia profesional:** Social ( ) Educativa (X)

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado.

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 7 años

**Valoración:**

Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
✓		

Tumbes, noviembre del 2022.



Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Experto 5

## Validación del programa por Experto 1

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA**  
**Título: Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.**

Indicadores	Criterios	Inadecuado					Medianamente adecuado					Adecuado					Muy adecuado					Totalmente adecuado					Observaciones
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.																										
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.																										
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																										
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesarios a fortalecer.																										
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																										
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																										
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																										
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																										
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																										

**INSTRUCCIONES:** Esta ficha, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 87 puntos (Totalmente adecuado)

Santo Domingo, 30 de noviembre de 2022

Experto: MSc. Georgina Alexandra Cagua Huerlo  
 ORCID: 0000-0002-5346-0583  
 Profesión: Docente  
 DNI: 0803474790  
 Celular: 099 485 8879



Firma del Experto 1

## Validación del programa por Experto 2

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA

**Título:** Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.

Indicadores	Criterios	Inadecuado					Medianamente adecuado					Adecuado					Muy adecuado					Totalmente adecuado					Observaciones
		0	6	11	16	20	21	26	31	36	41	41	46	51	56	61	61	66	71	76	81	81	86	91	96	100	
	<b>Aspectos de Validación</b>	0	6	11	16	20	21	26	31	36	41	41	46	51	56	61	61	66	71	76	81	81	86	91	96	100	
1. Claridad	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	86					
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.																			76							
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.																			75							
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																					91					
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesarios a fortalecer.																					85					
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																			80							
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																					90					
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																						96				
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																						96				
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																						95				

**INSTRUCCIONES:** Esta ficha, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 87 puntos (Totalmente adecuado)

Santo Domingo, 30 de noviembre de 2022

Experto: MSc. María Gabriela Cevallos Rivadeneira  
 ORCID: 0000-0003-0435-8387  
 Profesión: Docente  
 DNI: 1719262915  
 Celular: 098 504 4657

  
 Firma del Experto 2

## Validación del programa por Experto 3

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA**  
**Título: Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.**

Indicadores	Criterios	Mediamente adecuado					Totalmente adecuado	Observaciones														
		Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	Totalmente adecuado																	
	<b>Aspectos de Validación</b>	0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100																
1. Claridad	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.																					
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																					86
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesarios a fortalecer.																					76
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																					75
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																					80
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																					91
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																					85
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																					90

**INSTRUCCIONES:** Esta ficha, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 87 puntos (Totalmente adecuado)

Santo Domingo, 30 de noviembre de 2022

Experto: MSc. Maybetti Noemí Monar Armijo

ORCID: 0000-0003-2428-4768

Profesión: Docente

DNI: 1715440234

Celular: 098 351 8461



Firma del Experto 3

## Validación del programa por Experto 4

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA**  
**Título: Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.**

Indicadores	Criterios	Escala de Puntuación										Totalmente adecuado		Observaciones									
		Inadecuado		Medianamente adecuado		Adecuado		Muy adecuado		Totalmente adecuado													
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Aspectos de Validación</b>																							
1. Claridad	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	Observaciones
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.																						
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.																						
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																						91
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesarios a fortalecer.																						85
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																						80
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																						90
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																						96
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																						96
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																						95

**INSTRUCCIONES:** Esta ficha, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**PROMEDIO: 87 puntos (Totalmente adecuado)**

Santo Domingo, 30 de noviembre de 2022

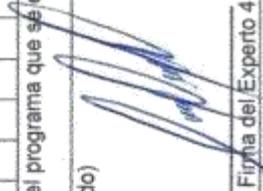
Experto: Dra. Cristina Verónica Gordón Torres

ORCID: 0000-0001-5192-2097

Profesión: Docente

DNI: 1715179204

Celular: 097 983 7312



Firma del Experto 4

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA

**Título:** Competencias emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente en una unidad educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022

Indicadores	Criterios	Inadecuado					Medianamente adecuado					Adecuado					Muy adecuado					Totalmente adecuado					Observaciones
		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100	0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100	0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100	0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100						
<b>Aspectos de Validación</b>																											
1. Claridad	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.																										
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																					90					
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesarios a fortalecer.																					90					
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																					90					
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																					90					
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																					95					
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																					95					
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																					90					

**INSTRUCCIONES:** Esta ficha, sirve para que el experto evaluador evalúe los aspectos de los indicadores del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 91 puntos (Totalmente adecuado)

Tumbes, noviembre de 2022.

