



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según
percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas
de Chaclacayo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Villacorta Capillo, Emperatriz (orcid.org/0000-0002-8694-3661)

ASESORES:

Dr. Cárdenas Valverde, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-1744-5746)

Mgtr. Medina Escobar, Doris Otilia (orcid.org/0000-0003-3185-2735)

Dr. Córdova García, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis hijos Valentina y Maximiliano, quienes llenan de alegría a mi vida, mi inspiración y fortaleza.

Sus sonrisas iluminan mi mundo dándome la fuerza necesaria para luchar y conseguir mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha dado la vida y ser mi guía en todo momento. Al doctor Juan Carlos Cárdenas Valverde, mi asesor por sus relevantes aportes y sugerencias. A mi esposo Iván, por su apoyo incondicional sobre todo por creer en mí.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS VALVERDE JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE CHACLACAYO, 2023", cuyo autor es VILLACORTA CAPILLO EMPERATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS VALVERDE JUAN CARLOS DNI: 20048150 ORCID: 0000-0003-1744-5746	Firmado electrónicamente por: JCARDENASV el 08- 08-2023 17:05:44

Código documento Trilce: TRI - 0637598





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLACORTA CAPILLO EMPERATRIZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAG - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE CHAGLAGAYO,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
EMPERATRIZ VILLACORTA CAPILLO DNI: 40419792 ORCID: 0000-0002-8694-3661	Firmado electrónicamente por: VVILLACORTACAP el 02-08-2023 08:02:12

Código documento Trilce: TRI - 0637599

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables de investigación	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados descriptivos de habilidades blandas	19
Tabla 2	Resultados descriptivos de calidad de servicio educativo	20
Tabla 3	Resultados de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov	21
Tabla 4	Resultados de contrastación habilidades blandas vs calidad de servicio educativo	22
Tabla 5	Resultados de contrastación trabajo en equipo y calidad del servicio educativo	22
Tabla 6	Resultados de contrastación de liderazgo y calidad del servicio educativo	23
Tabla 7	Resultados de contrastación negociación y calidad del servicio educativo	24
Tabla 8	Resultados de contrastación de empatía y calidad del servicio educativo	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Resultados descriptivos de habilidades blandas	19
Figura 2	Resultados descriptivos de calidad de servicio educativo	20

RESUMEN

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre habilidades blandas y la calidad del servicio educativo, según percepción de docentes en dos IEP de Chaclacayo en el año 2023. El enfoque desarrollado fue cuantitativo, el método hipotético deductivo, el diseño no experimental transversal y el alcance descriptivo correlacional. La muestra atañó a 70 docentes. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El instrumento se validó por juicio de expertos (aplicable) y la confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach (alta confiabilidad). La contrastación de las hipótesis se realizó a través del SPSS versión 27, los resultados arrojaron una significancia bilateral = 0.000, se rechazó la hipótesis nula, por ello se aceptó la hipótesis alterna, hay relación entre las variables, además se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0.560, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre las habilidades blandas y la calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes de las dos IEP de Chaclacayo.

Palabras clave: Habilidades blandas, servicio educativo, calidad educativa

ABSTRACT

The research had the objective of determining the relationship between soft skills and the quality of the educational service, according to the perception of teachers in two IEPs in Chaclacayo in the year 2023. The approach developed was quantitative, the hypothetical deductive method, the cross-sectional non-experimental design and the correlational descriptive scope. The sample corresponded to 70 teachers. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The instrument was validated by expert judgment (applicable) and reliability through the Cronbach's Alpha statistic (high reliability). The contrasting of the hypotheses was carried out through the SPSS version 27, the results showed a bilateral significance = 0.000, the null hypothesis was rejected, therefore the alternative hypothesis was accepted, there is a relationship between the variables, and a coefficient of Spearman correlation = 0.560, it was concluded that there is a significant relationship between soft skills and the quality of the educational service, according to the perception of the teachers of the two IEPs in Chaclacayo.

Keywords: Soft skills, educational service, educational quality

I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades blandas permiten que los líderes desarrollen estrategias y prácticas de gestión de relaciones, herramientas y técnicas, rasgos de personalidad y estilos de trabajo para lograr resultados organizacionales efectivos (Gruzdev et al., 2018).

A nivel mundial, la educación del siglo XXI plantea desafíos para los directores y maestros, en ese ámbito el desempeño del director es la base para el correcto desarrollo administrativo y pedagógico de las instituciones educativas. Es bien sabido que los docentes a menudo enfrentan diferentes tipos de desacuerdos en su trabajo, junto con los muchos problemas que tienen que enfrentar y resolver en el menor tiempo posible, es en estas situaciones que necesitan mostrar confianza, seguridad, empatía, trabajo en equipo, dialogo, es decir, las habilidades blandas, de esta manera, administrar con éxito las instituciones educativas (Zepeda-Hurtado et al., 2019).

En América Latina, los colegios han sido consideradas como simples grupos de aulas, con directores actuando como mandos medios limitados a dictar y hacer cumplir las directivas de las autoridades educativas del gobierno, a eso se suma el desprestigio, la falta de autoridad y de respaldo de la comunidad escolar, lo cual los desacredita como agentes de cambio y potenciales líderes de la educación (Mucha y Huamán, 2023).

Por otro lado, los efectos del COVID-19 en Latinoamérica llevaron al cierre de escuelas, seguido de protocolos de bioseguridad para reducir los contagios y su diseminación, pasado este periodo, en el retorno a la nueva normalidad se han tenido que implementar las medidas de bioseguridad, como usar mascarillas, evitando el contagio dentro del colegio, todo ello requería el liderazgo, el trabajo en equipo, una comunicación activa; es decir, desarrollar las habilidades blandas a fin de seguir ofreciendo el servicio educativo (Vásquez et al., 2020).

En el Perú dichas realidades no son ajenas, es más se agrega los enfrentamientos, las discrepancias y la poca capacidad de concertación, una manera de lidiar con estas adversidades es a través de la comunicación, sobre todo, mediante la aplicación de habilidades blandas (Rojas, 2020), la trascendencia de estas se manifiesta en que pueden desarrollarse y funcionar correctamente en el lugar de trabajo, especialmente para quienes lideran organizaciones, instituciones educativas o empresas, permiten expresarse con claridad, aceptar las críticas, no aceptar una actitud negativa, por el contrario, tomar una postura asertiva, ofreciendo soluciones y crear un ambiente de trabajo agradable (Espinoza y Gallegos, 2020).

Las directivas que el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) -organismo que establece los lineamientos normativos de las instituciones educativas para mejorar su calidad- brinda no llegan a cubrir las expectativas que la formación requiere, los directores deben asumir los roles que se les asignan y no basta con delinear funciones de la labor directiva, sino también propiciar el desarrollo de sus competencias (Huamán, 2017).

En las Instituciones Educativas de Chaclacayo se contó con una plana jerárquica incapaz de establecer entre ellos una buena comunicación, dicha actitud se evidenciaba en las reuniones que se convocaban para tratar diferentes problemáticas, dicho objetivo no se concretaba porque en plena reunión se ponían a discutir reflejando así que no existían entre ellos una buena comunicación, demostrando, también, la falta de respeto, la incapacidad de la escucha activa, la intolerancia, la incapacidad de manejo de conflictos, la falta de control de emociones y la asertividad, demostrando de esta manera que carecen de habilidades blandas. Como así también en las reuniones con la APAFA se ha observado los insultos, las amenazas, entre los asistentes.

Según los párrafos descritos se formula el problema general ¿Cómo las habilidades blandas se relacionan con la calidad del servicio educativo, según la percepción docente de dos IEP de Chaclacayo; asimismo, se agregan los

problemas específicos: ¿Cómo las dimensiones de las habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía) se relacionan según percepción de docentes de dos IEP de Chaclacayo?

La investigación se justifica porque permitió conocer conceptos y fundamentos teóricos referentes a las variables de estudio, así como las normativas de los organismos del gobierno. En el campo práctico, porque las habilidades blandas están tomando mayor presencia en las organizaciones; el área de recursos humanos brinda capacitaciones, talleres para su desarrollo, a nivel de instituciones educativas también se brindan capacitaciones por el Minedu, esto debido a que el desarrollo de esta competencia favorece el clima institucional y mejora el ambiente laboral; mientras que a nivel metodológico, porque el diseño que va a ser utilizado en la presente investigación sobre las habilidades blandas nos permitirá desarrollar una metodología de investigación, la cual servirá como referencia para posteriores estudios sobre temas similares.

Objetivo general: Determinar la relación entre habilidades blandas y la calidad del servicio educativo, según percepción de docentes en dos IEP de Chaclacayo; asimismo, se agregan los objetivos específicos: Determinar la relación entre las dimensiones de las habilidades blandas (Trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía) y la calidad del servicio educativo, según percepción de docentes de dos IEP de Chaclacayo.

De la misma manera, se formula la hipótesis general: Existe relación significativa entre habilidades blandas y la calidad del servicio educativo, según percepción de docentes de dos IEP de Chaclacayo; asimismo, se agregan las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las dimensiones de las habilidades blandas (Trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía) y la calidad del servicio educativo, según percepción de dos IEP de Chaclacayo.

II. MARCO TEÓRICO

Considerando las variables de investigación se tuvo en cuenta trabajos internacionales previos, donde Robles (2020) efectuó un estudio relacionando el trabajo en equipo y la calidad en el servicio educativo, para ello utilizó una metodología tipo básica, nivel correlacional, su muestra de 54 profesores a quienes encuestó y obtuvo una correlación Spearman de 0.702; por ello, el autor concluye que la tarea en equipo es directamente proporcional con la calidad de servicio ofrecido en un establecimiento educativo.

También Nogueira y Alves (2019) estudiaron 18 artículos cuyo tema estaba referido al trabajo en equipo y satisfacción laboral. Concluyeron que los datos resumidos de publicaciones de calidad media y alta permiten identificar que el trabajo coordinado está intrínsecamente relacionado con la colaboración, reconocida como un proceso relacional formal entre empleados que mejora los sentimientos de satisfacción laboral y la motivación.

Por otro lado, Araya (2017) analizó las sensaciones de estudiantes de formación avanzada en el escenario de la calidad en educación a distancia. Utilizó enfoques no experimentales, transversales, exploratorios, específicos y pertinentes. Sus principales hallazgos muestran que más del 75% de los estudiantes mantienen una percepción positiva de satisfacción con la enseñanza recibida. Concluyó que la calidad educativa incide de manera positiva sobre el deleite de los alumnos en la modalidad a distancia.

En esa misma línea, el autor Álvaro (2020) estudió la gestión escolar relacionado con la calidad educativa, desde el enfoque cuantitativo, tipo básico y nivel descriptivo, como población tuvo a 16 directivos, en medio de los resultados se halló un $R_s=0.17$ y un $pvalor=0.002$ entre las variables lo que facultó que en la pesquisa, se evidencia la correlación positiva y equilibrada dentro las variables trabajadas.

También se realizó un trabajo preparatorio nacional; Así, en su investigación, Arteaga (2022) trató de descubrir las relaciones entre las estrategias del marketing mix con la calidad educativa. La metodología corresponde a estudios con diseño no experimental, nivel correlacional, su muestra estuvo compuesta por 134 padres de familia. Reportó una correlación de 0.517 y una significancia $p=0.000$, con ello se concluye una asociación positiva moderada, estadísticamente significativa del marketing y la calidad educativa.

En su investigación, Paz (2020) trató de descubrir la relación entre percepción sobre una institución y el servicio ofrecido. El método correspondió a un estudio cuantitativo, alcance descriptivo, los resultados de la prueba de Spearman arrojaron un $R_s=0.852$ y una significancia de $p=0.00$, como conclusión reportó la asociación entre la imagen ofrecida por la organización y el servicio educativo de la IE 80522 Antonio Robles Tiburcio Santiago de Chuco 2019.

Rodríguez (2020), mediante un enfoque cuantitativo, investigó las habilidades blandas y la labor docente en organizaciones educativas, de metodología cuantitativa, diseño no experimental y nivel descriptivo. Los resultados evidenciaron que la variable habilidades blandas tienen un impacto del 70% sobre la labor docente, razón por la que el autor afirma que las variables presentan una fuerte correlación; por ello, concluyó que las HB deben incluirse como un indicador en la selección de docentes, la dotación de personal y el desarrollo de programas de formación para el entorno laboral.

Otra investigación llevada por De la Cruz (2020) correspondió al surgimiento de las habilidades blandas en las relaciones mutuas de los docentes en las organizaciones, realizó un estudio de tipo básico en una muestra a 70 docentes, diseño no experimental, nivel de causalidad, uso de cuestionarios de escala Likert. Se concluyó que las habilidades blandas inciden en la relación entre los docentes en las instituciones.

