



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los
padres de familia de una IE del distrito de Surco, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Narro Erazo, Martha Ysabel (ORCID: 0000-0001-9867-7113)

ASESORA:

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (ORCID: 0000-0002-5469-2466)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza que necesité para culminar este trabajo, a mi esposo y mis hijos Stefanía y Fabrizio por apoyarme y ser mi inspiración constante en mi aspecto profesional y personal.

M. Ysabel

Agradecimiento

A la insigne Universidad César Vallejo, por formar en sus aulas profesionales eficaces y competentes.

A los docentes de la Escuela de Posgrado, por sus enseñanzas y sus experiencias profesionales.

A la Dra. Noemi Teresa Julca Vera, por su valiosa asesoría durante el desarrollo de la presente investigación.

A los directivos, colegas y padres de familia que me apoyaron en dar respuesta a las fichas de cuestionario.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Operacionalización de variables	18
3.3 Población,muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Validación por juicio de expertos	21
Tabla 2 Resultados de la variable Habilidades sociales	23
Tabla 3 Resultados de la dimensión Conductual	24
Tabla 4 Resultados de la dimensioón Cognitiva	25
Tabla 5 Resultados de la dimensioón Fisiológica	26
Tabla 6 Resultados de la variable Calidad de servicio educativo.....	27
Tabla 7 Tabla cruzada de Habilidades sociales y Calidad de servicio educativo	28
Tabla 8 Tabla cruzada de dimensión Conductual y Calidad de servicio educativo	28
Tabla 9 Tabla cruzada de dimensión Cognitivo y Calidad de servicio educativo	29
Tabla 10 Tabla cruzada de dimensión Fisiológico y Calidad de servicio educativo	29
Tabla 11 Prueba de normalidad Kolgomorov.....	30
Tabla 12 Prueba de hipótesis general	31
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 1	32
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 2	32
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 3	33

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencia de la variable Habilidades sociales	23
Figura 2 Frecuencia de la dimensión Conductual.....	24
Figura 3 Frecuencia de la dimensión Cognitiva.....	25
Figura 4 Frecuencia de la dimensión Fisiológica.....	26
Figura 5 Frecuencia de la variable Calidad de servicio educativo	27

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la correlación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, 2021. En el estudio se usó un enfoque de investigación cuantitativa, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional. La muestra de estudio estuvo constituida por 60 padres de familia; la información se recogió en las fichas de cuestionario estructurado; para el análisis de la información se empleó el software estadístico SPSS - Versión 26, permitiendo sistematizar los resultados, así como estructurar las tablas y gráficos; para su análisis inferencial se utilizó el Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman. En consecuencia, el resultado del estudio determinó que no existe correlación entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo en padres de familia; ya que la significación (Sig =0.345) asociada al coeficiente de correlación Rho de Spearman es mayor del 0.05; por lo tanto, no se llegó a establecer la correlación entre las variables estudiadas.

Palabras clave: Habilidades sociales, calidad de servicio educativo y calidad educativa .

Abstract

The main objective of this research work was to establish the correlation between social skills and quality of educational service in parents of an EI in the district of Surco, 2021.

The study used a quantitative research approach, basic type, non-experimental cross-sectional design with a correlational level. The study sample consisted of 60 parents; the information was collected in the structured questionnaire files; For the analysis of the information, the statistical software SPSS - Version 26 was used, allowing to systematize the results, as well as to structure the tables and graphs; Spearman's "Rho" Correlation Coefficient was used for its inferential analysis. Consequently, the result of the study determined that there is no correlation between social skills and quality of educational service in parents; since the significance (Sig = 0.345) associated with Spearman's Rho correlation coefficient is greater than 0.05; therefore, the correlation between the variables studied was not established.

Keywords: Social skills, quality of educational service and educational quality.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el mundo ha pasado por constantes cambios políticos, económicos y evidentemente educativos que vienen reformándose rápidamente y nuestro país no es ajeno a esos cambios, la calidad en la enseñanza educativa que se ofrece en las instituciones está en constante evaluación. La OCDE (2017) como organismo mundial que impulsa el crecimiento en países subdesarrollados aplica la prueba PISA, que se ejecuta cada tres años, centrándose en las áreas de matemática, lectura y ciencias, con la finalidad de medir los conocimientos y habilidades de los estudiantes para afrontar problemas de su vida. El Perú participó de manera voluntaria en el 2018 en esta prueba donde participaron 8028 estudiantes de 342 colegios estatales y privados del territorio nacional, los resultados mostraron que nos encontramos debajo de la línea de base o punto de partida del desarrollo de las competencias, esto quiere decir que el mejoramiento de la calidad en la educación tiene muchas brechas que cubrir atrasando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

El MINEDU (2011) a través de la ley general de educación N° 28044 asegura la operatividad de la evaluación en la enseñanza respondiendo a los programas educativos nacionales y diseños curriculares donde se estableció una institución autónoma para asegurar la eficiencia de las entidades educativas frente a la comunidad pero que no se ve reflejado en la actualidad.

La Unesco (2013) afirma que una mala calidad del servicio educativo dificulta el aprendizaje óptimo de los estudiantes teniendo como consecuencia un decrecimiento en la economía del país. Niño (2006) manifiesta que es esencial la preocupación por el mejoramiento de la calidad en las instituciones educativas, con el propósito de ofrecer una mejor calidad de vida a los jóvenes que se insertaran a la sociedad creando así mejores oportunidades de desarrollo.

Sabemos que las instituciones educativas solo pueden tener éxito si reconocen y satisfacen las expectativas de los usuarios, por lo que deben perfeccionar la condición de las funciones que brindan creando una comunidad más justa, inclusiva y honesta para todos, en el que los alumnos se puedan adaptar

al mercado laboral imitando habilidades sociales asertivas de su segundo hogar.

Es por eso la importancia de la función que realizan los actores educativos como son los docentes, directivos y otros para que esta calidad sea evidenciada.

Bisquerra (2002) nos manifiesta que las habilidades sociales son el factor decisivo para la convivencia humana. Los maestros y directores constantemente interactúan con los estudiantes y los padres. La eficiencia y la naturaleza de estas interrelaciones decidirán muchos aspectos de sus vidas. Todo esto no solo le permite avanzar en su carrera, sino que también actúa como un amortiguador durante los momentos difíciles.

Jiménez et al (2007) menciona que las habilidades adquiridas en la escuela ayudarán a los estudiantes a resolver eficazmente sus propios problemas ambientales. La investigación muestra la importancia de las habilidades sociales y el logro o fallo de las personas en la vida al prescindir de ellas. Es por esto que hemos observado que la calidad de los servicios educativos ofrecido por las instituciones no es exitosa, porque sus participantes educativos no manejan habilidades sociales necesarias para obtener una buena calidad de servicio ya que brindan un servicio mínimo y en este caso no se pueden compensar las exigencias de los consumidores, padres y estudiantes.

Blanchard (2006) y Vartuali (2010) creen que para que las organizaciones actuales tengan éxito, deben proporcionar a los clientes servicios de calidad.

Los maestros o gerentes que posean y manejen sus habilidades sociales de manera satisfactoria podrán comprender y controlar los sentimientos de ellos mismos y de los demás a su alrededor, y manejarán mejor su comunicación en términos de escucha activa y otras habilidades sociales seguras ofreciendo un servicio educativo de alta calidad en las instituciones educativas que opera.

Drucker (2006) dijo sobre este tema que la calidad no es lo que se pone en venta, sino lo que los clientes obtienen del precio que están dispuestos a pagar por

la prestación que reciben.

La situación anterior ocurrió en una institución educativa del distrito de Surco, donde los agentes educativos, docentes, gerentes y administradores encontraron dificultades en el manejo de las habilidades sociales, lo que resultó una calidad insuficiente de la educación brindada. La comunicación directa de los consumidores a los estudiantes y padres se redujo a un trabajo que no ha logrado las metas institucionales establecidas por la escuela y los resultados esperados que la escuela ha presentado en la comunidad.

Todo lo anterior me lleva a hacer las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la correlación que existe entre las habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021?

De igual manera esta problemática nos lleva a formularnos los siguientes problemas específicos ¿Cuál es la correlación entre componente conductual y calidad del servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021? ¿Cuál es la correlación entre componente cognitivo y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, 2021? ¿Cuál es la correlación entre componente fisiológico y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021?

Este trabajo de investigación se justifica con base en tres aspectos. De acuerdo con la justificación teórica se originó este estudio debido a la necesidad de conocer cómo se correlaciona las habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de una IE del distrito de Surco,2021, dada la importancia de que los actores educativos manejen habilidades sociales positivas para perfeccionar la calidad de servicio educativo en el marco del mejoramiento continuo para la institución educativa. En la justificación práctica se aplica los resultados de esta investigación donde se fabricarán métodos y proyectos de intervención que permitan afinar la calidad de los servicios educativos de la institución, creando así las condiciones necesarias, asegurando el éxito de la calidad que se ofrece cumpliendo de esta manera la ley educativa que garantiza su adecuado

funcionamiento en favor de la sociedad. Y en la justificación metodológica, mediante la aplicación de una metodología de investigación, se podrá determinar el nivel de relación y significación que hay entre las variables mencionadas, una vez demostrada su validez y confiabilidad lograrán ser usados para futuros estudios relacionados al tema.

Esto nos lleva a establecer la correlación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021 donde se generan los siguientes propósitos: Establecer la correlación que existe entre componente conductual y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.Establecer la correlación que existe entre componente cognitivo y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.Establecer la correlación que existe entre componente fisiológico y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.

Como hipótesis general nos preguntamos si: Existe una correlación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo de los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021 Y como hipótesis específicas nos preguntamos si: Existe una correlación significativa entre componente conductual y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021. Existe una correlación significativa entre componente cognitivo y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, 2021. Existe una correlación significativa entre componente fisiológico y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la realización de este estudio se revisaron investigaciones nacionales e internacionales cimentándose en el valor de las habilidades sociales para perfeccionar la interacción en la enseñanza.

En el ámbito internacional comenzamos con Cervantes (2018) quien publicó un artículo científico cuyo propósito era determinar la calidad de los servicios educativos, teniendo en cuenta las demandas de los usuarios de la institución de educación superior Barranquilla-Colombia. Esta investigación es de tipo descriptiva con un corte propositivo donde se describió a 80 estudiantes de administración y contabilidad, se aplicó cuestionarios y observaciones en escala Likert a estudiantes seleccionados de la población de investigación utilizándose la prueba no paramétrica de Mann Whitney. Los resultados muestran que de los alumnos que estudian la carrera de administración de empresas, el 55% de los encuestados están satisfechos con el servicio, el 36% están conforme y solo el 9% están insatisfechos y los que estudian la carrera de contaduría pública, el 48% de los encuestados están satisfechos con el servicio, el 32% están conforme y el 20% están inconforme, por lo que las necesidades de los clientes difieren en muchos aspectos sobre el servicio prestado, como se observa en el punto de tiempo, tiempo de respuesta y ejecución del programa.

Villalba (2018) en su exploración para tener el título de psicólogo clínico en Ambato, tuvo como propósito establecer la correlación entre inteligencia emocional y habilidades sociales, con una muestra de 100 personas, 50 hombres y 50 mujeres privados de libertad en un centro de Ambato, donde aplicaron la lista de inventario sentimental de Bar-On I-CE y la lista de habilidades sociales de Goldstein, donde concluyeron que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson y las estadísticas de Fisher no se comprobó la hipótesis que demuestra que no existe una correlación entre las variables mencionadas donde se descarta la H_1 y se admite la H_0 . Los resultados del cuestionario de Goldstein aplicado muestran que el nivel de habilidad social dominante entre los privados de libertad se encuentra en un nivel medio en todas las escalas, representando el 50%, seguido de un nivel alto, que

representa el 47%, y finalmente un nivel bajo que representa el 3% demostrando que no hay relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales ($\chi^2(6) = 8,362, N=100, p>0.050$).

Según Arteaga (2017) en su investigación en Venezuela, donde detalló la correlación entre habilidades sociales y la tecnoddependencia a las redes sociales. El total es de 209 estudiantes de psicología, de los cuales se aplica la escala de dependencia tecnológica a las escalas de redes sociales y habilidades sociales, se utilizó la encuesta para las variables anteriores. Esta investigación tiene un diseño correlacional. En el apartado de estadísticas se puede observar que la mayoría de los estudiantes de psicología pertenecen a la categoría de habilidades sociales bajas en los perfiles personales, el 38% pertenecen a esta categoría y el 34% pertenecen a la categoría de habilidades sociales moderadas, con el 28% restante en la categoría de habilidades sociales altas. En resumen, obtenemos $\chi^2(6) = 18,79, p < 0,05$ en la prueba de chi-cuadrado, por lo que la tecnoddependencia a las redes sociales y los de las habilidades sociales no son independientes entre sí. Observando la V de Cramer = 0.212 $p < 0.05$, está claro que esta relación es de baja magnitud. Es decir, aunque hay cierta tendencia, cuando aumenta la tecnoddependencia a las redes sociales, disminuyen las habilidades sociales, y viceversa, con menor intensidad.

Ahumada (2019) su investigación tuvo como propósito analizar el producto del empleo de un proyecto de entrenamiento de habilidades sociales para fortalecer la convivencia donde su población fueron 60 niños de 2do grado de primaria distribuidos en dos grupos. La investigación fue de enfoque descriptivo cuasi-experimental, donde llegó a la conclusión de que el programa ejecutado contribuyo satisfactoriamente en el fortalecimiento de la convivencia en la escuela demostrando efectividad en la aplicación del instrumento. En consideración con la hipótesis general, el análisis evidenció que el área de habilidad social es mayor al $p < ,001$ donde se obtuvo una t de 14, 2833 con lo cual indica que el programa aplicado fue efectivo en la optimización de habilidades sociales. En la evaluación, la diferencia promedio global del grupo experimental es de 19,67 puntos, alcanzando una media de 18.53 en el pre test y 38.20 en el post test. Esta es la

diferencia positiva entre los participantes en el grupo experimental al final del plan de intervención.

En el ámbito nacional empezamos con Rosado (2020) quien realizó una investigación donde logro examinar la correlación que se encuentra entre la gestión educativa y calidad del servicio, esta fue de modelo correlacional, enfoque cuantitativo, no experimental y transversal integrada por 50 docentes, obteniendo como conclusión que hay una correlación en las variables según el análisis obtenido en contraste de la rho. de Spearman con una valoración de 0.579, una positiva moderada, ($r_s = 0,698$, $p = .000$), además el de objetivo específico indica un valor de 0.683 por lo tanto la relación es significativa al 95% rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando una relación entre las variables estudiadas. En cuanto al nivel descriptivo, se observa que el 54% de los docentes de la IE investigada manifestaron que la calidad del servicio es poco eficiente, el 34% dijeron que es eficiente y el 12% que la calidad del servicio era deficiente.

Bravo (2019) realizó sus estudios para obtener el grado de maestro en la Universidad Católica de Santa María, donde analizó la relación entre las expectativas y las percepciones de la calidad de los servicios educativos en una escuela inicial privada en Arequipa. Este método de investigación propone un diseño descriptivo y un corte de correlación transversal. En este trabajo se utilizó una muestra censal compuesta por 73 padres de la provincia y se le aplicó el modelo de encuesta Servqual. Los resultados muestran que hay un nivel de correlación estadísticamente significativo, que es igual a p -valor = 0,000, y el nivel de significancia es $p > 0,000$. Los resultados mostraron que el 75,3% de los padres están altamente satisfechos, el 21,9% estaban moderadamente satisfechos y el 2,7% poco satisfechos con la calidad de los servicios educativos que recibieron. La conclusión del estudio es que existe una relación (p -valor=0,000) entre la expectativa y la percepción de los servicios educativos.

