



ESCUELA DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones  
educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de la Educación.

Autor:

Br. Mendoza Huaña, Jorge (ORCID: 0000-0003-1943-6958)

Asesor:

Dr. Fernando Flores Limo (ORCID: 000-0002-5494-9794 )

Lima – Perú

2021

## Dedicatoria

Con mucho aprecio a mi madre, que me da impulsos desde más allá para lograr mis objetivos trazados.

El Autor

## Agradecimiento

En primer lugar, al Dr. Fernando Flores Limo y a la Dra. Helga quienes me dieron una motivación constante y su apoyo incondicional en mi formación académica y a toda mi familia que me brinda un apoyo desinteresado dándome las fuerzas para seguir escalando en mi vida profesional.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice de contenidos

Índice de Tablas

Resumen

Abstract

I. INTRODUCCIÓN

II. MARCO TEÓRICO

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.2. Variables y Operacionalización

3.3. Población, muestra y muestreo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5. Procedimientos

3.6. Método de análisis de datos

3.7. Aspectos éticos

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

4.2. Comprobación de Hipótesis

V. DISCUSIÓN

VI. CONCLUSIONES

VII. RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

## ANEXOS

### Índice de Tablas

- Tabla 1: Operacionalización de variable Habilidades directivas.
- Tabla 2: Operacionalización de variable Calidad de servicio educativo
- Tabla 3: Población de docentes del distrito de Huamanguilla.
- Tabla 4. Muestra de docentes del nivel secundaria del distrito.
- Tabla 5: Valoración del contenido de los instrumentos
- Tabla 6: Confiabilidad del cuestionario de habilidades directivas.
- Tabla 7: Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio educativo
- Tabla 8: Distribución de frecuencia de la Variable 1. Habilidades directivas
- Tabla 9: Dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo.
- Tabla 10: Dimensión habilidades conceptuales directivas y la calidad de servicio educativo
- Tabla 11: Dimensión habilidades humanas directivas y la calidad de servicio educativo
- Tabla 12: distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio educativo
- Tabla 13: dimensión elementos tangibles
- Tabla 14: dimensión fiabilidad
- Tabla 15: dimensión capacidad de respuesta
- Tabla 16: dimensión seguridad y de equipo
- Tabla 17: dimensión empatía
- Tabla 18: prueba de normalidad
- Tabla 19: Correlación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo
- Tabla 20: Correlación entre Habilidades técnicas directivas y la calidad de servicio educativo
- Tabla 21: Correlación entre Habilidades conceptuales directivas y la calidad de servicio educativo
- Tabla 22: Correlación entre Habilidades humanas directivas y la calidad de servicio educativo

## Índice de anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia
Anexo 2	Instrumentos
Anexo 3	Validación de instrumentos
Anexo 4	Prueba piloto
Anexo 5	Base de datos
Anexo 6	Ficha técnica de las variables
Anexo 7	Solicitud y Autorización de aplicación de los instrumentos

## Resumen

En el presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla - Ayacucho, 2021. El tipo de investigación fue básica, descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 52 docentes del nivel secundaria del distrito.

La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue un cuestionario con las dos variables aplicados a los docentes de las instituciones del nivel secundaria del distrito. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en ambas variables: La prueba de confiabilidad arrojó como resultado 0,933 en la variable habilidades directivas, y 0.853 para la variable calidad de servicio educativo, ambas variables significan que son de muy alta confiabilidad.

La investigación llegó a la conclusión que existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla - Ayacucho, 2021 (sig.= 0,000; rho = 0,957)

*Palabras Clave:* Habilidades directivas, la calidad de servicio educativo.

## Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship between management skills and quality of educational service in educational institutions of the Huamanguilla - Ayacucho district, 2021. The type of research was basic, descriptive, correlational, the research design is not cross-sectional experimental and the approach is quantitative. The sample consisted of 52 teachers at the district's secondary level.

The technique used is the survey and the data collection instruments were a questionnaire with the two variables applied to the teachers of the secondary level institutions of the district. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used in both variables: The reliability test yielded 0.933 in the variable management skills, and 0.853 for the variable quality of educational service, both variables mean that they are highly reliable.

The research concluded that there is a relationship between management skills and quality of educational service in educational institutions of the Huamanguilla - Ayacucho district, 2021 (sig. = 0.000; rho = 0.957)

Keywords: Management skills, quality of educational service.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, sustentan que las habilidades gerenciales son vitales para dirigir una organización con éxito, ya que estas permiten a una persona administrar de manera efectiva los recursos a su disposición, principalmente en los tiempos turbulentos de hoy, en estas circunstancias las habilidades directivas se vuelven aún más importante para afrontar el difícil momento y lograr un gran éxito en la organización **(Maurya y Sharma, 2017)**. En nuestros días el mercado de los servicios, así como en el sector educación se vuelve más exigente para responder las esperanzas de la futura generación. De tal manera las instituciones educativas ya deben orientarse a la vanguardia del avance de la competitividad en el servicio educativo, así los encargados de gerenciar las instituciones deben poseer las competencias integrales para guiar con eficiencia en el logro de los desafíos de las organizaciones y lograr formar una generación competente. En el contexto internacional en pleno apogeo de una educación virtual masificada, las habilidades directivas generales de los directores ejecutivos son importantes para la innovación, ya que las organizaciones con directores ejecutivos que obtienen más capital humano general a través de su experiencia laboral de por vida promueven más innovación en las organizaciones que dirigen **(Custodio, Ferreira y Matos, 2019)**. De igual forma en la esfera internacional, en el contexto que estamos afrontando lo que es la emergencia sanitaria del Covid 19, está transformándose la modalidad de la forma cómo se están insertando los millones de personal al campo educativo a nivel mundial, la preocupación es seguir atendiendo a los educandos con misma calidad de servicio educativo, en algunos países se implementaron experiencias innovadoras en busca de atender las demandas de los usuarios, pero aún es muy notorio la gran diferencia que existe en el acceso a los diferentes medios de comunicación o tecnología de la vanguardia, estas transformaciones en el sector aumentaron la desigualdad de atención a los educandos con eficiencia en el mayor parte de las naciones del mundo **(Sterzer, 2020)**.

En caso de nuestro país, el derecho a una educación eficiente no ha demostrado el ascenso de acuerdo a las últimas evaluaciones internacionales PISA, esto se debe a consecuencia del factor socioeconómico y cultural, así en la educación nos encontramos debajo de los niveles estándares internacionales. En el Perú es imprescindible cambiar esta situación en el sector. para que esto determine en el crecimiento económico y mejore las condiciones socio económicas de los

ciudadanos, para lo cual debe mejorar la infraestructura y calidad de profesionales que brindan el servicio educativo, ya que cuando existe la calidad de servicio educativo los diferentes profesionales son especialistas con capacidad y competentes para desenvolverse en cualquier campo de la producción **(Benites, 2019)**. En cuanto concierne al departamento de Ayacucho, las habilidades gerenciales es muy limitado igual que las demás regiones de nuestro país, con diferentes capacitaciones que brinda el ministerio de la educación no se ha logrado los resultados positivos en la mejoría del nivel requerido de las competencias en los educandos, consecuentemente, el nivel de servicio educativo presenta una desigualdad muy preocupante ya que las instituciones educativas no tienen una infraestructura adecuada, acceso a la tecnología muy limitada, los docentes con capacitaciones descontextualizadas y además se evidencia la gran diferencia en el acceso al nivel educativo que demanda la sociedad entre las zonas urbanas y rurales respectivamente **(Benites, 2019)**

Referente a las organizaciones escolares situadas en la jurisdicción de Huamanguilla, Huanta y departamento de Ayacucho, se identifica con preocupación que la formación de las habilidades directivas en los profesores aún está en el proceso de desarrollo, por evidencia de ello la mayoría de las instituciones tiene problema respecto al liderazgo, la toma de decisiones, así se muestra las dificultades en el manejo de los diferentes problemas que se presenta dentro de las instituciones, **(PEL, 2010)**. Así se concluye que los principales motivos para esta debilidad es carencia del liderazgo, falta de trabajo en equipo y escasa fortalecimiento de las capacidades a los que dirigen las organizaciones. Frente a ello es muy importante una formación o reforzamiento en las capacidades directivas de los que guían las instituciones, con el desafío de extinguir los diferentes problemas que aquejan a las organizaciones y que son obstáculos en el desarrollo integral de las diferentes instituciones educativas. En el otro extremo los agentes educativos beneficiarios del sector demuestran el descontento con la forma de la educación que les ofrece las organizaciones educativas, ya que no responden a los anhelos que tienen los usuarios, como en el diagnóstico en el (PEI, 2010) aún subsiste la desigualdad de atención en el sector educativo que se ubican en el campo respecto a los que se ubican en las zonas urbanas de nuestro país, esta realidad aún se ha manifestado con mayor evidencia durante el tiempo de pandemia que estamos atravesando, este

problema es por la desigual atención de parte de las autoridades que dirigen nuestra nación, lo cual se tiene que subsanar para lograr el desarrollo integral de las futuras generaciones. Frente a estos problemas identificados se hace primordial realizar las investigaciones correspondientes con el objetivo de tratar demostrar la conexión entre las dos variables del trabajo, y proponer las acciones correspondientes para afrontar la problemática mencionada para acortar la brecha de servicio educativo en los espacios identificados y así aportar al desarrollo integral de las competencias de los educandos de la sociedad.

Frente al tema discernido, se plantea el problema general: ¿Existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla - Ayacucho, 2021, así mismo se planteó los problemas específicos: ¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?; ¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021? y ¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?. El presente trabajo es de mayor importancia para nuestra sociedad, ya que la información compendiada y analizada mediante la discusión es un instrumento para proponer acciones hacia el desarrollo permanente de las organizaciones educativas, de igual forma se fortalece el aporte metodológico de los cuestionarios para la recolección de datos para las variables tomadas, así será un referente para las futuras investigaciones que identifican los mismos problemas de la educación. Así mismo, los responsables en gerenciar una organización educativa, busquen fortalecer sus habilidades directivas para avanzar a la vanguardia del desarrollo continuo del sector, tomando en cuenta el presente aporte. En consecuencia, tiene implicancia práctica ya que el trabajo permitirá que los líderes en gestión de las instituciones puedan elegir la estrategia correcta que mejore la calidad de servicio a la comunidad educativa y alcanzar la visión de las organizaciones educativas **Palacios (2019)**. Esta investigación, tiene como **sustentos teóricos la Administración Científica de Taylor (2014)** y la Teoría de la dirección por objetivos de Drucker (2003) lo cual guía para sustentar científicamente las variables del trabajo.

De acuerdo al resultado del análisis, el objetivo general del presente trabajo es: Determinar la relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021. También se consideró los objetivos específicos; a) Determinar la relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021; b) Determinar la relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021 y c) Determinar la relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?.

Referente a la hipótesis se formuló: Existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021. Así las específicas son: a) Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla, Ayacucho, 2021; b) Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021 y c) Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a las investigaciones **internacionales** se identificó a **Daza, Viloría y Miranda (2019)**, en su trabajo “Gerencia de talento humano y la calidad de servicio educativo en Universidades públicas de la región Caribe de Colombia”, el desafío del trabajo fue estudiar el suceso de la gerencia de competencia humano y la calidad de servicio educativo en dicha Universidad, de tipo explicativa, no experimental, transversal. La muestra fue 35 directores de las 7 universidades públicas del país, se concluyó que la gestión de competencia humano y la eficiencia de asistencia educativo de las universidades se correlacionan positivamente, de manera moderada.

Asimismo, **Phonsa, Sroinam y Phonghinyo, (2019)**, realizada en la Universidad Udon Thani Rajabhat, Udon Thani, Tailandia., en su investigación titulada “Estrategias para el desarrollo de las competencias del S. XXI de los directores de la escuela de la Oficina de los Servicios Educativos Primarios de Loei”. Fue de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa) descriptiva. Cuyo objetivo fue estudiar las competencias del S.XXI de los directores, elaborar estrategias de desarrollo y evaluar las estrategias de desarrollo de las competencias del S. XXI de los directores. La población y muestra estuvo conformada por 9 expertos, 203 administradores escolares, se empleó un cuestionario con una escala de 5 puntos, entrevistas estructuradas y una reunión de expertos. El estudio concluye que existen 5 componentes principales de las habilidades del S.XXI de los directores de escuela en el contexto tailandés, que consiste en habilidades de gestión, habilidades tecnológicas y de comunicación, habilidades de pensamiento, habilidades de participación y trabajo en equipo y habilidades de autodesarrollo y desarrollo de los demás.

Tomemos a **Pérez (2016)** trabajo “Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, Argentina, el trabajo fue cuantitativa-descriptiva, el instrumento fue la encuesta aplicada a 14 empleados públicos, subordinados y directivos, funcionarios y laborales, concluye que en el contexto actual las habilidades gerenciales en las organizaciones públicas son imprescindibles, ya que el suficiente progreso de las diferentes habilidades personales e interpersonales en los directivos, administrativos y personal que integra el equipo tienen una ventaja en mejorar la calidad de servicio y ser más eficientes, sobre aquellas instituciones donde el capital humano es menos

desarrollado.

**Olorisade, (2011).** En su trabajo “influencia de las habilidades directivas de nivel medio gerentes de efectividad organizacional, en colegios de educación nigeriano”, Nigeria, la muestra consistió en 461 miembros del personal académico seleccionados al azar de las universidades. Se ha utilizado el cuestionario etiquetado, cuestionario de habilidades directivas, moral del personal y eficacia laboral. Estadística descriptiva, análisis de regresión simple y Momento del producto de Pearson, se utilizaron estadísticas de correlación para probar las hipótesis. El estudio reveló que los gerentes de nivel medio han demostrado habilidades gerenciales requeridas en las facultades de educación. También evidencio que Las habilidades gerenciales de los gerentes de nivel medio tuvieron una influencia muy baja en el personal académico.