Caballero et al. (2019) exploraron acerca de las habilidades blandas destacadas en los estudiantes y que están vinculadas al rendimiento académico.

Utilizaron un diseño de métodos mixtos, triangulación concurrente, niveles relativos de descripción y una muestra de 14 estudiantes del programa Beca 18. Concluyó que mientras se mejoren las capacidades de empatía, liderazgo y creatividad, mayor nivel de aprendizaje y desempeño habrá.

El propósito de Panta (2019) fue estimar el vínculo entre el marketing de las instituciones en relación con el servicio educativo. El método utilizado correspondió a un estudio descriptivo correlacional, en el que participaron 40 docentes y 40 padres de familia. Se encontró que la participación correspondiente al marketing institucional es del 62,5% y la calidad del servicio es del 55%. Concluyó que las variables guardan una relación significativa.

Por otro lado, Ponte (2018) agrupó niños para desarrollar las habilidades blandas, para ello empleo una metodología explicativa, diseño preexperimental correlacional a quienes se les evaluó antes y después de las prácticas del desenvolvimiento en habilidades blandas, hubo una disparidad relevante en el desempeño de los educandos en el pre y posttest. También se encontró como resultados que los puntajes posteriores a la prueba fueron más altos que los previos a la prueba. Concluyó en que las habilidades blandas pueden desarrollarse a través de talleres con los que se logra una mejor convivencia en el aula.

A nivel local, se encontraron las siguientes investigaciones: Sáenz (2022) en su indagación relacionada con la gestión y la calidad en las IE. empleó una metodología de naturaleza descriptiva y relacional. La muestra estuvo compuesta por 30 sujetos: padres y docentes de IE. Después de procesar los datos con el coeficiente r de Pearson, se obtuvo una correlación $r=0.8463$ y un valor $t=8,4068$, como conclusión se pudo establecer una correlación positiva entre la gestión y la calidad en las instituciones educativas.

Riveros & Santos (2021) utilizaron métodos cuantitativos, tipo básico, no experimental y niveles de asociaciones descriptivas para instaurar la reciprocidad entre liderazgo y la calidad en el servicio educativo de una institución de educación de la Región Callao. La muestra de 505 sujetos vinculados a la IE, a quienes se

aplicó los instrumentos respectivos. Los resultados permitieron concluir que la gestión educativa incide sobre la calidad de los servicios educativos de la Región Callao.

Lizana (2021) estudió dirección de recursos y calidad de los servicios educativos, para ello utilizó métodos cuantitativos, descriptivos correlacionales, muestreo probabilístico e incluyó a 30 profesores, 2 directores y 5 administradores. Entre los resultados, se halló una $R_s=0.81$ y un valor $p=0.000$. Se concluye que una adecuada gestión en el uso de los recursos va contribuir al progreso de la calidad de los servicios educativos.

Investigando los antecedentes, se procede a recopilar conceptos de los autores sobre habilidades blandas, Aguts y Grau (2018) indican que el concepto de competencia tiene muchas definiciones, aunque es diferente, ya que la habilidad corresponde a una característica humana y las destrezas. Vargas (2019) agrega que la habilidad está más relacionada con el nivel de pericia en la realización de la tarea, que está más cerca del nombre de la habilidad, está relacionada con la coordinación de movimientos, también con otros tipos de coordinación.

En esa misma línea, Raciti (2015) señaló, respecto a la variable en mención, que corresponden a un grupo de habilidades que permiten a las personas adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo; vale decir, afianza la capacidad de manejar responsablemente su comportamiento, resolver conflictos en la comunicación y, en general, es una necesidad determinante. para una mejor organización habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal.

Las habilidades blandas se conocen como cualidades específicas que contribuyen al desarrollo del desempeño individual y son observables a nivel profesional y personal, transfiriendo el aprendizaje de un área a otra, se presentan en el proceso de socialización y se expresan a través de la personalidad, del liderazgo, permitiendo cumplir el rol del cual es responsable, por ello no se debe interpretar como una habilidad para desarrollar con la práctica, sino que va a un

nivel más interno donde se manifiesta el talento, la constancia, el afán de superación y, lo más importante, la actitud de la persona ante los retos (Claxton et al., 2016).

También se reconoce como una característica de las personas porque les permite comunicarse con sus pares de forma segura, demostrar manejo y regulación emocional, aumentando así la satisfacción laboral y el bienestar personal (Goleman, 2005); por ello, estas habilidades corresponden a la manera en una persona se relaciona con la otra, interactúa y se comunica, ofreciendo los recursos para resolver dificultades, asumir compromisos, decisiones en favor a la organización enfrentándolas de manera asertiva y objetiva frente a una situación desfavorable. Según Pérez y Soto-Ortigoza (2021), son la capacidad que tienen las personas para movilizar sus habilidades personales y profesionales de la mejor manera, para desarrollar emociones que sean capaces de manejar bien otras emociones, lo que se convertirá en un trabajo efectivo y productivo en la organización para que la empresa tenga éxito.

Para Mujica (2015), estas habilidades corresponden a cualidades que poseen las personas para comunicarse con confianza y eficacia con los demás a través de una buena diligencia de competencias, que permitan un nivel de inteligencia emocional que siempre arrojará resultados positivos y será un elemento esencial en el progreso de las organizaciones, porque sabrán resolver los problemas que les han surgido y afrontarán cada reto con equilibrio y solvencia intelectual, las denominadas soft skills, están directamente relacionadas con lo anterior.

Las habilidades blandas son el cúmulo de conductas de una persona, generalmente resultado de una buena formación técnica y académica, que posee algo que contribuye positivamente al negocio que representa, ya sea planear, posicionar u organizar en diferentes áreas de producción (National Soft Skills Association, 2019), porque son las competencias importantes actualmente, se denominan competencias del siglo XXI, y otros autores también las denominan competencias básicas, empleabilidad, competencias generales, competencias

laborales, competencias socioemocionales, competencias relacionales, competencias no cognitivas. Independientemente de cómo se denominen actualmente, la realidad es que estas cualidades incluyen habilidades que pueden ser útiles en una variedad de trabajos y habilidades que pueden transferir aprendizajes y conocimientos a cualquier campo de actividad.

Sin embargo, las habilidades blandas se refieren a las características de una persona que trabaja en equipo, dificultad para comunicarse con los demás, habilidades críticas, juicio de valor, trabajo de gestión, etc. Raciti (2015) afirmó que las habilidades blandas más importantes son el trabajo en equipo, liderazgo, habilidades de negociación y empatía.

El trabajo en equipo es la disposición de remar en forma conjunta con varias personas para alcanzar un resultado satisfactorio mediante la construcción de relaciones que permitan el logro de un objetivo común (Raciti, 2015). Al respecto, Alderete (2018) asevera que la cooperación de los integrantes del equipo laboral también se observa al dividir las actividades laborales de acuerdo las capacidades y habilidades de cada miembro individual, es decir, según las competencias para analizar, evaluar, reflexionar críticamente, hacer juicios de valor que permiten tomar una decisión, pues ayuda a obtener mejores resultados y metas logradas según el propósito específico.

Otra dimensión importante es el liderazgo. Raciti (2015) lo contempla como la capacidad para dirigir, guiar y apoyar a los compañeros hacia una meta, ya sea a través del poder de la fe y la conciencia, manteniendo el compromiso con una tarea, brindando apoyo a través de una retroalimentación positiva, evaluando sus logros y habilidades, delegar funciones de manera justa y democrática.

Las habilidades de negociación son la capacidad de afrontar un problema y solucionarlo con el uso de una variedad de recursos que ayuden a gestionar un acuerdo adecuado para los elementos que interceden en la negociación y llegar a una solución que les resulte satisfactoria (Raciti, 2015), porque requiere una evaluación crítica de la situación problema, una adaptación consistente y precisa a

las necesidades y requerimientos de los *stakeholders*, todo ello por debajo del estándar de amplio conocimiento y pensamiento confiado, equilibrio emocional plenamente controlado y oportuno (Marrero et al., 2018).

De manera similar, la empatía le permite entender y valorar los sentimientos de los demás en una atmósfera de respeto y tolerancia, respetar los sentimientos de los demás, brindar apoyo emocional satisfactorio, y apoyo de manera plena y segura. Manejar situaciones adversas, según sea necesario.

A continuación, se detallan aspectos resaltantes sobre la calidad educativa, ya que es un término relacionado con la enseñanza y ha ganado vigencia, lo que lleva a la evaluación de los resultados. En cuanto a la obtención de conocimientos que brindan las instituciones, la calidad significa indirectamente el impacto de la enseñanza sobre la comunidad y la sostenibilidad de su entorno (Madani, 2019), generando en ellos la confianza para formar habitantes con actitudes, valores y conocimientos que favorezcan al progreso del país.

La calidad de la educación es la objeto de toda asociación educativa, lo que exige la organización de la dirección educativa, el perfeccionamiento del proceso de aprendizaje y generar la satisfacción de dicha diligencia (Twum y Pephrah, 2020), la aplicación de las teorías del aprendizaje de acuerdo con las políticas de estado en concordancia con el desarrollo humano, que pretende transformar la sociedad, mejorar las costumbres y destinar adecuadamente los bienes técnicos y económicos para respaldar los procesos educativos; Por esta razón, los gerentes asumen la tarea de liderar los objetivos anteriores (García et al., 2018).

Esta variable, según Rodríguez (2017) se expresa por la forma en que se satisface la demanda, es decir, la percepción que tiene el público del resultado de utilizar el servicio. Asimismo, Martín y Díaz (2018) señalan que este término se empalma con la satisfacción de carencias, que a su vez se relacionan con factores como seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

En opinión de Cortés (2017) corresponde una sucesión de acciones que efectúan las instituciones educativas para retribuir las privaciones educativas de la comunidad. De igual forma Pam et al. (2019) propone que la calidad de la educación incluye los servicios que prometen, cuya misión es consolar las expectativas de los padres, para lo cual se necesita suscitar confianza, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles apropiados.

Por consiguiente, la calidad de los servicios educativos depende de la actitud de cada participante educativo, de la mejora de su desempeño y de las condiciones disponibles en cuanto a infraestructura, recursos técnicos y materiales, es decir, la eficiencia educativa de la enseñanza ofrecida (Bokayev et al., 2021). Es responsabilidad de los maestros, administradores y padres trabajar directamente para mejorar el rendimiento estudiantil, porque ellos son el punto de referencia, la meta más alta de la educación es la primera meta, la familia es la segunda y la comunidad es la tercera.

Para entender el proceder de la calidad del servicio educativo, Zeithami y Parasumarán (2004) desarrollaron un instrumento, se alega en la premisa en que los interesados estiman la calidad del servicio de una organización comparando las percepciones de su servicio con sus expectativas (Islam y Himel, 2018; Sivakumar, Li, & Dong, 2014), identificaron cinco factores de comportamiento de las variables de intervención:

En primer lugar, los elementos tangibles se refieren a las instalaciones, al cimiento, los aparatos, las herramientas, técnicas utilizadas, los servicios de apoyo y otros aspectos de las instituciones educativas, así como la apariencia física y del arreglo personal que labora en los establecimientos educativos (Magasi et al., 2022). Además, el diseño del objeto debe ser atractivo con premisas y servicios adecuados a las necesidades de la sociedad, y una aplicación publicitaria atractiva y sugerente (Gong y Yi, 2018).

En segundo lugar, la confiabilidad está relacionada con la finalización oportuna del trabajo o los servicios requeridos dentro de un marco de tiempo

específico (Rouf et al., 1016). Una organización es confiable cuando brinda servicios de capacitación de manera efectiva a lo largo del calendario de capacitación, se adhiere a las fechas y horas programadas, brinda información oportuna y resultados de aprendizaje a los gerentes para ello, la organización es un mecanismo esencial en la ejecución del plan (Pedro et al., 2018).

El tercero es la capacidad de respuesta, que tiene en cuenta cómo las instituciones educativas pueden atender las demandas de los participantes educativos de manera oportuna y eficiente, que se relaciona con el deseo de los estudiantes de asistir a la escuela y la aceptación de los padres a sus demandas. Escuchar y resolver satisfactoriamente. También se relaciona con la prontitud en el envío de la información, establecer canales de atención, evitar tiempos innecesarios, realizar las entrevistas lo más rápido posible y tomar decisiones oportunas para que la información necesaria pueda ser efectivamente trasladada a los padres y/o satisfecha para profesores (Magasi et al., 2022).

Cuarto, estar seguro, que se alude a las acciones realizadas para precaver accidentes, escenarios peligrosos, riesgos o enfrentamientos; en materia de seguridad personal (Magasi et al., 2022), se aceptan las sugerencias necesarias de las instituciones de defensa civil y del Minedu para garantizar la seguridad y un ambiente confortable para escolares, docentes y personal administrativo. Manejo de recursos financieros tales como transacciones en efectivo, pagos y/o cobros para evitar molestias al personal o a los padres.