Paredes (2020) en su tesis realizada en el centro del Perú para tener el título de maestro con el propósito de establecer la correlación entre habilidades sociales y burnout académico por parte de los alumnos de diferentes universidades de la

provincia de Tarma, teniendo como población a 1200 estudiantes y una muestra de 299, aplicándose encuestas y cuestionarios que fueron validados por 12 especialistas. Se aplicó dos cuestionarios en la cual se empleó la escala Likert y la prueba fue la Tau b de Kendall, llegando a la conclusión que se encuentra correlación directa muy baja y significativa entre las habilidades y burnout académico, en virtud a que el Tau Be de Kendall de 0.076 y el P-Valor es de 0.030 referidas de los estudiantes universitarios de Tarma. En total, el 69,6% de los encuestados tienen altos niveles de habilidades sociales, el 22,4% es bajo, el 7,4% es muy alto y el 7% es muy bajo, lo que indica que está de acuerdo con los aspectos positivos de las habilidades sociales.

Chávez (2020) realizó su estudio para tener el grado de doctor en la Universidad Nacional del Callao, donde analizó la correlación entre la sexualidad responsable y habilidades sociales. El trabajo estaba formado en 130 adolescentes de una escuela pública de Ayacucho. El estudio propuso un diseño descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal. Las encuestas y entrevistas se realizaron con consentimiento informado previo, se aplicó la estadística de inferencia de Chi-cuadrado, encontrando los siguientes resultados: el 60,8% de las personas implementó plenamente comportamientos sexuales responsables en la dimensión biológica, en la psicológica 51,5% inadecuado, sociocultural 63,1% inadecuado y en la dimensión ética 54,6% inadecuado y en habilidades sociales el 53,1% presentaron asertividad baja, dimensión comunicación 78,5% promedio bajo, dimensión autoestima 61,5% bajo y toma de decisiones 63,8% promedio bajo, por lo que la sexualidad responsable y habilidades sociales están asociados(χ^2 es 37,293; $p= 0,000$) Se dedujo que las dimensiones de sexualidad responsable son inapropiados y las dimensiones de habilidades sociales presentan un nivel bajo, asegurando que existe relación significativa entre sexualidad responsable y habilidades sociales.

Encontramos teorías relacionadas a la variable Habilidades sociales como: La palabra habilidad proviene del latín *habilitas* y según la RAE (2001) define a habilidades sociales a un conjunto de hábitos o estilos que una persona realiza con gracia y destreza para negociar o conseguir algo mejorando así la relación interpersonal ayudando a conseguir sus objetivos trazados.

Cuando queremos buscar una definición clara de habilidades sociales surgen los problemas ya que no hay concepto a lo que constituye tener una conducta totalmente habilidosa. A pesar de las dificultades encontradas algunos autores manifiestan que es la capacidad o destreza que posee el ser humano de resolver los problemas que se les pueda presentar en su vida diaria respondiendo así a los impulsos colectivos en común sobre todo a esos que se desprenden de la conducta de las otras personas. (Caballo 2005)

Meinchenbaum et al (1981) de igual manera comentan lo difícil de colocar un concepto sólido de habilidad ya que existen muchos factores donde se desenvuelve el ser humano, como los años, condición social, sexo, la instrucción, teniendo en cuenta su cultura y los patrones que usa en su comunicación.

Las habilidades sociales inician a temprana edad, donde el niño interactúa con su familia, esto le ayudara a relacionarse de manera positiva, respetando las normas sociales establecidas, influyendo críticamente en su amoldamiento emocional, colectivo y universitario ya que aquellos que no presentan comportamientos sociales adecuados puede sufrir aislamiento, rechazo es decir menos felicidad en su vida posterior.

Por lo tanto, al hablar de habilidades sociales nos referimos a la habilidad o destreza que tiene toda persona al relacionarse de manera asertiva con su entorno resolviendo problemas de manera eficaz.

Entre las dimensiones de Habilidades Sociales según Vicente Caballo, encontramos la dimensión componente conductual que nos manifiesta que a través de los movimientos corporales de la persona cuando está viviendo alguna situación

real, se puede observar si maneja o no técnicas de habilidades sociales, viendo la cantidad o frecuencia con que el individuo emite estas respuestas ya que muchas veces el exceso o la ausencia pueden constituir conductas desadaptadas en la comunicación con los demás siendo esto de vital importancia si hablamos de agentes educativos. La mirada que emite una persona refleja sentimientos de varias maneras, amistosa, de tristeza, de agresividad y muchas veces cuando esta se desvía indica timidez. Morris et al (1997)

La dimensión componente cognitivo nos habla sobre la manera que la persona percibe estímulos del medio ambiente, de las situaciones que vive u observa y las procesa cognitivamente hasta cierto punto que suele ser un sujeto activo manifestando una conducta errónea o positiva. En muchas ocasiones admitirá que son aspectos que fueron percibidos y procesados cognitivamente siendo totalmente falso. También nos afirma que el medio donde la persona inicie una conversación como el salón de clase, los ascensores, cafés etc. tiene una configuración al particular de rasgos, incluyendo también los conceptos que tiene de sí mismo, esto hará que lo perciba de una determinada manera por lo que se comportara y demostrara sus acciones siendo muchas veces conductas no habilidosas socialmente.

El componente cognitivo se basa en la competencia que tiene el ser humano para transformar la información obtenida creando pensamientos para resolver problemas activamente construyendo conductas habilidosas, adaptivas que al final tengas resultados positivos para él como parte de la sociedad. (Caballo 2007).

La dimensión componente fisiológico nos habla sobre los cambios fisiológicos que hacen referencia a las respuestas emocionales que sufre un individuo como la respiración, sudoración, frecuencia cardiaca, flujo sanguíneo, contracciones musculares al vivir una situación de su vida cotidiana en los que se puede reflejar o visualizar mediante aparatos portátiles aplicando métodos telemétricos. Esto nos brindara resultados significativos en las investigaciones sobre las habilidades sociales. Cuando una persona no maneja habilidades sociales no es capaz de realizar algo tan sencillo como desenvolverse en su medio

ya que presentará nerviosismo, ansiedad afectando sus relaciones interpersonales. Por otro lado, las personas que poseen alta habilidad social su componente fisiológico tardara en activarse pudiendo resolver de manera eficaz cualquier obstáculo que se le presente.

Entre las teorías relacionadas a la variable de Calidad de servicio educativo encontramos que todos tienen diferentes visiones o ideas sobre el concepto de Calidad de Servicio Educativo y se expresa como el mejor resultado, la realización del objetivo o el desarrollo efectivo de una propuesta. García Hoz (1981) define a la calidad educativa como un método educativo que reúne las características de plenitud, continuidad y eficacia. Es decir, la calidad en la educación radica en que sea completa, coherente y eficaz.

Otro concepto de calidad de servicio educativo lo encontramos en Barroso (2000) que manifiesta que es la conexión entre lo que el consumidor desea recibir y lo recibido, por lo tanto, como dice Horovitz (1991) depende de la captación del cliente que ha recibido el mismo.

Por otro lado, la OCDE (2017) determina la educación de alta calidad como asegurar que todos los jóvenes la adquieran de las competencias, habilidades, desenvolvura y actitudes indispensables para que puedan adaptarse a la vida adulta. En el concepto de calidad educativa, el autor coincide en que la calidad educativa es una prioridad que el sistema educativo debe considerar para promover el desarrollo nacional en el mundo.

Somos conscientes de que varios países a nivel mundial invierten mucho más en educación, esto conlleva a tener estudiantes preparados a enfrentar el mundo globalizado que les espera.

La Unesco (2012) nos menciona que se debe tener en cuenta las condiciones sociales, religiosas, sexuales, políticas etc. para llevar las sociedades a la paz y a una relación democrática en la sociedad para considerar a una educación de calidad.

Sin embargo, en Latinoamérica muchos países no brindan una calidad educativa y el Perú está incluido en la lista ya que el estado no invierte lo necesario para que esta pueda responder activamente, pudiendo observar esta carencia en las diferentes evaluaciones que se han tomado. Actualmente en el currículo nacional de educación básica del Ministerio de Educación (2013) hemos encontrado unos lineamientos educativos para tener en cuenta como son los enfoques transversales cuando menciona que la formación básica es el tramo del sistema educativo dedicada a la instrucción general de todo estudiante y, además, señala que estos lineamientos promueven aportes sustanciales sobre los ciudadanos al vincularse con los demás.

Según IPEBA (2013) la Unesco plantea la definición de calidad con 5 dimensiones esenciales y estrechamente ligadas una con otra, de tal manera que si una falta se daría una concepción errónea de la importancia de la educación dentro de un planteamiento de derechos humanos. Estas dimensiones son las siguientes:

Equidad: nos habla sobre la misma ocasión que tienen los individuos para alcanzar la educación como derecho, donde el conocimiento debe estar a la magnitud de todos sin ninguna clase de distinción con el propósito de desarrollar competencias necesarias para integrarnos a la sociedad.

Relevancia: refiriéndose al qué y al para qué de la educación donde el objetivo es lograr el desarrollo del ser humano en su ámbito social e individual. El qué menciona la clase de educación que la sociedad prioriza donde debe promover aprendizajes para la vida.

Pertinencia: nos hace ver la necesidad de que la educación sea impartida a todas las personas sin importar estratos sociales ni culturales con la finalidad de que puedan adquirir conocimientos mundiales y locales logrando su propia autonomía, libertad e identidad por tal motivo los contenidos que vienen desde el gobierno deben tener en cuenta la heterogeneidad de los estudiantes.

Eficacia: hace referencia a las metas y propósitos de la educación con el fin de que estén al alcance de todas las personas sin hacer diferencias sociales brindando las mismas oportunidades de aprendizaje considerando las etapas, recursos y procesos educativos de los estudiantes de esta manera ellos experimentarán y promoverán valores haciendo cumplir sus derechos.

Eficiencia: nos habla sobre el costo presupuestal y el financiamiento destinado al sector educación para lograr el objetivo trazado en la educación a través de una buena gestión y el buen manejo de los recursos, de tal manera la eficacia y la eficiencia son problemas relacionados ya que si hay algún problema con el primero el segundo también se impacta perjudicando la capacidad de mejorar en la educación.

En países de Asia y Latinoamérica se aplican evaluaciones a las IE realizadas por la OCDE, tales como la prueba PISA y otras como ENLACE y EXCALE que mencionan algunos indicadores del porque la mala calidad en la educación, tales como:

1. Insuficiente formación del profesorado en contenidos
2. El nivel de experiencia en el campo que enseñan es bajo.
3. La posición dominante de la enseñanza tradicional es principalmente memorable.
4. Información limitadas y escasa (biblioteca y aparatos electrónicos)
5. Capacidad técnica baja del grupo.
6. Proceso de evaluación del aprendizaje inadecuados de acuerdo a la realidad del estudiante.
7. Débil infraestructura física
8. Distribución de material insuficiente
9. Escuelas fantasmas que solo existe en los documentos
10. Mucho alumnado para un profesor
11. Salarios bajos y plan de remuneración limitado, insuficientes textos de calidad, falta de medidas innovadoras para la mejora continua etc.

Todos estos criterios nos muestran claramente la necesidad de que

nuestra educación necesita un cambio rotundo.

Sineace (2007) con la ley 28740 en su artículo 5, tiene como objetivo asegurar al gobierno peruano que los organismos educativos estatales y privadas brinden servicios de alta calidad para promover la evolución de factores de enseñanza y desarrollo de habilidades, así como la capacidad para alcanzar un nivel profesional superior donde los estudiantes participen en las futuras calificaciones de desempeño laboral que forjará su futuro.

El proyecto educativo institucional en el artículo 33 en la ley general de educación (2003) señala que el Minedu es la entidad del estado responsable en diseñar los currículos básicos nacionales de ahí pasa a las direcciones regionales y locales donde se diversifican con la intención de retribuir las necesidades de los estudiantes y del medio donde ellos se desenvuelven ,en ese marco ,cada institución educativa elabora su propio presupuesto a través del plan anual y del proyecto educativo institucional que tiene un valor oficial.

Como lo señala Elera (2010) de Senlle y Gutierrez (2005), donde nos indica que la calidad de servicio educativo está ligada a la estructura y la gestión que se rige en el centro de enseñanza, con el propósito de impartir conocimientos y habilidades que se ofrecen con el fin de desarrollar actitudes, valores y conductas que sean asertivas para nuestra sociedad con el fin de incorporan jóvenes profesionales a este mundo globalizado.

Para conseguir la calidad educativa debemos reflexionar sobre nuestro actuar como sociedad, la calidad no implica colocar más jornadas de estudio o aplicar más evaluaciones a los estudiantes, la calidad es una evolución intensa en la manera de reflexionar, de proyectar, de calcular, de sentir la educación. Como manifiesta Senlle y Gutierrez (2005) la calidad educativa no solo es responsabilidad de los docentes sino también del trabajo en conjunto del equipo directivo, personal administrativo, técnicos, padres etc. todos ellos hacen la calidad, esto significa que todos los actores educativos son participes de la calidad que se ofrece a nuestros estudiantes ya que la sociedad necesita individuos preparados que se integren en

ella.

Entre las dimensiones de Calidad servicio educativo según Senlle y Gutierrez, encontramos la dimensión de calidad académica esta comprende la preparación profesional de los docentes, así como los valores que debe inculcar en su labor pedagógica a través de dinámicas, técnicas de interacción, sesiones de tutoría etc., con la finalidad de modificar conductas en los estudiantes desarrollando en ellos competencias y habilidades que lo harán un ser competitivo en todos los rasgos de su vida.

La dimensión calidad de gestión comprende la buena gestión que debe realizar el director como actor principal, teniendo en cuenta la situación problemática, la misión y visión de la institución educativa, así como la colaboración en conjunto y la comunicación asertiva con todos los colaboradores de la comunidad educativa por la prosperidad de nuestros niños, jóvenes, adultos y la sociedad.

La dimensión calidad de mantenimiento pone al estudiante como “cliente” donde la infraestructura, iluminación, espacios, material bibliográficos etc. de la institución educativa son adecuados para que este pueda desarrollar sin ningún impedimento su aprendizaje, teniendo en cuenta la educación inclusiva, donde es necesario vivir en un ambiente armonioso respetándose los derechos como consumidor recibiendo así una educación de calidad.

Lugo et al (2013) nos menciona el rol fundamental del docente como actor formador en el análisis de la calidad educativa, sabemos la necesidad de contar con docentes que dominen adecuadamente contenidos, que presenten baja resistencia al cambio que vivimos, comprometidos con la realidad de su comunidad, revisando con frecuencia su propia práctica, autoevaluándose, reflexionando sobre su desarrollo propio a través de interacción con sus colegas. Para Avalos (2002) esta obligación equivale al desarrollo continuo del maestro ya que ese accionar se valida periódicamente en la evaluación de su desempeño donde intervienen los alumnos, superiores y colegas, así como también se evalúa

la gestión de los directivos, algunos ítems donde se evalúa el control de calidad de la IE se menciona:

¿La institución brinda apoyo para las actualizaciones de los maestros en su formación, certificación y perfeccionamiento profesional?