Paturusi, A. (2017). En el trabajo “Contribuciones del estilo de liderazgo, habilidades gerenciales de los directores y compensación al desempeño de los maestros”, el presente trabajo tuvo el objetivo analizar el aporte del estilo de liderazgo, la capacidad de gestión y la compensación de los directivos al desempeño de los maestros, directa y simultáneamente. Población fue de 149 maestros de educación física, se concluyó la contribución positiva del estilo de liderazgo y la capacidad positiva de las habilidades gerenciales de los directores al desempeño docente. **Oguejiofor, (2013).** En su trabajo “Evaluación de la calidad de las habilidades directivas de los secretarios en el servicio público del estado de Anambra”, Nigeria. Este estudio fue diseñado para evaluar la calidad de la habilidad gerencial de los secretarios en el servicio público del estado de Anambra. La población del estudio comprendió a 298 encuestados provenientes de establecimientos ministeriales y no ministeriales en el estado de Anambra. Se concluyo que las secretarias en el servicio público del estado de Anambra poseen algunas habilidades gerenciales y son menos eficientes en habilidades gerenciales. **Espinoza (2020)**, en su estudio titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad de servicio educativo en un caso de estudio”, realizada en Ecuador. El trabajo fue descriptiva, correlacional, la muestra fue 30 educandos, determinó una correlación media positiva entre las variables.

En el **escenario nacional** tenemos a **Puente (2018)**, en el trabajo denominado “Las competencias directivas en la gestión de tres instituciones educativas escolares de Lima”, realizado en la PUCP. El objetivo fue representar y analizar las capacidades de gestión de las directoras de los centros educativos. Es un

trabajo aplicado, diagnóstica de tipo descriptivo, se empleó instrumentos: cuestionario, orientaciones para el juego de roles, guía de observación y de entrevista estructurada y ficha de revisión documental. Concluye de cómo de diferentes maneras los directivos interactúan en y con el proceso pedagógico desde sus roles de gestores de las organizaciones educativas. **Cavero y Cachay (2018)**, en su trabajo denominada “Habilidades directivas y clima organizacional en la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la UNPRG”, Lambayeque, Perú. El trabajo fue descriptiva, explicativa y no experimental. Se utilizó la muestra como la de población y se aplicó una encuesta de dos cuestionarios, uno de 47 y la otra de 13 preguntas para las variables. La investigación determinó, que las variables se relacionan directamente, creando la apatía y poca responsabilidad de los personales de la institución.

También **se Barrueta (2018)**, en su trabajo “Habilidades directivas en el ISTP “Compus Systems”, Caraz, Perú. El trabajo fue básica, no experimental, de corte transversal y descriptivo, la muestra fue 6 individuos, un directivo y 5 profesores a los cuales se entrevistó mediante una guía de entrevista. En esta investigación se determinó las particularidades de las habilidades personales que tienen los directivos para la solución de los diferentes problemas. De igual forma, **Girón (2018)**, en su tesis mencionada “habilidades directivas y desempeño laboral de docentes de la Universidad San Pedro-Filial, Huacho, 2017” Lima. Fue un trabajo no experimental y correlacional; la unidad de análisis fue las 169 docentes de los 600, se empleó la encuesta y el cuestionario. Concluye que la comunicación, la toma de decisiones y la gestión influye de manera significativa en el desempeño laboral. **Benites (2019)**, “La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018”, Es de referente descriptiva- explicativa, cuantitativa, no experimental. Se priorizó en examinar las expectativas de los educandos de los dos últimos años de nivel secundaria de la institución en mención, referente a la eficiencia de educación que ofrece la organización. La muestra en la cual se aplicó el cuestionario fue 149 estudiantes. Se concluye que la eficiencia del servicio pedagógico que se brinda en el establecimiento es regular ya que la población estudiantil no recibe un trato horizontal y existe un buen porcentaje de estudiantes insatisfechos con el servicio.

La investigación sobre el marco **teórico de la variable habilidades directivas**, se identificó su aporte de Whetten y Cameron (2005), quienes determinaron que la capacitación directiva era más imprescindible que de la técnica para aumentar

la calidad de servicio, con el fortalecimiento de las habilidades directivas mejora la eficiencia de una organización.

**Según Ore y Venia (2020)** en su tesis las habilidades directivas en sector educación, menciona que los directivos con habilidades directivas en el área de educación, es de mayor importancia para afrontar las constantes transformaciones en el sector. A consecuencia de ello se busca que las instituciones educativas estén dirigidas por el personal idónea que cuenten con este conjunto de habilidades para enfrentar las innovaciones y asuma correctamente sus funciones. Además, concluye que es momento capacitar a los directivos en las habilidades mencionadas en una organización educativa y a su vez sugiere las habilidades básicas con las que deben dirigir los directivos una institución en el sector. **Según Workmeter (2014) las habilidades directivas se demuestran con la sabiduría que utilizan los** directivos, ya sea de normas, políticas y estrategias que usan durante el manejo de la institución y facilita en la dirección de la organización con eficaz.

Igualmente, **Hellriegel (2009) aporta que las habilidades gerenciales es la competencia de un individuo**, así es la virtud en la alta gerencia de las diferentes organizaciones. En consecuencia, las habilidades directivas es el bagaje cultural con la cual cuenta el directivo para el cumplimiento estricto sus funciones y alcanzar las metas orientadas. De la misma forma **Dolores, Salazar, Huerta y Gutiérrez (2015)** concluyó en sus estudios que las habilidades directivas y estilos de liderazgo tienen una correlación directa con el clima laboral, en consecuencia, estas son un factor importante para definir el tipo de clima que primará en la organización y depende de ello para que la administración sea exitosa. Asimismo, **Robbins (2012)** señala que las habilidades directivas es reconocer a los que dan “orden” y quienes usan sus habilidades para la gerencia de una organización. Con esta premisa las habilidades directivas es de los directivos que tienen esa capacidad de articular los esfuerzos de los miembros mediante la estrategia de motivación y alcanzar los objetivos trazados.

Frente a **las particularidades de las habilidades directivas**, hay aspectos que permiten identificarlas y diferenciarlas de otros. En este marco, Whetten y Cameron (2011) mencionan cuatro, las cuales difieren de las administrativas:

- 1) Conductuales, se refiere a los diferentes trabajos que conllevan a resultados medibles y cuantificables;
- 2) Son controlables, los resultados, desenvolvimiento



y desempeños se encuentran bajo control y monitoreo; 3) se puede transformar, un individuo puede corregir las falencias que tiene en constante trabajo que ejecuta y aplicando la realimentación; y 4) Interrelacionan y se trasladan, se comprende que las habilidades son integrales.

Referente a **las dimensiones de las habilidades directivas**, se puede identificar varios modelos, como de **Mosley, Megginson y Pietro (2005)** citada por Palacios (2019) los cuales **mencionan los cuatro dimensiones**: a) **Habilidades técnicas** lo cual se refiere a la competencias técnicas ya que guía las acciones específicas; b) **Habilidades administrativas** que tiene la influencia en otras capacidades; c) **Habilidades de relaciones humanas** se ciñe a la interrelación existente mediante el respeto con los demás, y; d) **Habilidades conceptuales** que es necesario para procesar diferentes informaciones.

También **Whetten y Cameron (2011)** proponen **tres dimensiones primordiales** de las **habilidades directivas**: 1) **Habilidades personales**, esta dimensión está ligada con nuestra autonomía, autoconocimiento de las emociones, es decir es la capacidad del individuo para poder solucionar los diferentes conflictos que se les presenta y así mejorar el desarrollo sostenible de la organización; 2) **Habilidades interpersonales**, es la capacidad de trabajar e integrar al equipo para lograr la visión de una institución y; 3) **Habilidades de grupo**, es una dimensión que mide la capacidad de asumir la responsabilidad en el trayecto del cumplimiento de la visión de la organización.

**Workmeter (2014) citado por Palacios (2019)** sustenta **tres dimensiones** para analizar las habilidades directivas: 1) **Habilidades técnicas directivas**, según Katz citado por Workmeter, (2014) se refiere a la competencia que tiene los dirigentes en la gestión eficaz de una organización, mediante el manejo de los documentos, el servicio muy aceptable que brinda y un ambiente favorable dentro de la organización; 2) **Habilidades conceptuales directivas** se refiere al bagaje cultural con la cual cuenta los directivos como el manejo de las normas, de políticas y de metodologías educativas para guiar y determinar las acciones en la gestión eficaz de la organización (Katz citado por Workmeter, 2014) y; 3) **Habilidades humanas directivas** esta dimensión se refiere a las habilidades interpersonales que debe tener los líderes para el manejo de una institución, estas habilidades son de líder, motivador, integrador y conciliador (Katz citado por Workmeter, 2014), **el presente investigación toma en cuenta este paradigma para realizar el análisis de la variable habilidades directivas.**

Referente a la **calidad de servicio educativo**, se identifica a **Zeithaml y Parasuraman (2004)** citado por **Palacios (2019)**, los cuales mencionan que la eficiencia del servicio corresponde estrictamente cuando el individuo es el agente directo de un servicio. Así mismo **Álvarez (2017)**, sostiene que la calidad educativa es cuando el medio es motivador y brinda todas las garantías necesarias y existe un clima institucional estable, influye en los estudiantes para mantener, ya que los docentes son guías en el desarrollo integral de los educandos. Para, **Palacios (2019)** la eficiencia atención a los escolares es integral, ya que involucra todos los aspectos, a partir de la infraestructura de la institución, los principales agentes educativos como los profesores, administrativos, la capacidad de atención y la implantación tecnológica, etc. Esto genera un mayor nivel de competitividad de los egresados de la institución, su formación es integral y que responde a las exigencias del mundo laboral, acorde al desarrollo de la ciencia y la globalización. De la misma manera, **Ruiz (2011)** cree que la eficiencia del servicio pedagógico es estar a la vanguardia con el progreso constante del saber, esto fortalece la confianza de la comunidad educativa, así mismo generar expectativa en la sociedad en conjunto y trata de mejorar las dificultades para mantenerse en el mundo competitivo. Así mismo **Vela y Zavaleta (2014)** referente a la eficiencia de prestación pedagógica se identifica **dos tipos**: 1) **Calidad técnica**, es un elemento que siempre será medible. Los clientes toman en cuenta las ofertas debe ser de forma justa; 2) **Calidad funcional**, se refiere principalmente a que el usuario medite de cómo está recibiendo el servicio o el producto, para su empoderamiento el cliente necesita acompañamiento y asesoramiento frente al servicio brindado.

**Frente a las dimensiones que pueda ayudar a analizar la calidad de servicio educativo**, **Palacios (2010)** sostiene tres modelos 1) **Dimensión instalaciones** se encarga del diagnóstico de la infraestructura y las condiciones referentes a la disciplina, la seguridad y la comodidad del ambiente de la institución; 2) **Dimensión actuación del personal** trata de diagnosticar las diferentes habilidades interpersonales que se manifiesta en el profesionalismo, la comunicación asertiva, el trato amable y empático de los miembros de la organización; 3) **Dimensión organización de los trámites**, se refiere a la capacidad de réplica que brindan los agentes de una institución, ya sea demostrando la puntualidad, disciplina y la responsabilidad. Diagnóstico Así mismo **Zeithaml y Parasuraman (2004)** citado por Palacios (2019) identifica

cinco dimensiones que nos permita analizar la variable 2 y estas se tomó en cuenta para el presente investigación: a) **Tangibilidad**, se refiere al análisis de la infraestructura integral de la institución, como el equipamiento a la vanguardia del contexto actual, que debe impresionar a los usuarios, para ello el personal debe ser muy responsable en marquetear a la institución; b) **Fiabilidad**, se trata de la confiabilidad que debe dar la institución a los usuarios, cuando demuestre un nivel alto y constante de responsabilidad la organización tendrá una credibilidad sostenible, así cometa algunos errores se tiende a subsanar para cubrir las necesidades de los usuarios; c) **Capacidad de respuesta**, es la demostración de ser competente de la institución para atender con efectividad e integral a los usuarios; d) **seguridad**, es la capacidad que tiene una organización para transmitir o mostrar la seguridad, confianza y trato amable a los clientes; e) **Empatía**, se refiere principalmente a la comprensión de parte de los miembros de organización a las diferentes demandas de los usuarios, es la demostración de los agentes de la institución en cuanto a su interrelación respetuosa homogénea con los usuarios, comprendiendo lo valioso que son para el crecimiento de la organización.

**El sustento teórico de la variable calidad de servicio** se sustenta en la Teoría de la Administración Científica de Taylor (2014), citado por Palacios (2019) los principios que fundamentan para el cumplimiento integral de sus funciones de una organización y logre su visión planteada es el trabajo en equipo, perfeccionamiento constante de los agentes de la organización y así lograr una calidad absoluta en beneficio de toda la comunidad.

La Teoría de la Administración Científica de **Taylor (2014)**, esta proposición sustenta al presente trabajo de investigación que la responsabilidad recae a todos los agentes de la organización educativa, ya que se debe cumplir estrictamente con todo lo planificado para lograr el visión trazado por la institución educativa, así mismo se debe priorizar en reconocimiento a los agentes de la organización que entregan todo su talento para el desarrollo de la organización educativa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

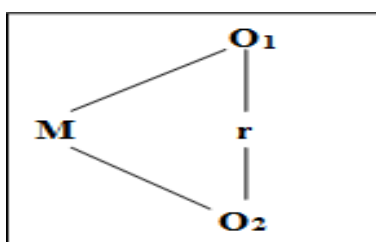
##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación se caracteriza por ser básica, ya que se proyecta aportar los conocimientos teóricos del problema o caso, sin considerarlo su aplicación. **Egg, (1995)**, es correlacional ya que tiene como finalidad demostrar la interrelación de las dos variables en una espécimen o realidad específico **Hernández, Fernández y Baptista, (2014)**. Así mismo por el enfoque pertenece a una investigación cuantitativa, porque se analizó la interrelación de las variables en un contexto real, observando los resultados obtenidos en la estadística y se concluye en varios enunciados referente a las hipótesis **Hernández, Fernández y Baptista, (2014)** y por la influencia temporal, es un estudio transversal pues que se tomó los datos en un momento determinado, **Seehorn, (2018)**

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El trabajo es no empírica u observacional, descriptivo y correlacional. Es no empírica u observacional puesto que son estudios que no corresponden a otra cosa que a la pura observación de los fenómenos tal y como se dan, para luego describirlo y analizarlo **Manterola, (2013)**; su meta del diseño descriptivo es la presentimiento e caracterización de las relaciones que subsisten entre variables **Morales, (2012)**, de igual forma, es correlacional ya que describe la relación lineal de los variables en estudio **Mousalli-Kayat, (2015)**

El diseño se sintetiza como sigue:



M: 52 profesores del distrito de Huamanguilla

O1: Habilidades directivas

O2 : Calidad de servicio educativo

r: Relación entre las variables.

