



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una  
institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Palma Palomino, Carlos Augusto (ORCID: 0000-0001-7717-7195)

**ASESOR:**

Dr. Bizarro Flores, Wilfredo Hernan (ORCID: 0000-0003-0267-6322)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mi compañera de vida Karen y a mis hijos, quienes me motivan a seguir esforzándome para lograr alcanzar mis proyectos y objetivos, brindándome todo su apoyo y confianza.

### **Agradecimiento**

Gracias al señor creador por otorgarme salud y bienestar, también agradezco a todos los maestros de la universidad por compartir sus conocimientos y experiencias en el proceso de formación académica.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	344
VII. RECOMENDACIONES	355
REFERENCIAS	366
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Tabla 1 Expertos que validaron el instrumento	21
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de las variables	22
Tabla 3 Prueba de normalidad	24
Tabla 4 Rango de coeficientes de relación de Rho de Spearman	25
Tabla 5 Relación entre competencias profesionales y calidad de servicio	26
Tabla 6 Relación entre competencias profesionales y desempeño docente	27
Tabla 7 Relación entre calidad de servicio y desempeño docente	28
Tabla 8 Relación entre competencias digitales y actuación del personal	29

## Resumen

Esta investigación se realizó con el objetivo general de determinar la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022. La metodología fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal correlacional y método hipotético deductivo. La muestra censal fue de 68 docentes, utilizando para la recolección de datos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se aplicaron dos cuestionarios uno por cada variable de estudio compuesta con 20 ítems cada cuestionario; los mismos que fueron validados por juicio de tres expertos. Los datos procesados arrojaron como resultado de la prueba de Rho de Spearman, siendo la significancia de  $p\_valor\ 0,765 > 0,05$  y un coeficiente de correlación bilateral de 0,037; por lo que se concluye que no existe relación significativa entre las variables estudiadas.

**Palabras clave:** Competencias profesionales, calidad de servicio, desempeño docente.

## **Abstract**

This research was carried out with the general objective of determining the relationship between professional skills and quality of service in teachers of a public educational institution in San Martín de Porres, Lima, 2022. The methodology was applied, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional correlational and hypothetical-deductive method. The census sample was 68 teachers, using the survey technique for data collection and the questionnaire as an instrument, two questionnaires were applied, one for each study variable composed of 20 items each questionnaire; the same ones that were validated by the judgment of three experts. The processed data yielded as a result the Spearman's Rho test, being the significance of  $p\_value\ 0.765 > 0.05$  and a bilateral correlation coefficient of 0.037; so it is concluded that there is no significant relationship between the variables studied.

**Keywords:** Professional skills, service quality, teaching performance.

## I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos de grandes avances tecnológicos y generación constante de nuevos conocimientos; los docentes están en la necesidad de capacitarse y actualizarse permanentemente para estar siempre a la vanguardia y mejorar en lo que se refiere a sus competencias profesionales, de esta manera poder dar una mejor educación a los estudiantes. Las competencias profesionales tradicionales estaban ligadas principalmente a la adquisición de diversos conocimientos teóricos, en las metodologías y didácticas aplicadas en la enseñanza; pero en la actualidad a esto se debe sumar las competencias digitales y el uso de las herramientas tecnológicas.

Según lo explicado por Ocaña et al. (2019), debido al avance de las tecnologías, los conocimientos también convergen con ellos de forma inevitable por lo que están en la obligación de adaptarse; por ello, todas las personas deben tener dominio en la utilización y dominio de diversas plataformas y herramientas digitales.

A nivel mundial en países como Finlandia, Japón, Australia, entre otros; los docentes cuentan con excelentes competencias profesionales y constantemente buscan mejorarlas, teniendo como resultado que la calidad del servicio educativo es excelente, logrando alcanzar los más altos estándares educativos.