¿Tiene la institución un mecanismo de evaluación sistemático del desempeño del maestro?

¿Tiene un programa que te permita escuchar tu cuerpo docente sobre la calidad y el desarrollo de las instituciones educativas?

Esto demuestra el interés y preocupación de la IE como recurso humano fundamental para el propósito educativo ya que si una gestión educativa no promueve la superación de sus colaboradores se convertirá en un organismo fracasado.

Williams et al (1996) nos menciona que el administrador en este caso el directivo, no debe asumir que el servicio prestado es apropiado solo porque el usuario no tiene quejas. Incluso si el nivel de insatisfacción informado es tan bajo aun al 5%, debe tomarse en serio.

Por otro lado, Albrecht y Bradford (1998) señalaron que el contexto de la prestación del servicio es el espacio colectivo de todos los elementos que se presentan en el momento de la interacción. Tanto los clientes externos como los internos aprovechan sus habilidades para aproximarse a los sistemas de referencia independientes que dominan completamente sus respectivos pensamientos, actividades, sentimientos y comportamientos, esto servirá como un filtro que le dará el significado de los momentos clave para producir un poderoso efecto sobre el servicio que recibió.

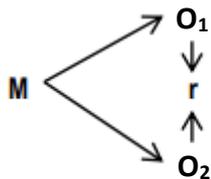
III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este trabajo pertenece al tipo básico, como nos menciona Chávez (2007) el propósito principal del tipo de investigación básica es resolver un problema en poco tiempo enfrentando este mediante la aplicación directa de acciones específicas, corresponde al método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo de diseño no experimental con corte transversal.

Asimismo, es un nivel descriptivo correlacional ya que Chávez (2007) nos afirma que su propósito es medir una o más variables y brindar una descripción de las mismas, pudiendo incluso establecer comparaciones entre ellas por lo que utiliza herramientas diseñadas para establecer la correspondencia entre variables.

El esquema usual que particulariza al diseño correlacional es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V.1.

O2 = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.2 Operacionalización de variables

Definición conceptual variable habilidades sociales

(Caballo,1986) manifiesta que es la capacidad o destreza que posee el ser humano de resolver los problemas que se les pueda presentar en su vida diaria respondiendo así a los impulsos colectivos en común sobre todo a esos que se desprenden de la conducta de las otras personas.

Definición operacional

La percepción se mide a partir de tres dimensiones de habilidades sociales que son componente conductual, componente cognitivo y componente fisiológico y de estas se descomponen indicadores de donde se obtienen 28 ítems. Siendo el nivel de medición los datos de la escala nominal. (Ver anexo2)

Definición conceptual variable calidad de servicio

Según, Senlle y Gutiérrez (2005) donde nos indican que la calidad de servicio educativo está ligada a la configuración y la gestión que se rige en el centro de enseñanza, con el propósito de impartir conocimientos y habilidades que se ofrecen con el fin de desarrollar actitudes, valores y conductas que sean asertivas para nuestra sociedad con el fin de incorporan jóvenes profesionales a este mundo globalizado.

Definición operacional

La percepción se mide a partir de las dimensiones calidad académica, calidad de gestión y calidad de mantenimiento y de estas se descomponen indicadores de donde se obtiene 20 ítems. (Ver anexo2)

Hernández y Mendoza (2018) explicaron este tema como la separación de teorías mostradas en ítems específicos y similares respaldado por conceptos y explicaciones operativas.

3.3 Población, muestra y muestreo.

Como nos indica Hernández (2006), la población es una colección de personas determinados por particularidades usuales, ya sea en términos de naturaleza, origen o valor como parte de una sociedad, comunidad o institución en particular.

En este estudio, la población estuvo conformada por 60 padres de familia de una IE del distrito de Surco.

Criterios de inclusión: Padres de familia del nivel primario o secundario de una IE de la urbanización San Roque del distrito de Surco, de ambos sexos que tienen edades entre los 30 a 50 años, que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.

Criterios de exclusión: Padres de familia del nivel primario o secundario de otra IE del distrito de Surco.

Muestra, muestreo y unidad de análisis: En el presente estudio, la muestra al ser tipo censal debido a su tamaño consideró todo su universo en conjunto para su investigación.

Arias Gómez et al (2016), señalan que la muestra es una selección específica, cualquier parte de la comunidad estadística, un subconjunto de las poblaciones en el tema del estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Respecto a la encuesta, Tamayo (2004) indico que es la parte ejecutiva del diseño de la investigación, y se considera fundamental recolectar datos de manera confiable y objetiva. De esta manera se identificó el cuestionario como una lista de preguntas diseñadas para medir uno o más factores. Por otro lado, cuando la herramienta esté sujeta al juicio de expertos Hernández (2010) señaló que el valor

no es un atributo básico de los programas o cursos privados, sino que corresponde a informes recopilados, investigaciones realizadas y aclaraciones.

La técnica a emplear para el acopio de la información, fue la encuesta, procedimiento que admitió elaborar los cuestionarios que fueron aplicados a los padres de familia.

Ficha técnica del instrumento de la variable Habilidades sociales

- Nombre: Cuestionario de Habilidades sociales
- Autor: Vicente Caballo
Adaptado por el autor de esta investigación.
- Año: 2005
- Lugar: Lima
- Objetivo: Determinar las habilidades sociales que posee el personal educativo.
- Administración: Individual
- Tiempo de duración: 20 min.
- Contenido: El cuestionario tiene un total de 28 ítems.
- La escala e índice es: siempre (4), con frecuencia (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Ficha técnica de la variable Calidad de servicio educativo

- Nombre: Cuestionario sobre calidad de servicio educativo
- Autores: Creado por Senlle y Gutierrez.
Adaptado por el autor de esta investigación.
- Año: 2005
- Lugar: Lima
- Objetivo: Determinar la calidad de servicio educativo que se imparte en la IE
- Administración: Individual
- Tiempo de duración: 20 min.
- Contenido: El cuestionario tiene un total de 20 ítems.
- La escala e índice es: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Validez del instrumento

Para verificar la herramienta de medición se somete a juicio de expertos, quienes son docentes de la UCV. Respecto a la confiabilidad según Hernández et al (2014) afirma que cualquier herramienta de recopilación de identidad debe coincidir con los requisitos de seguridad, importancia y honestidad. La confiabilidad se refiere al valor que se le da a la aplicación frecuente del instrumento, considerando un mismo tema, su esencia conducirá al mismo resultado.

Tabla 1

Validación por Juicio de Expertos

Juez Validador	Grado académico	Calificación
Raúl Delgado Arenas	Doctor	Aplicable
Adela Faya Salas	Magister	Aplicable
Edith Silva Rubio	Doctora	Aplicable

Nota. Elaboración de la autora

Las calificaciones visualizadas en la Tabla 1, responde a la obtención y deducción aplicable del instrumento sobre Habilidades sociales y Calidad de servicio educativo, logrando la aceptabilidad necesaria para su uso y aplicación del instrumento.

Confiabilidad

La confiabilidad es el coeficiente de correlación entre los resultados de la evaluación y un criterio independiente. (Garay,2021) En esta investigación se aplicó la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach a una muestra de 60 docentes donde el coeficiente obtenido para la variable Habilidades sociales es de 0,797 y de la variable Calidad de servicio educativo es de 0,893 lo que nos permite manifestar que el instrumento utilizado es confiable. (Ver anexo 6)

3.5 Procedimientos

Se realizó en una IE del distrito de Surco, donde se obtuvo el permiso necesario con el encargado de dicha institución. Una vez revisado el documento de solicitud y siendo aprobado se procedió a enviar el instrumento (cuestionario) por Google Forms, por el WhatsApp a los colegas de trabajo y ellos a su vez lo enviaron a sus padres de familia, donde las respuestas se quedaban registradas en el Drive. Después se recopiló la información donde los datos fueron analizados mediante pruebas estadísticas para confirmar nuestras hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

Durante el procesamiento de información, este estudio se desarrolló mediante la técnica estadística como herramienta principal debido a que se tratan de datos cuantitativos.

Los datos obtenidos en los cuestionarios fueron vaciados del Google Forms que llenaron los padres de familia al formato Excell para sistematizarlos y procesarlos a través del software SPSS-26 , considerando los ítems de las dimensiones en forma vertical y horizontal donde estos programas ayudaron a observar la fiabilidad del instrumento, desprendiéndose un cuadro donde se marcara todo lo que pretendemos de esta investigación y entre ellos el alfa de Cronbach y la prueba de correlación de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo usó estándares y principios éticos con el debido respeto mencionado a la propiedad intelectual de los autores citados, la autoría de las teorías y diversos haberes cognitivos. Como bien menciona Maldonado (2018), los derechos de autor y propiedad industrial se comprenden por medio de la propiedad intelectual para velar por el crédito al autor. Resguardar con prudencia la información conseguida a través del permiso, mayor aún en su publicación o exhibición; además, se sostiene en imperiosa reserva las diversas operaciones implementadas o desarrolladas.

IV.RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta el análisis descriptivo realizado a las variables de estudio y sus dimensiones.

Tabla 2

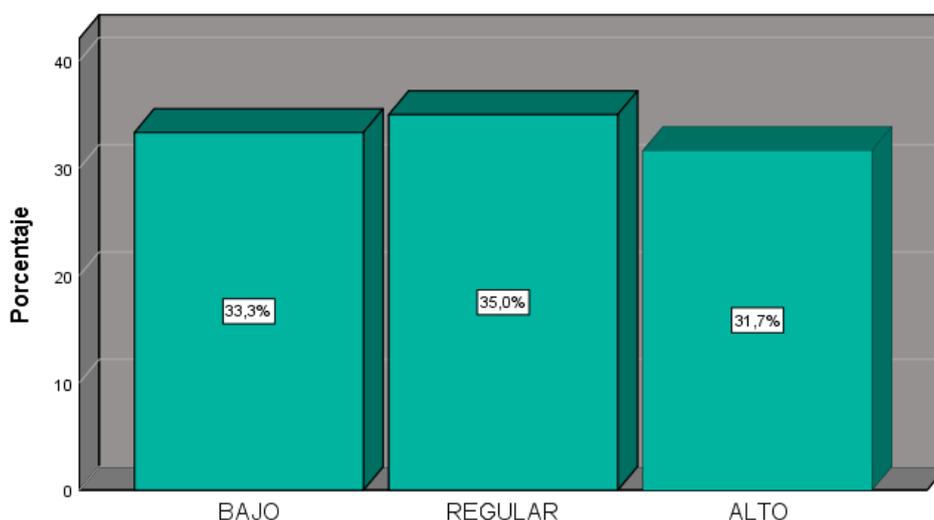
Habilidades Sociales en los Padres de Familia de una IE del Distrito de Surco, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	33.3	33.3	33.3
	REGULAR	21	35.0	35.0	68.3
	ALTO	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Nota: Resultado propio del SPSS

Figura 1

Frecuencia de la Variable Habilidades Sociales



Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 2 y figura 1 se muestra que del 100% de los padres de familia de una IE del distrito de Surco: el 35.0% consideran que las habilidades sociales que maneja el personal educativo son regulares, 33.3% expresan que las habilidades sociales que maneja el personal educativo es bajo y 31.7% señalan que las habilidades sociales que maneja el personal educativo es alto.

Tabla 3

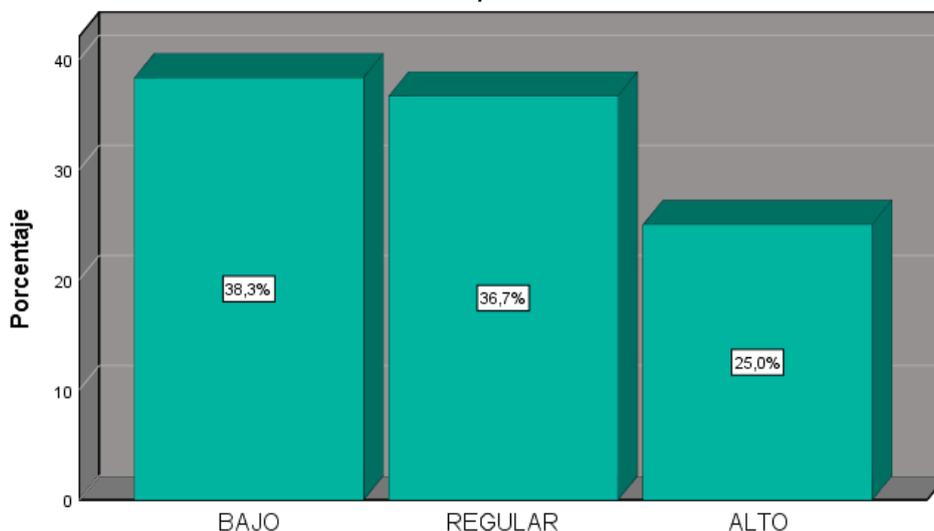
Componente Conductual en los Padres de Familia de una IE del Distrito de Surco, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	23	38.3	38.3	38.3
	REGULAR	22	36.7	36.7	75.0
	ALTO	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Nota: Resultado propio del SPSS

Figura 2

Frecuencia de la Dimensión Componente Conductual



Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 3 y figura 2 se muestra que del 100% de los padres de familia de una IE del distrito de Surco: el 38.3% consideran que el componente conductual que maneja el personal educativo es bajo, 36.7% expresan que el componente conductual que maneja el personal educativo es regular y 25.0% señalan que el componente conductual que maneja el personal educativo es alto.

Tabla 4

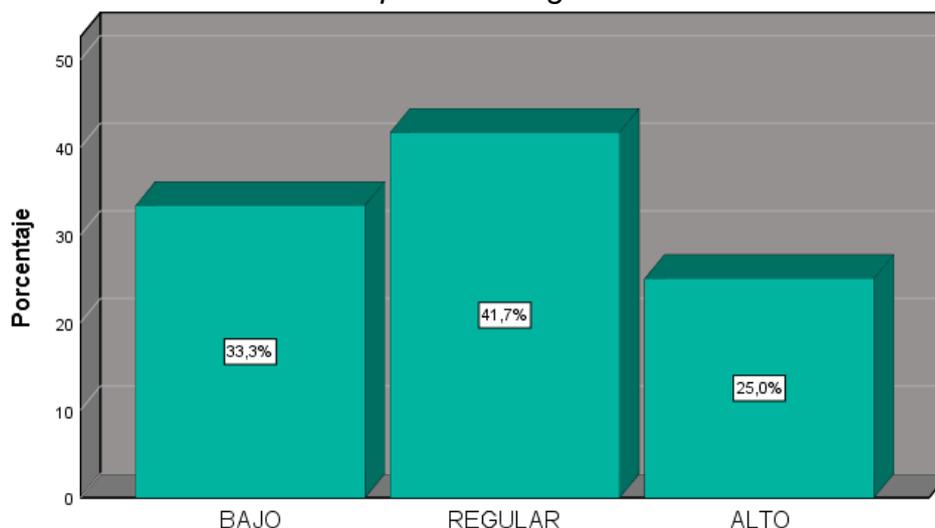
Componente Cognitivo en los Padres de Familia de una IE del distrito de Surco, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	33.3	33.3	33.3
	REGULAR	25	41.7	41.7	75.0
	ALTO	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Nota: Resultado propio del SPSS

Figura 3

Frecuencia Dimension Componente Cognitivo



Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 4 y figura 3 se muestra que del 100% de los padres de familia de una IE del distrito de Surco: el 41.7% consideran que el componente cognitivo que maneja el personal educativo es regular, 33.3% expresan que el componente cognitivo que maneja el personal educativo es bajo y 25.0% señalan que el componente cognitivo que maneja el personal educativo es alto.