*Figura 1. Esquema del diseño de investigación*

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### 3.2.1. Variable: V1

##### **Definición conceptual de Habilidades directivas:**

Son habilidades primordiales para lograr el desarrollo eficaz de una organización, considerando las dimensiones correspondientes (Whetten y Cameron, 2005)

##### **Definición operacional:**

Habilidades específicas para Gestionar las organizaciones educativas del distrito de Huamanguilla, confirmado en la valoración de sus tres dimensiones mediante la escala Interválica. (Workmeter, 2014).

Tabla 1: Variable Habilidades directivas.

Dimensiones	Indicadores	escala	Niveles y rango
Habilidades técnicas directivas: Se basa en la generación de niveles de competitividad (Workmeter, 2014).	<ul style="list-style-type: none"><li>● Gestión de documentos.</li><li>● La calidad del proceso educativo.</li></ul>	lntevalica Nunca:1 Casi nunca;2 A veces:3	Inadecuado. Regular. Adecuado.
Habilidades conceptuales directivas: se refiere al bagaje cultural de los directivos (Workmeter, 2014).	<ul style="list-style-type: none"><li>● Clima favorable.</li><li>● Conocimiento de normas.</li></ul>	Casi siempre: 4	
Habilidades humanas directivas: trata en el desarrollo de las relaciones humanas (Workmeter, 2014).	<ul style="list-style-type: none"><li>● Conocimiento de políticas.</li><li>● Conocimiento de metodologías educativas.</li><li>● Líder.</li><li>● Motivador.</li><li>● Integrador.</li><li>● Conciliador.</li></ul>	Siempre:5	

### 3..2.2 Variable: V2.

#### Definición conceptual de la calidad de servicio educativo.

Es el servicio integral que se ofrece en una organización pedagógica, con la finalidad de aportar a la sociedad impulsando el desarrollo de las capacidades y competencias de los estudiantes, así responda las expectativas de la sociedad en general., Christin (2005)

#### Definición operacional:

Es la expectativa que tienen los beneficiarios sobre la prestación recibido en las organizaciones pedagógicas del distrito de Huamanguilla 2021, mediante 5 dimensiones en escala Interválica. (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

Tabla 2: Variable Calidad de servicio educativo.

Dimensiones	Indicadores	escala	Niveles y rango
Elementos Tangibles. Son objetos que se observan y palpan (Zeithaml y Parasuraman, 2004).	● Infraestructura educativa.	lintervalica Nunca:1 Casi nunca;2 A veces:3 Casi siempre: 4 Siempre:5	Inadecuado. Regular. Adecuado.
	● Presentación personal		
	● Cumplimiento del servicio		
Fiabilidad. Es la prestación en el tiempo y calidad prevista (Zeithaml y Parasuraman, 2004).	● Eficiencia.		
	● Eficacia.		
	● Idoneidad de los actores.		
Capacidad de respuesta. Es prestación con eficiencia y eficacia (Zeithaml y Parasuraman, 2004).	● Generación de confianza.		
	● Trato amable		
	● Atención personalizada.		
Seguridad y de equipo. Son labores eficientes (Zeithaml y Parasuraman, 2004).	● Conocer sus necesidades.		
	● Mantener comunicación.		
Empatía. Es la complacencia de sus necesidades y mantenimiento de comunicación con beneficiarios (Zeithaml y Parasuraman, 2004).			

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

Los docentes de la jurisdicción de Huamanguilla, Huanta y región de Ayacucho 2021. Para **Arias (2016)**, la población es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que constituirá el pertinente que ayuda extraer la muestra de una exploración.

Tabla 3: Población de docentes

Género	F	%
Masculino	37	45.0
Femenino	45	55.0
Total	82	100.0

Jefatura: de las instituciones.

#### 3.3.2. Muestra

Para el presente trabajo, la muestra fue los profesores del nivel secundaria de las organizaciones de la jurisdicción. Por ello se consideró a los cincuenta y dos profesores del nivel secundaria de Huamanguilla. La muestra es apreciada como una fracción característica que se toma de la población objeto de estudio (**Arias, 2006**).

Tabla 4: Muestra de docentes

Género	F	%
Masculino	24	46.0
Femenino	28	54.0
Total	52	100.0

Fuente: Jefatura de las instituciones.

### 3.3.3. Muestreo

En el trabajo se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico. Consta en tomar una fracción de un total sobre el cual se efectuará las deducciones referentes **(Meter, 1970)**.

### 3.3.4. Criterios de inclusión y exclusión.

Criterio de Inclusión.

- Docentes de la plata predispuestos a participar en el trabajo.
- Profesores contratados en plazas orgánicas en 2021.

Criterios de exclusión

- Profesores que no tienen medio para participar en el trabajo.
- Profesores con el contrato en bolsa de horas.
- Personal de plana jerárquica.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnicas:

**Torres, Salazar y Paz (2019)** afirman que el recojo de la información primaria en una investigación científica proviene fundamentalmente por observación, por encuesta a los individuos del trabajo y por experimento. El estudio manejó para el análisis de las variables la técnica de la encuesta. Con ella se recogió evidencias que fueron analizadas y en ausencia de poder recrear un ensayo se cuestiona al individuo colaborador sobre ello. El cuestionario es un conjunto de interrogantes referente al caso o problemas identificadas por el investigador y que desarrolladas por los encuestados. Se refiere de un instrumento primordial para el recojo de la información correspondiente.

### 3.4.2. Instrumentos:

Son los que consienten reconocer una investigación que determina a una variable definitiva (Hernández, 1991). El instrumento para el trabajo y ayudó discernir las variables fue el cuestionario con escalas correspondientes. La variable habilidades directivas fue medida con 21 ítems, dividido en tres dimensiones. Y la variable calidad de servicio educativo fue evaluado con 24 ítems, con cinco dimensiones. (ver anexo)



### 3.4.3. Validez

Una encuesta tiene validez ya que la información recogida tanea o representan lo que realmente se quiere medir **Lopez y Sandoval, (2016)**, la validez se hizo a través de juicio de expertos. Se refiere a evaluación informada de profesionales con bagaje cultural en el campo de investigación, los cuales brindan información, juicios y valoraciones (**Utkin, 2005**). En la investigación, el juicio de la validez por parte de los expertos se evidencian desde la valoración positiva de los tres profesionales en la rama de investigación.

Los resultados de la validación, según el juicio de expertos, fueron:

**Tabla 5**

Valoración del contenido de los instrumentos de las variables

Perito	Nombre y Apellido	Opinión
1	Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo.	Aplicable
2	Dr. Fernando Antonio Flores Limo	Aplicable
3	Dr. Pauta Guevara, Ricardo	Aplicable

### 3.4.4. Confiabilidad.

Se manejó el Alfa de Cronbach que se utiliza para dar el grado de seguridad o confianza del instrumento para su aplicación **Ávila, (2006)**. Los resultados de la prueba de confiabilidad fue 0,933 en la variable habilidades directivas, y 0.853 para la variable calidad de servicio educativo, por lo tanto, son de muy alta confiabilidad.

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario de habilidades directivas.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,933	31

Tabla 7

Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio educativo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,853	31

### 3.5. Procedimientos.

Para la recolección de las evidencias se requirió autorizaciones de las directoras de las instituciones como muestra, luego se comunicó con los profesores para socializar el objetivo del trabajo y se logró aplicar los cuestionarios correspondientes.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para procesar y examinar la información obtenida se usó el programa estadístico SPSS , ejecutando las acciones correspondientes:

- Registro de la base de datos de la información recogida, escala de Likert a través de una base de datos de Excel y el programa estadístico SPSS v.22
- Presentación de las tablas de contingencia de las variables respectivas.
- Se formó el vínculo entre ambas variables por medio de la correlación de Spearman ( $\rho$ ) para la comprobación de las hipótesis.

### 3.7. Aspectos éticos

La investigación recorrió a los lineamientos del método científico, también se respetó la propiedad intelectual utilizando las normas de escritura APA. Así mismo se protegió la referencia de los encuestados respondiendo así la confiabilidad de la indagación conseguida. Para efectos de la investigación, un acto ético viene a ser el que se ejerce con responsabilidad, evitando cualquier perjuicio a los demás, y que en algunos casos pueden realizarse inconscientemente, aún por estar relacionado el daño a los procesos que las personas realizan para obtener la información que buscan (Anderson y Ball, 1978, citado por Buendía y Berrocal, 2001, p. 2). Se han establecido códigos éticos y normas de actuación para la investigación educativa en la actualidad, entre las que sobresalen: el cuidado de las personas, que la investigadora manifieste su orientación y valores, respetando las condiciones de protección, etc.

## IV. Resultados

### 4.1. resultados descriptivos

En esta parte del presente trabajo de investigación se detalla los datos recolectados y analizados, resaltando el objetivo general del estudio.

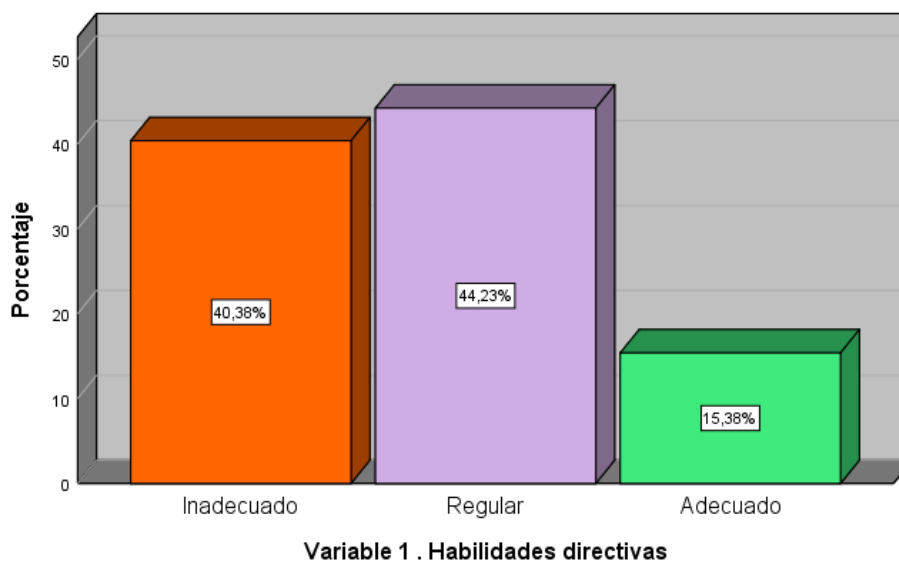
#### .1 Análisis descriptivo

Tabla 8

*Distribución de frecuencia de la Variable 1. Habilidades directivas*

<i>Variable 1. Habilidades directivas</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Inadecuado	21	40,4	40,4	40,4
	Regular	23	44,2	44,2	84,6
	Adecuado	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Variable 1 . Habilidades directivas



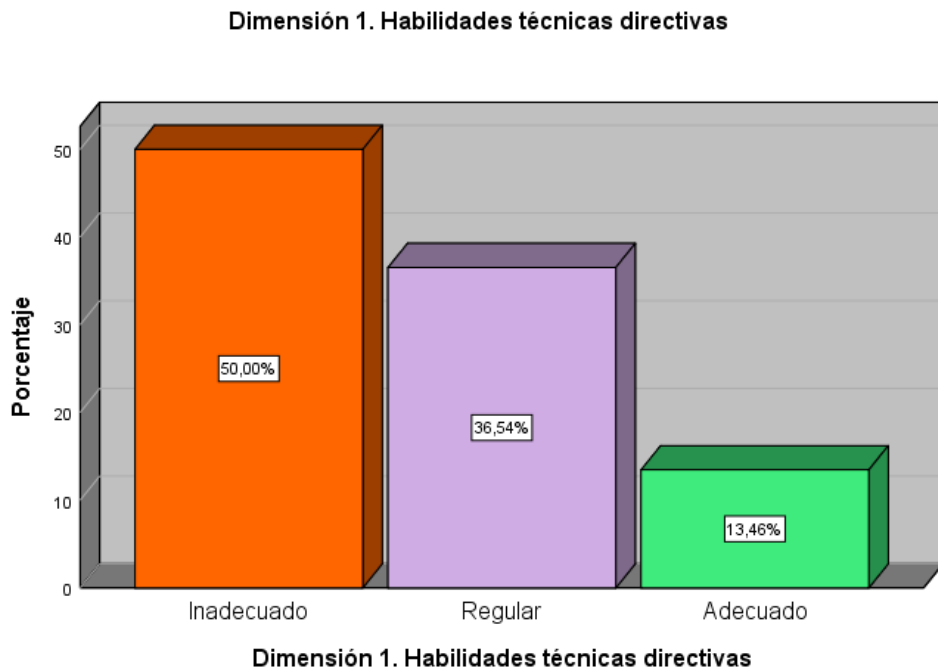
*Figura 1, niveles de habilidades directivas*

De acuerdo a la tabla y figura correspondiente se puede observar el 40,38% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de habilidades directivas, el 44,23% indica regular y el 15,38% indica adecuado.