En los países latinoamericanos, en educación se hacen esfuerzos para perfeccionar la calidad de servicio, con un enfoque de la educación como derecho humano; sin embargo, este proceso se encuentra estancado, debido a las políticas e indicadores macroeconómicos que se centran en la economía, la producción o el turismo, más no en la educación (Cueto et al., 2020). En estos países a pesar de incrementar la inversión en educación, existen muchas deficiencias y no se logran alcanzar las metas trazadas.

En el Perú se realizan enormes esfuerzos para mejorar las competencias profesionales docentes para que se dé un buen servicio; el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) entidad adscrita al Ministerio de Educación (Minedu) es el responsable de asegurar que todas las instituciones educativas entreguen un servicio de calidad y certificar las



competencias de las personas; además de promover una cultura de evaluación y calidad. El Minedu desarrolla cursos virtuales de capacitación y actualización docente a través de su plataforma Perueduca; buscando mejorar y fortalecer las competencias profesionales docentes con el objetivo de que ellos a su vez puedan brindar un servicio de calidad; cabe señalar que los resultados no son los más óptimos, ya que todavía es bajo el nivel educativo y no se han podido lograr las metas propuestas, esto debido a múltiples factores como son: conocimientos académicos limitados de los docentes, docentes con desempeños deficientes, la falta de competencias digitales, no hay conectividad en localidades rurales muy alejadas, muchos docentes no pueden cubrir los gastos para adquirir el servicio de internet, otros no cuentan con los dispositivos tecnológicos adecuados y otro grupo de docentes que teniendo las posibilidades de desarrollar los curso virtuales muestran desinterés y falta de compromiso para el desarrollo profesional.

La IE pública de San Martín de Porres, al estar en una zona urbana de Lima, tiene acceso a los servicios básicos como son internet, telefonía fija y móvil, electricidad, entre otros; gracias a ello, los docentes siguen ampliando sus competencias profesionales y casi en su totalidad se capacitan y actualizan constantemente, muchos cuentan con estudios de maestría; por lo que tienen las herramientas para brindar un excelente servicio a los estudiantes; pero muchas veces no se logra que los estudiantes alcancen las competencias y capacidades estandarizadas y no se tiene el perfil de egreso deseado para los estudiantes; esto puede deberse a diversos factores como falta de mobiliario, infraestructura no adecuada, docentes que no cumplen con su deber, etc.; aparte de ello, durante la pandemia se pudo comprobar que muchos docentes no contaban con las competencias digitales, teniendo mucha dificultad para realizar las clases a distancia en merma de la calidad educativa.

Ante esta situación, se consideró el siguiente problema general ¿Cuál es la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022? Asimismo, se consideró los siguientes problemas específicos: a) ¿Las competencias profesionales que relación tienen con el desempeño docente de la

institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022?; b) ¿qué relación existe entre calidad de servicio y el desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022?; c) ¿qué relación existe entre las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022?

Esta investigación se justifica teóricamente porque a través de ella se recogieron una serie de referencias hipotéticas sobre competencias profesionales docentes y calidad de servicio educativo de diferentes investigadores a nivel nacional e internacional, que ayudarán a futuros investigadores a obtener información valiosa y actualizada respecto a las variables mencionadas. A nivel metodológico, se justifica con la propuesta de los instrumentos contextualizados ya que estos procedimientos son validados y confiables. A nivel práctico se justifica dado que permite evidenciar la relación correlacional, para que los docentes puedan brindar un servicio de calidad deben contar con las competencias profesionales actualizadas.

Se consideró como objetivo general determinar la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022; asimismo, se consideraron como objetivos específicos: a) determinar la relación que existe entre competencias profesionales y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022. b) determinar la relación que existe entre calidad de servicio y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022. c) determinar la relación de las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.