Experto: Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros  
 ORCID: 0000-0002-0429-294X  
 Profesión: Docente  
 DNI: 00244802  
 Celular: 929923339



Firma del Experto 5

#### Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

##### Confiabilidad total

	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Escala	0.885	<b>0.894</b>

##### Confiabilidad por ítems

	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Ítem 1	0.878	<b>0.888</b>
Ítem 2	0.876	<b>0.885</b>
Ítem 3	0.880	<b>0.891</b>
Ítem 4	0.884	<b>0.893</b>
Ítem 5	0.875	<b>0.885</b>
Ítem 6	0.878	<b>0.887</b>
Ítem 7	0.881	<b>0.889</b>
Ítem 8	0.883	<b>0.893</b>
Ítem 9	0.878	<b>0.883</b>
Ítem 10	0.882	<b>0.891</b>
Ítem 11	0.873	<b>0.885</b>
Ítem 12	0.879	<b>0.891</b>
Ítem 13	0.879	<b>0.890</b>
Ítem 14	0.887	<b>0.895</b>
Ítem 15	0.884	<b>0.893</b>
Ítem 16	0.885	<b>0.895</b>
Ítem 17	0.876	<b>0.886</b>
Ítem 18	0.883	<b>0.893</b>
Ítem 19	0.885	<b>0.895</b>
Ítem 20	0.877	<b>0.889</b>
Ítem 21	0.879	<b>0.889</b>

## Anexo 5. Autorización para la aplicación del instrumento

Santo Domingo, 14 de noviembre del 2022

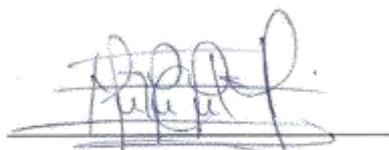
### SOLICITUD PARA APLICAR INSTRUMENTO DE PRUEBA PILOTO

**ESTIMADA:** Mgtr. Olga Yépez Garrido  
**RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA**  
En su despacho. -

Estimada Rectora

Yo, Lcda. **MIRIAN ALEJANDRA CHAMBA BAQUE**, identificada con C.I. **2300074719**, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la filial Piura-Perú, me encuentro desarrollando la investigación titulada "Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022", bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, por lo cual necesito aplicar el instrumento a una muestra de 21 docentes para la aplicación de la (prueba piloto), para comprobar la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento construido para medir la variable dependiente de mi investigación.

Por este motivo le solicito a usted, mi estimada Rectora, me brinde las facilidades y emitir la constancia que me autorice la aplicación del instrumento para la recolección de datos de la prueba piloto con todo el personal que labora en la institución que dignamente dirige.



Lcda. Mirian Alejandra Chamba Baque  
C. I.2300074719

Recibido  
07-11-2022  
09:30  


Santo Domingo, 14 de noviembre del 2022

**AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO DE PRUEBA PILOTO**

El director de la Unidad Educativa Particular Católica, suscribe la presente.

**AUTORIZA:**

A la, Lcda. Mirian Alejandra Chamba Baque, identificada con C.I. 2300074719, quien es estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la filial Piura-Perú, para que aplique el instrumento que mide la variable dependiente de su proyecto de investigación titulada "Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022", a una muestra universal de docentes y administrativos para aplicación de la (prueba piloto), de esta Unidad Educativa.

Al efecto se expide la presente autorización a fin de que se le otorguen las facilidades correspondientes.