En quinto lugar, se considera que la empatía es la capacidad de comprender las necesidades de los demás y navegar por las propias (Magasi et al., 2022); en este sentido, se relaciona con la atención personalizada de los docentes y administrativos a los padres y alumnos. Una muestra de empatía es la flexibilidad, la amplitud de criterio y la adaptación a la atención, pues en algunos casos el instructor no logra cumplir con el tiempo recomendado por la institución, por lo que es imperativo tener una comunicación fluida y una información generalmente disponible (Pedro et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

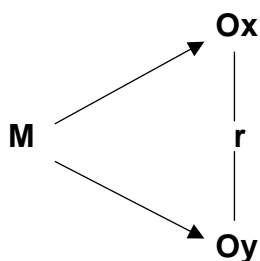
El estudio se efectuó desde el enfoque cuantitativo se trata de un procedimiento con una secuencia lógica y coherente que parte de un supuesto y a través de una medición numérica a una muestra seleccionada y un procedimiento estadístico se prueban las hipótesis (Arias et al., 2022).

El método es hipotético-deductivo y de tipo aplicado, ya que su propósito es resolver problemas específicos en busca de conocimientos aplicados (Arias et al., 2022), como las habilidades blandas y la calidad de los servicios educativos en el medio de las organizaciones educativas.

El diseño fue no experimental, sin manipulación de variables y sin medidas repetidas, al respecto cabe señalar que la recolección de datos se realizó en un momento y lugar específico, por lo que se considera que el estudio es de corte transversal.

Por otro lado, el mismo autor afirma que el alcance del estudio es descriptivo porque se especifican las características y atributos en las unidades de análisis y relacionadas en cuanto a las variables de estudio, porque se mide el grado de correlación de habilidades blandas y calidad de los servicios educativos.

A continuación, se detalla el diagrama de investigación:



Indicaciones:

M es la muestra

Ox habilidades blandas

Oy calidad del servicio educativo

r es la relación entre las variables.

3.2 Variables de investigación

Las variables de investigación corresponden a las HB y la calidad del servicio educativo.

Variable x: Habilidades Blandas

Definición conceptual

Corresponden a un grupo de habilidades que permiten a las personas adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo afianzando la capacidad de resolver conflictos, es una necesidad determinante para una mejor organización habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).

Definición operacional

La habilidad blanda se midió en base a las cuatro dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía. En ese sentido, fue aplicado el cuestionario conteniendo 25 ítems en escala de Likert, las cuales una vez procesadas se agruparon en los niveles alto, regular y bajo.

Indicadores

La dimensión trabajo en equipo se sustenta en que los participantes observen una actitud positiva frente al grupo y que tengan la capacidad de la autoconciencia.

El liderazgo comprende la habilidad para solucionar los conflictos, la capacidad para motivar a los integrantes del equipo, así como reconocer cada una de las capacidades y méritos de cada participante.

En la dimensión negociación se encuentra la habilidad para identificar las posibles causas y darle solución al problema, la habilidad para controlar los temperamentos, mantener la calma y proponer el consenso frente a un conflicto.

En cuanto a la empatía esta la habilidad para entender los sentimientos y comprender las emociones, así como manifestar solidaridad.

Escala de medición

La variable es cualitativa, se ha dimensionado a través de la escala ordinal con 5 alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Variable y: calidad del servicio educativo

Definición conceptual

Son una serie de actividades que realizan las organizaciones educativas para gratificar las penurias de su población, las cuales penden del desarrollo de puntuales elementos para brindar un buen servicio (Zeithami y Parasumarán, 2004).

Definición operacional

La calidad del servicio educativo se midió con base a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En ese sentido, fue aplicado el cuestionario conteniendo 20 ítems en escala de Likert (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre) las cuales una vez procesadas se agruparon en los niveles alto, regular y bajo.

Indicadores

Para la dimensión fiabilidad se utilizó como indicadores el cumplimiento de los procedimientos de atención y el nivel de atención.

La dimensión capacidad de respuesta responde a los indicadores información oportuna y la capacidad de disposición del personal para brindar la guía necesaria a las personas que lo soliciten.

La dimensión seguridad presentó como indicador al comportamiento del personal, la generación de confianza y el conocimiento para brindar información.

La empatía caracterizada por los indicadores enseñanza personalizada, mejora del servicio y flexibilidad en los horarios de atención.

Para la dimensión elementos tangibles se contó con los indicadores equipos tecnológicos, el estado del mobiliario, la infraestructura y la imagen que ofrece el docente.

Escala de medición

La variable es cualitativa, se ha dimensionado a través de la escala ordinal con 5 alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

Una población es un grupo de sujetos que participan en una investigación en el sentido de que estos sujetos comparten las características del estudio (Arias et al., 2022), corresponde a los 81 docentes de las dos IEP de Chaclacayo.

Una muestra corresponde a un subconjunto de la población cuyos sujetos son representativos de la población y sobre los cuales se realiza la encuesta, (Arias, 2022), estuvo formada por 70 docentes de las dos IEP de Chaclacayo.

El muestreo es una forma de seleccionar una muestra, en el caso de la encuesta aplicada, fue no probabilístico por conveniencia, este tipo de muestreo se utilizó en las encuestas debido al distanciamiento social.

La unidad de análisis corresponde al ente que va responder el cuestionario, en este caso corresponde a los docentes de las dos IEP de Chaclacayo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La tecnología es el modo en que se recopila la información. Durante este estudio, el método de acopio de datos fue encuestas. Un instrumento es un objeto o recurso

material utilizado para recolectar información (Arias, 2022); en el caso de la investigación, sería un cuestionario.

El cuestionario estuvo conformado por un conjunto de 20 preguntas cerradas en una escala de Likert, al respecto, Matas (2018) señala que dicha escala es un conjunto de alternativas donde el encuestado señala si está de acuerdo o en desacuerdo respecto a una afirmación o ítem”.

La validez se refiere a la certeza con la que la pregunta de un instrumento medirá una variable; para ello se utilizará el juicio de expertos para asegurar la validez del instrumento.

La confiabilidad de un instrumento es la seguridad de que siempre se obtiene el mismo resultado cuando se usa el instrumento; en el caso de las encuestas, se utiliza el estadístico alfa de Cronbach para su evaluación.

3.5 Procedimientos

Se realizó una prueba piloto de la efectividad de la herramienta, se aplicó la encuesta a 15 docentes, fue utilizada la prueba estadística alfa de Cronbach para especificar la confiabilidad de la herramienta.

Luego de que el instrumento fue validado, se aplicó el instrumento a la muestra a quienes se brindó la información previa sobre el propósito académico y científico del estudio, así como el contenido del instrumento, es decir, su consentimiento informado.

3.6 Método de análisis de datos

Se consideraron pasos secuenciales en la recopilación de datos y la investigación: Primero, la recopilación de diversa información básica mediante la extracción de información bibliográfica nacional e internacional y de artículos científicos, de revistas indexadas.

Luego de aplicado el instrumento, se recabó la información mediante los instrumentos validadas para posteriormente obtener una base de datos en Excel y luego utilizar el programa estadístico SPSS v 27.

Finalmente, la aplicación de SPSS permitió en primer lugar obtener tablas y gráficos que describieron las variables y sus dimensiones, y luego se realizó una contrastación de hipótesis de investigación utilizando el estadístico Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

El proceso de investigación se adhirió a los estándares de derechos de autor sin restricciones, y todo el contenido citado debe cumplir con los estándares universitarios de la Universidad César Vallejo. En el proceso de recolección de información, se hizo con el consentimiento informado de los colaboradores y se asegurará la confidencialidad y anonimato de la información recolectada.

La autora sostiene que el sondeo es de su autoría, los datos son verídicos y corresponden a las respuestas marcadas corresponden a los docentes de las dos IEP de Chaclacayo, asimismo se la autoría de los conceptos vertidos en la investigación, para ello se les citó y se les referencio apropiadamente siguiendo el estilo de redacción APA 7; de esta forma se utilizó el software Turnitin para comprobar la similitud con otros estudios evitando el plagio.

IV. RESULTADOS

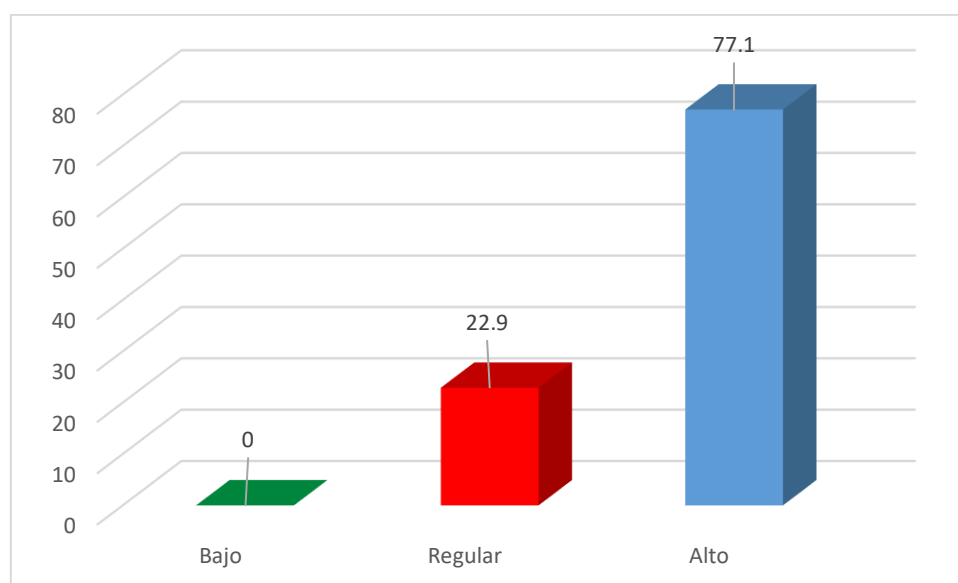
Tabla 1

Resultados descriptivos de habilidades blandas

Nivel	Frecuencia	porcentaje
Bajo	0	0
Regular	16	22.9%
Alto	54	77.1%
Total	70	100%

Figura 1

Resultados descriptivos de habilidades blandas



Análisis

En la tabla y figura adjunta se puede percibir que, en la percepción de los maestros encuestados el 77.1% señala que las habilidades blandas se encuentran en un nivel alto, mientras que el 22,9% indican que se encuentran en un nivel regular para las dos IEP de Chaclacayo.

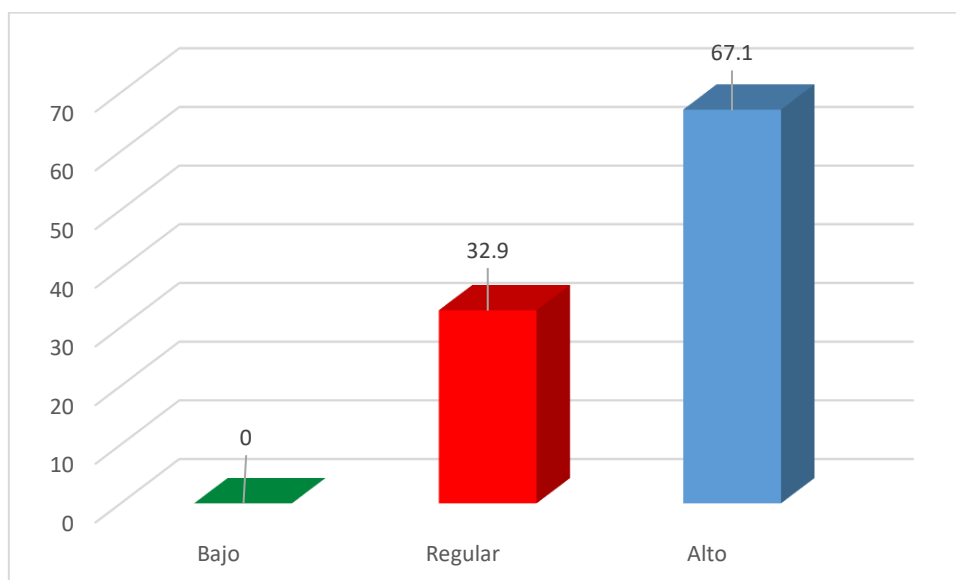
Tabla 2

Resultados descriptivos de calidad de servicio educativo

Nivel	Frecuencia	porcentaje
Bajo	0	0
Regular	23	32.9%
Alto	47	67.1%
Total	70	100%

Figura 2

Resultados descriptivos de calidad de servicio educativo



Análisis

En la tabla y figura adjunta se puede percibir que, en la percepción de los maestros encuestados el 67.1% señala que la calidad de servicio educativo se encuentra en un nivel alto, mientras que el 32,9% indican que se encuentran en un nivel regular para las dos IEP de Chaclacayo.