Tabla 8

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 1. Habilidades técnicas directivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	26	50,0	50,0	50,0
	Regular	19	36,5	36,5	86,5
	Adecuado	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



*Figura 2, niveles de Habilidades técnicas directivas*

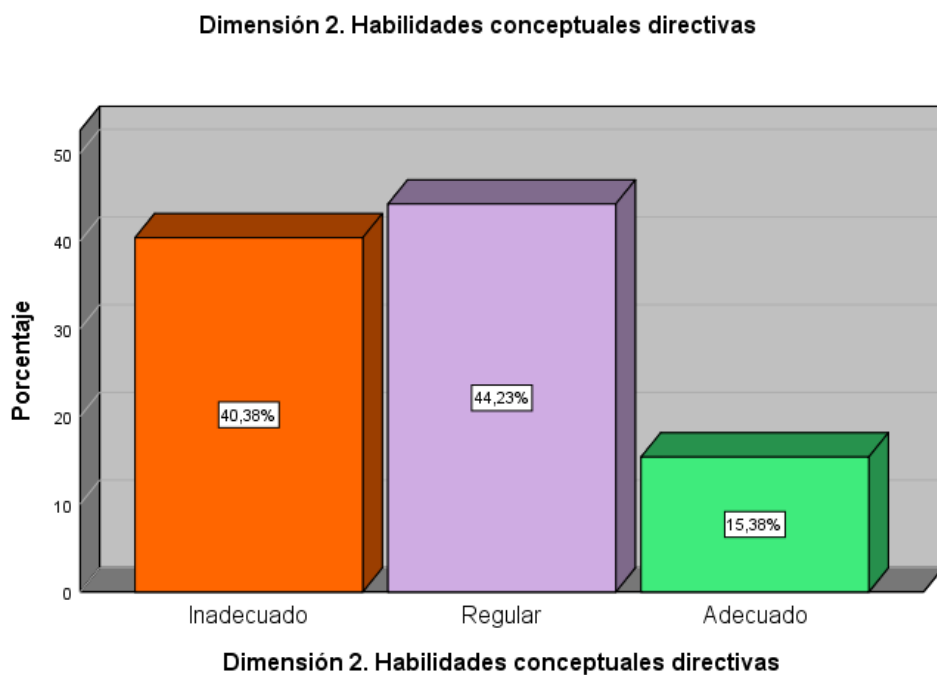
Según la tabla y figura proporcionada se divide el 50% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Habilidades técnicas directivas, el 36,54% indica regular y el 13,46% indica adecuado

Tabla 10

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 2. Habilidades conceptuales directivas*

*Dimensión 2. Habilidades conceptuales directivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	21	40,4	40,4	40,4
	Regular	23	44,2	44,2	84,6
	Adecuado	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



*Figura 3, niveles de Habilidades conceptuales directivas*

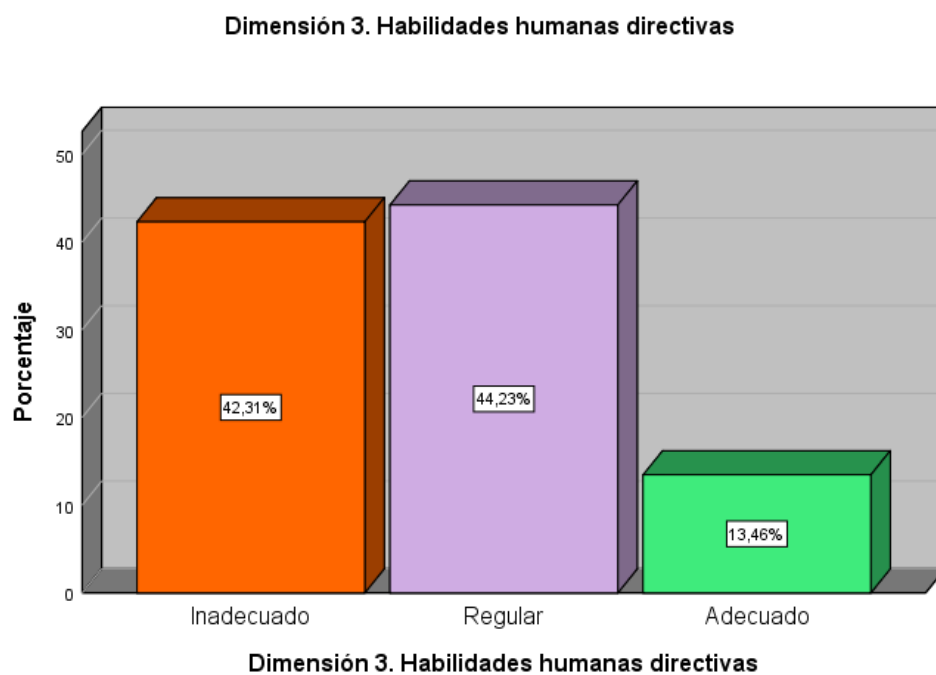
En la tabla y figura se puede divisar el 50% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Habilidades conceptuales directivas, el 36,54% indica regular y el 13,46% indica adecuado

Tabla 11

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 3. Habilidades humanas directivas*

*Dimensión 3. Habilidades humanas directivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	22	42,3	42,3	42,3
	Regular	23	44,2	44,2	86,5
	Adecuado	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



*Figura 4, niveles de Habilidades humanas directivas*

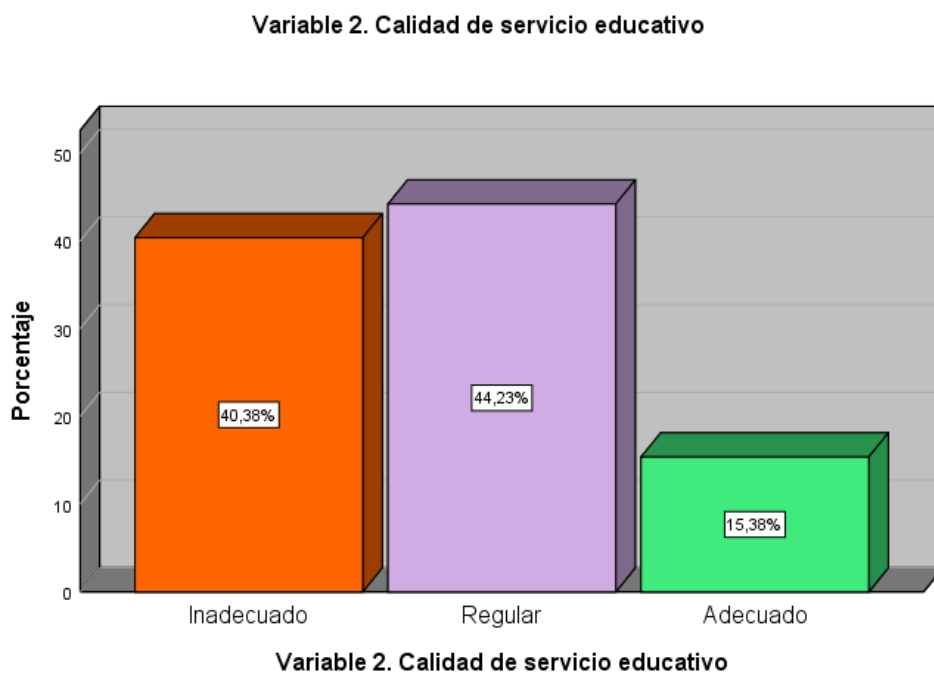
De acuerdo a la tabla y figura correspondiente se comprueba el 42,31% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Habilidades humanas directivas, el 44,23% indica regular y el 13,46% indica adecuado

Tabla 12

*Distribución de frecuencia de la Variable 2. Calidad de servicio educativo*

*Variable 2. Calidad de servicio educativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	21	40,4	40,4	40,4
	Regular	23	44,2	44,2	84,6
	Adecuado	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



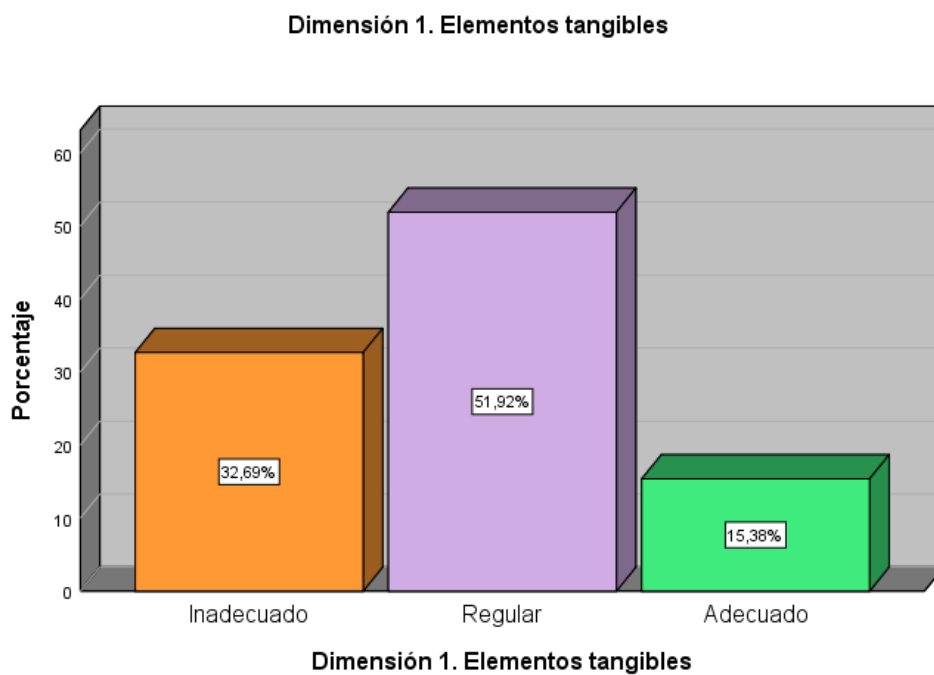
*Figura 5, niveles de Calidad de servicio educativo*

De acuerdo a la tabla y figura se muestra el 40,38% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Calidad de servicio educativo, el 44,23% indica regular y el 15,38% indica adecuado

Tabla 13

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 1. Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	17	32,7	32,7	32,7
	Regular	27	51,9	51,9	84,6
	Adecuado	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



*Figura 6, niveles de Elementos tangibles*

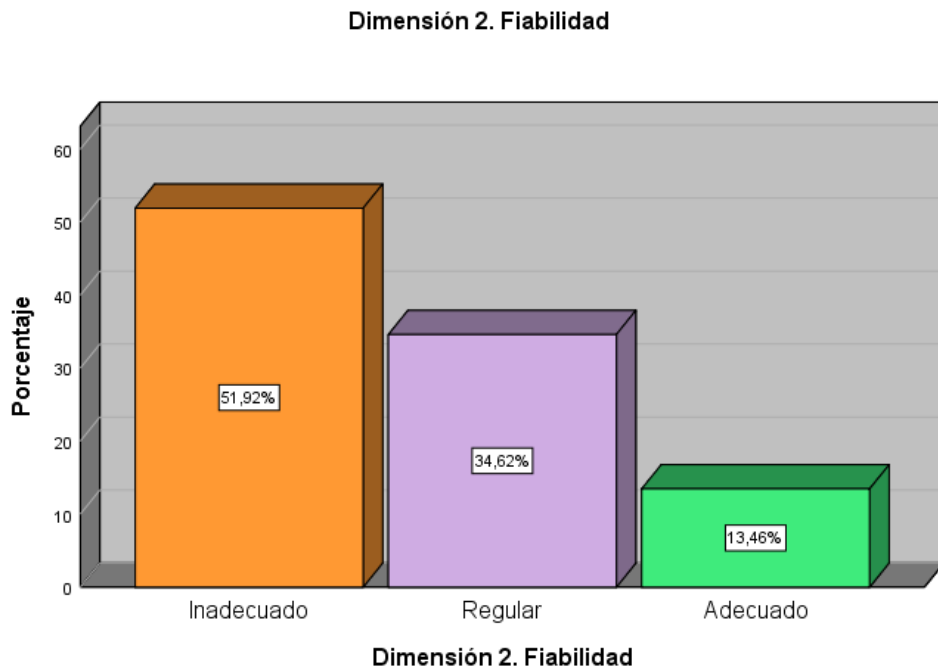
De acuerdo a la tabla y figura correspondiente se divide el 32,69% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de elemento tangible, el 51,92% indica regular y el 15,38% indica adecuado



Tabla 14

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 2. Fiabilidad*

<i>Dimensión 2. Fiabilidad</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	27	51,9	51,9	51,9
	Regular	18	34,6	34,6	86,5
	Adecuado	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



*Figura 7, niveles de Fiabilidad*

De acuerdo a la tabla y figura correspondiente se puede observar que el 51,92% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de fiabilidad, el 34,62% indica regular y el 13,46% indica adecuado.