Tabla 5

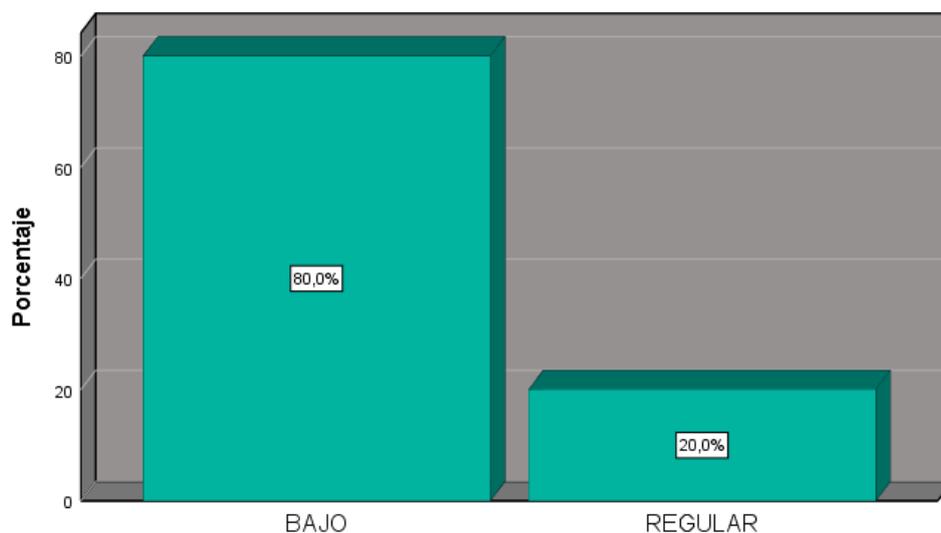
Componente Fisiológico en los Padres de Familia de una IE del Distrito de Surco, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	48	80.0	80.0	80.0
	REGULAR	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Nota: Resultado propio del SPSS

Figura 4

Frecuencia Dimension Componente Fisiológico



Nota: Resultado propio del SPSS

De la tabla 5 y figura 4 se muestra que del 100% de los padres de familia de una IE del distrito de Surco: el 80.0% consideran que el componente fisiológico que maneja el personal educativo es bajo y 20.0% expresan que el componente fisiológico que maneja el personal educativo es regular.

Tabla 6

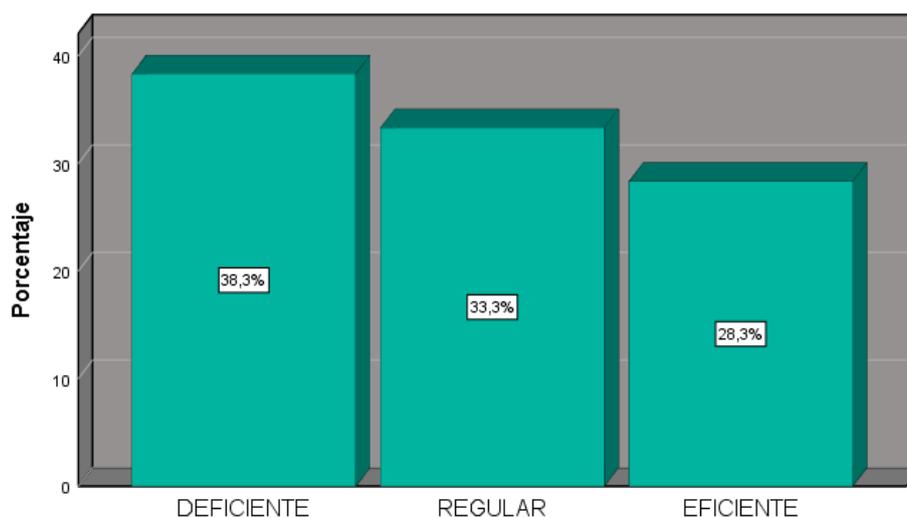
Calidad de Servicio Educativo en los Padres de Familia de una IE del Distrito de Surco, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	23	38.3	38.3	38.3
	REGULAR	20	33.3	33.3	71.7
	EFICIENTE	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Nota: Resultado propio del SPSS

Figura 5

Frecuencia de la Variable Calidad de Servicio Educativo



Nota: Resultado propio del SPSS

De la tabla 6 y figura 5 se muestra que del 100% de los padres de familia de una IE del distrito de Surco: el 38.3% consideran que la calidad en el servicio educativo que brinda la institución educativa es deficiente, 33.3% expresan que la calidad de servicio educativo es regular y 28.3% expresan que la calidad de servicio educativo es eficiente.

Tabla 7*Tabla cruzada entre Habilidades sociales y Calidad de servicio educativo.*

			Calidad de Servicio Educativo			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
Habilidades sociales	BAJO	Recuento	8	7	5	20
		% del total	13,3%	11,7%	8,3%	33,3%
	REGULAR	Recuento	10	6	5	21
		% del total	16,7%	10,0%	8,3%	35,0%
	ALTO	Recuento	5	7	7	19
		% del total	8,3%	11,7%	11,7%	31,7%
Total		Recuento	23	20	17	60
		% del total	38,3%	33,3%	28,3%	100,0%

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 7 se evidenció que un 13,3 % de padres de familia, manifiestan que cuando el nivel de las habilidades sociales es baja el nivel de la calidad de servicio educativo es deficiente, así mismo, en un 10% cuando el nivel de las habilidades sociales es regular el nivel de la calidad de servicio educativo es regular y en un 11,7% cuando el nivel de las habilidades sociales es alto el nivel de la calidad de servicio educativo es eficiente.

Tabla 8*Tabla cruzada entre Componente Conductual y Calidad de Servicio Educativo.*

			Calidad de Servicio Educativo			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
Componente conductual	BAJO	Recuento	10	8	5	23
		% del total	16,7%	13,3%	8,3%	38,3%
	REGULAR	Recuento	7	8	7	22
		% del total	11,7%	13,3%	11,7%	36,7%
	ALTO	Recuento	6	4	5	15
		% del total	10,0%	6,7%	8,3%	25,0%
Total		Recuento	23	20	17	60
		% del total	38,3%	33,3%	28,3%	100,0%

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 8 se evidencio que un 16,7 % de padres de familia, manifiestan que cuando el nivel de componente conductual es bajo el nivel de la calidad de servicio educativo es deficiente, así mismo, en un 13,3% cuando el nivel de

componente conductual es regular el nivel de la calidad de servicio educativo es regular y en un 8,3% cuando el nivel de componente conductual es alto el nivel de la calidad de servicio educativo es eficiente.

Tabla 9

Tabla cruzada entre Componente Cognitivo y Calidad de Servicio Educativo.

			Calidad de Servicio Educativo			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
Componente cognitivo	BAJO	Recuento	9	6	5	20
		% del total	15,0%	10,0%	8,3%	33,3%
	REGULAR	Recuento	10	7	8	25
		% del total	16,7%	11,7%	13,3%	41,7%
	ALTO	Recuento	4	7	4	15
		% del total	6,7%	11,7%	6,7%	25,0%
Total		Recuento	23	20	17	60
		% del total	38,3%	33,3%	28,3%	100,0%

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 9 se evidencio que un 15,0 % de padres de familia, manifiestan que cuando el nivel de componente cognitivo es bajo el nivel de la calidad de servicio educativo es deficiente, así mismo, en un 11,7% cuando el nivel de componente cognitivo es regular el nivel de la calidad de servicio educativo es regular y en un 6,7% cuando el nivel de componente conductual es alto el nivel de la calidad de servicio educativo es eficiente.

Tabla 10

Tabla Cruzada entre Componente Fisiológico y Calidad de Servicio Educativo.

			Calidad de Servicio Educativo			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
Componente fisiológico	BAJO	Recuento	18	16	14	48
		% del total	30,0%	26,7%	23,3%	80,0%
	REGULAR	Recuento	5	4	3	12
		% del total	8,3%	6,7%	5,0%	20,0%
Total		Recuento	23	20	17	60
		% del total	38,3%	33,3%	28,3%	100,0%

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 10 se evidencio que un 30,0 % de padres de familia, manifiestan que cuando el nivel de componente fisiológico es bajo el nivel de la calidad de servicio educativo es deficiente, así mismo y en un 6,7% cuando el nivel de componente fisiológico es regular el nivel de la calidad de servicio educativo es regular.

Prueba de normalidad

H0 Los datos de la muestra tienen una distribución normal.

H1 Los datos de la muestra no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia 0.05

Tabla 11

Prueba de Normalidad de Kolmogorov

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		gl	Sig.
Habilidades sociales	0.220	60	0.000
Componente conductual	0.247	60	0.000
Componente cognitivo	0.218	60	0.000
Componente fisiológico	0.490	60	0.000
Calidad de servicio educativo	0.248	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultado propio del SPSS

De la tabla 11 se deduce que el valor de significancia (Sig) es menor a 0.05; por consiguiente, se niega admitir la hipótesis de normalidad y se determina la no existencia de distribución normal en los datos. Es decir, se comprueba con este resultado la inexistencia de una distribución normal en los datos de las variables y dimensiones estudiadas, por lo que para establecer la relación entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo se utilizara el Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H0 No existe correlación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco.

HG Existe correlación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco.

Para la presente contratación de hipótesis trabajaremos con un nivel de significancia **Sig** de 0.05.

Tabla 12

Correlación entre Habilidades Sociales y Calidad de Servicio Educativo.

		Habilidades sociales	Calidad de servicio educativo	
		V1HS (Agrupada)	V2CSE (Agrupada)	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	0.124	
Habilidades sociales	Sig. (bilateral)		0.345	
	N	60	60	
Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	0.124	1.000	
	Sig. (bilateral)	0.345		
	N	60	60	

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 12 la significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es mayor del 5%; por tanto, se rechaza la hipótesis general porque no existe correlación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco (Rho = 0.124; Sig = 0,345 > 0,05).

Hipótesis específica 1

H0 No existe correlación significativa entre el componente conductual y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco.

HE1 Existe correlación significativa entre el componente conductual y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco.

Tabla 13*Correlación entre Componente Conductual y Calidad de Servicio Educativo.*

		Calidad de servicio educativo	Componente conductual
		V2CSE (Agrupada)	D1HS (Agrupada)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.086
Calidad de servicio educativo	Sig. (bilateral)		0.515
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	0.086	1.000
Componente conductual	Sig. (bilateral)	0.515	
	N	60	60

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 13 la significación asociada al coeficiente de correlación “Rho” de Spearman es mayor del 5%; por tanto, se rechaza la hipótesis específica porque no existe correlación significativa entre el componente conductual y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco (Rho =0,086; Sig = 0,515 > 0,05).

Hipótesis específica 2

H0 No existe correlación significativa entre el componente cognitivo y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco.

HE2 Existe correlación significativa entre el componente cognitivo y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco.

Tabla 14*Correlación entre Componente Cognitivo y Calidad de Servicio Educativo.*

		Calidad de servicio educativo	Componente cognitivo
		V2CSE (Agrupada)	D2HS (Agrupada)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.100
Calidad de servicio educativo	Sig. (bilateral)		0.447
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	0.100	1.000
Componente cognitivo	Sig. (bilateral)	0.447	
	N	60	60

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 14 la significación asociada al coeficiente de correlación “Rho” de Spearman es mayor del 5%; por tanto, se rechaza la hipótesis específica porque no existe correlación significativa entre el componente cognitivo y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco (Rho = 0,100; Sig.= 0,447 > 0,05).

Hipótesis específica 3

H0 No existe correlación significativa entre el componente fisiológico y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco.

H_{E3} Existe correlación significativa entre el componente fisiológico y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco

Tabla 15*Correlación entre Componente Fisiológico y Calidad de Servicio Educativo.*

		Calidad de servicio educativo	Componente fisiológico
		V2CSE (Agrupada)	D3HS (Agrupada)
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-0.041
Calidad de servicio educativo.	Sig. (bilateral)		0.756
	N	60	60
	Coefficiente de correlación	-0.041	1.000
Componente fisiológico	Sig. (bilateral)	0.756	
	N	60	60

Nota: Resultado propio del SPSS

En la tabla 15 la significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es mayor del 5%; por tanto, se rechaza la hipótesis específica porque no existe correlación significativa entre el componente fisiológico y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco (Rho = -0,041; Sig. 0,756 > 0,05).

V.DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados se determinó que no existe una correlación entre las habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, aceptando así la hipótesis nula, donde se obtuvo como resultado descriptivo en la variable Habilidades Sociales que un 35% de la población se encuentra en un nivel regular, un 33.3% en un nivel bajo y un 31.7% en un nivel alto.

Estos resultados discrepan con los de Villalba (2018) quien en su investigación tuvo como propósito establecer la correlación entre inteligencia emocional y habilidades sociales entre personas privadas de su libertad, el autor manifestó que no hay relación entre las variables de su estudio, ya que descartó su hipótesis general y admitió la hipótesis nula, señalando que su población presenta un nivel de habilidad social dominante manifestándose en un 50% el nivel medio, un 47% el nivel alto y un 3% el nivel bajo, lo que demuestra que la inteligencia emocional que poseen las personas privadas de la libertad no influyen en las habilidades sociales de estas, esto se puede suponer a que las personas privadas de su libertad en su mayoría tienen habilidades sociales marcadas desde la infancia ,ya que desde pequeños están expuestos a situaciones peligrosas que los hace ser más resilientes y por lo tanto aprenden a convivir con los demás, eso demuestra que la población de este estudio no tienen ninguna semejanza con la población de mi investigación.

Por otro lado encontramos que existe una similitud con la tesis de Arteaga (2017) quien detallo en su estudio la correlación de habilidades sociales y la tecnoddependencia a las redes sociales, mencionando en sus hallazgos que la mayoría de su población demostró tener habilidades sociales bajas con un 38%, un 34 % con habilidades sociales moderadas y un 28% con un nivel alto, además remarcando que no existe una correlación entre sus variables de estudio, asemejándose a los resultados de mi estudio.

Según Caballo (2007) las habilidades sociales son aprendibles, lo que significa que al igual que todo lo aprendido se enseña fácilmente, al igual que otros comportamientos, dependen de la propia experiencia de aprendizaje. La probabilidad de adquirir alguna habilidad en cualquier situación, ya sea crítica o no, depende de factores ambientales, variables humanas y la interacción entre ambos.

De igual manera en el primer objetivo específico, se halló que no existe relación entre el Componente Conductual y la Calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, aceptando así la hipótesis nula, donde se obtuvo como resultado descriptivo en la dimensión Componente Conductual que un 38% tiene un nivel bajo, un 36.7% un nivel regular y un 25 % con un nivel alto.