Tabla 3*Resultados de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov*

Variable/dimensión	Estadístico	gl	Sig.
V1 Habilidades blandas	.161	70	.058
D1 Trabajo en equipo	.113	70	.001
D2 Liderazgo	.201	70	.000
D3 Negociación	.206	70	.000
D4 Empatía	.145	70	.000
V2 Calidad del servicio educativo	.089	70	.029
D1 Fiabilidad	.123	70	.000
D2 Capacidad de respuesta	.155	70	.000
D3 Seguridad	.186	70	.000
D4 Empatía	.130	70	.000
D5 Elementos tangibles	.144	70	.000

Análisis

Los datos recabados y sometidos a la prueba Kolmogorov Smirnov para conocer si los datos tienen una distribución normal, arrojaron resultados variables como se puede observar en la tabla 3, en ella, los valores de significancia muestran que no presentan una distribución paramétrica, en consecuencia, corresponde efectuar para la contrastación de las hipótesis en el estudio efectuado, el estadístico de Rho de Spearman

Contrastación de la hipótesis general

Ho: Las habilidades blandas y la calidad del servicio educativo no guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

Ha: Las habilidades blandas y la calidad del servicio educativo guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

Tabla 4

Resultados de contrastación habilidades blandas vs calidad de servicio educativo

		Calidad de servicio educativo
Habilidades blandas	Correlación Spearman	0,560
	Significancia	0,000
	N	70

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Análisis

La aplicación de Spearman, para determinar el grado de asociación entre las variables arrojó, según la tabla 4 un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para afirmar que la variable habilidades blandas no presentan asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia se acepta como válida la H_a , es decir hay relación entre ambas variables, también se observa que una correlación moderada entre ambas variables de 0.560.

Contrastación de la hipótesis 1

H_0 : El trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo no guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

H_a : El trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo.

Tabla 5*Resultados de contrastación trabajo en equipo y calidad del servicio educativo*

		Calidad de servicio educativo
Trabajo en	Correlación Spearman	0,546
equipo	Significancia	0,000
	N	70

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Análisis

La aplicación de Spearman, para determinar el grado de asociación en la contrastación arrojó, según la tabla 5 un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para afirmar que el trabajo en equipo no presentan asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa del trabajo en equipo y calidad del servicio educativo, también se observa que una correlación moderada entre ambas variables de 0.546.

Contrastación de la hipótesis 2

H_0 : El liderazgo y la calidad del servicio educativo no guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

H_a : El liderazgo y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

Tabla 6*Resultados de contrastación de liderazgo y calidad del servicio educativo*

		Calidad de servicio educativo
Liderazgo	Coefficiente de correlación	0,441
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	70

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Análisis

La aplicación de Spearman, para concretar el grado de asociación en la contrastación arrojó, según la tabla 6 un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para ratificar que el liderazgo no presentan asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa entre el liderazgo y calidad del servicio educativo, también se observa una correlación moderada entre ambas variables de 0.441.

Contrastación de la hipótesis 3

H_0 : La negociación y la calidad del servicio educativo no guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

H_a : La negociación y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

Tabla 7*Resultados de contrastación negociación y calidad del servicio educativo*

		Calidad de servicio educativo
Negociación	Coefficiente de correlación	0,448
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	70

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Análisis

La aplicación de Spearman, para determinar el grado de asociación en la contrastación arrojó, según la tabla 7 un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para certificar que la negociación no presentan asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa de la negociación y calidad del servicio educativo, también se observa una correlación moderada entre ambas variables de 0.448.

Contrastación de la hipótesis 4

H_0 : La empatía y la calidad del servicio educativo no guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

H_a : La empatía y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo

Tabla 8*Resultados de contrastación de empatía y calidad del servicio educativo*

		Calidad de servicio educativo
Empatía	Coeficiente de correlación	0,439
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	70

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Análisis

La aplicación de Spearman, para determinar el grado de asociación en la contrastación arrojó, según la tabla 8 un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para afirmar que la empatía no presentan asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa de la empatía y calidad del servicio educativo, también se observa una correlación moderada entre ambas variables de 0.448.

IV. DISCUSIÓN

La investigación se realizó en el entorno de la nueva normalidad, por ello, el objetivo general fue: Determinar la relación entre habilidades blandas y la calidad del servicio educativo, situación considerada importante en las organizaciones educativas, puesto que la variable habilidades blandas son un conjunto de capacidades para manejar responsablemente su comportamiento, resolver conflictos en la comunicación y, en general, es una necesidad determinante para una mejor organización de habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).

En la parte descriptiva referente a la variable habilidades blandas los resultados arrojaron en la percepción de los maestros encuestados que el 77.1% señalaban que dicha variable se encuentra en un nivel alto, mientras que el 22,9% indican que se encuentran en un nivel regular para las dos IEP de Chaclacayo.

Resultado similar fue reportado por Rodríguez (2020) cuyos datos evidenciaron que la variable habilidades blandas tienen un impacto del 70% sobre la labor docente, razón por la que el autor afirma que las habilidades blandas deben incluirse como un indicador en la selección de docentes, la dotación de personal y el desarrollo.

Otra investigación llevada por De la Cruz (2020) concluyó que las habilidades blandas inciden en la relación entre los docentes en las instituciones, por esta razón a esta variable también se le reconoce como una característica de las personas porque les permite comunicarse con sus pares de forma segura, demostrar manejo y regulación emocional, aumentando así la satisfacción laboral y el bienestar personal (Goleman, 2005)

Según Pérez y Soto-Ortigoza (2021) las habilidades blandas son la capacidad que tienen las personas para movilizar sus habilidades personales y profesionales de la mejor manera, para desarrollar emociones que sean capaces

de manejar bien las emociones, lo que se convertirá en un trabajo efectivo y productivo en la organización para que la empresa tenga éxito.

Ataño a la variable calidad educativa, la percepción de los maestros encuestados fue del 67.1% para el nivel alto, mientras que el 32,9% indican que se encuentran en un nivel regular para las dos IEP de Chaclacayo.

Araya (2017) en su trabajo de investigación reportó que más del 75% de los estudiantes mantienen una percepción positiva de satisfacción con los servicios educativos que brindan las instituciones de educación superior, concluyendo que la calidad de los servicios educativos incide positivamente en la satisfacción de los estudiantes con la educación a distancia.

Esta variable, según Rodríguez (2017) se expresa por la forma en que se satisface la demanda, es decir, la percepción que tiene el público del resultado de utilizar el servicio. En esa misma línea Pam et al. (2019) indica que la calidad de la educación incluye los servicios que se brindan, cuya misión es satisfacer las expectativas de los padres, para lo cual se necesita generar confianza, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles apropiados.

La contrastación de la hipótesis general, HB y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, se encontró un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para afirmar que la variable habilidades blandas no presentan asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia se acepta como válida la H_a , es decir hay relación entre ambas variables, también se observa que una correlación moderada entre ambas variables de 0.560

Al respecto Nogueira y Alves (2019) en una revisión sistemática de 18 artículos de cinco bases de datos científicas en relación al trabajo en equipo concluyeron que el trabajo en equipo está intrínsecamente relacionado con la

colaboración, reconocida como un proceso relacional formal entre empleados que mejora los sentimientos de satisfacción laboral y la calidad educativa.

En la contrastación de la hipótesis específica 1, el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, al respecto se encontró un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para testificar que el trabajo en equipo no presenta asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa del trabajo en equipo y calidad del servicio educativo, también se observa que una correlación moderada entre ambas variables de 0.546.

En ese sentido, el autor Alderete (2018) afirma que la cooperación de los integrantes del equipo laboral también se observa al dividir las actividades laborales de acuerdo las capacidades y habilidades de cada miembro individual, es decir, según las competencias para analizar, evaluar, reflexionar críticamente, hacer juicios de valor que permiten tomar una decisión, pues ayuda a obtener mejores resultados y metas logradas según el propósito específico.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 2, el liderazgo y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, en relación a ello se encontró un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para aseverar que el liderazgo no presenta asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa entre el liderazgo y calidad del servicio educativo, también se observa una correlación moderada entre ambas variables de 0.441.

Un resultado que respalda fue reportado por Caballero et al. (2019) cuyos datos recopilados permitieron concluir que, a mayor capacidad para desarrollar empatía, mejora la calidad del servicio educativo. También Riveros & Santos (2021) presentaron como conclusión es que la gestión educativa realizada por el líder

directivo refoza un papel significativo en la determinación de la calidad de los servicios educativos.

Según Raciti (2015) el liderazgo contempla la capacidad para dirigir, guiar y apoyar a los compañeros hacia una meta, ya sea a través del poder de la fe y la conciencia, manteniendo el compromiso con una tarea, brindando apoyo a través de una retroalimentación positiva, evaluando sus logros y habilidades, delegar funciones de manera justa y democrática.

En la contrastación de la hipótesis específica 3, la negociación y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, se encontró un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para garantizar que la negociación no presenta asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa de la negociación y calidad del servicio educativo, también se observa una correlación moderada entre ambas variables de 0.448.

Es evidente que las habilidades de negociación son la capacidad de afrontar un problema y solucionarlo utilizando una variedad de recursos que ayuden a gestionar un acuerdo adecuado para las partes que intervienen en la negociación y llegar a una solución que les resulte satisfactoria. (Raciti, 2015) porque requiere una evaluación crítica de la situación problema, una adaptación consistente y precisa a las necesidades y requerimientos de los stakeholders, todo ello por debajo del estándar de amplio conocimiento y pensamiento confiado, equilibrio emocional plenamente controlado y oportuno (Marrero et al., 2018).

En relación a la contrastación de la hipótesis específica 4, la empatía y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, un valor de significancia ($p=0.000$) < 0.05 lo que implica que no hay suficiente sustento para afirmar que la empatía no presenta asociaciones con la variable calidad de servicio educativo, por esta situación es rechazada la H_0 y en consecuencia, se acepta como válida la H_a , es decir hay relación significativa de la

empatía y calidad del servicio educativo, también se observa una correlación moderada entre ambas variables de 0.448.

Al respecto, Caballero et al. (2019) exploraron a la empatía como un factor vinculado al rendimiento académico. Los datos recopilados permitieron concluir que, a mayor capacidad para desarrollar empatía, mayor nivel de aprendizaje y desempeño, por ello mejora la calidad educativa.

En dicho contexto es evidente que la empatía permite entender, comprender y apreciar los modos de las personas en una atmósfera de respeto y tolerancia,

La metodología empleada respondió al consenso de lo observado en los antecedentes, sirvieron de guía para tomar decisiones cuando se presentaron dificultades de acuerdo al contexto de la investigación, como fortalezas se tuvieron que las variables habían sido estudiadas por autores nacionales e internacionales. Sin embargo, las variedades de instrumentos elaborados desde diferentes enfoques y bajo diversos contextos permitió escoger el que más se aproximaba a la realidad observada del fenómeno en estudio.

Entre las debilidades se tuvo como mayor obstáculo que no se encontraron investigaciones respecto a la asociación de las habilidades blandas respecto a la calidad de servicio educativo, ello dificulta la interpretación y comparación al momento de efectuar la discusión relacionando los resultados de la contrastación de las hipótesis con estudios previos, otra dificultad fue al momento de aplicar la encuesta, siendo práctico usar el formulario de Google, no se pudo realizar debido a que no se tenía la certeza de que los docentes puedan responder la encuesta virtual por ello se realizó de manera presencial, siendo más tedioso.

Respecto a los aportes, hay expectativa en relación al desarrollo de las capacidades de las habilidades blandas, evidentemente se ha observado que fomentar el buen trato a nivel institucional, mejora las coordinaciones en las acciones que se realizan en la IE. Por lo tanto, transfiere paz, sosiego a los mismos docentes que se sienten comprendidos, respaldados; es ostensible que el liderazgo

y el trabajo en equipo facilita el logro de los objetivos, esta última dimensión es la que en los resultados indica una mayor correspondencia en el crecimiento de la calidad del servicio educativo.

Dicha contextualización del instrumento podrá ser aplicado en cualquier institución educativa, como sabemos el Perú posee diferentes climas, relieves en la cual, cada lugar presenta diferentes costumbres, realidades, etc., por ello la aplicación de los instrumentos servirá para futuras investigaciones.

V. CONCLUSIONES

Primera: Las habilidades blandas y la calidad del servicio educativo guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, debido a que el valor $p=0.000$ fue menor que $= 0.05$, lo que permite afirmar que la H_a es verdadera, también se encontró entre los resultados una relación positiva moderada de $R_s=0.560$.

Segunda: El trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, debido a que el valor $p=0.000$ fue menor que $= 0.05$, lo que permite afirmar que la H_a es verdadera, también se encontró entre los resultados una relación positiva moderada de $R_s=0.546$.

Tercera: El liderazgo y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, debido a que el valor $p=0.000$ fue menor que $= 0.05$, lo que permite afirmar que la H_a es verdadera, también se encontró entre los resultados una relación positiva moderada de $R_s=0.441$.