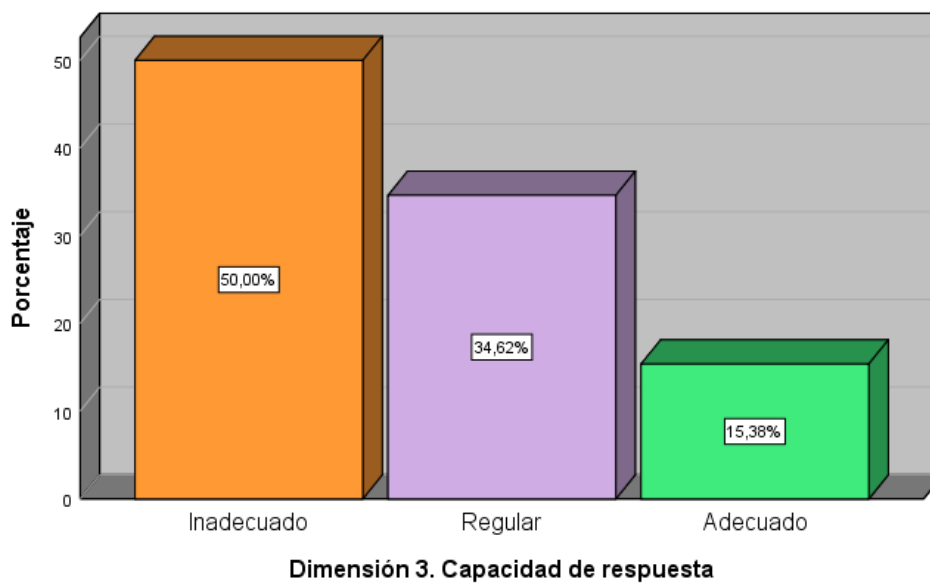
Tabla 15

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 3. Capacidad de respuesta*

*Dimensión 3. Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	26	50,0	50,0	50,0
	Regular	18	34,6	34,6	84,6
	Adecuado	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Dimensión 3. Capacidad de respuesta**



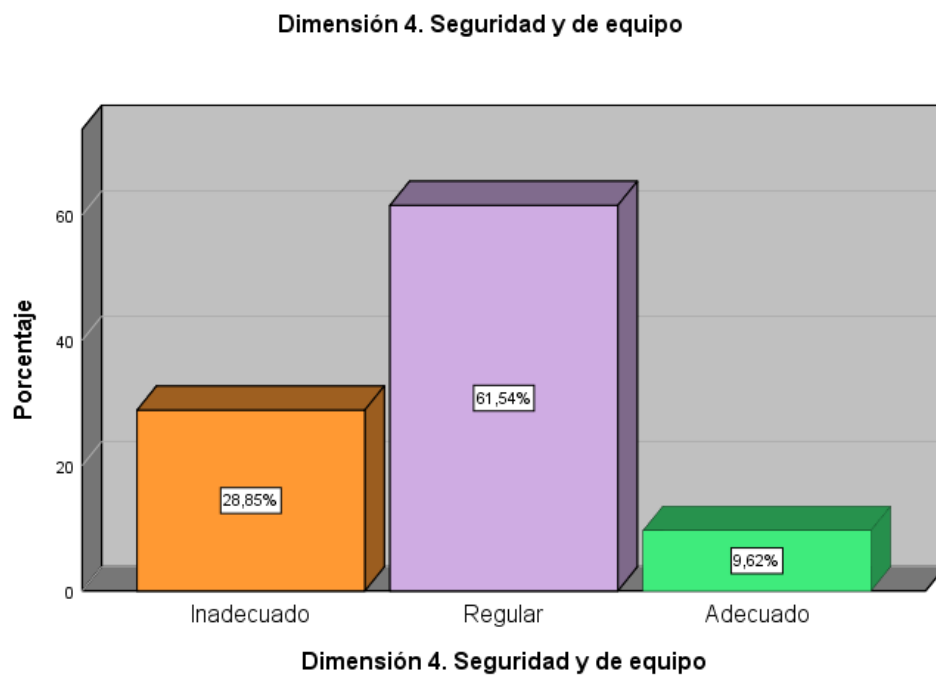
*Figura 8, niveles de capacidad de respuesta*

Referente a la tabla y figura correspondiente se comprueba el 50% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado capacidad de respuesta, el 34,62% indica regular y el 13,38% indica adecuado.

Tabla 16

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 4. Seguridad y de equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	15	28,8	28,8	28,8
	Regular	32	61,5	61,5	90,4
	Adecuado	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



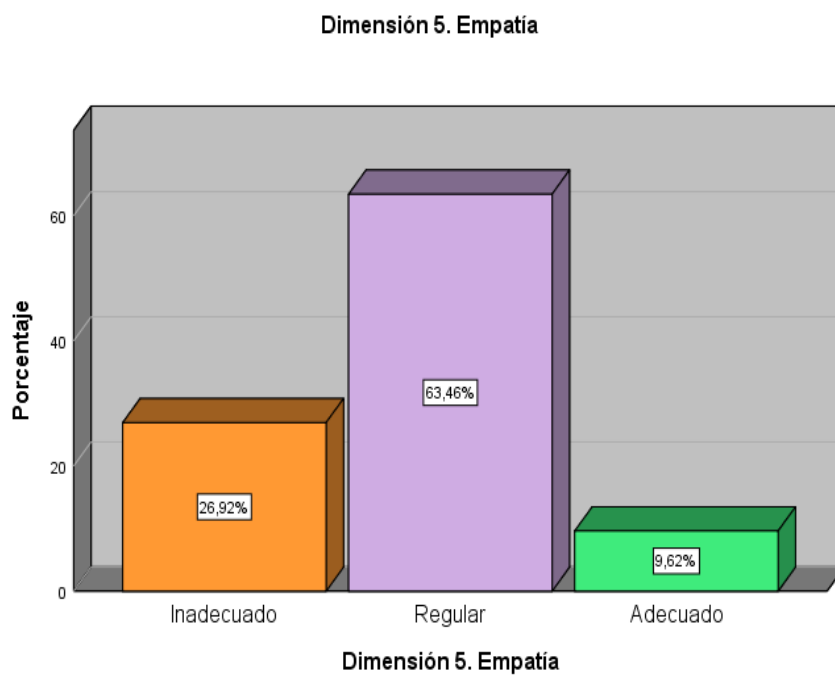
*Figura 9, niveles de Seguridad y de equipo*

De acuerdo a la tabla y figura correspondiente se muestra el 28,85% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Seguridad y de equipo, el 61,54% indica regular y el 9,62% indica adecuado.

Tabla 17

*Distribución de frecuencia de la Dimensión 5. Empatía*

<i>Dimensión 5. Empatía</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	14	26,9	26,9	26,9
	Regular	33	63,5	63,5	90,4
	Adecuado	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



*Figura 10, niveles de Empatía*

Referente a la tabla y figura correspondiente se puede observar que el 26,92% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Empatía, el 63,46% indica regular y el 9,62% indica adecuado.

## 4.2 Prueba de las hipótesis

Para iniciar con el trabajo, se realizó la prueba de normalidad con el fin de decidir el tipo de estadística a aplicar en la prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H<sub>0</sub>: Las variables Habilidades directivas y calidad de servicio educativo no poseen una distribución distinta a la normalidad

H<sub>1</sub>: Las variables Habilidades directivas y calidad de servicio educativo poseen una distribución distinta a la normalidad

Tabla 18: *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1. Habilidades técnicas directivas	,313	52	,000	,757	52	,000
Dimensión 2. Habilidades conceptuales directivas	,258	52	,000	,788	52	,000
Dimensión 3. Habilidades humanas directivas	,270	52	,000	,780	52	,000
Variable 1 . Habilidades directivas	,258	52	,000	,788	52	,000
Dimensión 1. Elementos tangibles	,274	52	,000	,794	52	,000
Dimensión 2. Fiabilidad	,323	52	,000	,749	52	,000
Dimensión 3. Capacidad de respuesta	,312	52	,000	,758	52	,000
Dimensión 4. Seguridad y de equipo	,338	52	,000	,755	52	,000
Dimensión 5. Empatía	,347	52	,000	,749	52	,000
Variable 2. Calidad de servicio educativo	,258	52	,000	,788	52	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se puede ver que la sig. = 0.000 en todas las variables y dimensiones, lo cual indica que se debe asumir la hipótesis alterna del modo siguiente: Las variables Habilidades directivas y calidad de servicio educativo poseen una distribución distinta a la normalidad, por tanto, para el análisis de las hipótesis se tomará el coeficiente de la rho de Spearman de la estadística no paramétrica.

## Prueba de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021.

Regla de decisión

Si  $p < \alpha \rightarrow H_a \wedge \sim H_0$  Si  $p \geq \alpha \rightarrow H_0 \wedge \sim H_a$

Tabla 19

### *Correlación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo*

*Correlaciones*

		Variable 1 . Habilidades directivas	Variable 2. Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Variable 1 . Habilidades directivas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 52
	Variable 2. Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,957** ,000 52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el valor de rho = 0,957 lo cual evidencia una alta relación directa, asimismo si la sig.= 0.000 que es inferior a 0.050 se asume la hipótesis planteada en el sentido siguiente: Existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

## Prueba de la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

Tabla 20

*Correlación entre Habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo*

*Correlaciones*

			Dimensión 1.Habilidades técnicas directivas	Variable 2. Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión 1.Habilidades técnicas directivas	Coefficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Variable 2. Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el valor de rho = 0,907 el cual evidencia una alta relación directa, asimismo si la sig.= 0.000 que en menor a 0.050 se asume la hipótesis planteada en el sentido siguiente: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021.

**Prueba de la hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021.

Tabla 21

*Correlación entre Habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo*

*Correlaciones*

			Dimensión 2. Habilidades conceptuales directivas	Variable 2. Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión 2. Habilidades conceptuales directivas	Coefficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Variable 2. Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se observa que el valor de rho = 0,980 lo cual indica una alta relación directa, asimismo si la sig.= 0.000 que en menor a 0.050 se asume la hipótesis planteada en el sentido siguiente: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión

habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

### Prueba de la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

Tabla 22

#### *Correlación entre Habilidades humanas directivas y calidad de servicio educativo*

			Dimensión 3. Habilidades humanas directivas	Variable 2. Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión 3. Habilidades humanas directivas	Coefficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Variable 2. Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Que según el valor de rho = 0,980 que evidencia una alta relación directa, asimismo si la sig.= 0.000 que en menor a 0.050 se asume la hipótesis planteada en el sentido siguiente: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021



## V. Discusión

De acuerdo a los resultados descriptivos se comprueba que el 44,23% de los encuestados arrojó un nivel regular de habilidades directivas, asimismo se puede observar que el 44,23% mostró un nivel regular de Calidad de servicio educativo, Acerca de los resultados inferenciales se puede observar una  $\rho = 0,957$  que indica existe una alta relación directa entre las **habilidades directivas y calidad de servicio educativo**, es análogo a los hallazgos de **Phonsa, Sroinam y Phonghinyo, (2019)**, que concluyó que existe relación entre las variables estudiadas. También es similar al de **Barrueta (2018)**, Quien concluyó que el nivel de las habilidades directivas es un nivel intermedio. Igualmente, las conclusiones de Espinoza (2020), en su estudio concluyó que el nivel de la calidad de servicios educativos ostenta un nivel intermedio

Según el objetivo específico 1, sobre los resultados descriptivos se puede evidenciar que el 50% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Habilidades técnicas directivas. Acerca de los resultados inferenciales se puede ver que el valor de  $\rho = 0,907$  el cual indica que existe una alta relación directa, asimismo si la  $\text{sig.} = 0.000$  que en menor a 0.050 se asume la hipótesis planteada en el sentido siguiente: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones. Este resultado es análogo a los hallazgos de **Pérez (2016)** en su trabajo concluyó que el nivel que presenta es el nivel intermedio. También es similar a los hallazgos de **Oguejiofor, (2013)**. Que concluyó que el nivel es promedio. Igualmente es similar a las conclusiones de **Cavero y Cachay (2018)**, en su trabajo denominada Habilidades directivas, concluyendo que el nivel que presenta es el nivel intermedio.

Según el objetivo específico 2, sobre los resultados descriptivos se evidencia que el 50% de los encuestados exhibe un nivel inadecuado de Habilidades conceptuales directivas. Acerca de los resultados inferenciales se puede ver que el valor de  $\rho = 0,980$  el cual indica que existe una alta relación directa, asimismo si la  $\text{sig.} = 0.000$  que en menor a 0.050 se asume la hipótesis planteada en el sentido siguiente: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones. Este resultado es análogo a los hallazgos de **Daza, Viloría y Miranda (2019)**, quien concluyó que el nivel de calidad de servicios educativos presenta un nivel promedio. También es similar a los hallazgos de **Paturusi (2017)**. Que concluyó que el nivel de las habilidades directivas posee un nivel intermedio. Igualmente

es similar a las conclusiones **de Benites (2019)**, quien concluyó que el nivel que muestra la calidad de servicios educativos es el nivel medio

Según el objetivo específico 3, sobre los resultados descriptivos se puede observar que el 44,23% de los encuestados exhibe un nivel regular de Habilidades humanas directivas. Acerca de los resultados inferenciales se puede ver que el valor de  $\rho = 0,980$  el cual indica que existe una alta relación directa, asimismo si la  $\text{sig.} = 0.000$  que en menor a 0.050 se asume la hipótesis planteada en el sentido siguiente: Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades humanas directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones. Este resultado es análogo a los hallazgos de **Olorisade (2011)**. quien halló que el nivel que presenta las habilidades directivas es el nivel medio. Finalmente, también es similar a los hallazgos de **Girón (2018)**, que concluyó que el nivel de las habilidades directivas tiene un nivel medio.

## VI . Conclusiones

Primero: De acuerdo a la hipótesis general se concluye que existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021 con un nivel sig.= 0,000; rho = 0,957.

Segundo: De acuerdo a la hipótesis específica 1 se concluye la relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones estudiadas (sig.= 0,000; rho = 0,907)

Tercero: De acuerdo a la hipótesis específica 2 se concluye la relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las organizaciones tomadas como muestra (sig.= 0,000; rho = 0,980)

Cuarto: De acuerdo a la hipótesis específica 3 se concluye la relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas (sig.= 0,000; rho = 0,909)

## **VII . Recomendaciones**

- Primero: Si se concluyó que existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas se recomienda a los directores realizar capacitaciones sobre el progreso de las habilidades directivas de ese modo se estaría elevando el nivel de la calidad de los servicios educativos
- Segundo: Si se concluyó que existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas se recomienda a los directores capacitarse en el tema de habilidades técnicas directivas de ese modo se estaría elevando el nivel de prestigio de la organización.
- Tercero: Si se concluyó que existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas se recomienda a los directores capacitarse en el tema habilidades conceptuales directivas ese modo se estaría elevando el nivel de la calidad de los servicios educativos
- Cuarto: Si se concluyó que existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas se recomienda a los directores capacitarse en el tema habilidades humanas directivas ese modo se estaría elevando el nivel de la calidad de los servicios educativos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, G. et all (2018) "Estudio de la relación entre la calidad del sistema educativo de un país y el rubro destinado a educación respecto del PIB", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (marzo 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/03/relacion-educacion-pib.html>

Álvarez, M. (2017). Influencia del clima institucional en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Ramón Castilla N° 063, Cajamarca. *Revista perspectiva*, 18(1), 27-33.