Se consideró como hipótesis general lo siguiente: existe relación significativa entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022. Además, se consideraron las siguientes hipótesis específicas: a) existe relación significativa entre las competencias profesionales y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022. b) existe relación

significativa entre calidad de servicio y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022. c) existe una relación significativa de las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Después de haber revisado varias y diversas revistas, artículos científicos, tesis, entre otros; que tengan relación con las variables descritas, para su análisis correspondiente, se encontraron los siguientes antecedentes internacionales y nacionales.

Respecto a los antecedentes internacionales tenemos a Bueno (2022) en un artículo donde analiza la relación entre competencias y calidad educativa, empleando el método Hermenéutico documental, interpretación bibliográfica con un enfoque crítico analítico, obteniendo como resultado que la competencia es primordial para actividades de toda índole; llegando a la conclusión que el enfoque por competencias se sustenta en el poder resolver con eficiencia y eficacia los problemas o cualquier situación que se nos presente. En la actualidad las instituciones sociales están direccionadas en búsqueda de la productividad; haciendo mención a Mc Clelland (1973) quién realizó un estudio sobre las competencias para una mejor eficiencia en el ámbito laboral y esto se viene aplicando también en la educación, donde indica que más que la parte cognitiva se debe dar valor a las aptitudes las cuales se observan en las acciones, habilidades o destrezas, el éxito profesional no solo se logra con una buena formación, sino que se alcanza con la práctica; existen diversos organismos internacionales entre ellos la OCDE que se encargan de realizar diversas evaluaciones en muchos países para medir la calidad educativa. Concluye que las competencias y la calidad va más allá del ámbito laboral y económico, es decir, la educación sirve para transformar a las personas, formar en valores, desarrollar lo cognitivo, tener pensamiento crítico, mejorar los aprendizajes y las aptitudes; para ello es necesario e imprescindible el compromiso de todos los involucradas y poder lograr elevar la calidad educativa.

Močinić y Piršl (2019) en un artículo con la finalidad de determinar la idoneidad de las actividades pedagógicas; indicaron que la formación docente y su desarrollo profesional es lo más importante para mejorar la educación de un país, ya que el rendimiento y aprendizaje de los estudiantes depende mucho de la calidad del docente. Aplicaron un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, con una muestra

de 43 docentes del nivel secundaria en Croacia; emplearon como instrumento la ficha de observación. Concluyeron que no hay un modelo único de formación docente, pero el modelo más idóneo es el que integra diversos tipos de conocimientos y habilidades, logrando que los docentes sean capaces de investigar y reflexionar, para que sean intelectuales críticos y puedan actuar de manera autónoma y competente.

Según Espinoza y Campuzano (2019) en su artículo señalaron que debido a los constantes avances producto de la globalización, se requiere una alta competitividad y tecnología para poder brindar productos y servicios de calidad y satisfacer a las demandas y necesidades, en cuanto a las personas deben poseer diversos talentos, habilidades para interrelacionarse, ser innovadores y creativos, todo ello se puede describir como competencias profesionales; este artículo tuvo como objetivo reflexionar sobre lo importante y esencial que es formar docentes competitivos; para ello aplicaron diversos métodos como entrevistas, encuestas y cuestionarios, para luego hacer un análisis y concluir sobre cuáles son las competencias profesionales esenciales con las que debe contar un profesional de la educación. Se comprobó la relación que existe entre gestión por competencia y calidad de servicio; con un coeficiente de 0.752; señalando una correlación positiva alta de ( $0.000 < 0.05$ ).

Para Flores et al. (2021) en un artículo científico cuyo objetivo era analizar que competencias profesionales tienen los egresados en educación física, con una muestra de 23 universidades de educación de Chile, obteniendo los siguientes resultados, las competencias profesionales fueron: poder interpretar de manera crítica los conocimientos y reflexionar su labor pedagógica y profesional; diseñar y aplicar actividades de aprendizaje y evaluación; y trabajar en equipo de forma colaborativa y ejercer liderazgo; aplicaron una estadística descriptiva en porcentajes y estadística inferencial; considerando un valor significativo con nivel  $p < 0,05$ . Se concluyó que, conociendo las competencias de los egresados, se debe buscar estandarizar los conocimientos pedagógicos actualizados según el perfil de egreso. Dentro de las principales competencias para el perfil de egreso de los próximos profesionales de educación física el 56.5% corresponde a la interpretación crítica

del conocimiento o reflexión sobre la acción profesional docente y con el 52.2% es diseñar y aplicar sesiones de aprendizaje y evaluación.