Cuarta: La negociación y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, debido a que el valor $p=0.000$ fue menor que $= 0.05$, lo que permite afirmar que la H_a es verdadera, también se encontró entre los resultados una relación positiva moderada de $R_s=0.448$.

Quinta: La empatía y la calidad del servicio educativo si guardan relación significativa en las dos IEP de Chaclacayo, debido a que el valor $p=0.000$ fue menor que $= 0.05$, lo que permite afirmar que la H_a es verdadera, también se encontró entre los resultados una relación positiva moderada de $R_s=0.439$.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la UGEL 06, propiciar un concurso referido a la promoción de las habilidades blandas dentro de las instituciones educativas y como lleva a una mejor convivencia escolar, con ello la comunidad educativa será sensibilizada y se mejorarían los logros de aprendizajes.

Segunda: A los directores de las IE. organizar y agrupar a los docentes en diferentes comisiones necesarias para el funcionamiento de la institución, para que, a través del trabajo en equipo se pueda completar los objetivos del plan anual de tal manera que se logren las metas y se mejore la calidad del servicio educativo.

Tercera: A los docentes de las IE. a capacitarse en temas de liderazgo con el propósito de adquirir las competencias y habilidades para dirigir, motivar a estudiantes, padres de familia y colegas en el logro de los objetivos institucionales, también permitirá enfocarse en el futuro a ocupar cargos directivos.

Cuarta: A los directores de las IE. motivar a los docentes para que se capaciten en un taller relacionado con la solución de conflictos, manejo de emociones a fin de mejorar sus relaciones interpersonales, sobre todo en las reuniones de la institución educativa.

Quinta: A los docentes, reflexionar y promover el valor de la empatía entre los actores educativos mediante afiches, mensajes motivadores, cartillas, etc. De tal manera que se fomente la solidaridad, el trabajo cooperativo favoreciendo un mejor clima institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agut, S. y Grau, R. (2018). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, 9, 2001, 13-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=209924>
- Alderete, A; Gallardo, K. (2018). Evaluación del desempeño y auténtica en el modelo por competencias en secundaria. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(3), 103-122. <https://doi.org/10.15366/reice2018.16.3.006>
- Alvaro, M. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018. [Tesis de Maestría]. Lima; Universidad César Vallejo
- Araya Castillo, L. A. (2017). Calidad de servicio en educación superior a distancia [Universidad de Barcelona]. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf
- Arias, J.; Holgado, J.; Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un Proyecto de tesis. Perú, INUDI. DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.01>
- Arteaga, S. (2022). Estrategias de Marketing Mix y Calidad del Servicio de una Institución Educativa Particular, Distrito de Chiclayo, 2021. [Tesis de maestría]. Lima, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82221/Arteaga_ASA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bokayev, B.; Torebekova, Z.; Davletbayeva, Z. y Zhakypova, F. (2021) Distance learning in Kazakhstan: estimating parents' satisfaction of educational quality during the coronavirus, *Technology. Pedagogy and Education*, 30:1, 27-39, <https://doi.org/10.1080/1475939X.2020.1865192>
- Caballero, J.; Delfino, M. y Teixeira, O. (2019). *Habilidades blandas y logro de aprendizaje del curso de taller de espacios residenciales 2 en los alumnos del programa de beca 18 de la carrera profesional de arquitectura de interiores y diseño de interiores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Toulouse Lautrec, Distrito de Surco – 2018.* (Tesis de Maestría).

- Universidad Tecnológica del Perú, Perú.
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2127>
- Claxton G., Costa, A. y Kallick, B. (2016). Hard Thinking about Soft Skills. *Learning for Life*, 73(6), 60-64.
- Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (Iso 9001:2015)*. España; ICB Editores
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes de 5to año de secundaria de las Instituciones Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. [Tesis de Maestra]. Universidad César Vallejo, Lima http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/8313/cueva_pna.pdf
- De la cruz, V. (2020). *Habilidades blandas en las relaciones interpersonales en docentes de la Institución Educativa Karol Wojtyla, San Juan de Lurigancho – 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40311>
- Dean, S. y East, J. (2019). Soft Skills Needed for the 21st - Century Workforce.
<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4772&context=dissertations>
- Espinoza, M. y Gallegos D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39–56.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- García, F., Juárez, S., Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn y Bacon.
<https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), 427-442. DOI: 10.1002/21096 de marzo
- Gruzdev, Mikhail V.; Kuznetsova, Irina V.; Tarkhanova, Irina Yu.; Kazakova, Elena I. (2018). University Graduates' Soft Skills: The Employers' Opinion.

- European Journal of Contemporary Education, v7 n4 p690-698 2018. DOI: 10.13187/ejced.2018.4.690
- Hernández- Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cualitativa y mixta*. México; Mc Graw Hill Education. <http://enfoquesymodeducaprendizaje.blogspot.com/sábado/2014/0215> de febrero de 2014.
- Islam, S., & Himel, S. H. (2018). Services Quality and Students' Satisfaction: A Study on the Public Higher Education Institutions (HEIs) of Bangladesh. *Journal of Business*, 39(2).
- Klein, C., DeRouin, R. E., y Salas, E. (2006). "Uncovering workplace interpersonal skills: A review, framework, and research agenda". *International review of industrial and organizational psychology*, 21(79), 79-126 <https://psycnet.apa.org/record/2006-11482-003>
- Lizana, C. (2021). La Gestión de Recursos y su relación con la Calidad del Servicio Educativo en el Colegio Trilce Santa Anita, Lima – 2019 [Tesis de Maestría]. Lima; Universidad Enrique Guzmán y Valle
- Madani, R. A. (2019). Analysis of Educational Quality, a Goal of Education for All Policy. *Higher Education Studies*, 9(1), 100-109. <https://doi.org/10.5539/hes.v9n1p100>
- Magasi, C., Mashenene, R. G. ., & Ndengenesa, D. M. . (2022). Service Quality and Students' Satisfaction in Tanzania's Higher Education: A Re-examination of SERVQUAL Model. *International Review of Management and Marketing*, 12(3), 18–25. <https://doi.org/10.32479/irmm.13040>
- Marrero, O.; Mohamed, R. y Xifra, J. (2018). Soft skills: necessary for the integral training of the university student. *Rev. Ecoeficiencia*, 9, 122-142. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/144/111>
- Martín, Luz; Díaz, E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (ESIC Editorial (ed.); Segunda).
- Matteson, M., Anderson, L. and Boyden, C. (2016). "Soft Skills": A Phrase in Search of Meaning. *Libraries and the Academy*, 16(1), 71–88. <https://muse.jhu.edu/article/609811/summary>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.

- Mucha-Huamán, W.E. (2023). Habilidades blandas para el logro de aprendizaje de los estudiantes de nivel superior. *Investigación Valdizana*, 17(2), 69-76. <https://doi.org/10.33554/riv.17.2.1837>
- Mujica, J. (2015). ¿Qué son las habilidades blandas y como se aprenden? *Educrea*, 3(1), 2-12 <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOChabilidades-blandas.pdf>.
- National Soft Skills Association. (2019). The National Soft Skills Association. <https://www.nationalskills.org/>
- Nogueira, A. y Alves, P. (2019). Trabalho de equipa em saúde como processo de relação formal potenciador da satisfação e motivação laboral. *Sociologia*, 38, 88-109. http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S0872-34192019000300006&script=sci_arttext&tlng=es
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-lainvestigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Paz, L. (2020). Imagen institucional y calidad educativa en una institución educativa del nivel primario, Santiago de Chuco-La Libertad, 2019. [Tesis de maestría]. Lima, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45176/Paz_ALE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedro, E., Mendes, L., & Lourenço, L. (2018). Perceived Service Quality and Student's Satisfaction in Higher Education: The Influence of Teaching Methods. *International Journal for Quality Research*, 12(1). DOI: 10.18421/IJQR12.01-10
- Pérez, E. y Soto-Ortigoza, M. (2021). Habilidades blandas como herramienta competitiva de la gestión inteligente en tiempos de covid-19. Caso de estudio. *Revista Plus Economía*, 9(2). 30-42. <https://jadimike.unachi.ac.pa/bitstream/handle/123456789/724/Plos%20Eco.%20Vo.%209%20N.2%20PEREZ%20BORTIGOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

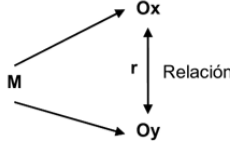
- Pham, L., Limbu, Y.B., Bui, T.K. et al. Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *Int J Educ Technol High Educ* 16, 7 (2019). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Ponte, W. (2018). Los juegos de roles como estrategia en el desarrollo de las habilidades blandas de los niños y niñas de 5 años de la institución educativa del nivel inicial N° 071 del distrito de Llumpa, provincia Mariscal Luzuriaga, Ancash-2018. Lima; Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Raciti, P. (2015). La medición de las competencias transversales en Colombia: una propuesta metodológica. Colección Documentos de Trabajo <http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1444897404-DT34.pdf>
- Riveros Salluca, J. y Santos Jiménez, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020. Estudio preliminar. *IGOVERNANZA*, 4 (15), 496–526. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Robles, L. (2020). Relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio en las Instituciones Educativas del Distrito de Tarma en el año 2014. [Tesis de Maestra]. Cerro de Pasco. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2430>
- Rodríguez Castillo, C. (2017). *Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio*. Editorial CEP S.L.
- Rodríguez, J. (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 186-199. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>
- Rojas, V. (2020). Habilidades Blandas en el Currículo Educativo. [Archivo en PDF]: https://www.researchgate.net/profile/Vicente-Rojas-Alvarez/publication/351424228_Habilidades_blandas_en_el_curriculo_educativo/links/60969a99a6fdccaebd1943c7/Habilidades-blandas-en-el-curriculo-educativo.pdf
- Rouf, A.; Mostafizur, R. y Uddin, M. (2016). Students' Satisfaction and Service Quality of HEIs. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 6(5). DOI: 10.6007/IJARBSS/v6-i5/2155

- Saenz, F. (2022). La Gestión Escolar y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Inicial 352 Virgen de la Merced de Ancón – Lima. [Tesis de Maestría]. Lima; Universidad Enrique Guzmán y Valle
- Sivakumar, K., Li, M., & Dong, B. (2014). Service quality: The impact of frequency, timing, proximity, and sequence of failures and delights. *Journal of Marketing*, 78, 41-58.
- Szmidt, E. y Kacprzyk, J. (2010). *The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets, in Intelligent Systems (IS), 5th IEEE International Conference, 2010*, pp. 276-280. doi: 10.1109/IS.2010.5548399
- Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 10(10), 169-181. DOI:10.6007/IJARBS/v10-i10/7923
- Vargas, J. (2019). *La existencia de habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial de la modalidad Gente que Trabaja de la Universidad Continental* (Tesis de Bachiller) Universidad continental, Arequipa Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7525>
- Vásquez, P. L., Tuesta, V. J. A., & Vila, G. D. A. (2020). Habilidades blandas y El impacto de la COVID-19 en la educación superior. *Review of Global Management*, 6(1), 41-49. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1488/1193/>
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass. Marketing Instituto de Ciencias.
- Zepeda-Hurtado, M; Cardoso-Espinosa, E; Rey-Benguría, C. (2019). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. *Científica* 23(1), 2019, - junio, pp. 61-67