Mgr. Olga Yépez Garrido  
C. I. 090078826-6



## Anexo 6. Autorización para la aplicación del instrumento

Santo Domingo, 14 de noviembre del 2022

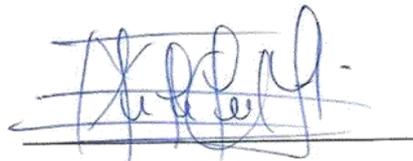
**SOLICITO:** Autorización para el desarrollo de investigación y aplicación de instrumentos.

**ESTIMADA:** Dra. Verónica Gordón  
**RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA**  
En su despacho. -

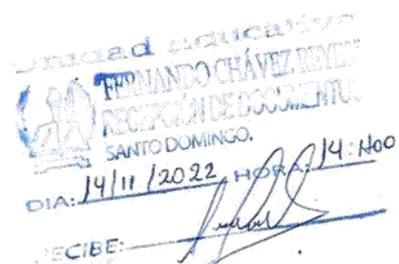
Estimada Rectora

Yo, Lcda. Mirian Alejandra Chamba Baque, identificada con C.I. 2300074719, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la filial Piura-Perú, me encuentro desarrollando la investigación titulada "Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022", bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, por lo cual es necesario desarrollar las sesiones del Programa de investigación y aplicar los instrumentos respectivos de pretest y postest, a una muestra universal de docentes y administrativos.

Que en tal sentido solicito a usted, mi estimada Rectora, brindarme las facilidades y emitir la constancia que me autorice el desarrollo de la investigación y recolección de datos de las pruebas pretest y postest, con todo el personal que labora en la institución que dignamente dirige.



Lcda. Mirian Alejandra Chamba Baque  
C. I.2300074719



Santo Domingo, 14 de noviembre del 2022

Lcda. Mirian Alejandra Chamba Baque

**DOCENTE**

**Presente**

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.

**SOLICITUD:** Lcda. Mirian Alejandra Chamba Baque

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y en atención a la solicitud presentada por la docente Lcda. Mirian Alejandra Chamba Baque, estudiante de programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la filial Piura, quien se encuentra desarrollando su Proyecto de investigación titulada "Competencias Emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente en una unidad educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022", bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros.

Por lo antes indicado **AUTORIZO** brindar las facilidades para aplicar el **PRE TEST** y **POST TEST** y recojo de datos en los docentes y administrativos de esta Unidad Educativa.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

  
  
Dra. Verónica Gordón  
**RECTORA**

## Anexo 7. Consentimiento informado

Yo, Rivadeneira Cevallos María Gabriela, docente de una Unidad Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, identificado con cédula N° 1719262915, de 38 años de edad, acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en la investigación denominada: **Competencias emocionales para fortalecer la calidad de servicio docente en una unidad educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022**; dirigido por Chamba Baque Mirian Alejandra, Licenciada en Docencia y Gestión de Educación Básica, con fines de investigación:

He recibido una explicación clara, completa sobre el carácter general del propósito de las evaluaciones y las razones específicas por las que se examina. También he sido informado de los cuestionarios virtuales y demás procedimientos que se aplicaran; así como de la manera en que se utilizaran los resultados; no existe ningún tipo de riesgos, beneficios directos e indirectos de mi voluntariado en el estudio, entendiendo que mi participación como docente no repercutirá en mis actividades ni desempeño docente programadas por el Ministerio de Educación, no haré ningún gasto, ni recibiré remuneración por la participación en el estudio y pudiendo poner fin sin represalias ni sanción, si lo considero conveniente a mis intereses, se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, con un número de clave que ocultará mi identidad, si en los resultados de mi participación como docente se hiciera evidente algún problema relacionado con mis competencias digitales en la unidad educativa, se me brindará orientación al respecto.

Santo Domingo, 16 de noviembre del 2022.