Álvarez, R., Florez, K. & Calero, W. (2019). *Elementos curriculares que rigen la calidad educativa en estudiantes de ingeniería agroforestal, URACCAN Nueva Guinea 2015-2017* (Doctoral dissertation, Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense (URACCAN)).

Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la Investigación. (Edición electrónica) Disponible: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2i.htm> [Consulta: 2007, junio 2]

Avila, B. (2017). Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: experiencias pedagógicas significativas. (Tesis doctoral). Universidad de la Salle, Bogotá.

Arias, J., Villasís-Keever, M. & Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

Barrueta, M. (2018). Habilidades directivas en el ISTP" Compus Systems", Caraz 2017.

Benites, E. (2019). La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018 (Tesis grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Bermúdez, E. y Bravo, V. (2016) Habilidades directivas y desempeño laboral

docente en escuelas básicas primarias. Revista *Omnia*. Vol. 22, No 3.

Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73.

---

Cavero, C. & Cachay, C. (2018). Habilidades Directivas y Clima Organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (Faceac) de la UNPRG.

Custódio, C., Ferreira, M. y Matos, P. (2019) Do general managerial skills spur innovation? *Management Science*, 65(2), 459-476. Pag.28.

Córtés M; Iglesia M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. México: Colección Material Didáctico.

DAZA, A., VILORIA, J., & MIRANDA, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(44).

---

Dolores, E. et all (2015) Habilidades directivas y estilos de liderazgo, factores que inciden en el clima laboral. Celaya, Guanajuato, México noviembre 4, 5, y 6.

Drucker, P. (2003). La gestión en un tiempo de grandes cambios. España: Editora y Distribuidora Hispano Americana.

Fernández, C., Baptista, L. & Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*.

Eco, H. (1994). Como se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura. España: Gedisa.

- Egg, A. (1995). Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Lumen.
- García, L. (2006). Técnicas y habilidades directivas. Colombia: Mc GrallHall.
- Girón, L. (2018). Habilidades directivas y desempeño laboral de docentes de la Universidad San Pedro-Filial Huacho, 2017.
- Hellriegel, J. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, A. (2011). Metodología de la investigación científica. Cajamarca: Universidad Alas Peruanas.
- Hernández, R. (1991). Metodología de la Investigación. Mc – Graw- Hill. México D.F. México.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra.
- Katz, R. (1994). Habilidades Gerenciales. Universidad de Michigan.
- Landín Macías, M. M. (2021). Influencia de habilidades directivas en el emprendimiento de los docentes de una Unidad Educativa, Guayaquil, 2020.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.
- Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas. México: Mc Graw Hill.
- Ore, V. (2020) las habilidades directivas en el sector Educación. Universidad tecnológica del Perú.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. Revista researchgate. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa).

Mosley, D., Meggison, L. y García, R. (2005). Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación. México: Thompson.

Olorisade, G. (2011). Influencia de las habilidades gerenciales de los gerentes de nivel medio en la eficacia organizativa en las universidades de educación de Nigeria. *Revista de investigación académica*.

Oguejiofor, C. (2013). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS DE LOS SECRETARIOS EN EL SERVICIO PÚBLICO DEL ESTADO DE ANAMBRA. *Revista Nigeriana de Educación Empresarial (NIGJBED)*, 1 (2), 68-74.

Palacios, J. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 19, núm. 3, 127-142.

Palacios, B. (2020). Habilidades Directivas y Calidad de Servicio Educativo de los Docentes en una Institución Educativa, Sullana-2019.

Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L. E., & Moreno-Freites, Z. E. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación administrativa*, 50(127).

Peña, B. (2016) DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y HABILIDADES DIRECTIVAS. *Vivat Academia*, (136),110-111.

Paturusi, A. (2017). Contribuciones del estilo de liderazgo, habilidades gerenciales de los directores y compensación al desempeño de los maestros.



Pérez, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba* (Doctoral dissertation, Universidad de Córdoba).

PEL (2010). Proyecto Educativo Local de Huanta 2010-2022. Huanta, Perú: UGEL-Huanta.

Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba* (Tesis doctorado). Universidad de Córdoba, Argentina.

Phonsa, K., Sroinam, S. y Phongphinyo, P. (2019). Estrategias para desarrollar las habilidades del siglo XXI de los directores de escuela bajo la Oficina del Área de Servicio Educativo Primario de Loei. *Revista asiática de educación y formación*, 5 (1), 198-206.

Puente, R. (2019). *Las competencias directivas en la gestión de tres instituciones educativas escolares de Lima* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Peru)).

Sterzer, S. (2020) Impacto del coronavirus en el sistema educativo: ejemplos en el continente asiático. Universidad nacional de Lujan. Argentina.

Sánchez, R. (2017). *Las habilidades directivas en la gestión institucional de la Red 19 de la UGEL 04 Comas, 2016* (Tesis grado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Taylor (2014). *Calidad y Servicios: Conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Colombia.

Tejeda Barzola, J. M. (2021). *Planeamiento estratégico y habilidades directivas en docentes y directivos de la Ugel 15, Huarochirí*, Lima 2020.

Torres, M., Salazar, F. & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación.

Vásquez, L. y Sánchez, R. (2019) Habilidades directivas para la empresa. Universidad Antonio de Nebrija. Valencia. España.

Vela, R., & Zavaleta, L. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo 2014.

Whetten, D. y Cameron, K. (2005). Desarrollo de habilidades directivas (Sexta edición). México: Pearson Educación.

Whetten, D. y Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas (Octava edición) México: Pearson Educación.

Workmeter (2014). Roles directivos: el secreto de los mejores. Obtenido de [http://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-413764157-pdf/docs/WORKMETER - roles directivos - Roles directivos-CXmcl4RCr0xZFphOQ&\\_hsmi=11360027](http://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-413764157-pdf/docs/WORKMETER_-_roles_directivos_-_Roles_directivos-CXmcl4RCr0xZFphOQ&_hsmi=11360027)

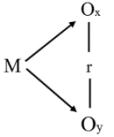
Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). Series de conocimiento relevantes: calidad del servicio. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.

## Anexos

### 1.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia							
Título: habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las <b>habilidades técnicas directivas</b> y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las</p>	<p><b>Objetivo General</b> ¿Determinar la relación entre las habilidades directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huamanguilla - Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> ¿Determinar la relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre las habilidades directivas</p>	<p><b>Hipótesis general</b> ¿Existe relación entre las habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> ¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades técnicas directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b></p>	<p>Variable (X): <b>HABILIDADES DIRECTIVAS</b></p> <p>Según Workmeter (2014) las habilidades directivas se demuestran con la sabiduría que utilizan los directivos, ya sea en normas, políticas y estrategias que usan para realizar una gestión eficaz y facilita en la dirección de la organización.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			<b>Habilidades técnicas directivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de documentos.</li> <li>● La calidad del proceso educativo.</li> <li>● Clima favorable.</li> </ul>	1-7	Escala: ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Inadecuado  Regular  Adecuado
			<b>Habilidades conceptuales directivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimiento de normas.</li> <li>● Conocimiento de políticas.</li> <li>● Conocimiento de metodologías educativas</li> </ul>	8-12	Casi siempre (4) Siempre (5)	
<b>Habilidades humanas directivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Líder.</li> <li>● Motivador.</li> <li>● Integrador.</li> <li>● Conciliador.</li> </ul>	13-21					

<p>habilidades conceptuales directivas y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huamanguilla- Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las <b>habilidades humanas directivas</b> y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huamanguilla - Ayacucho, 2021?</p>	<p>en su dimensión las habilidades conceptuales directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huamanguilla - Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>¿Determinar la relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humanas directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huamanguilla - Ayacucho, 2021?</p>	<p>¿Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión habilidades conceptuales directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huamanguilla - Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe relación entre las habilidades directivas en su dimensión las habilidades humana directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito de Huamanguilla - Ayacucho, 2021?</p>	<p>Variable (Y): Calidad de servicio educativo</p> <p>La <b>calidad</b> del <b>servicio educativo</b> se puede gestionar a base de la filosofía de <b>calidad</b> total cuyos principios fundamentales son: Organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relación de mutuo beneficio de los educandos, por lo tanto, la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar, de “sentir” la educación. (Senlle y Gutierrez, 2005)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Elementos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura educativa.</li> <li>• Presentación personal</li> </ul>	1-4	Escala: ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre	Inadecuada

						(4) Siempre (5)	
			Fiabilidad	● Cumplimiento del servicio	5 – 6		Regular (62 – 91)
			Capacidad de respuesta.	● Eficiencia. ● Eficacia.	7-10		l adecuada (92 – 121)
			Seguridad y de equipo	● Idoneidad de los actores. ● Generación de confianza. ● Trato amable	11-18		
			Empatía	● Atención personalizada. ● Conocer sus necesidades. ● Mantener comunicación.	19-24		
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>					
<b>PARADIGMA:</b> Positivista <b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>TIPO:</b> Aplicativo <b>NIVEL:</b> Descriptivo correlacional. <b>DISEÑO:</b> No experimental, de corte transversal. 	<b>POBLACIÓN:</b> 82 docentes del distrito de Huamanguilla. <b>TIPO DE MUESTREO:</b> Muestreo no probabilístico, intencional  <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 52 docentes del nivel secundaria del distrito de Huamanguilla. 2021.	TECNICA: Encuesta  INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta.					

<p>M= Muestra de los docentes de la Instituciones Educativas nivel secundaria del Distrito de Huamanguilla.</p> <p><math>O_x</math> = Observaciones de la variable habilidades directivas.</p> <p><math>O_y</math>= Observaciones de la variable la calidad de servicio educativo.</p> <p>r= Grado de correlación</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p>			
---	--	--	--

## CUESTIONARIO ESTRUCTURADO: HABILIDADES DIRECTIVAS

Indicaciones: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems que conforman el instrumento que le mostramos, marque con una “x” en el recuadro que considere conveniente y de acuerdo a su experiencia y especialidad profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

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

Nota: Para cada pregunta se ha considerado la escala de 1 a 5 donde:

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Habilidades técnicas directivas</b>					
01	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del PEI y el PAT con la participación de la comunidad educativa?					
02	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del reglamento institucional RI con la participación de la comunidad educativa?					
03	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente el desarrollo de los planes curriculares?					
04	¿Los directivos de la institución monitorean el proceso educativo, estrategias de acompañamiento y evaluación?					
05	¿Los directivos de la institución supervisan permanentemente el proceso educativo para establecer mejoras?					

### **CUESTIONARIO DE LA VARIABLE X: HABILIDADES DIRECTIVAS.**

06	¿Los directivos de la institución promueven la convivencia institucional en un marco democrático y participativo?					
07	¿Los directivos de la institución tienen habilidades para solucionar conflictos generados dentro de la institución?					
	<b>DIMENSIÓN: Habilidades conceptuales directivas</b>					
08	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las normas que regulan deberes y derechos de la comunidad educativa?					
09	¿Los directivos acuerdan la toma de decisiones de manera corporativa?					

10	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las políticas de estímulos y reconocimientos?					
11	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de los nuevos modelos y paradigmas de la educación?					
12	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las nuevas metodologías educativas?					
	<b>DIMENSIÓN: Habilidades humanas directivas</b>					
13	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente las actividades de gestión institucional?					
14	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente el proceso educativo dentro de la institución?					
15	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente la gestión de los planes de mejora?					
16	¿Los directivos de la institución incentivan el desarrollo del talento del personal docente?					
17	¿Los directivos de la institución motivan e incentivan a los estudiantes con rendimiento sobresaliente?					
18	¿Los directivos buscan siempre el bien común de todos los miembros de la comunidad educativa?					
19	¿Los directivos de la institución promueven actividades extracurriculares de integración y solidaridad entre los miembros de la comunidad educativa?					
20	¿Los directivos de la institución establecen mecanismos para el trabajo cooperativo entre los docentes?					
21	¿Los directivos de la institución evidencian habilidades de conciliación en casos de conflicto de la comunidad educativa?					



**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

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

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Elementos tangibles</b>					
01	¿Las instalaciones deportivas, patios y servicios higiénicos de la institución son suficientes para la comunidad educativa?					
02	¿Las aulas están diseñadas y construidas adecuadamente para su uso escolar?					
03	¿El personal docente busca por iniciativa propia contar con grados académicos o segunda especialidad?					
04	¿La dirección de la institución educativa se interesa por mantener capacitados a los docentes y administrativos?					
	<b>DIMENSIÓN: Fiabilidad</b>					
05	¿El personal administrativo de la institución cumple eficientemente su función de atender al usuario?					
06	¿Los docentes cumplen los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares programadas?					
07	¿La institución educativa brinda respuesta en el tiempo establecido a las solicitudes de los usuarios del servicio educativo?					
	<b>DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta</b>					
08	¿El docente realiza la retroalimentación respectiva para superar las deficiencias de los estudiantes?					
09	¿El personal administrativo de la Institución está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes?					
10	¿Los docentes de la Institución están dispuestos siempre a ayudar a los estudiantes?					
	<b>DIMENSIÓN: Seguridad y de equipo</b>					
11	¿El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para brindar un servicio de calidad a los usuarios del servicio educativo?					
12	Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos para garantizar un servicio de calidad.					