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.												
NOMBRE Y APELLIDOS: Emperatriz Villacorta Capillo												
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES									
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Habilidades blandas del director									
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento de las medidas de bioseguridad y la práctica de medidas de bioseguridad en profesionales de enfermería en el contexto Covid-19, ¿Hospital José Tello, Chosica 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problema específico</p> <p>1.-¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo se relacionan, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo?</p> <p>2.-¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo se relacionan, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo?,</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre la negociación y la calidad del servicio educativo se relacionan, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo?</p> <p>4.- ¿Cuál es la relación entre la empatía y la calidad del servicio educativo se relacionan, según la</p>	<p>Determinar la relación entre habilidades blandas y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo.</p> <p style="text-align: center;">Objetivo específico</p> <p>1.-Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo</p> <p>2.-Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo</p> <p>3.-Determinar la relación entre la negociación y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo</p> <p>4.-Determinar la relación entre la empatía y la calidad</p>	<p>Existe relación significativa entre habilidades blandas y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específico</p> <p>1.-Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo</p> <p>2.-Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo</p> <p>3.-Existe relación significativa entre la negociación y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo</p> <p>4.-Existe relación significativa entre la empatía y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos					
						Trabajo en Equipo	Actitud positiva frente al grupo. Capacidad de autoconciencia.	1 - 8	Escala ordinal.	Eficiente [100 – 135]		
						Liderazgo	Habilidad para solucionar conflictos. Habilidad para motivar a los integrantes de tu equipo. Habilidad para reconocer las capacidades y méritos de los integrantes del equipo	9 – 16			Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular [63 – 99]
						Negociación	Habilidad para reconocer y solucionar las posibles causas de un problema. Habilidad para mantener la calma y llegar a un consenso ante un conflicto	17 – 23				
						Empatía	Habilidad de ponerse en lugar de sus pares y comprender sus emociones y sentimientos.	24 -- 30				
Variable 2: Calidad de servicio educativo												
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos					
			1.-Fiabilidad	Cumplimiento Nivel de atención	1 - 5	Escala ordinal.	Eficiente 90-125					
			2.-Capacidad de respuesta	Información oportuna Disposición del personal	6 - 10			Nunca	Regular			

percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo?	del servicio educativo, según la percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo.	en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo.	3.-Seguridad	Confianza en el personal	11 - 15	(1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	57-89 Deficiente 25-56	
		4.-Empatía	Enseñanza personalizada Mejora del servicio Horarios de atención	16 - 20				
		5.-Elementos tangibles	Equipos tecnológicos Mobiliario Infraestructura Imagen docente	21 - 25				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				METODO DE ANALISIS DE DATOS		
<p>TIPO: Básico. DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional. MÉTODO: Deductivo DISEÑO: No experimental, transversal, ALCANCE: Descriptivo, Correlacional.</p>  <p>Donde: M= Muestra Ox = Observaciones de la variable X Oy= Observaciones de la variable Y r= relación entre las variables</p>	<p>POBLACIÓN: 70 docentes de dos instituciones educativas de Chaclacayo</p> <p>TIPO DE MUESTRA: muestra no probabilística e intencional.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 70 docentes de dos instituciones educativas de Chaclacayo</p>	<p>VARIABLE X: Habilidades blandas TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO. Cuestionario de habilidades blandas AUTOR: Gladys Beatriz Palma Pala AÑO: 2020 AMBITO DE APLICACIÓN: Docentes FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Personal ESTRUCTURA: Está conformada por 35 ítems</p> <p>VARIABLE Y: Calidad del servicio educativo TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO. Cuestionario de calidad educativa AUTOR: Adaptado Giraldo Suárez Leandro AÑO: 2022 AMBITO DE APLICACIÓN: Docentes FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Personal ESTRUCTURA: Está conformada por 30 ítems</p>				<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Para el análisis estadístico se utilizará el software SPSS versión 25 y el Excel 2016 Para la normalidad se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de la prueba de normalidad determinarán la distribución de acuerdo a ello se utilizará el estadístico Rho de Spearman o Pearson para la contrastación de las hipótesis.</p>		

Habilidades blandas y calidad del servicio educativo

Consentimiento Informado

Seguir perfeccionando las estrategias que nos permitan ser mejores estudiantes, permite saber si estamos preparándonos para el futuro profesional que seremos; sin que nos afecte la ansiedad que a diario también somos presa fácil de asumir; es por ello que el presente estudio permite ***establecer la relación que tienen las habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.***

La participación en este estudio tiene carácter voluntario y tendrá una duración de 15-20 minutos. Además, es importante mencionar que la información recogida será únicamente utilizada para fines académicos, guardando la confidencialidad de los datos. Asimismo, usted tiene la opción de dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento; sin embargo, sería muy valioso que pueda contestar todas las preguntas.

Se presentarán escalas de calificación para responder las diferentes preguntas. ***Las respuestas no son ni buenas ni malas; por lo que se le solicita responder con veracidad.***

Muchas gracias por su participación, colaboración y compromiso a favor de la investigación científica.

DATOS GENERALES

Sexo: () Femenino () Masculino

Edad: () < de 18 años () 18-19 años

() 20 – 21 años () Más de 21 años

Ocupación: () Administración

() Directivo

() Docente

Cuestionario sobre habilidades blandas

INSTRUCCIONES:

Observa detenidamente cada ítem y marca con una (X) según corresponda la escala de valoración.

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

DIMENSIÓN 1: Trabajo en Equipo		1	2	3	4	5
1	Participa en la toma de decisiones del equipo de trabajo					
2	Respetar las ideas de los miembros del equipo de trabajo					
3	Interactúa con otros docentes propiciando un clima armonioso					
4	Participa activamente en el trabajo en equipo					
5	Se preocupa por el bienestar del grupo					
6	La toma de decisiones se realiza de manera democrática					
7	Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo					
8	Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere					
DIMENSIÓN 2: Liderazgo		1	2	3	4	5
9	Toma decisiones pensando en el bien común.					
10	Busca la mejor solución ante un problema					
11	Escucha activamente las opiniones de los demás					
12	Dirige en función al logro de los objetivos de propuestos					
13	En el equipo siempre se hace lo que tú dices					
14	Respetar las opiniones de los demás					
15	En tu equipo reconoces los logros de tus compañeros					
16	Motiva a los otros docentes para lograr la meta del grupo					
DIMENSIÓN 3: Negociación		1	2	3	4	5
17	Frente a un problema identificas las causas para resolverlos					
18	Busca soluciones acertadas en beneficio de ambas partes					
19	Llega a un acuerdo sobre la solución más adecuada para un conflicto					
20	Mantiene la tranquilidad en momentos difíciles					
21	Hace frente a los problemas que se presenta en el quehacer diario					
22	Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el tono de voz y el cargo de quien las diga					
23	Maneja una comunicación asertiva para negociar					
DIMENSIÓN 4: Empatía		1	2	3	4	5
24	Te pones en el lugar de tus colegas ante una situación difícil					
25	Comprende con facilidad los sentimientos de tus colegas					
26	Si un colega se siente triste tratas de animarlo o alegrarlo					
27	Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de tus colegas					
28	Capta e interpreta la comunicación no verbal y tono emocional de tus colegas					
29	Trata a tus colegas como te gustaría que te traten					
30	Muestra solidaridad cuando un colega tiene dificultad					

Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

INSTRUCCIONES:

Observa detenidamente cada ítem y marca con una (X) según corresponda la escala de valoración.

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

DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.					
3	La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.					
4	Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.					
5	En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.					
DIMENSIÓN 2: Empatía		1	2	3	4	5
6	La institución educativa brinda atención individualizada.					
7	La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.					
8	El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia.					
9	La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
10	La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a).					
DIMENSIÓN 3: Seguridad		1	2	3	4	5
11	El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.					
12	Al realizar trámites en la institución educativa se siente seguro.					
13	El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía.					
14	El personal de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.					
15	Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa.					
DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
16	El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.					
17	El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.					
18	El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo.					
19	La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.					

20	Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).					
	DIMENSIÓN 5: Fiabilidad	1	2	3	4	5
21	Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
22	Cuando Ud. tiene un problema la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.					
23	La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.					
24	La institución educativa mantiene un registro real de los problemas o incidencias presentadas dentro de ella.					
25	Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.					

Muchas gracias.

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GARAY FLORES, GERMAN VICENTE	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VELLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Gladys Beatriz Palma Pala
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Chaclacayo
Significación:	El cuestionario consta de 30 ítems, evalúa 4 dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía Objetivo de medición: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio educativo en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala (sub-categorías)	Definición
Habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Liderazgo - Negociación - Empatía 	Corresponden a un grupo de habilidades que permiten a las personas a adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo afianzando la capacidad de resolver conflictos, es una necesidad determinante para una mejor organización habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).
Calidad de servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad, - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	Es una serie de actividades que realizan las organizaciones educativas para satisfacer las necesidades de su población, las cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para brindar un buen servicio (Zeithami y Parasumarán, 2004).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN DOS IEP DE CHACLACAYO**, adaptado por la Br. Emperatriz Villacorta Capillo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: HABILIDADES BLANDAS

Primera dimensión: Trabajo en equipo: Permitirá medir y evaluar la capacidad de incorporar el aporte de los demás para lograr resultados, estableciendo relaciones basadas en el intercambio y valoración de los aportes, colaborando activamente para alcanzar metas comunes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud positiva frente al grupo.	1. Participa en la toma de decisiones del equipo de trabajo	SI	SI	SI	
	2. Interactúa con otros docentes propiciando un clima armonioso	SI	SI	SI	
	3. Participa activamente en el trabajo en equipo	SI	SI	SI	
	4. La toma de decisiones se realiza de manera democrática	SI	SI	SI	
	5. Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo	SI	SI	SI	
Capacidad de autoconciencia.	6. Respeta las ideas de los miembros del equipo de trabajo	SI	SI	SI	
	7. Se preocupa por el bienestar del grupo	SI	SI	SI	
	8. Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere	SI	SI	SI	

Segunda dimensión: Liderazgo: Permitirá medir y evaluar la capacidad para guiar a los demás hacia las metas, asegurando su motivación y desarrollo, reconociendo los méritos y proporcionando retroalimentación (positiva y negativa), solicitando el compromiso de las personas hacia el logro de un alto rendimiento. Delegar deberes, con una adecuada distribución de tareas y responsabilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para solucionar conflictos.	9. Busca la mejor solución ante un problema	SI	SI	SI	
	10. Dirige en función al logro de los objetivos de propuestos	SI	SI	SI	
	11. Respeta las opiniones de los demás	SI	SI	SI	
Habilidad para motivar a los integrantes de tu equipo.	12. En el equipo siempre se hace lo que tú dices	SI	SI	SI	
	13. Toma decisiones pensando en el bien común.	SI	SI	SI	
	14. Motiva a los otros docentes para lograr la meta del grupo	SI	SI	SI	
Habilidad para reconocer las capacidades y méritos de los integrantes del equipo	15. En tu equipo reconoces los logros de tus compañeros	SI	SI	SI	
	16. Escucha activamente las opiniones de los demás	SI	SI	SI	

Tercera dimensión: Negociación: Permitirá medir y evaluar la capacidad para hacer frente a los conflictos, lo que implica la estimulación, regulación y resolución de los conflictos producidos entre dos o más partes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para reconocer y solucionar las posibles	17. Busca soluciones acertadas en beneficio de ambas partes	SI	SI	SI	
	18. Llega a un acuerdo sobre la solución más adecuada para un conflicto	SI	SI	SI	
	19. Hace frente a los problemas que se presenta en el quehacer diario	SI	SI	SI	
	20. Frente a un problema	SI	SI	SI	

causas de un problema.	identificas las causas para resolverlos				
Habilidad para mantener la calma y llegar a un consenso ante un conflicto	21.Mantiene la tranquilidad en momentos difíciles	SI	SI	SI	
	22.Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el tono de voz y el cargo de quien las diga	SI	SI	SI	
	23.Maneja una comunicación asertiva para negociar	SI	SI	SI	

Cuarta dimensión: Empatía: Permitirá medir y evaluar la capacidad para detectar el estado de ánimo de los otros, de escuchar atentamente y tener conciencia de sus sentimientos, necesidades y preocupaciones. Es la capacidad de adoptar el punto de vista del otro creando una relación de confianza y sintonía emocional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identifica emociones y/o sentimientos	24.Te pones en el lugar de tus colegas ante una situación difícil	SI	SI	SI	
	25.Comprende con facilidad los sentimientos de tus colegas	SI	SI	SI	
	26.Si un colega se siente triste tratas de animarlo o alegrarlo	SI	SI	SI	
Reconoce sus limitaciones	27.Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de tus colegas	SI	SI	SI	
Sensibilidad en el trato	28.Capta e interpreta la comunicación no verbal y tono emocional de tus colegas	SI	SI	SI	
	29.Trata a tus colegas como te gustaría que te traten	SI	SI	SI	
	30.Muestra solidaridad cuando un colega tiene dificultad	SI	SI	SI	



Firma del evaluador
DNI 10790283

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GARAY FLORES, GERMAN VICENTE		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X) Organizacional ()		
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VELLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Giraldo Suarez
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Chaclacayo
Significación:	El cuestionario consta de 25 ítems, evalúa 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles Objetivo de medición: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio educativo en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala (sub-categorías)	Definición
Habilidades blandas	- Trabajo en equipo - Liderazgo - Negociación - Empatía	Corresponden a un grupo de habilidades que permiten a las personas a adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo afianzando la capacidad de resolver conflictos, es una necesidad determinante para una mejor organización de habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).
Calidad de servicio educativo	- Fiabilidad, - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles	Es una serie de actividades que realizan las organizaciones educativas para satisfacer las necesidades de su población, las cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para brindar un buen servicio (Zeithami y Parasumarán, 2004).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN DOS IEP DE CHACLACAYO**, adaptado por la Br. Emperatriz Villacorta Capillo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Primera dimensión: Fiabilidad: Permitirá medir y evaluar el cumplimiento de metas, objetivos, servicios en un tiempo determinado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	1. Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	SI	SI	SI	
	2. La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	SI	SI	SI	
	3. Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	SI	SI	SI	
Nivel de atención	4. La toma de decisiones se realiza de manera democrática	SI	SI	SI	
	5. Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo	SI	SI	SI	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta: Permitirá medir y evaluar cómo las instituciones educativas pueden atender las demandas de los participantes educativos de manera oportuna y eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición del personal	6. El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	SI	SI	SI	
	7. El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	SI	SI	SI	
	8. El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo.	SI	SI	SI	
Información oportuna	9. La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	SI	SI	SI	
	10. Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).	SI	SI	SI	