Observamos a Paredes (2020) en su estudio donde relaciono las habilidades sociales y el burnout académico con la que discrepamos, ya que en su investigación manifestó que el 69% de sus colaboradores tienen altos niveles de habilidades sociales, el 22,4% niveles bajos, el 7,4% niveles muy alto y el 7% un nivel muy bajo, debemos mencionar que para su investigación Paredes aplicó el estadístico de Tau B de Kendall, distinto al que se aplicó en nuestro trabajo que fue el de Rho de Spearman, así como el tipo de variable no coincide en ambos estudios, eso es una de las causas de que no tenga similitud con esta investigación.

Por otro lado también discrepo con el estudio de Ahumada (2019) que tuvo como propósito analizar el empleo de un proyecto de habilidades sociales dirigidos a niños y niñas de nivel primario donde concluyó que la aplicación de ese taller favoreció en su población porque obtuvo un puntaje 38,20 en el test tomado al culminar el proyecto, en ambos estudios se observa una diferencia ya que los colaboradores de ambos antecedentes son altamente diferentes a los nuestros, ya que en el estudio de Paredes son adolescentes del nuevo milenio, conocidos también como chicos digitales que tiene acceso a internet y manejan muy bien las redes sociales se les hace más fácil comunicarse con sus pares de una forma más exorbitante y hemos visto en el estudio de Ahumada que sus colaboradores al ser

niños que están evolucionando aprenden con más agilidad habilidades sociales positivas ya que lo hacen de una manera más lúdica y didáctica en comparación con los agentes educativos conformado por docentes, directivos y personal administrativo que son personas maduras en su mayoría.

Eso nos afirma que las habilidades sociales son de fundamental importancia, en este ciclo los jóvenes desarrollan su propio temperamento y necesitan desprenderse del grupo familiar y ser auténticos fuera de ese círculo.

Según Caballo (2007) las habilidades sociales determinan los defectos y las habilidades de una persona, identifican el uso de diversas habilidades sociales, personales e interpersonales y evalúan las circunstancias en las que las personas son competentes o carecen del uso de las habilidades sociales en el momento de ponerlas en práctica.

De igual manera en el segundo objetivo específico, se halló que no existe relación entre el Componente Cognitivo y la Calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, aceptando así la hipótesis nula, donde se obtuvo como resultado descriptivo en la dimensión Componente Cognitivo que un 41.3% tiene un nivel regular, un 33.3% un nivel bajo y un 25 % con un nivel alto.

Por otro lado, similares resultados encuentro con la investigación de Chávez (2020) en su estudio realizado donde correlaciono las variables sexualidad responsable y habilidades sociales. Sus resultados mostraron que sus colaboradores de estudio sostuvieron los siguientes niveles en las dimensiones de la variable habilidades sociales con un 53,1% en la dimensión asertividad baja, un 78,5 % en la dimensión comunicación con un promedio bajo, en la dimensión autoestima 61,5% en un nivel bajo y en la toma de decisiones un 63,8% en un nivel promedio bajo, demostrando así que existe una correlación en sus variables mencionadas.

Gresham (1986) y Greenspan (1981) nos hace saber que la habilidad social

que presenta un individuo da prioridad a las variables en el proceso de interacción en la sociedad. Los individuos sociales son aquellos que tienen una comprensión intuitiva de las normas y comportamientos apropiados en la sociedad donde se desenvuelve. Esta interacción será orientada a obtener resultados positivos en los adolescentes. Por lo tanto, ellos manifestaran conductas predictoras de un adecuado funcionamiento social conforme demandas situacionales específicas que se les presente.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se halló que no existe relación entre el Componente fisiológico y la Calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco, aceptando así la hipótesis nula, donde se obtuvo como resultado descriptivo en la dimensión Componente Fisiológico que un 80% tiene un nivel bajo y un 20 % con un nivel regular.

Al evaluar la variable calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco se encontró que el 38.3% consideran que la calidad en el servicio educativo que brinda la institución educativa es deficiente, 33.3% expresan que la calidad de servicio educativo es regular y 28.3% señalan que la calidad de servicio educativo es eficiente.

Encontramos a Cervantes (2018) en su artículo científico que tuvo como propósito determinar la calidad de los servicios educativos con la que coincidimos ya que obtuvo como resultado que sus encuestados de su primer grupo el 55% están satisfechos, un 36% se encuentran conforme y solo el 9% están insatisfechos y del segundo grupo el 48% están satisfechos,32% conformes y un 20% inconformes donde tenemos alguna coincidencia ya que es nuestro estudio el porcentaje de satisfacción e insatisfacción tienen un nivel moderado.

Thompson y Sunol (1995) nos afirma que el bienestar del cliente depende no solo de la calidad del servicio, sino también de sus expectativas, cuando el servicio cumple o supera sus expectativas, los usuarios se sentirán satisfechos.

Crosby (1998) exponente de la calidad educativa, manifiesta que la calidad

no radica en el producto, sino en los individuos comprometidos en su producción, esto quiere decir, desde el gerente hasta el último empleado de la cadena de producción, o servicio. De igual forma, enfatiza que todo esfuerzo de los colaboradores debe orientarse en hacer lo correcto desde el principio porque le ahorrará tiempo y dinero para corregir errores. Así mismo se debe manejar en una institución educativa donde todos los agentes educativos deben comprometerse a realizar un trabajo idóneo logrando así la calidad en la educación tan anhelada.

En el estudio de Rosado (2020) también tenemos coincidencia, ella realizó una investigación donde examino la correlación que existe entre la gestión educativa y la calidad de servicio, en la que demostró que sus colaboradores en este caso docentes, un 54% manifestó que la calidad de servicio que brinda su institución educativa es poco eficiente, un 34% manifestó que es eficiente y un 12% eficiente, encontrando correlación en sus variables.

Este estudio es similar al nuestro, involucrando la teoría de Senlle y Gutiérrez (2005), estableciendo que, debido a sus puntos de vista sobre la formación educativa, los diferentes actores de la educación tienen sus propios puntos de vista sobre la definición de calidad.

Senlle y Gutiérrez (2005) se hacen la pregunta:

¿Por cuánto tiempo más pagaremos las fallas del sistema educativo?

Según algunos expertos nos encontramos en la 4ta revolución industrial, pero en la 1era revolución educativa que nos lleva a sobrevivir de tantas reformas y aún tenemos las características de una educación paleolítica.

Finalmente discrepamos la investigación de Bravo (2019) donde analizo la relación entre las expectativas y las percepciones de la calidad de los servicios educativos, describiendo sus resultados donde 75,3% de los padres de familia se encuentran altamente satisfechos con la calidad de servicio ofrecido por la institución educativa, el 21,9% están moderadamente satisfechos y el 2,7% poco satisfechos.

Eso nos hace ver la gran brecha que existe entre una educación ofrecida

por una institución educativa privada y una educación brindada por el estado ya que según nuestro teórico Senlle y Gutiérrez (2005) nos toca intervenir para un cambio rotundo, ya que se puede observar el mobiliario de las universidades o escuelas estatales se encuentran atornillados en el suelo evitando que pueda existir algo tan sencillo como una comunicación fluida entre docentes y alumnos. Es por eso que muchas veces el alumnado acepta lo que le dan sin quejarse o lo acepta con impotencia porque sabe que no tiene las herramientas necesarias para poder desarrollarse con éxito en la sociedad que le tocara vivir.

Los gerentes deben gestionar eficazmente el talento, los recursos económicos eficientemente y el cuidado de los integrantes de la institución educativa; además, deben planificar acciones y actividades que se llevarán a cabo durante el año escolar para prever efectos nocivos que puedan interrumpir el desarrollo del aprendizaje del alumno que puedan perjudicar o retrasar el logro de los objetivos de la institución.

Debemos tener en cuenta que los mismos actores educativos no pueden hacer mucho sin la mano del estado como cabeza principal de la educación. Esto nos hace reflexionar sobre que no se trata de buscar maestros ejemplares sino un sistema donde se brinde al cliente primario, secundario y terciario una buena calidad en el servicio educativo. La sociedad como cliente terciario debe saber que individuos requiere incluir, por lo que debe pedir a las instituciones educativas de todos los niveles para que estas diseñen planes, estrategias, programas óptimos para los estudiantes.

Para Grönroos (1984) la calidad del servicio es la consecuencia de la evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el comprador coteja sus expectativas con su percepción del servicio recibido. Por ellos el servicio esperado, está formado por diferentes factores que influyen directamente en las expectativas; por lo tanto, es conveniente desarrollar un sistema de comunicación adecuado entre la empresa y los clientes.

VI.CONCLUSIONES

A partir de los resultados conseguidos en esta investigación se da a conocer las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo al objetivo general, se concluye que no existe una correlación entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo en padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021 ya que la significación asociada al coeficiente de correlación "Rho" de Spearman es mayor del 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica y se acepta la hipótesis nula.

Segundo: De acuerdo al objetivo específico 1 se concluye que no existe una correlación entre Componente conductual y calidad de servicio educativo en padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021 ya que la significación asociada al coeficiente de correlación "Rho" de Spearman es mayor del 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica y se acepta la hipótesis nula.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2 se concluye que no existe una correlación entre Componente cognitivo y calidad de servicio educativo en padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021 ya que la significación asociada al coeficiente de correlación "Rho" de Spearman es mayor del 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica y se acepta la hipótesis nula.

Cuarto: De acuerdo al objetivo específico 3 se concluye que no existe una correlación entre Componente fisiológico y calidad de servicio educativo en padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021 ya que la significación asociada al coeficiente de correlación "Rho" de Spearman es mayor del 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica y se acepta la hipótesis nula.

VII.RECOMENDACIONES

Basándose en los resultados alcanzados en la investigación aplicada a una IE del distrito de Surco, recomendamos lo siguiente:

Primero: Se recomienda al equipo directivo de la Institución Educativa crear o propiciar talleres de refuerzo y manejo de habilidades sociales para todo el personal educativo con el fin de que estas habilidades se puedan desarrollar, evidenciándose así la calidad de servicio que reciben los clientes, en este caso los alumnos y padres de familia.

Segundo: Se recomienda al personal docente recibir charlas y/o talleres sobre la importancia de su modificación y progreso en el componente conductual para que este pueda mejorar y la calidad en la educación se vea reflejada.

Tercero: Se recomienda al equipo directivo apoyar a todo el personal de la Institución Educativa trayendo especialistas para desarrollar talleres de fortalecimiento de competencias cognitivas para la mejora de habilidades. Así mismo tener en cuenta sus debilidades, ya que en este estudio se visualiza qué aspectos está siendo atendido y que falta por atender.

Cuarto: Se recomienda a todo el personal educativo desarrollar programas de capacitación sobre el manejo de la dimensión fisiológica a fin de que se mejoren habilidades y competencias que por la coyuntura actual se ha perdido impidiéndoles así brindar la calidad educativa que se desea.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. y Bradford, L. J. (1998). *Excellence in service. ¡ know and understand your customers!* (J. Herrera, trad. y H. Serna, rev. tec.). 3R Editores.
- Ahumada, A. M. y Orozco, C. P. (2019). *Entrenamiento de habilidades sociales: una estrategia de intervención para el fortalecimiento de la convivencia escolar* [tesis de magister, Universidad de la Costa]. <https://cutt.ly/8Ys5dQP>
- Arias-Gómez, J. Villasis-Keever, M.À.& Miranda Novales, M.G. (2016) *The research protocol III. Study population. Rev. Alerg.Mex.,63(2) :201-6.*
- Arteaga, F. y Ortega, M. (2017). *Relación entre las habilidades sociales y la tecnoddependencia a las redes sociales en estudiantes de psicología de la universidad central de Venezuela* [tesis de licenciatura, Universidad Central de Venezuela]. <https://cutt.ly/TYs5NPm>
- Ávalos, B. (2002). *Profesores para Chile, historia de un Proyecto. Ministerio de Educación de Chile.* <https://cutt.ly/XYs8Xgr>
- Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios. Consecuencias para la rentabilidad. Proyecto de Investigación. Sevilla*
- Bisquerra, R. (2002). *Habilidades sociales para la mejora de la convivencia en los centros.*
[http://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Habilidad es%20sociales%20para%20la%20mejora%20de%20la%20convivencia%20 en%20los%20centros.pdf](http://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Habilidad%20sociales%20para%20la%20mejora%20de%20la%20convivencia%20en%20los%20centros.pdf)
- Blanchard, K. (2006). *The one-minute manager and customer-focused company Customer Mania!*. Ediciones Granica. (Original publicado en 2004).

- Bravo, F. M. (2019). *Expectativa y Percepción de la Calidad de los Servicios Educativos en Padres de Familia de la Institución Educativa Inicial Privada "Caminito", Arequipa 2018*. [tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://cutt.ly/dYsxSE0>
- Caballo. V. E. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (6.ª ed.). Editores Siglo XXI. (Original publicado en 1993).
- Caballo, V. E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (7.ª ed.). Editores Siglo XXI. (Original publicado en 1993).
- Caballo V. E. (1986). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*.
- Cervantes, V. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11), 27-41. <https://cutt.ly/1YsKrk5>
- Chávez, F. M. (2020). *Sexualidad responsable y habilidades sociales en adolescentes de una institución educativa pública. Ayacucho. 2019* [tesis de doctorado, Universidad Nacional del Callao]. <https://cutt.ly/2YsHNoE>
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa (Tercera ed.)*. Maracaibo: La columna.
- Crosby, P. B. (1998). *Quality does not cost: The art of making sure of quality*. (11.ª ed.). Compañía Editorial Continental. S.A. de C.V. (Original publicado en 1987). <https://cutt.ly/nYsvZi1>
- Drucker, P. F. y Maciariello, J. A. (2006). *El ejecutivo eficaz en acción*. Ediciones Deusto.
- Elera, R. (2010). *Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio en*

una Institución Educativa Pública de Callao [tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://cutt.ly/OYsDqDF>

Garay, J., Hilario, J. (2021). El proyecto de Investigación. <http://editorialacademica.ga/wp-content/uploads/2020/11/LA-INVESTIGACION.pdf>

García Hoz, V. (1981). La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar.

Greenspan, S. (1981). Defining childhood social competence: A proposed working model. *Advances in Special Education*, 3, 1-39.

Gresham, F. M. (1986). *Conceptual Issues in the Assessment of Social Competence in Children* (P. S. Strain, M. M. Guralnick, & H. M. Walker, eds. Children's social behavior: Development, assessment, and modification). Academic Press.

Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44. <https://cutt.ly/kYsmmJN>

Hernández, C. M. (2006). Metodologías de enseñanza y altas capacidades. *Universidad de la Laguna*. <https://gtisd.webs.ull.es/metodologias.pdf>

Hernández, C. M. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México: mexicana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. <https://cutt.ly/tYs4h1I>

Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. España: McGraw-Hill.

IPEBA. (2013). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa? Matriz y guía de autoevaluación de Gestión educativa de Instituciones de Educación Básica Regular*. Lima.

Jiménez, R., Vázquez, A.J., Vázquez, R.J. (2007) *Habilidades sociales y apoyo social en esquizofrenia*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2007, Vol. 7, Nº 1, pp. 61-71.

Ley general de educación (2003)
http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Lugo, M. G., Stincer, D. y Campos, R. (2013). *Calidad educativa*. Red Tercer Milenio. <https://cutt.ly/FYs0cZR>

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la U. Bogotá. <https://cutt.ly/AYtkd1e>

Meichenbaum, D. & Genest, M. (1981). *Cognitive behavioral modification: An integration of cognitive and behavioral methods* (F. Kanfer & A. Goldstein eds.). Pergamon.