13	¿Los docentes de la institución generan confianza a los estudiantes y padres de familia?					
14	¿El personal administrativo de la institución genera confianza a los estudiantes y padres de familia?					
15	¿Los directivos de la institución generan confianza a la comunidad educativa?					
16	¿El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes y padres de familia?					
17	¿Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de familia?					
18	¿Los directivos son atentos y educados en el trato con los estudiantes y padres de familia?					
	<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>					
19	¿Los docentes de la institución brindan atención personalizada a los estudiantes y padres de familia?					
20	¿El personal administrativo brinda atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa?					
21	¿Los docentes de la institución se interesan por las necesidades de los estudiantes y padres de familia?					
22	¿El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes y padres de familia?					
23	¿Los docentes de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?					
24	¿Los directivos de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?					

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora **Dra.** Consuelo Del Pilar Clemente Castillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo alumno de la Escuela Profesional de POSGRADO de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de maestro en Administración de la Educación..

El título del proyecto de investigación es: **“Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayaucho, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma

Jorge Mendoza Huaña.

**DNI N° 28602530**

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones.**

### **Variable 1: Habilidades directivas.**

Según Workmeter (2014) las habilidades directivas se demuestran con la sabiduría que utilizan los directivos, ya sea en normas, políticas y estrategias que usan para realizar una gestión eficaz y facilita en la dirección de la organización.

#### **Dimensiones**

##### **1. Habilidades técnicas directivas:**

Generar competitividad a través de la Gestión de documentos institucionales, con la cual mejorar la calidad del proceso educativo y un clima favorable (Workmeter,2014)

##### **2. Habilidades conceptuales directivas:**

El saber que deben poseer los directivos para gestionar y tomar decisiones óptimas a través del conocimiento de normas, de políticas y de metodologías educativas (Workmeter, 2014)

##### **3. Habilidades humanas directivas:** Promover las relaciones humanas en las organizaciones, entre las cuales se encuentra las habilidades de líder, motivador, integrador y conciliador. (Workmeter, 2014).

### **Variable 2: Calidad de servicio educativo.**

Se puede gestionar a base de la filosofía de **calidad** total cuyos principios fundamentales son: Organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relación de mutuo beneficio de los educandos, por lo tanto, la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar, de “sentir” la educación. (Senlle y Gutierrez, 2005)

#### **Dimensiones**

##### **1. Elementos tangibles.**

Todo lo que se puede observar y tocar, tiene que ver con la infraestructura educativa y presentación del personal (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

## **2. Fiabilidad.**

Entrega del servicio en el tiempo y calidad prevista, está referido al cumplimiento del servicio y de horarios (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

## **3. Capacidad de respuesta.**

Capacidad que tiene la organización para brindar un servicio con eficiencia y eficacia (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

## **4. Seguridad y de equipo:**

Acciones y conductas de idoneidad de los actores, generación de confianza y trato amable (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

## **5. Empatía.**

Acciones o conductas relacionadas con la atención personalizada, conocimiento de las necesidades de los usuarios y mantener comunicación con ellos. (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

### Matriz de operacionalización

#### Variable 1: Habilidades directivas.

Definición	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escalas y valores
Habilidades directivas	Habilidades técnicas directivas.	Gestión de documentos institucionales	1 – 7	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		Gestión de la calidad del proceso educativo		
		Gestión de clima favorable		
	Habilidades conceptuales directivas.	Conocimiento de normas.	8 - 12	
		Conocimiento de políticas.		
	Habilidades humanas directivas.		Conocimiento de metodologías educativas	
Líder Motivador. Integrador. Conciliador				

### Matriz de operacionalización

#### Variable 2: Calidad de servicio educativo.

Definición	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escalas y valores
Calidad de servicio educativo	Elementos tangibles.	Infraestructura educativa	1 - 4	
		Presentación personal.		Siempre = 5
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio		Casi siempre = 4
			5 - 7	A veces = 3
	Capacidad de respuesta:	Eficiencia	8 - 10	Casi nunca = 2
		Eficacia.		Nunca = 1
	Seguridad y de equipo:	Idoneidad de los actores		
		Generación de confianza	11 - 18	
	Empatía	Trato amable		
		Atención personalizada		
Conocer sus necesidades		19 - 24		
		Mantener comunicación		

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Habilidades directivas**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades técnicas directivas</b>							
1	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del PEI y el PAT con la participación de la comunidad educativa?	X		X		X		
2	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del reglamento institucional RI con la participación de la comunidad educativa?	X		X		X		
3	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente el desarrollo de los planes curriculares?	X		X		X		
4	¿Los directivos de la institución monitorean el proceso educativo, estrategias de acompañamiento y evaluación?	X		X		X		
5	¿los directivos de la institución supervisan permanentemente el proceso educativo para establecer la mejora?	X		X		X		
6	¿Los directivos de la institución promueven la convivencia institucional en un marco democrático y participativo?	X		X		X		
7	¿Los directivos de la institución tienen habilidades para solucionar conflictos generados dentro de la institución?	X		X		X		
	<b>Habilidades conceptuales directivas</b>							
8	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las normas que regulan deberes y derechos de la comunidad educativa?	X		X		X		
9	¿Los directivos acuerdan la toma de decisiones de manera corporativa?	X		X		X		
10	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las políticas de estímulos y reconocimientos?	X		X		X		
11	¿Los directivos de la institución tienen pleno	X		X		X		



	conocimiento de los nuevos modelos y paradigmas de la educación?						
12	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las nuevas metodologías educativas?	X		X		X	
	<b>Habilidades humanas directivas</b>						
13	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente las actividades de gestión institucional?	X		X		X	
14	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente el proceso educativo dentro de la institución?	X		X		X	
15	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente la gestión de los planes de mejora?	X		X		X	
16	¿Los directivos de la institución incentivan el desarrollo del talento del personal docente?	X		X		X	
17	¿Los directivos de la institución motivan e incentivan a los estudiantes con rendimiento sobresaliente?	X		X		X	
18	¿Los directivos buscan siempre el bien común de todos los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
19	¿Los directivos de la institución promueven actividades extracurriculares de integración y solidaridad entre los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
20	¿Los directivos de la institución establecen mecanismos para el trabajo cooperativo entre los docentes?	X		X		X	
21	¿Los directivos de la institución evidencian habilidades de conciliación en casos de conflicto de la comunidad educativa?	X		X		X	

**Observaciones:**

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

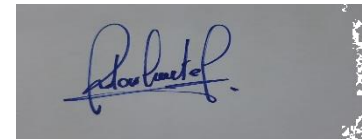
**Apellidos y nombres del juez validador Dr.:** Consuelo Del Pilar Clemente Castillo    **DNI:** 40528957

**Especialidad del validador: Doctorada en Educación.**

**08 de junio del 2021**

- <sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio educativo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión: elementos tangibles</b>							
1	¿Las instalaciones deportivas, patios y servicios higiénicos de la institución son suficientes para la comunidad educativa?	X		X		X		
2	¿Las aulas están diseñadas y construidas adecuadamente para su uso escolar?	X		X		X		
3	¿El personal docente busca por iniciativa propia contar con grados académicos o segunda especialidad?	X		X		X		
4	¿La dirección de la institución educativa se interesa por mantener capacitados a los docentes y administrativos?	X		X		X		
	<b>Dimensión: fiabilidad</b>							
5	¿El personal administrativo de la institución cumple eficientemente su función de atender al usuario?	X		X		X		
6	¿Los docentes cumplen los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares programadas?	X		X		X		
7	¿La institución educativa brinda respuesta en el tiempo establecido a las solicitudes de los usuarios del servicio educativo?	X		X		X		
	<b>Dimensión: capacidad de respuesta</b>	X		X		X		
8	¿El docente realiza la retroalimentación respectiva para superar las deficiencias de los estudiantes?	X		X		X		
9	¿El personal administrativo de la Institución está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes?	X		X		X		
10	¿Los docentes de la Institución están dispuestos siempre a ayudar a los estudiantes?	X		X		X		
	<b>Dimensión: seguridad y de equipo</b>	X		X		X		
11	¿El personal administrativo posee los suficientes							

	conocimientos para brindar un servicio de calidad a los usuarios del servicio educativo?						
12	¿Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos para garantizar un servicio de calidad??	X		X		X	
13	¿Los docentes de la institución generan confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
14	¿El personal administrativo de la institución genera confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
15	¿Los directivos de la institución generan confianza a la comunidad educativa?	X		X		X	
16	¿El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
17	¿Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
18	¿Los directivos son atentos y educados en el trato con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
	<b>Dimensión: empatía</b>						
19	¿Los docentes de la institución brindan atención personalizada a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
20	¿El personal administrativo brinda atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
21	¿Los docentes de la institución se interesan por las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
22	¿El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
23	¿Los docentes de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
24	¿Los directivos de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dra. :**    **Consuelo Del Pilar Clemente Castillo**    **DNI: 40528957**

**Especialidad del validador: Doctorada en educación.**

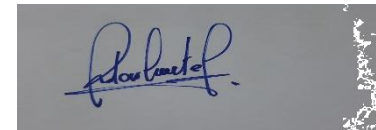
**08 de junio del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Habilidades directivas**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades técnicas directivas</b>							
1	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del PEI y el PAT con la participación de la comunidad educativa?	X		X		X		
2	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del reglamento institucional RI con la participación de la comunidad educativa?	X		X		X		
3	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente el desarrollo de los planes curriculares?	X		X		X		
4	¿Los directivos de la institución monitorean el proceso educativo, estrategias de acompañamiento y evaluación?	X		X		X		
5	¿los directivos de la institución supervisan permanentemente el proceso educativo para establecer la mejora?	X		X		X		
6	¿Los directivos de la institución promueven la convivencia institucional en un marco democrático y participativo?	X		X		X		
7	¿Los directivos de la institución tienen habilidades para solucionar conflictos generados dentro de la institución?	X		X		X		
	<b>Habilidades conceptuales directivas</b>							
8	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las normas que regulan deberes y derechos de la comunidad educativa?	X		X		X		
9	¿Los directivos acuerdan la toma de decisiones de manera corporativa?	X		X		X		
10	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las políticas de estímulos y reconocimientos?	X		X		X		
11	¿Los directivos de la institución tienen pleno	X		X		X		

	conocimiento de los nuevos modelos y paradigmas de la educación?						
12	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las nuevas metodologías educativas?	X		X		X	
	<b>Habilidades humanas directivas</b>						
13	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente las actividades de gestión institucional?	X		X		X	
14	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente el proceso educativo dentro de la institución?	X		X		X	
15	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente la gestión de los planes de mejora?	X		X		X	
16	¿Los directivos de la institución incentivan el desarrollo del talento del personal docente?	X		X		X	
17	¿Los directivos de la institución motivan e incentivan a los estudiantes con rendimiento sobresaliente?	X		X		X	
18	¿Los directivos buscan siempre el bien común de todos los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
19	¿Los directivos de la institución promueven actividades extracurriculares de integración y solidaridad entre los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
20	¿Los directivos de la institución establecen mecanismos para el trabajo cooperativo entre los docentes?	X		X		X	
21	¿Los directivos de la institución evidencian habilidades de conciliación en casos de conflicto de la comunidad educativa?	X		X		X	

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.:**    Flores Limo, Fernando Antonio      **DNI:** 09256713

**Especialidad del validador: Administración en Educación**

**6 de junio del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio educativo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión: elementos tangibles</b>							
1	¿Las instalaciones deportivas, patios y servicios higiénicos de la institución son suficientes para la comunidad educativa?	X		X		X		
2	¿Las aulas están diseñadas y construidas adecuadamente para su uso escolar?	X		X		X		
3	¿El personal docente busca por iniciativa propia contar con grados académicos o segunda especialidad?	X		X		X		
4	¿La dirección de la institución educativa se interesa por mantener capacitados a los docentes y administrativos?	X		X		X		
	<b>Dimensión: fiabilidad</b>							
5	¿El personal administrativo de la institución cumple eficientemente su función de atender al usuario?	X		X		X		
6	¿Los docentes cumplen los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares programadas?	X		X		X		
7	¿La institución educativa brinda respuesta en el tiempo establecido a las solicitudes de los usuarios del servicio educativo?	X		X		X		
	<b>Dimensión: capacidad de respuesta</b>	X		X		X		
8	¿El docente realiza la retroalimentación respectiva para superar las deficiencias de los estudiantes?	X		X		X		
9	¿El personal administrativo de la Institución está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes?	X		X		X		
10	¿Los docentes de la Institución están dispuestos siempre a ayudar a los estudiantes?	X		X		X		
	<b>Dimensión: seguridad y de equipo</b>	X		X		X		

11	¿El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para brindar un servicio de calidad a los usuarios del servicio educativo?						
12	¿Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos para garantizar un servicio de calidad??	X		X		X	
13	¿Los docentes de la institución generan confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
14	¿El personal administrativo de la institución genera confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
15	¿Los directivos de la institución generan confianza a la comunidad educativa?	X		X		X	
16	¿El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
17	¿Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
18	¿Los directivos son atentos y educados en el trato con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
	<b>Dimensión: empatía</b>						
19	¿Los docentes de la institución brindan atención personalizada a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
20	¿El personal administrativo brinda atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
21	¿Los docentes de la institución se interesan por las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
22	¿El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
23	¿Los docentes de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
24	¿Los directivos de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. .:**      Flores Limo, Fernando Antonio      **DNI:** 09256713