Tercera dimensión: Seguridad: Permitirá medir y evaluar la capacidad para para prevenir accidentes, escenarios peligrosos, riesgos o enfrentamientos; en materia de seguridad personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal.	11. El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	SI	SI	SI	
	12. El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	SI	SI	SI	
	13. El personal de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.	SI	SI	SI	
Buen trato	14. El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía.	SI	SI	SI	
	15. Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa	SI	SI	SI	

Cuarta dimensión: Empatía: Permitirá medir y evaluar la capacidad de comprender las necesidades de los demás y navegar por las propias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza	16. La institución educativa brinda atención individualizada.	SI	SI	SI	

personalizada	17. La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	SI	SI	SI	
Mejora del servicio	18. El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia	SI	SI	SI	
	19. La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a).	SI	SI	SI	
Horarios de atención	20. La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	SI	SI	SI	

Quinta dimensión: Elementos tangibles: Permitirá medir y evaluar el estado de las infraestructura e instalaciones utilizados para el servicio educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	21. La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna.	SI	SI	SI	
Infraestructura	22. Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	SI	SI	SI	
	23. Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	SI	SI	SI	
Imagen docente	24. La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	SI	SI	SI	
Mobiliario	25. En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	SI	SI	SI	

Firma del evaluador
DNI 10790283

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JENNY ANABELLA OBREGÓN ALVINO		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN		
Institución donde labora:	ESPOGRA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Gladys Beatriz Palma Pala
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Chaclacayo
Significación:	El cuestionario consta de 30 ítems, evalúa 4 dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía Objetivo de medición: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio educativo en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala (sub-categorías)	Definición
Habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Liderazgo - Negociación - Empatía 	Corresponden a un grupo de habilidades que permiten a las personas a adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo afianzando la capacidad de resolver conflictos, es una necesidad determinante para una mejor organización habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).
Calidad de servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad, - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	Es una serie de actividades que realizan las organizaciones educativas para satisfacer las necesidades de su población, las cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para brindar un buen servicio (Zeithami y Parasumarán, 2004).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN DOS IEP DE CHACLACAYO**, adaptado por la Br. Emperatriz Villacorta Capillo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes u observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: HABILIDADES BLANDAS

Primera dimensión: Trabajo en equipo: Permitirá medir y evaluar la capacidad de incorporar el aporte de los demás para lograr resultados, estableciendo relaciones basadas en el intercambio y valoración de los aportes, colaborando activamente para alcanzar metas comunes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud positiva frente al grupo.	1. Participa en la toma de decisiones del equipo de trabajo	SI	SI	SI	
	2. Interactúa con otros docentes propiciando un clima armonioso	SI	SI	SI	
	3. Participa activamente en el trabajo en equipo	SI	SI	SI	
	4. La toma de decisiones se realiza de manera democrática	SI	SI	SI	
	5. Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo	SI	SI	SI	
Capacidad de autoconciencia.	6. Respeta las ideas de los miembros del equipo de trabajo	SI	SI	SI	
	7. Se preocupa por el bienestar del grupo	SI	SI	SI	
	8. Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere	SI	SI	SI	

Segunda dimensión: Liderazgo: Permitirá medir y evaluar la capacidad para guiar a los demás hacia las metas, asegurando su motivación y desarrollo, reconociendo los méritos y proporcionando retroalimentación (positiva y negativa), solicitando el compromiso de las personas hacia el logro de un alto rendimiento. Delegar deberes, con una adecuada distribución de tareas y responsabilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para solucionar conflictos.	9. Busca la mejor solución ante un problema	SI	SI	SI	
	10. Dirige en función al logro de los objetivos de propósitos	SI	SI	SI	
	11. Respeta las opiniones de los demás	SI	SI	SI	
Habilidad para motivar a los integrantes de tu equipo.	12. En el equipo siempre se hace lo que tú dices	SI	SI	SI	
	13. Toma decisiones pensando en el bien común.	SI	SI	SI	
	14. Motiva a los otros docentes para lograr la meta del grupo	SI	SI	SI	
Habilidad para reconocer las capacidades y méritos de los integrantes del equipo	15. En tu equipo reconoces los logros de tus compañeros	SI	SI	SI	
	16. Escucha activamente las opiniones de los demás	SI	SI	SI	

Tercera dimensión: Negociación: Permitirá medir y evaluar la capacidad para hacer frente a los conflictos, lo que implica la estimulación, regulación y resolución de los conflictos producidos entre dos o más partes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para reconocer y solucionar las posibles	17. Busca soluciones acertadas que beneficien de ambas partes	SI	SI	SI	
	18. Llega a un acuerdo sobre la solución más adecuada para un conflicto	SI	SI	SI	
	19. Hace frente a los problemas que se presentan en el quehacer diario	SI	SI	SI	
	20. Frente a un problema	SI	SI	SI	

causas de un problema.	identificas las causas para resolverlos				
Habilidad para mantener la calma y llegar a un consenso ante un conflicto	21.Mantiene la tranquilidad en momentos difíciles	SI	SI	SI	
	22.Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el tono de voz y el cargo de quien las diga	SI	SI	SI	
	23.Maneja una comunicación asertiva para negociar	SI	SI	SI	

Cuarta dimensión: Empatía: Permitirá medir y evaluar la capacidad para detectar el estado de ánimo de los otros, de escuchar atentamente y tener conciencia de sus sentimientos, necesidades y preocupaciones. Es la capacidad de adoptar el punto de vista del otro creando una relación de confianza y sintonía emocional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identifica emociones y/o sentimientos	24.Te pones en el lugar de tus colegas ante una situación difícil	SI	SI	SI	
	25.Comprende con facilidad los sentimientos de tus colegas	SI	SI	SI	
	26.Si un colega se siente triste tratas de animarlo o alegrarlo	SI	SI	SI	
Reconoce sus limitaciones	27.Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de tus colegas	SI	SI	SI	
Sensibilidad en el trato	28.Capta e interpreta la comunicación no verbal y tono emocional de tus colegas	SI	SI	SI	
	29.Trata a tus colegas como te gustaría que te traten	SI	SI	SI	
	30.Muestra solidaridad cuando un colega tiene dificultad	SI	SI	SI	

Firma del evaluador
DNI 09726635

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JENNY ANABELLA OBREGÓN ALVINO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN	
Institución donde labora:	ESPOGRA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Giraldo Suarez
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Chaclacayo
Significación:	El cuestionario consta de 25 ítems, evalúa 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles Objetivo de medición: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio educativo en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala (sub-categorías)	Definición
Habilidades blandas	- Trabajo en equipo - Liderazgo - Negociación - Empatía	Corresponden a un grupo de habilidades de permiten a las personas a adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo afianzando la capacidad de resolver conflictos, es una necesidad determinante. para una mejor organización habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).
Calidad de servicio educativo	- Fiabilidad, - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles	Es una serie de actividades que realizan las organizaciones educativas para satisfacer las necesidades de su población, las cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para brindar un buen servicio (Zeithami y Parasumarán, 2004).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN DOS IEP DE CHACLACAYO**, adaptado por la Br. Emperatriz Villacorta Capillo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Primera dimensión: Fiabilidad: Permitirá medir y evaluar el cumplimiento de metas, objetivos, servicios en un tiempo determinado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	1. Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	SI	SI	SI	
	2. La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	SI	SI	SI	
	3. Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	SI	SI	SI	
Nivel de atención	4. La toma de decisiones se realiza de manera democrática	SI	SI	SI	
	5. Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo	SI	SI	SI	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta: Permitirá medir y evaluar cómo las instituciones educativas pueden atender las demandas de los participantes educativos de manera oportuna y eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición del personal	6. El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	SI	SI	SI	
	7. El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	SI	SI	SI	
	8. El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo.	SI	SI	SI	
Información oportuna	9. La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	SI	SI	SI	
	10. Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).	SI	SI	SI	

Tercera dimensión: Seguridad: Permitirá medir y evaluar la capacidad para para prevenir accidentes, escenarios peligrosos, riesgos o enfrentamientos; en materia de seguridad personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal.	11. El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	SI	SI	SI	
	12. El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	SI	SI	SI	
	13. El personal de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.	SI	SI	SI	
Buen trato	14. El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía.	SI	SI	SI	
	15. Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa	SI	SI	SI	

Cuarta dimensión: Empatía: Permitirá medir y evaluar la capacidad de comprender las necesidades de los demás y navegar por las propias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza	16. La institución educativa brinda atención individualizada.	SI	SI	SI	

personalizada	17. La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	SI	SI	SI	
Mejora del servicio	18. El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia	SI	SI	SI	
	19. La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educativos de su menor hijo(a).	SI	SI	SI	
Horarios de atención	20. La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	SI	SI	SI	

Quinta dimensión: Elementos tangibles: Permitirá medir y evaluar el estado de las infraestructura e instalaciones utilizados para el servicio educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	21. La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna.	SI	SI	SI	
Infraestructura	22. Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	SI	SI	SI	
	23. Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	SI	SI	SI	
Imagen docente	24. La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	SI	SI	SI	
Mobiliario	25. En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	SI	SI	SI	



Firma del evaluador
DNI 09726635

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VARGAS VARGAS, GAUTAMA CLODOMIRO		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Gladys Beatriz Palma Pala
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Chaclacayo
Significación:	El cuestionario consta de 30 ítems, evalúa 4 dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, negociación y empatía Objetivo de medición: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio educativo en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala (sub-categorías)	Definición
Habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Liderazgo - Negociación - Empatía 	Corresponden a un grupo de habilidades de permiten a las personas a adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo afianzando la capacidad de resolver conflictos, es una necesidad determinante. para una mejor organización habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).
Calidad de servicio educativo	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad, - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	Es una serie de actividades que realizan las organizaciones educativas para satisfacer las necesidades de su población, las cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para brindar un buen servicio (Zeithami y Parasumarán, 2004).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN DOS IEP DE CHACLACAYO**, adaptado por la Br. Emperatriz Villacorta Capillo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: HABILIDADES BLANDAS

Primera dimensión: Trabajo en equipo: Permitirá medir y evaluar la capacidad de incorporar el aporte de los demás para lograr resultados, estableciendo relaciones basadas en el intercambio y valoración de los aportes, colaborando activamente para alcanzar metas comunes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud positiva frente al grupo.	1. Participa en la toma de decisiones del equipo de trabajo	SI	SI	SI	
	2. Interactúa con otros docentes propiciando un clima armonioso	SI	SI	SI	
	3. Participa activamente en el trabajo en equipo	SI	SI	SI	
	4. La toma de decisiones se realiza de manera democrática	SI	SI	SI	
	5. Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo	SI	SI	SI	
Capacidad de autoconciencia.	6. Respeta las ideas de los miembros del equipo de trabajo	SI	SI	SI	
	7. Se preocupa por el bienestar del grupo	SI	SI	SI	
	8. Solicita ayuda a los demás miembros del grupo cuando lo requiere	SI	SI	SI	

Segunda dimensión: Liderazgo: Permitirá medir y evaluar la capacidad para guiar a los demás hacia las metas, asegurando su motivación y desarrollo, reconociendo los méritos y proporcionando retroalimentación (positiva y negativa), solicitando el compromiso de las personas hacia el logro de un alto rendimiento. Delegar deberes, con una adecuada distribución de tareas y responsabilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para solucionar conflictos.	9. Busca la mejor solución ante un problema	SI	SI	SI	
	10. Dirige en función al logro de los objetivos de propósitos	SI	SI	SI	
	11. Respeta las opiniones de los demás	SI	SI	SI	
Habilidad para motivar a los integrantes de tu equipo.	12. En el equipo siempre se hace lo que tú dices	SI	SI	SI	
	13. Toma decisiones pensando en el bien común.	SI	SI	SI	
	14. Motiva a los otros docentes para lograr la meta del grupo	SI	SI	SI	
Habilidad para reconocer las capacidades y méritos de los integrantes del equipo	15. En tu equipo reconoces los logros de tus compañeros	SI	SI	SI	
	16. Escucha activamente las opiniones de los demás	SI	SI	SI	