Además, Mapén et al. (2019) en una revista escribieron un artículo; donde indican que para México es un reto mejorar la calidad educativa; señalando, además, que teniendo una buena educación es el rumbo para poder lograr el desarrollo económico y social; pero para ello se necesitan grandes esfuerzos de muchas instituciones y personas. Las políticas del gobierno mexicano buscan mejorar las competencias de los docentes para que estos a su vez mejoren y eleven la calidad educativa de los estudiantes. El estado siempre brinda capacitaciones y actualizaciones a los docentes; pero se presentan algunas dificultades como la falta de presupuesto y por falta de tiempo, ya que muchos viven en lugares lejanos lo que impide asistir a los centros de capacitación. Ante esta situación y con el objetivo de poder brindar las actualizaciones y capacitaciones a los docentes y de esta manera fortalecer y mejorar las competencias docentes en beneficio de elevar la calidad educativa, se establecieron estos programas en forma virtual. El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción o reacción sobre dichos programas de capacitación y actualización virtual en el año 2018, en Tabasco -México; para ello se utilizó como instrumento un cuestionario adaptado con un alfa de Cronbach de 0,92. Para el 89% fueron cubiertas sus expectativas, 5% fueron neutrales y 6% consideraron que no alcanzaron sus expectativas; para la consulta relacionada sobre si alcanzaron las metas del curso el 82% señalaron que si se logró alcanzar el objetivo, el 9% indicaron que no y el 9% restante fueron neutrales a la consulta.

Por otro lado, Situmorang et al. (2022) en un artículo titulado Implementación de innovaciones de aprendizaje para mejorar la competencia docente en programas de certificación profesional para docentes en servicio, mencionaron que los programas de capacitación en educación ayudan a elevar y mejorar las competencias profesionales y obtener las certificaciones de maestros. Este estudio tuvo como objetivo aplicar innovaciones en las capacitaciones de aprendizajes para maestros del norte de Sumatra en Indonesia y contando con el apoyo de los gobiernos locales; en esta capacitación se les proporcionó materiales y escenarios de aprendizajes innovadores; profundizando en la adquisición de conocimientos

pedagógicos, se aplicó un método combinado para el aprendizaje: en línea o virtual, talleres y prácticas, para que de esta manera los docentes logren alcanzar nuevos conocimientos y habilidades. Se llegó a la conclusión y se demostró que al utilizar materiales novedosos, escenarios atractivos y técnicas innovadoras se facilita a los docentes a que aprendan activamente y de manera efectiva, logrando que los docentes adquieran muchos conocimientos nuevos y habilidades profesionales. El 99% pudieron lograr completar el programa con los puntajes requeridos de acuerdo a los criterios de evaluación y obtuvieron una certificación.

Castaño y Acevedo (2018) en un artículo en Colombia, indicaron que los países latinoamericanos tienen como meta mejorar la calidad educativa, para lograrlo es necesario tener una buena formación docente, ya que la educación cumple un rol social muy importante para las generaciones futuras. Para ello, emplearon un método de análisis bibliográfico; que va desde el contexto mundial hasta el nacional (Colombia), obteniendo como resultado que se debe buscar la competitividad y calidad en la educación superior, realizar más prácticas para alcanzar las competencias profesionales y ampliar las prácticas pedagógicas para obtener la licenciatura docente; llegando a la conclusión que existen muchos modelos, sistemas, decretos, etc. a nivel internacional que ayudan a mejorar la calidad educativa que se pueden aplicar a la realidad nacional y local, pero es necesario contextualizarlas y no simplemente copiar e imitar estos modelos; para lograr que los futuros profesionales estén a la vanguardia en conocimientos a nivel internacional y poder aplicar estos conocimientos en su labor docente; además, se concluye que se debe modificar la currículum para licenciarse en educación y mejorar en lo que respecta a las estrategias didácticas y pedagógicas fomentando el incrementar las competencias y habilidades.