MINEDU (2011) *Gestión educativa De acuerdo al Ministerio de Educación en su documento. Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas*. Lima, Perú. Recuperado de www.minedu.gob.pe

Ministerio de Educación del Perú. (2013). *La gestión descentralizada de la educación*. <https://cutt.ly/XYdrYlx>

Morris, Wilkinson y Canter (1997). *Manual de evaluación y entrenamiento de las*

habilidades sociales (6.^a ed.). Editores Siglo XXI. (Original publicado en 2005).

Niño, G. M. (2006). *Calidad educativa*. Recuperado el 2 de marzo de

<https://es.slideshare.net/lurig6r/evolucionhistorica-de-la-calidadmodelos-de->

OCDE. (2017). *Marco de Evaluación y de Análisis de PISA para el Desarrollo: Lectura, matemáticas y ciencias. Versión preliminar*. OECD Publishing. <https://cutt.ly/6YsVoWc>

Paredes, M. A. J. (2020). *Habilidades sociales y Burnout académico en estudiantes universitarios de la Provincia de Tarma* [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://cutt.ly/JYsBZPD>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario: Libro Ilustrado de la Lengua Española* (22.^a edición).

Rosado, S. L. (2020). *Gestión educativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa 5174 "Juan Pablo II", Carabayllo 2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://cutt.ly/TYsBlaO>

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos* (1.^a ed.). Ediciones Díaz de Santos.

Sineace (2007) Reglamento de la ley del Sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_Reglamento_SINEACE_Ley_28740.pdf

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4.^a ed.). Editorial Limusa S.A. De C.V. <https://cutt.ly/XYs95I4>

Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 7(2), 127-141. <https://cutt.ly/6YsWcfk>

UNESCO – UIS. (2012). *ICT in education in Latin America and the Caribbean. A regional analysis of ICT integration and e-readiness*. UNESCO. <https://cutt.ly/dYsV3MQ>

UNESCO. (2013). Un décimo Informe de Seguimiento de la Educación para Todos en el mundo.

Vartuali, A (2010). Cómo construir una estrategia de servicio diferente, Boletín servicios y clientes.

Villalba, T. V. (2018). *“Inteligencia emocional y habilidades sociales en personas privadas de la libertad del centro de rehabilitación social Ambato”* [tesis de título, Universidad Técnica de Ambato]. Base de datos UTA. <https://cutt.ly/eYsCRvx>

Williams, T., Schutt-Aine, J., & Cuca, Y. (1996). Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date. *International Planned Parenthood Federation*, p. 61.

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: HABILIDADES SOCIALES Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS PADRES DE FAMILIA DE UNA IE DEL DISTRITO DE SURCO,2021.

AUTOR: BACHILLER NARRO ERAZO, MARTHA YSABEL

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: HABILIDADES SOCIALES				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la correlación que existe entre las habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1: ¿Cuál es la correlación entre el componente conductual y calidad del servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021?</p> <p>PE2 ¿Cuál es la correlación entre el componente cognitivo y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021?</p> <p>PE3 ¿Cuál es la correlación entre el componente fisiológico y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer la correlación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1: Establecer la correlación que existe entre componente conductual y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p> <p>OE2: Establecer la correlación que existe entre componente cognitivo y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p> <p>OE3: Establecer la correlación que existe entre componente fisiológico y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p>	<p>Existe una correlación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio educativo de los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p> <p>Hipótesis Específicos HE1: Existe una correlación significativa entre el componente conductual y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p> <p>HE2: Existe una correlación significativa entre el componente cognitivo y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p> <p>HE3: Existe una correlación significativa entre componente fisiológico y calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos
			Componentes conductuales	Componentes No verbales Componentes Paralingüísticos Componentes Verbales	1,2,3,4,5 6,7,8,9 10	Escala Nominal y Escala de	Bajo
			Componentes cognitivos	Percepción social Variables cognitivas	11,12,13,14 15,16,17 18,19,20	Likert en el cuestionario	Regular
			Componentes fisiológicos	Manifestaciones psicofisiológicas Manifestaciones afectivo-emocionales	21,22,23,24 25,26,27 28	Nunca 1 Casi nunca2 Con frecuencia 3 Siempre 4	Alto
			VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos
			Calidad académica	Preparación docente. Recursos metodológicos. Cooperación, colaboración Uso de dinámicas de grupo. Sistema de evaluación integral	1,2,3,4 5,6	Escala Nominal y Escala de Likert en el cuestionario	Deficiente Regular
			Calidad de gestión	Directivos capacitados. Gestión educativa. Gestión en factores, académicos económicos, sociales y de calidad.	7,8,9,10 11,12,13	Nunca 1	Eficiente

			Calidad del mantenimiento	Servicio interno. Servicio externo. Factores físicos. Factores técnicos.	14,15,16,17 18,19,20	Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
Enfoque de Investigación: Cuantitativo	Población: 60 padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021.	TECNICA	Encuesta Cuestionario	Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizará: Juicio de expertos			
Tipo de la Investigación: Correlacional	Muestra: (Censo)	INSTRUMENTO:	Cuestionario de preguntas				
Diseño: No experimental		ESCALA DE MEDICIÓN:	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)				
Corte de Investigación: Transversal		TIPO:	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)	Para contrastación de hipótesis se utilizará: RHO DE SPEARMAN Y el uso del programa estadístico SPSS-26			

ANEXO 3
CERTIFICADO DE VALIDACION DE LOS JUECES



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Narro Erazo, Martha Ysabel

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UCV, en la sede Lima este San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

NARRO ERAZO MARTHA YSABEL
D.N.I: 10789293

Definición conceptual de la variable: Habilidades sociales

A pesar de las dificultades encontradas algunos autores manifiestan que es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que proviene del comportamiento de los demás. (Caballo,1986)

Definición operacional

La variable Habilidades sociales, se descompone en 3 dimensiones y estas en indicadores de donde se obtienen los 28 ítems. Siendo el nivel de medición los datos en escala nominal.

Dimensión 1: Componente conductual. - Nos manifiesta que a través de los movimientos corporales de la persona cuando está viviendo alguna situación real, se puede observar si maneja o no técnicas de habilidades sociales, viendo la cantidad o frecuencia con que el individuo emite estas respuestas ya que muchas veces el exceso o la ausencia pueden constituir conductas desadaptadas en la comunicación con los demás siendo esto de vital importancia si hablamos de agentes educativos. Los indicadores son: Componentes no verbales, componentes paralingüísticos, componentes verbales.

Dimensión 2: Componente cognitivo. -Nos habla sobre la manera que la persona percibe estímulos del medio ambiente, de las situaciones que vive u observa y las procesa cognitivamente hasta cierto punto que suele ser un sujeto activo manifestando una conducta errónea o positiva. En muchas ocasiones admitirá que son aspectos que fueron percibidos y procesados cognitivamente siendo totalmente falso. También nos afirma que el medio donde la persona inicie una conversación como el salón de clase, los ascensores, cafés etc. tiene una configuración al particular de rasgos, incluyendo también los conceptos que tiene de sí mismo, esto hará que lo perciba de una determinada manera por lo se comportara y demostrara sus acciones siendo muchas veces conductas no habilidosas socialmente. Los indicadores son percepción social y variables cognitivas.

Dimensión 3: Componente fisiológico. -nos habla sobre los cambios fisiológicos que hacen referencia a las respuestas emocionales que sufre un individuo como la respiración, sudoración, frecuencia cardiaca, flujo sanguíneo, contracciones musculares al vivir una situación de su vida cotidiana en los que se puede reflejar o visualizar mediante aparatos portátiles aplicando métodos telemétricos. Esto nos brindara resultados significativos en las investigaciones sobre las habilidades sociales. Cuando una persona no maneja habilidades sociales no es capaz de realizar algo tan sencillo como desenvolverse en su medio ya que presentará nerviosismo, ansiedad afectando sus relaciones interpersonales. Por otro lado, las personas que poseen alta habilidad social su componente fisiológico tardara en activarse pudiendo resolver de manera eficaz cualquier obstáculo que se le presente. Los indicadores son manifestaciones psicofisiológicas y manifestaciones afectivo-emocionales.

Operacionalización de la variable: Habilidades sociales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Componente conductual	Componentes verbales	1. La mirada del personal educativo es directa.	Nunca 1 Casi nunca 2 Con frecuencia 3 Siempre 4
		2. Su sonrisa es sincera y coherente con la situación.	
	Componentes Paralingüísticos	3. Sus gestos son adecuados a su estado de ánimo.	
		4. Su expresión verbal es coherente con lo que dice.	
	Componentes Verbales	5. La postura corporal del personal educativo es rígida.	
		6. Cuando enseña está nervioso.	
		7. Es cortés y amable cuando enseña y cuando dialoga con los estudiantes.	
		8. Propicia la integración con los estudiantes.	
		9. Propicia el trabajo en equipo con los estudiantes.	
		10. Desarrolla habilidades sociales en los estudiantes.	
Componente cognitivo	Percepción social	11. El comportamiento del personal educativo varía de acuerdo a la situación en la que se encuentra.	Nunca 1 Casi nunca 2 Con frecuencia 3 Siempre 4
		12. El personal educativo es comunicativo y propicia un ambiente de confianza.	
	Variables cognitivas	13. El personal educativo busca el lugar adecuado para conversar con el estudiante.	
		14. Ante un ambiente no conocido muestra desconfianza e inseguridad.	
		15. Se esfuerza porque todos los estudiantes aprendan.	
		16. Utiliza estrategias didácticas para que los estudiantes aprendan.	
		17. Muestra calma ante las provocaciones de pleito de los estudiantes.	
		18. Sirve de intermediario para la solución de conflictos.	

		19. Selecciona las posibles soluciones para evitar problemas.	
		20. Manifiesta confianza al relacionarse con sus estudiantes.	
Componente fisiológico	Manifestaciones psicofisiológicas	21. El personal educativo se muestra nervioso cuando le preguntan algo.	Nunca 1 Casi nunca 2 Con frecuencia 3 Siempre 4
		22. Conversa con naturalidad con los estudiantes.	
		23. Esta alegre generalmente.	
		24. Se expresa con dificultad.	
	Manifestaciones afectivo-emocionales	25. Transpira más de lo común cuando habla en público.	
		26. Realiza movimientos corporales adecuados.	
		27. Les tiemblan las piernas	
		28. Se mueve de un lugar a otro distraendo a los estudiantes.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Componente conductual								
1	La mirada del personal educativo es directa.	X		X		X		
2	Su sonrisa es sincera y coherente con la situación.	X		X		X		
3	Sus gestos son adecuados a su estado de ánimo.	X		X		X		
4	Su expresión verbal es coherente con lo que dice.	X		X		X		
5	La postura corporal del personal educativo es rígida.	X		X		X		
6	Cuando enseña está nervioso.	X		X		X		
7	Es cortés y amable cuando enseña y cuando dialoga con los estudiantes.	X		X		X		
8	Propicia la integración con los estudiantes	X		X		X		
9	Propicia el trabajo en equipo con los estudiantes	X		X		X		
10	Desarrolla habilidades sociales en los estudiantes	X		X		X		
DIMENSIÓN : Componente cognitivo								
11	El comportamiento del personal educativo varía de acuerdo a la situación en la que se encuentra	X		X		X		
12	El personal educativo es comunicativo y propicia un ambiente de confianza.	X		X		X		
13	El personal educativo busca el lugar adecuado para conversar con el estudiante.	X		X		X		
14	Ante un ambiente no conocido muestra desconfianza e inseguridad.	X		X		X		
15	Se esfuerza porque todos los estudiantes aprendan.	X		X		X		
16	Utiliza estrategias didácticas para que los estudiantes aprendan	X		X		X		
17	Muestra calma ante las provocaciones de pleito de los estudiantes.	X		X		X		
18	Sirve de intermediario para la solución de conflictos.	X		X		X		
19	Selecciona las posibles soluciones para evitar problemas.	X		X		X		

20	Manifiesta confianza al relacionarse con sus estudiantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Componente fisiológico								
21	El personal educativo se muestra nervioso cuando le preguntan algo.	X		X		X		
22	Conversa con naturalidad con los estudiantes.	X		X		X		
23	Esta alegre generalmente.	X		X		X		
24	Se expresa con dificultad.	X		X		X		
25	Transpira más de lo común cuando habla en público.	X		X		X		
26	Realiza movimientos corporales adecuados.	X		X		X		
27	Les tiemblan las piernas.	X		X		X		
28	Se mueve de un lugar a otro distrayendo a los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con el criterio de suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Raúl Delgado Arenas

DNI: 10366449

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

11 de octubre de 2021



Dr. Raúl Delgado Arenas

Definición conceptual de la variable: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Calidad del servicio Según, Senlle y Gutiérrez (2005) definieron que la calidad del servicio, es la ambición firme de ejecutar correctamente las acciones educativas, así como tener en cuenta las reformas o reparos, con la intención de conseguir óptimos efectos en los aprendizajes de los estudiantes.

Definición operacional

La variable Calidad de servicio educativo, se descompone en 3 dimensiones y estas en indicadores de donde se obtienen los 20 ítems. Siendo el nivel de medición de los datos en escala nominal.

Dimensión 1: Calidad académica. - Esta dimensión comprende la preparación profesional de los docentes, así como los valores que debe inculcar en su labor pedagógica a través de dinámicas, técnicas de interacción, sesiones de tutoría etc., con la finalidad de modificar conductas en los estudiantes desarrollando en ellos competencias y habilidades que lo harán un ser competitivo en todos los rasgos de su vida. Los indicadores son: Preparación docente, recursos metodológicos, cooperación, colaboración, uso de dinámicas de grupo, sistema de evaluación integral.

Dimensión 2: Calidad de gestión. –Esta dimensión comprende la buena gestión que debe realizar el director como actor principal, teniendo en cuenta la situación problemática, la misión y visión de la IE, así como el trabajo en equipo y comunicación asertiva con todo el personal de la comunidad educativa por el bienestar de los estudiantes y de la sociedad. Los indicadores son: Directivos capacitados, gestión educativa, gestión en factores, académicos económicos, sociales y de calidad

Dimensión 3: Calidad de mantenimiento. -Esta dimensión pone al estudiante como “cliente” donde la infraestructura, iluminación, espacios, material bibliográficos etc. de la IE son adecuados para que este pueda desarrollar sin ningún impedimento su aprendizaje, teniendo en cuenta la educación inclusiva, donde es necesario vivir en un ambiente armonioso respetándose los derechos como consumidor recibiendo así una educación de calidad. Los indicadores son: Servicio interno, servicio externo, factores físicos, factores técnicos.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Calidad académica	-Preparación docente. -Recursos metodológicos. -Cooperación, colaboración -Uso de dinámicas de grupo. -Sistema de evaluación integral	1. El personal educativo están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevas herramientas tecnológicas.	Nunca 1
		2. El personal educativo utiliza recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad según las tecnologías actuales.	Casi nunca 2
		3. El personal educativo trabaja en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	A veces 3
		4. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	Casi siempre 4
		5. Los docentes realizan sesión de aprendizaje teniendo en cuenta la estrategia Aprendo en casa.	Siempre 5
		6. La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.	
Calidad de gestión	-Directivos capacitados. -Gestión educativa. -Gestión en factores, académicos económicos, sociales y de calidad.	7. La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.	
		8. El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	Nunca 1
		9. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	Casi nunca 2
		10. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	A veces 3
		11. La gestión económica del director es transparente, eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	Casi siempre 4
		12. La gestión social del director es pertinente, y es demostrada en la conformidad con los padres de familia.	Siempre 5
		13. El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada.	
Calidad de mantenimiento	-Servicio interno. -Servicio externo. -Factores físicos.	14. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	Nunca 1
		15. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	Casi nunca 2
		16. La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	A veces 3
		17. La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	Casi siempre 4 Siempre 5

	-Factores técnicos	18. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	
		19. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	
		20. La Institución educativa cuenta con aulas de AIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.	