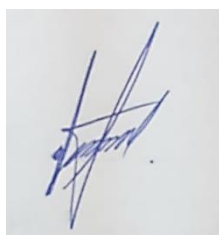
Tercera dimensión: Negociación: Permitirá medir y evaluar la capacidad para hacer frente a los conflictos, lo que implica la estimulación, regulación y resolución de los conflictos producidos entre dos o más partes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para reconocer y solucionar las posibles	17. Busca soluciones acertadas que beneficien de ambas partes	SI	SI	SI	
	18. Llega a un acuerdo sobre la solución más adecuada para un conflicto	SI	SI	SI	
	19. Hace frente a los problemas que se presentan en el quehacer diario	SI	SI	SI	
	20. Frente a un problema	SI	SI	SI	

causas de un problema.	identificas las causas para resolverlos				
Habilidad para mantener la calma y llegar a un consenso ante un conflicto	21.Mantiene la tranquilidad en momentos difíciles	SI	SI	SI	
	22.Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el tono de voz y el cargo de quien las diga	SI	SI	SI	
	23.Maneja una comunicación asertiva para negociar	SI	SI	SI	

Cuarta dimensión: Empatía: Permitirá medir y evaluar la capacidad para detectar el estado de ánimo de los otros, de escuchar atentamente y tener conciencia de sus sentimientos, necesidades y preocupaciones. Es la capacidad de adoptar el punto de vista del otro creando una relación de confianza y sintonía emocional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identifica emociones y/o sentimientos	24.Te pones en el lugar de tus colegas ante una situación difícil	SI	SI	SI	
	25.Comprende con facilidad los sentimientos de tus colegas	SI	SI	SI	
	26.Si un colega se siente triste tratas de animarlo o alegrarlo	SI	SI	SI	
Reconoce sus limitaciones	27.Comprende las limitaciones como los puntos fuertes de tus colegas	SI	SI	SI	
Sensibilidad en el trato	28.Capta e interpreta la comunicación no verbal y tono emocional de tus colegas	SI	SI	SI	
	29.Trata a tus colegas como te gustaría que te traten	SI	SI	SI	
	30.Muestra solidaridad cuando un colega tiene dificultad	SI	SI	SI	



Firma del evaluador
DNI 27287346

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Habilidades blandas y calidad del servicio educativo, según percepción de los docentes en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VARGAS VARGAS, GAUTAMA CLODOMIRO	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de habilidades blandas
Autor:	Giraldo Suarez
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min.
Ámbito de aplicación:	Chaclacayo
Significación:	El cuestionario consta de 25 ítems, evalúa 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles Objetivo de medición: Determinar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de servicio educativo en dos instituciones educativas públicas de Chaclacayo, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala (sub-categorías)	Definición
Habilidades blandas	- Trabajo en equipo - Liderazgo - Negociación - Empatía	Corresponden a un grupo de habilidades que permiten a las personas a adaptarse al entorno social, a través de dicha integración pueden manifestar su potencial de desarrollo afianzando la capacidad de resolver conflictos, es una necesidad determinante. para una mejor organización habilidades intelectuales y sociales que sólo pueden funcionar con la autorrealización personal (Raciti, 2015).
Calidad de servicio educativo	- Fiabilidad, - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles	Es una serie de actividades que realizan las organizaciones educativas para satisfacer las necesidades de su población, las cuales dependen del desarrollo de ciertos elementos para brindar un buen servicio (Zeithami y Parasumarán, 2004).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES BLANDAS EN DOS IEP DE CHACLACAYO**, adaptado por la Br. Emperatriz Villacorta Capillo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Primera dimensión: Fiabilidad: Permitirá medir y evaluar el cumplimiento de metas, objetivos, servicios en un tiempo determinado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	1. Cuando la institución educativa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	SI	SI	SI	
	2. La institución educativa proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	SI	SI	SI	
	3. Se ha cumplido con el servicio educativo deseado.	SI	SI	SI	
Nivel de atención	4. La toma de decisiones se realiza de manera democrática	SI	SI	SI	
	5. Consulta al equipo de trabajo cuando tienen duda de algo	SI	SI	SI	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta: Permitirá medir y evaluar cómo las instituciones educativas pueden atender las demandas de los participantes educativos de manera oportuna y eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición del personal	6. El personal de la institución educativa siempre se muestra dispuesto a ayudarlo.	SI	SI	SI	
	7. El personal de la institución educativa actúa con prontitud ante un problema.	SI	SI	SI	
	8. El personal de la institución educativa nunca está demasiado ocupado como para no atenderlo.	SI	SI	SI	
Información oportuna	9. La institución educativa mantiene informado a su comunidad sobre cómo se van a desempeñar las actividades durante el año escolar.	SI	SI	SI	
	10. Se atiende rápidamente las dudas o consultas respecto al desempeño académico de su menor hijo(a).	SI	SI	SI	

Tercera dimensión: Seguridad: Permitirá medir y evaluar la capacidad para para prevenir accidentes, escenarios peligrosos, riesgos o enfrentamientos; en materia de seguridad personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en el personal.	11. El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	SI	SI	SI	
	12. El comportamiento del personal de la institución educativa le inspira confianza.	SI	SI	SI	
	13. El personal de la institución educativa cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.	SI	SI	SI	
Buen trato	14. El personal de la institución educativa lo trata siempre con cortesía.	SI	SI	SI	
	15. Conoce todos los servicios que le ofrece la institución educativa	SI	SI	SI	

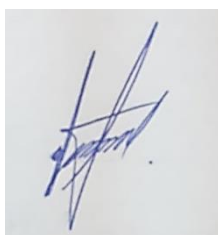
Cuarta dimensión: Empatía: Permitirá medir y evaluar la capacidad de comprender las necesidades de los demás y navegar por las propias.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Enseñanza	16. La institución educativa brinda atención individualizada.	SI	SI	SI	

personalizada	17. La institución educativa cuenta con personal capacitado para una atención individualizada.	SI	SI	SI	
Mejora del servicio	18. El personal de la institución educativa entiende las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia	SI	SI	SI	
	19. La institución educativa se preocupa de cuidar los intereses educacionales de su menor hijo(a).	SI	SI	SI	
Horarios de atención	20. La institución educativa tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	SI	SI	SI	

Quinta dimensión: Elementos tangibles: Permitirá medir y evaluar el estado de las infraestructura e instalaciones utilizados para el servicio educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	21. La apariencia de los equipos de la institución educativa es moderna.	SI	SI	SI	
Infraestructura	22. Las instalaciones físicas de la institución educativa son visualmente atractivas.	SI	SI	SI	
	23. Los ambientes de la institución educativa son limpios y muestran tener buen mantenimiento.	SI	SI	SI	
Imagen docente	24. La presentación del personal en general de la institución educativa es buena.	SI	SI	SI	
Mobiliario	25. En la institución educativa se utilizan materiales adecuados (libros, útiles de clase, material digital, etc.) en cada sesión.	SI	SI	SI	



Firma del evaluador
DNI 27287346

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 4. Confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable Habilidades blandas

E	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	P27	P28	P29	P30	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	1	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
7	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	1	5	5	4	3	3	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
11	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	
13	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	
14	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	
16	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	30

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Confiabilidad Alfa de Cronbach de la variable Calidad de servicio educativo

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	1	3	2	5	3	2	5	2	4	2	3	2	2	5	2	2	4	2	3	2	1	2	2	5	2
2	2	4	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5	3	3	1	3
3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4
4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	5	3	3	1	3	3
5	3	3	3	1	3	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3
6	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
7	1	1	1	1	2	1	4	1	4	1	4	1	5	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	4	1
8	5	1	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	2
11	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	2	5	2	5	3	5	1	5	5	1	5	1	5	4
12	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
13	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	1	4	1	3	4	4	1	3
14	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3
15	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	1
16	3	1	3	3	5	4	1	3	4	4	1	4	4	5	4	4	1	3	5	5	5	4	4	4	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	25

Fuente: Resultados del SPSS v. 27

Anexo 5. Base de datos Variable habilidades blandas

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4		
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	
8	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
9	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	1	5	1	4	1	5	2	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	5	2	3	3	5	5	1	5	5	1	5	2	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
16	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
19	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
20	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	
21	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
22	3	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
23	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	2	1	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	

30	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	4	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
32	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
33	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	
34	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
35	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	4	1	2	3	3	4	3	4	4	2	4	
36	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
37	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
43	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3	2	
44	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
45	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	1	
46	3	3	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	
47	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
49	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	1	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
52	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
53	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
55	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
57	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4
58	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
59	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	
60	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	
61	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
64	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	5	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	1	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	
66	3	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	2	5	3	4	5	5	5	5	2	4	5	2	5
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	
68	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
69	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
70	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Variable Calidad de servicio educativo

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
2	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3
5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
6	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3
8	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4
10	1	5	2	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	4
11	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	3	2	4	3	3	2	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2
16	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
17	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
18	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
19	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	2	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	5	4
23	1	1	1	3	1	4	4	1	1	4	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
24	2	5	3	5	2	4	2	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	1	4	3
25	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
28	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3
29	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4

30	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	
31	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
32	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
33	3	4	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	5	5	3	5	5	4	2	2	4	5	3	4	3	3	4	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	
36	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2
37	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
38	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
39	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
45	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
46	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
49	2	1	3	1	1	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
52	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	
53	3	5	4	3	3	1	1	4	4	2	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	
54	2	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	
55	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	
56	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	
59	5	3	5	5	2	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
61	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

63	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	2	4	2	5	3	4	5	4	3	5	4	1	4	3	4	2	2	3	3	4	5	4
66	2	5	4	5	5	3	3	2	3	2	4	4	2	3	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	5
67	3	2	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	5
68	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
69	3	3	3	3	4	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

Anexo 6. Carta de recepción para aplicar encuesta

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 16 de junio del 2023

Señor (a):

Lic. Cifuentes Quintana, Wilfredo Rómulo

Director:

I.E. 1217 JORGE BASADRE

Nº de Carta : 184 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 16 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **VILLACORTA CAPILLO, EMPERATRIZ**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Título de la investigación : **“HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE CHACLACAYO, 2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación. Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate


FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR DE LA I.E.
VALETA RIME OLIVER EULOGIO
I.E. 1217 JORGE BASADRE
DNI 08422905

Lima, 16 de junio del 2023

Señor (a):

Mg. Barbarán Saavedra, Angélica

Directora:

I.E. 1192 FLORENTINO PRAT.

Nº de Carta : 186 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 16 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

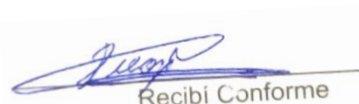
- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **VILLACORTA CAPILLO, EMPERATRIZ**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de la Educación
- 4) Título de la investigación : **“HABILIDADES BLANDAS Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES EN DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE CHACLACAYO, 2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación. Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



Anexo 7. Carta de respuesta para aplicación de encuesta

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

OFICIO :N° 79.2023-JBG-CHACLACAYO-IE N°1217
SEÑOR (A) : CLEMENTE CASTILLO, CONSUELO DEL PILAR
ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ASUNTO : **COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN LA IE N° 1217-JORGE BASADRE**
REF. : CARTA N° 184 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J


Es sumamente grato dirigirme a su alturado Despacho en atención al documento de referencia, en el que se solicita brindar la autorización para la ejecución del Desarrollo de trabajo de investigación:

Del distrito de Chaclacayo, provincial y departamento de Lima, realizado por la estudiante del Programa de Maestría Emperatriz Villacorta

En tal virtud, se le otorga la autorización correspondiente, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio educativo y formación integral de nuestros docentes y estudiantes.

Hago propicia la ocasión para expresar a Usted, mi consideración especial.

Atentamente,



Wilfredo Rómulo Cifuentes Quintana
DIRECTOR
C.M 1020643512
CPPe 058178

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

OFICIO :N° 56-2023 IE FLORENTINO PRAT.

SEÑOR (A) : CLEMENTE CASTILLO, CONSUELO DEL PILAR

ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO : **COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN LA IE FLORENTINO PRAT**

REF. : CARTA N°186 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Es sumamente grato dirigirme a su alturado Despacho en atención al documento de referencia, en el que se solicita brindar la autorización para la ejecución del Desarrollo de trabajo de investigación:

Del distrito de Chaclacayo, provincial y departamento de Lima, realizado por la estudiante del Programa de Maestría Emperatriz Villacorta

En tal virtud, se le otorga la autorización correspondiente, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio educativo y formación integral de nuestros docentes y estudiantes.

Hago propicia la ocasión para expresar a Usted, mi consideración especial.

Atentamente,



Anexo 8. Escalas para prueba de confiabilidad y contrastación de hipótesis

Escala de correlación Alfa de Cronbach por George y Mallery (2003)

Valor de alfa	Significado
0.9 a 1.0	Excelente
0.8 a 0.89	Bueno
0.7 a 0.79	Aceptable
0.6 a 0.69	Cuestionable
0.5 a 0.59	Pobre
0.0 a 0.49	Inaceptable

Fuente: George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference

Escala de correlación Rho Spearman establecido por Szmidt y Kacprzyk (2010).

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.9	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Szmidt, E. y Kacprzyk, J. (2010). The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets, in Intelligent Systems (IS), 5th IEEE International Conference