MSc. María Gabriela Rivadeneira Cevallos

CI N° 1719262915

## Anexo 8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN
<p><b>Problema General:</b> ¿En qué medida el programa de competencias emocionales fortalece la calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar como el programa de competencias emocionales fortalece la calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> <b>Hi:</b> El programa competencias emocionales fortalece significativamente la calidad de servicio docente de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. <b>Hi:</b> El programa competencias emocionales no fortalece significativamente la calidad de servicio docente de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.</p>	<p><b>Teórica:</b> La investigación se justifica teóricamente en: la teoría de la inteligencia Emocional propuesta por Daniel Goleman en el año 1995, modelo de pentagonal por competencias planteado por Bisquerria en el año 2010 y enfoque por competencias fomentada por la (OCDE). Teoría de la calidad de servicio denominada modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) y Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas propuesto por Gento Palacios 1996.</p> <p><b>Práctica:</b> Porque contribuye a solucionar un problema relacionado con el bajo nivel de calidad de servicio docente en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022 ya que esto es imprescindible para brindar un servicio de calidad para contar con docentes emocionalmente inteligentes.</p> <p><b>Metodológica:</b> Porque aporta un innovador programa de competencias emocionales de intervención educativa para el fortalecimiento de la calidad de servicio en el equipo docente.</p> <p><b>Social:</b> Porque beneficia a la comunidad educativa de una Institución de Santo Domingo de los Tsáchilas así mismo, aporta a la comunidad de investigadores al estar a disposición de todos a través del repositorio universitario y si es posible en una revista científica.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> <b>PE1:</b> ¿De qué manera el programa de competencias emocionales fortalece la fiabilidad de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022? <b>PE2:</b> ¿De qué forma el programa de competencias emocionales fortalece la capacidad de respuesta de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022? <b>PE3:</b> ¿En qué medida el programa de competencias emocionales fortalece la seguridad de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022? <b>PE4:</b> ¿De qué modo el programa de competencias emocionales fortalece la empatía de una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> <b>O1:</b> Establecer como el programa de competencias emocionales fortalece la fiabilidad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. <b>O2:</b> Comprobar como el programa de competencias emocionales fortalece la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. <b>O3:</b> Verificar como el programa de competencias emocionales fortalece la seguridad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. <b>O4:</b> Estimar como el programa de competencias emocionales fortalece la empatía en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b> <b>HE1:</b> El programa competencias emocionales fortalece de manera significativa la fiabilidad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. <b>HE2:</b> El programa competencias emocionales fortalece de modo significativo la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. <b>HE3:</b> El programa competencias emocionales fortalece significativamente la seguridad en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022. <b>HE4:</b> El programa competencias emocionales fortalece de modo relevante la empatía en una Institución Educativa de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2022.</p>	