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Calidad académica								
1	El personal educativo están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevas herramientas tecnológicas.	X		X		X		
2	El personal educativo utiliza recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad según las tecnologías actuales.	X		X		X		
3	El personal educativo trabaja en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
4	La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	X		X		X		
5	Los docentes realizan sesión de aprendizaje teniendo en cuenta la estrategia Aprendo en casa.	X		X		X		
6	La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN : Calidad de gestión								
7	La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		
8	El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
9	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X		
10	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		
11	La gestión económica del director es transparente, eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
12	La gestión social del director es pertinente, y es demostrada en la conformidad con los padres de familia.	X		X		X		
13	El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Calidad de mantenimiento								
14	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X		
15	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X		

16	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X	
17	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	X		X		X	
18	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	X		X		X	
19	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X	
20	La Institución educativa cuenta con aulas de AIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con el criterio de suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Raúl Delgado Arenas

DNI: 10366449

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

11 de octubre de 2021



Dr. Raúl Delgado

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDACION DE LOS JUECES

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Narro Erazo, Martha Ysabel

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UCV, en la sede Lima este San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

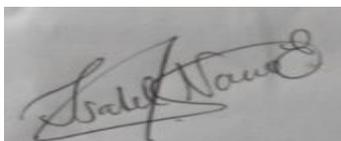
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco 2021 " y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



NARRO ERAZO MARTHA YSABEL
D.N.I: 10789293

Definición conceptual de la variable: Habilidades sociales

A pesar de las dificultades encontradas algunos autores manifiestan que es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que proviene del comportamiento de los demás. (Caballo,1986)

Definición operacional

La variable Habilidades sociales, se descompone en 3 dimensiones y estas en indicadores de donde se obtienen los 28 ítems. Siendo el nivel de medición los datos en escala nominal.

Dimensión 1: Componente conductual. - Nos manifiesta que a través de los movimientos corporales de la persona cuando está viviendo alguna situación real, se puede observar si maneja o no técnicas de habilidades sociales, viendo la cantidad o frecuencia con que el individuo emite estas respuestas ya que muchas veces el exceso o la ausencia pueden constituir conductas desadaptadas en la comunicación con los demás siendo esto de vital importancia si hablamos de agentes educativos. Los indicadores son: Componentes no verbales, componentes paralingüísticos, componentes verbales.

Dimensión 2: Componente cognitivo. -Nos habla sobre la manera que la persona percibe estímulos del medio ambiente, de las situaciones que vive u observa y las procesa cognitivamente hasta cierto punto que suele ser un sujeto activo manifestando una conducta errónea o positiva. En muchas ocasiones admitirá que son aspectos que fueron percibidos y procesados cognitivamente siendo totalmente falso. También nos afirma que el medio donde la persona inicie una conversación como el salón de clase, los ascensores, cafés etc. tiene una configuración al particular de rasgos, incluyendo también los conceptos que tiene de sí mismo, esto hará que lo perciba de una determinada manera por los se comportara y demostrara sus acciones siendo muchas veces conductas no habilidosas socialmente. Los indicadores son percepción social y variables cognitivas.

Dimensión 3: Componente fisiológico. -nos habla sobre los cambios fisiológicos que hacen referencia a las respuestas emocionales que sufre un individuo como la respiración, sudoración, frecuencia cardiaca, flujo sanguíneo, contracciones musculares al vivir una situación de su vida cotidiana en los que se puede reflejar o visualizar mediante aparatos portátiles aplicando métodos telemétricos. Esto nos brindara resultados significativos en las investigaciones sobre las habilidades sociales. Cuando una persona no maneja habilidades sociales no es capaz de realizar algo tan sencillo como desenvolverse en su medio ya que presentará nerviosismo, ansiedad afectando sus relaciones interpersonales. Por otro lado, las personas que poseen alta habilidad social su componente fisiológico tardara en activarse pudiendo resolver de manera eficaz cualquier obstáculo que se le presente. Los indicadores son manifestaciones psicofisiológicas ,manifestaciones afectivo-emocionales.

Operacionalización de la variable: Habilidades sociales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Componente conductual	Componentes No verbales	1. La mirada del personal educativo es directa.	Nunca 1 Casi nunca 2 Con frecuencia 3 Siempre 4
		2. Su sonrisa es sincera y coherente con la situación.	
		3. Sus gestos son adecuados a su estado de ánimo.	
		4. Su expresión verbal es coherente con lo que dice.	
	Componentes Paralingüísticos	5. La postura corporal del personal educativo es rígida.	
		6. Cuando enseña está nervioso.	
	Componentes Verbales	7. Es cortés y amable cuando enseña y cuando dialoga con los estudiantes.	
		8. Propicia la integración con los estudiantes.	
		9. Propicia el trabajo en equipo con los estudiantes.	
		10. Desarrolla habilidades sociales en los estudiantes.	
Componente cognitivo	Percepción social	11. El comportamiento del personal educativo varía de acuerdo a la situación en la que se encuentra.	Nunca 1 Casi nunca 2 Con frecuencia 3 Siempre 4
		12. El personal educativo es comunicativo y propicia un ambiente de confianza.	
		13. El personal educativo busca el lugar adecuado para conversar con el estudiante.	
	Variables cognitivas	14. Ante un ambiente no conocido muestra desconfianza e inseguridad.	
		15. Se esfuerza porque todos los estudiantes aprendan.	
		16. Utiliza estrategias didácticas para que los estudiantes aprendan.	

		17.Muestra calma ante las provocaciones de pleito de los estudiantes.	
		18.Sirve de intermediario para la solución de conflictos.	
		19.Selecciona las posibles soluciones para evitar problemas.	
		20.Manifiesta confianza al relacionarse con sus estudiantes.	
Componente fisiológico	Manifestaciones psicofisiológicas	21.El personal educativo se muestra nervioso cuando le preguntan algo.	Nunca 1 Casi nunca 2 Con frecuencia 3 Siempre 4
		22.Conversa con naturalidad con los estudiantes.	
		23. Esta alegre generalmente.	
		24.Se expresa con dificultad.	
	Manifestaciones afectivo-emocionales	25.Transpira más de lo común cuando habla en público.	
		26. Realiza movimientos corporales adecuados.	
		27.Les tiemblan las piernas	
		28.Se mueve de un lugar a otro distrayendo a los estudiantes.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Componente conductual								
1	La mirada del personal educativo es directa.	X		X		X		
2	Su sonrisa es sincera y coherente con la situación.	X		X		X		
3	Sus gestos son adecuados a su estado de ánimo.	X		X		X		
4	Su expresión verbal es coherente con lo que dice.	X		X		X		
5	La postura corporal del personal educativo es rígida.	X		X		X		
6	Cuando enseña está nervioso.	X		X		X		
7	Es cortés y amable cuando enseña y cuando dialoga con los estudiantes.	X		X		X		
8	Propicia la integración con los estudiantes	X		X		X		
9	Propicia el trabajo en equipo con los estudiantes	X		X		X		
10	Desarrolla habilidades sociales en los estudiantes	X		X		X		
DIMENSIÓN : Componente cognitivo								
11	El comportamiento del personal educativo varía de acuerdo a la situación en la que se encuentra	X		X		X		
12	El personal educativo es comunicativo y propicia un ambiente de confianza.	X		X		X		
13	El personal educativo busca el lugar adecuado para conversar con el estudiante.	X		X		X		
14	Ante un ambiente no conocido muestra desconfianza e inseguridad.	X		X		X		
15	Se esfuerza porque todos los estudiantes aprendan.	X		X		X		
16	Utiliza estrategias didácticas para que los estudiantes aprendan	X		X		X		
17	Muestra calma ante las provocaciones de pleito de los estudiantes.	X		X		X		
18	Sirve de intermediario para la solución de conflictos.	X		X		X		
19	Selecciona las posibles soluciones para evitar problemas.	X		X		X		

20	Manifiesta confianza al relacionarse con sus estudiantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Componente fisiológico								
21	El personal educativo se muestra nervioso cuando le preguntan algo.	X		X		X		
22	Conversa con naturalidad con los estudiantes.	X		X		X		
23	Esta alegre generalmente.	X		X		X		
24	Se expresa con dificultad.	X		X		X		
25	Transpira más de lo común cuando habla en público.	X		X		X		
26	Realiza movimientos corporales adecuados.	X		X		X		
27	Les tiemblan las piernas.	X		X		X		
28	Se mueve de un lugar a otro distrayendo a los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Adela Faya Salas
DNI: 03358695

Especialidad del validador: Ciencias administrativas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

11 de octubre del 2021

Adela Faya Salas

Definición conceptual de la variable: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Calidad del servicio Según, Senlle y Gutiérrez (2005) definieron que la calidad del servicio, es la ambición firme de ejecutar correctamente las acciones educativas, así como tener en cuenta las reformas o reparos, con la intención de conseguir óptimos efectos en los aprendizajes de los estudiantes.

Definición operacional

La variable Calidad de servicio educativo, se descompone en 3 dimensiones y estas en indicadores de donde se obtienen los 20 ítems. Siendo el nivel de medición de los datos en escala nominal.

Dimensión 1: Calidad académica. - Esta dimensión comprende la preparación profesional de los docentes, así como los valores que debe inculcar en su labor pedagógica a través de dinámicas, técnicas de interacción, sesiones de tutoría etc., con la finalidad de modificar conductas en los estudiantes desarrollando en ellos competencias y habilidades que lo harán un ser competitivo en todos los rasgos de su vida. Los indicadores son: Preparación docente, recursos metodológicos, cooperación, colaboración, uso de dinámicas de grupo, sistema de evaluación integral.

Dimensión 2: Calidad de gestión. -Esta dimensión comprende la buena gestión que debe realizar el director como actor principal, teniendo en cuenta la situación problemática, la misión y visión de la IE, así como el trabajo en equipo y comunicación asertiva con todo el personal de la comunidad educativa por el bienestar de los estudiantes y de la sociedad. Los indicadores son: Directivos capacitados, gestión educativa, gestión en factores, académicos económicos, sociales y de calidad

Dimensión 3: Calidad de mantenimiento. -Esta dimensión pone al estudiante como "cliente" donde la infraestructura, iluminación, espacios, material bibliográficos etc. de la IE son adecuados para que este pueda desarrollar sin ningún impedimento su aprendizaje, teniendo en cuenta la educación inclusiva, donde es necesario vivir en un ambiente armonioso respetándose los derechos como consumidor recibiendo así una educación de calidad. Los indicadores son: Servicio interno, servicio externo, factores físicos, factores técnicos.

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Calidad académica	<ul style="list-style-type: none"> -Preparación docente. -Recursos metodológicos. -Cooperación, colaboración -Uso de dinámicas de grupo. -Sistema de evaluación integral 	1. El personal educativo están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	<p>Nunca 1</p> <p>Casi nunca 2</p> <p>A veces 3</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>Siempre 5</p>
		2. El personal educativo utiliza recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad según las tecnologías actuales.	
		3. El personal educativo trabaja en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	
		4. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.	
		5. Los docentes realizan sesión de aprendizaje teniendo en cuenta la estrategia Aprendo en casa.	
		6. La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.	
Calidad de gestión	<ul style="list-style-type: none"> -Directivos capacitados. -Gestión educativa. -Gestión en factores, académicos económicos, sociales y de calidad. 	8. La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.	<p>Nunca 1</p> <p>Casi nunca 2</p> <p>A veces 3</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>Siempre 5</p>
		8. El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	
		9. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	
		10. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	
		11. La gestión económica del director es transparente, eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	

		12. La gestión social del director es pertinente, y es demostrada en la conformidad con los padres de familia.	
		13. El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada.	
Calidad de mantenimiento	-Servicio interno.	14. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
		15. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	
	-Servicio externo.	16. La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje	
		17. La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	
	-Factores físicos.	18. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	
		19. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	
-Factores técnicos	20. La Institución educativa cuenta con aulas de AIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Calidad académica								
1	El personal educativo está en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	X		X		X		
2	El personal educativo utiliza recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad según las tecnologías actuales.	X		X		X		
3	El personal educativo trabaja en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
4	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuestos en el Currículo Nacional.	X		X		X		
5	Los docentes realizan sesión de aprendizaje teniendo en cuenta la estrategia Aprendo en casa.	X		X		X		
6	La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN : Calidad de gestión								
7	La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		
8	El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
9	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X		
10	La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		
11	La gestión económica del director es transparente, eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
12	La gestión social del director es pertinente, y es demostrada en la conformidad con los padres de familia.	X		X		X		
13	El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Calidad de mantenimiento							
14	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X	
15	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X	
16	La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X	
17	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	X		X		X	
18	La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.	X		X		X	
19	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X	
20	La Institución educativa cuenta con aulas de AIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Adela Faya Salas

DNI: 03358695

Especialidad del validador: Ciencias administrativas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

11 de octubre del 2021

Adela Faya Salas

ANEXO 5 CERTIFICADO DE VALIDACION DE LOS JUECES

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Narro Erazo, Martha Ysabel

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de post grado MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UCV, en la sede Lima este San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

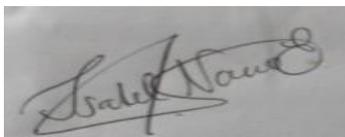
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Habilidades sociales y la calidad de servicio educativo en los padres de familia de una IE del distrito de Surco,2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



NARRO ERAZO MARTHA YSABEL

D.N.I: 10789293

Definición conceptual de la variable: Habilidades sociales

A pesar de las dificultades encontradas algunos autores manifiestan que es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que proviene del comportamiento de los demás. (Caballo,1986)

Definición operacional

La variable Habilidades sociales, se descompone en 3 dimensiones y estas en indicadores de donde se obtienen los 28 ítems. Siendo el nivel de medición los datos en escala nominal.

Dimensión 1: Componente conductual. - Nos manifiesta que a través de los movimientos corporales de la persona cuando está viviendo alguna situación real, se puede observar si maneja o no técnicas de habilidades sociales, viendo la cantidad o frecuencia con que el individuo emite estas respuestas ya que muchas veces el exceso o la ausencia pueden constituir conductas desadaptadas en la comunicación con los demás siendo esto de vital importancia si hablamos de agentes educativos. Los indicadores son: Componentes no verbales, componentes paralingüísticos, componentes verbales.

Dimensión 2: Componente cognitivo. - Nos habla sobre la manera que la persona percibe estímulos del medio ambiente, de las situaciones que vive u observa y las procesa cognitivamente hasta cierto punto que suele ser un sujeto activo manifestando una conducta errónea o positiva. En muchas ocasiones admitirá que son aspectos que fueron percibidos y procesados cognitivamente siendo totalmente falso. También nos afirma que el medio donde la persona inicie una conversación como el salón de clase, los ascensores, cafés etc. tiene una configuración al particular de rasgos, incluyendo también los conceptos que tiene de sí mismo, esto hará que lo perciba de una determinada manera por lo se comportara y demostrara sus acciones siendo muchas veces conductas no habilidosas socialmente. Los indicadores son percepción social y variables cognitivas.