**Especialidad del validador:** Administración en Educación

**6 de junio del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Habilidades directivas**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Habilidades técnicas directivas</b>							
1	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del PEI y el PAT con la participación de la comunidad educativa?	X		X		X		
2	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente la elaboración del reglamento institucional RI con la participación de la comunidad educativa?	X		X		X		
3	¿Los directivos de la institución gestionan eficientemente el desarrollo de los planes curriculares?	X		X		X		
4	¿Los directivos de la institución monitorean el proceso educativo, estrategias de acompañamiento y evaluación?	X		X		X		
5	¿los directivos de la institución supervisan permanentemente el proceso educativo para establecer la mejora?	X		X		X		
6	¿Los directivos de la institución promueven la convivencia institucional en un marco democrático y participativo?	X		X		X		
7	¿Los directivos de la institución tienen habilidades para solucionar conflictos generados dentro de la institución?	X		X		X		
	<b>Habilidades conceptuales directivas</b>							
8	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las normas que regulan deberes y derechos de la comunidad educativa?	X		X		X		
9	¿Los directivos acuerdan la toma de decisiones de manera corporativa?	X		X		X		
10	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las políticas de estímulos y reconocimientos?	X		X		X		
11	¿Los directivos de la institución tienen pleno	X		X		X		

	conocimiento de los nuevos modelos y paradigmas de la educación?						
12	¿Los directivos de la institución tienen pleno conocimiento de las nuevas metodologías educativas?	X		X		X	
	<b>Habilidades humanas directivas</b>						
13	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente las actividades de gestión institucional?	X		X		X	
14	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente el proceso educativo dentro de la institución?	X		X		X	
15	¿Los directivos de la institución lideran eficazmente la gestión de los planes de mejora?	X		X		X	
16	¿Los directivos de la institución incentivan el desarrollo del talento del personal docente?	X		X		X	
17	¿Los directivos de la institución motivan e incentivan a los estudiantes con rendimiento sobresaliente?	X		X		X	
18	¿Los directivos buscan siempre el bien común de todos los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
19	¿Los directivos de la institución promueven actividades extracurriculares de integración y solidaridad entre los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
20	¿Los directivos de la institución establecen mecanismos para el trabajo cooperativo entre los docentes?	X		X		X	
21	¿Los directivos de la institución evidencian habilidades de conciliación en casos de conflicto de la comunidad educativa?	X		X		X	

**Observaciones:**

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

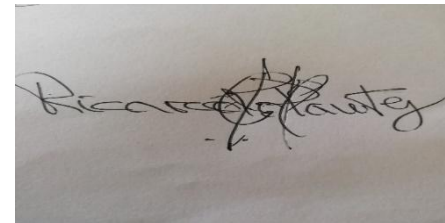
**Apellidos y nombres del juez validador Dr.:**    Pauta Guevara, Ricardo      **DNI:** 09256713

**Especialidad del validador: Administración en Educación**

**15 de junio del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio educativo**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión: elementos tangibles</b>							
1	¿Las instalaciones deportivas, patios y servicios higiénicos de la institución son suficientes para la comunidad educativa?	X		X		X		
2	¿Las aulas están diseñadas y construidas adecuadamente para su uso escolar?	X		X		X		
3	¿El personal docente busca por iniciativa propia contar con grados académicos o segunda especialidad?	X		X		X		
4	¿La dirección de la institución educativa se interesa por mantener capacitados a los docentes y administrativos?	X		X		X		
	<b>Dimensión: fiabilidad</b>							
5	¿El personal administrativo de la institución cumple eficientemente su función de atender al usuario?	X		X		X		
6	¿Los docentes cumplen los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares programadas?	X		X		X		
7	¿La institución educativa brinda respuesta en el tiempo establecido a las solicitudes de los usuarios del servicio educativo?	X		X		X		
	<b>Dimensión: capacidad de respuesta</b>	X		X		X		
8	¿El docente realiza la retroalimentación respectiva para superar las deficiencias de los estudiantes?	X		X		X		
9	¿El personal administrativo de la Institución está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes?	X		X		X		
10	¿Los docentes de la Institución están dispuestos siempre a ayudar a los estudiantes?	X		X		X		
	<b>Dimensión: seguridad y de equipo</b>	X		X		X		

11	¿El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para brindar un servicio de calidad a los usuarios del servicio educativo?						
12	¿Los docentes poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos para garantizar un servicio de calidad??	X		X		X	
13	¿Los docentes de la institución generan confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
14	¿El personal administrativo de la institución genera confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
15	¿Los directivos de la institución generan confianza a la comunidad educativa?	X		X		X	
16	¿El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
17	¿Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
18	¿Los directivos son atentos y educados en el trato con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
	<b>Dimensión: empatía</b>						
19	¿Los docentes de la institución brindan atención personalizada a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
20	¿El personal administrativo brinda atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa?	X		X		X	
21	¿Los docentes de la institución se interesan por las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
22	¿El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
23	¿Los docentes de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
24	¿Los directivos de la institución mantienen una comunicación permanente con los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	



**Observaciones:**

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

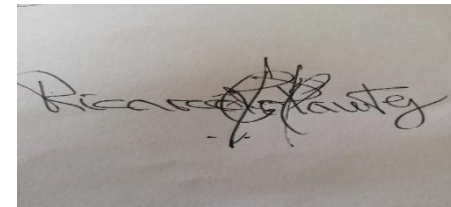
**Apellidos y nombres del juez validador Dr. .:**      Pauta Guevara, Ricardo      **DNI:**

**Especialidad del validador: Administración en Educación**

**15 de junio del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

### Base de datos de prueba piloto

VARIABLE X = HABILIDADES DIRECTIVAS																					
Habilidades técnicas directivas							Habilidades conceptuales directivas					Habilidades humanas directivas									
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4
7	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	1	3	4	1	1	4	4	3	4	3	2	3	1	3	1	1
9	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3
10	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
12	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3
14	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4
15	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3
16	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
17	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
18	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
20	3	3	5	5	5	1	4	4	4	3	4	5	1	3	3	4	4	5	3	4	3
21	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
22	3	5	3	3	3	5	3	3	5	2	3	5	3	3	5	2	2	5	5	3	3
23	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
24	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4

	<b>25</b>	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4
	<b>26</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	5	5
	<b>27</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	<b>28</b>	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	2	2	3
	<b>29</b>	3	3	3	5	4	3	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
	<b>30</b>	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4
	<b>31</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
<b>TOTAL</b>	127	131	125	134	128	121	118	130	119	115	127	130	122	123	116	107	119	121	117	115	112	
<b>MEDIA</b>	6	6.2	6	6.4	6.1	5.8	5.6	6.2	5.7	5.5	6	6.2	5.8	5.9	5.5	5.1	5.7	5.8	5.6	5.5	5.3	



	<b>25</b>	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
	<b>26</b>	3	2	5	2	2	4	3	3	3	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5
	<b>27</b>	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	<b>28</b>	2	2	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
	<b>29</b>	3	3	2	2	2	5	2	5	4	5	3	4	5	4	3	2	3	3	5	4	4	3	5	3	3
	<b>30</b>	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
	<b>31</b>	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>TOTAL</b>	103	102	126	115	115	127	119	128	113	137	113	127	134	119	122	115	133	130	131	113	125	117	130	127	127	
<b>MEDIA</b>	4.9	4.9	6	5.5	5.5	6	5.7	6.1	5.4	6.5	5.4	6	6.4	5.7	5.8	5.5	6.3	6.2	6.2	5.4	6	5.6	6.2	6	6	

### Base de datos de las variables

Variable 1 . Habilidades directivas																					Variable 2. Calidad de servicio educativo																									
Dimensión 1.Habilidades técnicas directivas							Dimensión 2. Habilidades conceptuales directivas					Dimensión 3. Habilidades humanas directivas									Dimensión 1. Elementos tangibles				Dimensión 2. Fiabilidad			Dimensión 3. Capacidad de respuesta				Dimensión 4. Seguridad y de equipo								Dimensión 5. Empatía						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	5	2	4	3	4	4	4	1	5	2	3	4	4	4	2	5	2	4	1	1	3	2	4	5	3	3	2	4	1	5	3	2	2	4	3	1	4	5	1	4	3	1	4	5		
3	3	4	1	1	2	5	2	3	3	1	1	5	5	1	3	3	4	1	3	3	1	2	5	1	3	2	5	1	1	3	3	3	4	1	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3		
4	2	5	4	1	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2	4	2	5	4	4	2	1	2	5	2	1	2	5	2	4	2	4	2	5	4	1	2	4	2	3	4	1	2	4	2		
5	4	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	1	4	5	4	1	5	5	4	5	5	1	4	5	4	1	4	5	4	5	4	1	5	5	4	5	4	1	5	5	4	5	4		
2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4		
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	5	4	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	4	1	2	5	4	1	4	1	2	5	4	1	4	1		
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2		
2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4		
3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3		
5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	3	4	1	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	4	1	2	3	4	1	4	1	2	3	4	1	4	1		
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	5		
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4		
4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2		



5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4				
4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2			
4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1	4	1	2	5	4	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	5	4	1	4	1	2	5	4	1	4	1
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	



## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo Fernando Antonio Flores Limo, , con DNI N° **09256713** A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Jorge Mendoza Huaña, para obtener el grado de **Maestra en Administración de la Educación**, en la Universidad Privada Cesar Vallejo, para la investigación titulada "**Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021**", requisito fundamental para optar el grado de **Maestra en Administración de la Educación**

Lima, 22 de mayo del 2021

Atentamente,



---

Firma:

### FICHA TECNICA DE LAS VARIABLES

**Ficha técnica de la Variable 1: Habilidades directivas.**

Instrumento: Se aplicó un cuestionario:

### **Datos generales**

Título: Cuestionario sobre habilidades directivas.

Autor: Br. Palacios Espinoza, Betty Liliana adaptado por Jorge Mendoza Huaña

Procedencia: Ayacucho – Perú, 2021.

Objetivo: Determinar la relación entre las “Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021.

Administración: Individual.

Duración: 20 minutos

Estructura: La escala consta de 21 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5. Siempre, la escala está conformada por 03 dimensiones, los ítems se presentan en forma de proposiciones positiva y negativa sobre la variable.

### **Ficha técnica de la Variable 2: calidad de servicio educativo.**

#### **Datos generales**

Título: Cuestionario sobre calidad de servicio educativo.

Autor: **Br. Palacios Espinoza, Betty Liliana adaptado por Jorge Mendoza Huaña**

Procedencia: Ayacucho- 2021.

Objetivo: Determinar la relación entre las “Habilidades directivas y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del distrito Huamanguilla – Ayacucho, 2021

Administración: Individual

Duración: 20 minutos

Estructura:

La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5. Siempre, la variable está conformada por 05 dimensiones, los ítems se presentan en forma de proposiciones positiva y negativa sobre la variable.

**Solicitud y autorización para la aplicación de los instrumentos.**



**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

Jorge Santos Peña Rebatta.

Director de la I.E. "San Juan de la Frontera" – Huamanguilla.

Presente.

Jorge Mendoza Huaña, identificado con DNI N° 28602530, docente de la I.E. "Quiturara" de la comunidad de Quiturara, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito la autorización y facilidades para aplicar los instrumentos de la investigación titulada "**Habilidades directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla 2021**", en la institución la cual usted dignamente dirige.

Por lo expuesto:

Ruego a Usted señor Director que acceda a mi petición.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'J' and 'M' followed by a horizontal line that extends across the page.

Profesor Jorge Mendoza Huaña

4G



22:52



Uriel Secret...



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"



SOLICITUD DE AUT...



1 página • 210 kB • PDF

8:19 ✓✓

14 DE JUNIO DE 2021

Amigo Uriel, buenas tardes, por favor pasame su numero del director, gracias

12:04 ✓✓



Prof Jorge Director

12:11

Mensaje

Añadir contacto



Escribe un mensaje



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Krupskaya Rebaza Ulloa.

Directora de la I.E. "Mariano Sosa Lozano" – La Vega -Huamanguilla.

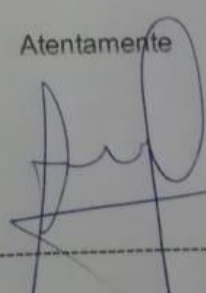
Presente.

Jorge Mendoza Huaña, identificado con DNI N° 28602530, docente de la I.E. "Quiturara" de la comunidad de Quiturara, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para aplicar los instrumentos de la investigación titulada "**Habilidades directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla 2021**", en la institución la cual usted dignamente dirige.

Por lo expuesto:

Ruego a Usted señora Directora que acceda a mi petición.

Atentamente

  
-----  
Profesor Jorge Mendoza Huaña

Recibido  
12/06/2021  
I.E. TCMSL-LAVEGA  
HUAÑA  
21461277.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA QUITURARA  
HUAMANGUILLA  
MESA DE PARTES  
Reg. N° 03.....Folio: 01.....  
Fecha: 15/04/21...Firma: *[Firma]*

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Norma Luza Ogosi.

Directora de la I.E. "Quiturara" – Quiturara - Huamanguilla.

Presente.

Jorge Mendoza Huaña, identificado con DNI N° 28602530, docente de la I.E. "Quiturara" de la comunidad de Quiturara, con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para aplicar los instrumentos de la investigación titulada "**Habilidades directivas y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas del distrito Huamanguilla 2021**", en la institución la cual usted dignamente dirige.

Por lo expuesto:

Ruego a Usted señora Directora que acceda a mi petición.

Atentamente

Profesor Jorge Mendoza Huaña

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

## CONSTANCIA

LA DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “QUITURARA”  
DE LA COMUNIDAD DE QUITURARA-DISTRITO HUAMANGUILA-  
PROVINCICA HUANTA.

### HACE CONSTAR:

Que el docente, estudiante del programa de la maestria en Administración de la Educación en la Universidad Cesar vallejo filial Ate. MENDOZA HUAÑA, Jorge DNI. N° 28602530 esta autorizado para realizar su trabajo de investigacion (Tesis), titulada: **“Habilidades Directivas y la Calidad de Servicio Educativo en el distrito de Huamanguill 2021”**

Se expide la presente constancia para los fines que crea conveniente el interesado

Quiturara. 15 de junio del 2021