## **Anexo 9. Fotos de la aplicación del programa competencias emocionales**

### **Sesión 1: Conciencia Emocional (Toma de conciencia)**



### **Sesión 2. Conciencia Emocional (Empatía)**



### **Sesión 3. Regulación Emocional (Emociones positivas)**



### **Sesión 4. Regulación Emocional (Habilidades de afrontamiento)**



## Sesión 5. Autonomía Emocional (Autoestima)



## Sesión 6. Autonomía Emocional (Autoeficacia Emocional)



## Sesión 7. Competencia Social (Respeto por los demás)



## Sesión 8. Competencia Social (Prevención y resolución de conflictos.)



## Sesión 9. Competencias para la vida y bienestar (Toma de decisiones)



## Sesión 10. Competencias para la vida y bienestar (Bienestar subjetivo)



## Anexo 10. Bases de datos

### Pretest Grupo Experimental

Cédula	Items	Pretest VD Calidad de servicio																												VD	Nivel	
		D1 Fiabilidad						D2 Capacidad de respuesta					D3 Seguridad					D4 Empatía														
		1	2	3	4	5	D1	Nivel	6	7	8	9	10	D2	Nivel	11	12	13	14	15	D3	Nivel	16	17	18	19	20	21	D4			Nivel
1711050615	1	4	3	3	4	4	18	Medio	4	3	4	3	4	18	Medio	4	3	4	3	4	18	Medio	4	3	4	4	3	4	22	Medio	76	Medio
1715440234	2	5	5	5	4	5	24	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	103	Alto
0201725702	3	3	5	4	3	3	18	Medio	3	3	4	4	4	18	Medio	4	3	4	3	4	18	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Alto	77	Medio
0602159139	4	4	3	4	3	4	18	Medio	3	4	4	3	4	18	Medio	4	3	4	4	3	18	Medio	4	4	3	3	4	4	22	Medio	76	Medio
1612396058	5	4	5	4	5	4	22	Alto	5	5	5	4	4	23	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	4	4	3	3	4	4	22	Medio	91	Alto
1312581091	6	3	4	3	3	4	17	Medio	4	4	4	4	4	20	Alto	3	4	4	4	3	18	Medio	4	3	3	4	3	5	22	Medio	77	Medio
0201965720	7	3	4	3	5	3	18	Medio	4	4	3	3	5	19	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	92	Alto
1003320957	8	5	5	5	3	5	23	Alto	4	3	4	4	3	18	Medio	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	96	Alto
1713772695	9	3	4	4	3	4	18	Medio	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	96	Alto
0401519202	10	3	4	4	4	4	19	Alto	4	4	3	3	4	18	Medio	3	4	4	4	3	18	Medio	4	4	4	3	4	3	22	Medio	77	Medio
0705256972	11	4	3	4	4	3	18	Medio	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	97	Alto
1708492333	12	4	3	4	3	4	18	Medio	3	3	4	4	4	18	Medio	3	4	4	4	3	18	Medio	5	4	3	3	3	4	22	Medio	76	Medio
1719262915	13	4	4	4	3	3	18	Medio	4	4	4	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	4	3	4	3	3	4	21	Medio	72	Medio
1718788746	14	3	4	3	4	4	18	Medio	4	4	3	4	4	19	Alto	3	4	4	4	3	18	Medio	4	4	3	4	3	4	22	Medio	77	Medio
1723056972	15	3	5	5	5	5	23	Alto	4	4	3	3	4	18	Medio	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	96	Alto
1712886751	16	5	5	5	5	5	25	Alto	4	3	5	5	5	22	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	102	Alto
1308990058	17	3	5	4	3	3	18	Medio	4	4	3	3	4	18	Medio	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	91	Alto
0803474790	18	5	4	5	5	4	23	Alto	5	3	5	5	4	22	Alto	4	3	4	3	4	18	Medio	4	4	5	5	5	5	28	Alto	91	Alto
1721455499	19	4	5	3	5	5	22	Alto	5	5	3	5	5	23	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
1706334057	20	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	4	5	24	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	104	Alto
1711547057	21	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	3	18	Medio	3	4	3	4	4	18	Medio	4	4	4	3	3	3	21	Medio	76	Medio
1712296167	22	5	5	5	5	4	24	Alto	5	5	3	5	5	23	Alto	5	5	4	5	4	23	Alto	4	4	4	3	4	3	22	Medio	92	Alto
1721457297	23	4	4	4	3	3	18	Medio	4	3	4	3	4	18	Medio	4	3	4	3	4	18	Medio	4	3	4	4	3	4	22	Medio	76	Medio
1101904009	24	5	5	5	5	4	24	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	3	4	3	4	18	Medio	5	5	5	3	4	5	27	Alto	94	Alto
1715179204	25	4	3	4	3	4	18	Medio	3	4	3	4	4	18	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	4	4	4	3	3	4	22	Medio	73	Medio
0503880874	26	3	3	3	3	3	15	Medio	4	4	5	3	3	19	Alto	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	67	Medio
1721186855	27	4	3	3	3	3	16	Medio	3	3	3	3	4	16	Medio	4	3	3	4	3	17	Medio	3	4	3	4	4	4	22	Medio	71	Medio
1713873295	28	5	5	4	5	5	24	Alto	3	5	5	4	5	22	Alto	5	5	5	3	5	23	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	99	Alto
2300074719	29	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	63	Medio
1719618439	30	4	4	3	4	3	18	Medio	3	4	3	4	4	18	Medio	4	3	4	3	4	18	Medio	3	4	3	4	4	4	22	Medio	76	Medio
1711032274	31	3	5	3	5	3	19	Alto	4	4	3	3	4	18	Medio	3	3	4	4	4	18	Medio	4	4	3	4	3	4	22	Medio	77	Medio