Dimensión 3: Componente fisiológico. - Nos habla sobre los cambios fisiológicos que hacen referencia a las respuestas emocionales que sufre un individuo como la respiración, sudoración, frecuencia cardiaca, flujo sanguíneo, contracciones musculares al vivir una situación de su vida cotidiana en los que se puede reflejar o visualizar mediante aparatos portátiles aplicando métodos telemétricos. Esto nos brindara resultados significativos en las investigaciones sobre las habilidades sociales. Cuando una persona no maneja habilidades sociales no es capaz de realizar algo tan sencillo como desenvolverse en su medio ya que presentará nerviosismo, ansiedad afectando sus relaciones interpersonales. Por otro lado, las personas que poseen alta habilidad social su componente fisiológico tardara en activarse pudiendo resolver de manera eficaz cualquier obstáculo que se le presente. Los indicadores son manifestaciones psicofisiológicas, manifestaciones afectivo emocionales.

Operacionalización de la variable: Habilidades sociales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
Componente conductual	Componentes verbales	1. La mirada del personal educativo es directa.	Nunca 1	
		2. Su sonrisa es sincera con la situación.		
		3. Sus gestos son adecuados a su estado de ánimo.		
		4. Su expresión verbal es coherente con lo que dice.		
	Componentes Paralingüísticos No	5. La postura corporal del personal educativo es rígida.	Casi nunca 2	
		6. Cuando enseña está nervioso.	Con frecuencia 3	
		7. Es amable cuando enseña o dialoga con los estudiantes.	Siempre 4	
		8. Propicia la integración con los estudiantes.		
		Componentes Verbales		9. Propicia el trabajo en equipo con los estudiantes.
				10. Desarrolla habilidades sociales en los estudiantes.
Componente cognitivo	Percepción social Variables cognitivas	11. El comportamiento del personal educativo varía de acuerdo a la situación en la que se encuentra.	Nunca 1	
		12. El personal educativo propicia un ambiente de confianza.		
		13. El personal educativo busca el lugar adecuado para conversar con el estudiante.	Casi nunca 2	
		14. Ante un ambiente no conocido muestra desconfianza e inseguridad.	Con frecuencia 3	
		15. Se esfuerza porque todos los estudiantes aprendan.		
		16. Utiliza estrategias didácticas para que los estudiantes aprendan.		Siempre 4
		17. Muestra calma ante las provocaciones de pleito de los estudiantes.		

		18.Sirve de intermediario para la solución de conflictos.	
		19.Selecciona las posibles soluciones para evitar problemas.	
		20.Manifiesta confianza al relacionarse con sus estudiantes.	
Componente fisiológico	Manifestaciones psicofisiológicas	21.El personal educativo se muestra nervioso cuando le preguntan algo.	Nunca 1
		22.Conversa con naturalidad con los estudiantes.	
		23. Esta alegre generalmente.	
		24.Se expresa con dificultad.	
	Manifestaciones afectivo-emocionales	25.Transpira más de lo común cuando habla en público.	Casi nunca 2
		26. Realiza movimientos corporales adecuados.	
		27.Les tiemblan las piernas	Con frecuencia 3
		28.Se mueve de un lugar a otro distrayendo a los estudiantes.	
			Siempre 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Componente conductual								
1	La mirada del personal educativo es directa.	X		X		X		
2	Su sonrisa es sincera con la situación.	X		X		X		
3	Sus gestos son adecuados a su estado de ánimo.	X		X		X		
4	Su expresión verbal es coherente con lo que dice.	X		X		X		
5	La postura corporal del personal educativo es rígida.	X		X		X		
6	Cuando enseña está nervioso.	X		X		X		
7	Es cortés y amable cuando enseña o dialoga con los estudiantes.	X		X		X		
8	Propicia la integración con los estudiantes	X		X		X		
9	Propicia el trabajo en equipo con los estudiantes	X		X		X		
10	Desarrolla habilidades sociales en los estudiantes	X		X		X		
DIMENSIÓN : Componente cognitivo								
11	El comportamiento del personal educativo varía de acuerdo a la situación en la que se encuentra	X		X		X		
12	El personal educativo propicia un ambiente de confianza.	X		X		X		
13	El personal educativo busca el lugar adecuado para conversar con el estudiante.	X		X		X		
14	Ante un ambiente no conocido muestra desconfianza e inseguridad.	X		X		X		
15	Se esfuerza porque todos los estudiantes aprendan.	X		X		X		
16	Utiliza estrategias didácticas para que los estudiantes aprendan	X		X		X		
17	Muestra calma ante las provocaciones de pleito de los estudiantes.	X		X		X		
18	Sirve de intermediario para la solución de conflictos.	X		X		X		

19	Selecciona las posibles soluciones para evitar problemas.	X		X		X		
20	Manifiesta confianza al relacionarse con sus estudiantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Componente fisiológico								
21	El personal educativo se muestra nervioso cuando le preguntan algo.	X		X		X		
22	Conversa con naturalidad con los estudiantes.	X		X		X		
23	Esta alegre generalmente.	X		X		X		
24	Se expresa con dificultad.	X		X		X		
25	Transpira más de lo común cuando habla en público.	X		X		X		
26	Realiza movimientos corporales adecuados.	X		X		X		
27	Les tiemblan las piernas.	X		X		X		
28	Se mueve de un lugar a otro distraendo a los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Edith Silva Rubio
DNI: 03701645

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

18 de octubre del 2021



 Mg. Silva Rubio Edith
Firma del Experto Informante.

Definición conceptual de la variable: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Calidad del servicio Según, Senlle y Gutiérrez (2005) definieron que la calidad del servicio, es la ambición firme de ejecutar correctamente las acciones educativas, así como tener en cuenta las reformas o reparos, con la intención de conseguir óptimos efectos en los aprendizajes de los estudiantes.

Definición operacional

La variable Calidad de servicio educativo, se descompone en 3 dimensiones y estas en indicadores de donde se obtienen los 20 ítems. Siendo el nivel de medición de los datos en escala nominal.

Dimensión 1: Calidad académica. - Esta dimensión comprende la preparación profesional de los docentes, así como los valores que debe inculcar en su labor pedagógica a través de dinámicas, técnicas de interacción, sesiones de tutoría etc., con la finalidad de modificar conductas en los estudiantes desarrollando en ellos competencias y habilidades que lo harán un ser competitivo en todos los rasgos de su vida. Los indicadores son: Preparación docente, recursos metodológicos, cooperación, colaboración, uso de dinámicas de grupo, sistema de evaluación integral.

Dimensión 2: Calidad de gestión. –Esta dimensión comprende la buena gestión que debe realizar el director como actor principal, teniendo en cuenta la situación problemática, la misión y visión de la IE, así como el trabajo en equipo y comunicación asertiva con todo el personal de la comunidad educativa por el bienestar de los estudiantes y de la sociedad. Los indicadores son: Directivos capacitados, gestión educativa, gestión en factores, académicos económicos, sociales y de calidad

Dimensión 3: Calidad de mantenimiento. -Esta dimensión pone al estudiante como “cliente” donde la infraestructura, iluminación, espacios, material bibliográficos etc. de la IE son adecuados para que este pueda desarrollar sin ningún impedimento su aprendizaje, teniendo en cuenta la educación inclusiva, donde es necesario vivir en un ambiente armonioso respetándose los derechos como consumidor recibiendo así una educación de calidad. Los indicadores son: Servicio interno, servicio externo, factores físicos, factores técnicos.

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Calidad académica	<ul style="list-style-type: none"> -Preparación docente. -Recursos metodológicos. -Cooperación, colaboración -Uso de dinámicas de grupo. -Sistema de evaluación integral 	1. El personal educativo están en constante capacitación académica, respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	Nunca 1
		2. El personal educativo utiliza recursos metodológicos didácticos para lograr un aprendizaje de calidad según las tecnologías actuales.	Casi nunca 2
		3. El personal educativo trabaja en cooperación generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	A veces 3
		4. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	Casi siempre 4
		5. Los docentes realizan sesión de aprendizaje teniendo en cuenta la estrategia Aprendo en casa.	Siempre 5
		6. La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.	
Calidad de gestión	<ul style="list-style-type: none"> -Directivos capacitados. -Gestión educativa. -Gestión en factores, académicos económicos, 	7. La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.	Nunca 1
		8. El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	Casi nunca 2
		9. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	A veces 3
		10. La gestión académica del director es eficiente demostrándose en la mejora constante de la práctica docente.	Casi siempre 4
	sociales y de calidad.	11. La gestión económica del director es transparente reflejándose en el desarrollo de la Institución.	Siempre 5
		12. La gestión social del director es pertinente demostrándose en la conformidad de los padres de familia.	
		13. El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada.	
	-Servicio interno.	14. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	Nunca 1
		15. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	Casi nunca 2

Calidad de mantenimiento	-Servicio externo. - Factores físicos. -Factores técnicos	16. La Institución cuenta con mobiliario adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	A veces 3
		17. La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo.	Casi siempre 4
		18. La Institución educativa cuenta con docentes especializados en su área educacional.	Siempre 5
		19. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	
		20. La Institución educativa cuenta con aulas de AIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1 : Calidad académica		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal educativo está en constante capacitación académica respecto a las nuevas herramientas tecnológicas.	X		X		X		
2	El personal educativo utiliza recursos metodológicos didácticos para lograr un aprendizaje significativo y de calidad según las tecnologías actuales.	X		X		X		
3	El personal educativo trabaja en cooperación generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X		
4	La dirección en coordinación con los docentes elabora su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.	X		X		X		
5	Los docentes realizan sesión de aprendizaje teniendo en cuenta la estrategia Aprendo en casa.	X		X		X		
6	La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.	X		X		X		
DIMENSIÓN : Calidad de gestión								
7	La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.	X		X		X		
8	El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.	X		X		X		
9	El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.	X		X		X		
10	La gestión académica del director es eficiente demostrándose en la mejora constante de la práctica docente.	X		X		X		
11	La gestión económica del director es transparente reflejándose en el desarrollo de la Institución.	X		X		X		
12	La gestión social del director es pertinente demostrándose en la conformidad con los padres de familia.	X		X		X		
13	El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Calidad de mantenimiento							
14	La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.	X		X		X	
15	La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.	X		X		X	
16	La Institución cuenta con mobiliario adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje.	X		X		X	
17	La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo	X		X		X	
18	La Institución educativa cuenta con docentes especializados en su área educacional.	X		X		X	
19	La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.	X		X		X	
20	La Institución educativa cuenta con aulas de AIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Edith Silva Rubio DNI: 03701645

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

18 de octubre del 2021



 Mg. Silva Rubio Edith
 Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE HABILIDADES SOCIALES Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	28

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	20

ANEXO 7

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LAS HABILIDADES SOCIALES

Estimado padre de familia esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre las Habilidades sociales y la calidad de servicio educativo que se brinda en nuestra institución.

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x en una opción

Nunca (1) Casi nunca (2) Casi frecuencia (3) Siempre (4)

VARIABLE: HABILIDADES SOCIALES					
Dimensión Componente Conductual	5	4	3	2	1
1. La mirada del personal educativo es directa.					
2. Su sonrisa es sincera y coherente con la situación.					
3. Sus gestos son adecuados a su estado de ánimo.					
4. Su expresión verbal es coherente con lo que dice.					
5. La postura corporal del personal educativo es rígida.					
6. Cuando enseña está nervioso.					
7. Es cortés y amable cuando enseña y cuando dialoga con los estudiantes.					
8. Propicia la integración con los estudiantes.					
9. Propicia el trabajo en equipo con los estudiantes.					
10. Desarrolla habilidades sociales en los estudiantes.					
Dimensión: Componente Cognitivo					
11.El comportamiento del personal educativo varía de acuerdo a la situación en la que se encuentra.					
12. El personal educativo es comunicativo y propicia un ambiente de confianza.					
13. El personal educativo busca el lugar adecuado para conversar con el estudiante.					
14.Ante un ambiente no conocido muestra desconfianza e inseguridad.					
15.Se esfuerza porque todos los estudiantes aprendan.					
16.Utiliza estrategias didácticas para que los estudiantes aprendan.					

17.Muestra calma ante las provocaciones de pleito de los estudiantes.					
18.Sirve de intermediario para la solución de conflictos.					
19.Selecciona las posibles soluciones para evitar problemas.					
20.Manifiesta confianza al relacionarse con sus estudiantes.					
Dimensión: Componente Fisiológico					
21.El personal educativo se muestra nervioso cuando le preguntan algo.					
22.Conversa con naturalidad con los estudiantes.					
23. Esta alegre generalmente.					
24.Se expresa con dificultad.					
25.Transpira más de lo común cuando habla en público.					
26. Realiza movimientos corporales adecuados.					
27.Les tiemblan las piernas					
28.Se mueve de un lugar a otro distrayendo a los estudiantes.					

ANEXO 8

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Estimado padre de familia esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

El presente tiene por objetivo, conocer La relación que existe entre las Habilidades sociales y la calidad de servicio educativo que se brinda en nuestra institución.

Lea Ud. Con atención y conteste a las preguntas marcando con una “x en una opción

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

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO					
Dimensión calidad académica	5	4	3	2	1
1. Los docentes están en constante preparación, capacitación y actualización académica, respecto a los nuevos paradigmas y modelos educativos.					
2. Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
3. Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje.					
4. La dirección en coordinación con los docentes elaboran su planificación anual curricular teniendo en cuenta los enfoques predispuesto en el Currículo Nacional.					
5. Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos.					
6. La evaluación realizada por los docentes es acorde a la evaluación formativa.					
Dimensión: calidad de gestión					
7. La Institución educativa cuenta con liderazgo pedagógico del director altamente capacitado en temas de gestión.					
8. El equipo directivo dirige activamente, interviniendo en la acción pedagógica educativa.					
9. El director de la Institución demuestra cualidades de ser un líder pedagógico.					
10. La gestión académica del director es eficiente y se demuestra en la mejora constante de la práctica docente.					

11. La gestión económica del director es transparente, eficiente y se refleja en el desarrollo de la Institución.					
12. La gestión social del director es pertinente, y es demostrada en la conformidad de padres de familia.					
13. El director se interesa constantemente por generar una organización educativa con sello de calidad garantizada.					
Dimensión: calidad de mantenimiento					
14. La Institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje óptimo del alumnado.					
15. La Institución educativa cuenta con ambientes amplios, adecuados para el desarrollo corporal de los educandos.					
16. La Institución cuenta con mobiliario cómodo, suficiente y adecuado que permita el buen desarrollo de proceso enseñanza aprendizaje					
17. La Institución educativa cuenta con elementos de seguridad rampas para discapacitados, limitación de alumnos por clase, señalización en caso de sismo					
18. La Institución educativa cuenta con docentes titulados, y especializados en su área educacional.					
19. La Institución educativa cuenta con material didáctico, biblioteca.					
20. La Institución educativa cuenta con aulas DAIP equipadas con tecnología de punta que permita fortalecer el aprendizaje de los estudiantes.					