# Postest Grupo Experimental

		Postest_VD Calidad de servicio																														
		D1 Fiabilidad						D2 Capacidad de respuesta						D3 Seguridad						D4 Empatía						VD	Nivel					
Cédula	Items	1	2	3	4	5	D1	Nivel	6	7	8	9	10	D2	Nivel	11	12	13	14	15	D3	Nivel	16	17	18	19	20	21	D4	Nivel	VD	Nivel
1711050615	1	3	3	4	4	4	18	Medio	4	4	3	3	4	18	Medio	4	4	4	3	3	18	Medio	4	4	4	4	3	23	Alto	77	Medio	
1715440234	2	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	104	Alto	
0201725702	3	5	5	5	4	4	23	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	4	5	5	4	23	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto	
0602159139	4	4	4	4	3	3	18	Medio	3	4	4	4	4	19	Alto	4	3	4	4	3	18	Medio	4	4	3	4	3	4	22	Medio	77	Medio
1612396058	5	5	5	5	4	4	23	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	4	5	5	4	23	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto	
1312581091	6	4	3	4	3	4	18	Medio	3	4	4	3	4	18	Medio	3	4	3	4	4	18	Medio	4	4	3	4	3	5	23	Alto	77	Medio
0201965720	7	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	4	5	24	Alto	5	4	3	4	4	5	25	Alto	99	Alto
1003320957	8	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
1713772695	9	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
0401519202	10	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
0705256972	11	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
1708492333	12	5	5	5	4	4	23	Alto	4	5	5	4	5	23	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	5	5	4	4	3	4	25	Alto	91	Alto
1719262915	13	4	5	5	4	4	22	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	101	Alto	
1718788746	14	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	4	5	4	5	22	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	102	Alto	
1723056972	15	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
1712886751	16	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
1308990058	17	3	4	4	5	5	21	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto	4	4	5	5	5	28	Alto	95	Alto	
0803474790	18	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	3	4	5	5	5	22	Alto	5	5	5	4	5	29	Alto	101	Alto	
1721455499	19	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
1706334057	20	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	3	4	5	5	5	22	Alto	5	5	5	4	5	29	Alto	101	Alto	
1711547057	21	4	4	4	3	4	19	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	3	3	3	4	3	16	Medio	4	4	4	3	3	4	22	Medio	77	Medio
1712296167	22	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	3	4	5	5	5	22	Alto	5	5	5	4	5	29	Alto	101	Alto	
1721457297	23	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	3	4	5	5	5	22	Alto	5	5	5	4	5	29	Alto	101	Alto	
1101904009	24	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	3	4	5	5	5	22	Alto	5	5	5	4	5	29	Alto	101	Alto	
1715179204	25	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
0503880874	26	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
1721186855	27	5	5	5	5	4	24	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	4	24	Alto	5	5	4	5	5	29	Alto	102	Alto	
1713873295	28	4	5	5	5	5	24	Alto	3	5	5	5	5	23	Alto	5	5	5	3	5	23	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	99	Alto
2300074719	29	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	30	Alto	105	Alto	
1719618439	30	4	5	4	4	4	21	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	4	5	4	4	22	Alto	4	4	4	4	4	5	25	Alto	93	Alto
1711032274	31	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	4	5	5	29	Alto	104	Alto	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "COMPETENCIAS EMOCIONALES PARA FORTALECER LA CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, 2022.", cuyo autor es CHAMBA BAQUE MIRIAN ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

PIURA, 07 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CRUZ CISNEROS VICTOR FRANCISCO <b>DNI:</b> 00244802 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0429-294X	Firmado electrónicamente por: VCRUZCI8 el 09-01- 2023 22:38:52

Código documento Trilce: TRI - 0512472