En cuanto a los antecedentes nacionales se tiene a Preciado (2021) en su estudio de tipo básica, no experimental, de enfoque cuantitativo, con la finalidad de establecer la relación entre gestión educativa y calidad de servicio en una IE de Comas, aplicando el cuestionario a 170 estudiantes, obteniendo como resultado en la prueba de Rho de Spearman de 0,759; concluyendo que existe relación positiva alta entre sus variables.

Bullon (2020) en su tesis presentada a la Universidad César Vallejo, su propósito fue determinar el grado de incidencia entre las competencias profesionales y la calidad de servicio de los centros emergencia mujer. Con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño correlacional causal de corte transversal, con una muestra conformada por 70 empleados. Aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultado que las competencias profesionales inciden con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, concluyendo que existe incidencia entre las variables, cuyo valor estadístico de Wald fue de  $26,056 > 4$  con nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$ .

Por otro lado, Coronel (2020) en su tesis presentada a la Universidad César Vallejo cuyo objetivo fue hacer un análisis sobre en qué medida influye las competencias laborales en la calidad del servicio de un banco de Piura; tomando el modelo Servqual para medir la calidad del servicio; el estudio fue no experimental, correlacional causal; teniendo dos poblaciones: 21 trabajadores y 384 clientes; para recolectar los datos utilizaron un cuestionario, ficha de observación y una entrevista; teniendo como resultado que las competencias laborales influyen significativamente en la calidad del servicio. Obtuvo los siguientes resultados las competencias laborales tienen influencia significativa en la calidad de servicio con un coeficiente de correlación de Spearman de  $0,612$  ( $P=0,0000,05$ ). También hay influencia de las competencias técnicas ( $\rho = 0,606$ ;  $P=0,000$ ); metodológicas ( $\rho=0,608$ ,  $P=0,000$ ); interpersonales ( $\rho=0,218$ ,  $P=0,000$ ); e individuales ( $\rho=0,494$ ;  $P=0,000$ ) sobre la calidad de servicio. En conclusión, las dos variables se encuentran en un nivel medio, por lo que se deben realizar capacitaciones frecuentes para mejorar el servicio y lograr la eficiencia.

Por su parte Rojas (2021) en su estudio para determinar la relación entre gestión educativa y calidad de servicio, la cual fue de tipo aplicada, diseño no experimental; con una muestra de 80 profesores, obteniendo el resultado de Rho de Spearman  $0,890$  y  $p\_valor$   $0,000$ ; concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

Hinojosa (2021) en su tesis de doctorado buscando determinar la relación existente entre comunicación asertiva y calidad educativa, su investigación era de



tipo aplicada, diseño no experimental, de nivel correlacional: teniendo una muestra de 120 profesores, utilizando como instrumento cuestionarios para sus variables, la confiabilidad de Alfa de Cronbach con un valor de 0,974 en la calidad educativa, para su comprobación de hipótesis aplicó la prueba de Pearson y se pudo concluir la correlación significativa positiva media entre sus variables con una relación de 0,358.

También, Cornejo (2020) en un artículo, cuyo objetivo de su investigación fue elaborar propuestas de mejora en las competencias laborales para brindar un servicio de calidad. Hizo una investigación no experimental, transversal y descriptivo; empleando cuestionarios para los trabajadores y para sus clientes, además de una entrevista al gerente de la institución; los resultados fueron los siguientes: el 75% señala que sí aplican conocimientos de gestión, 25% es indeciso; además, el 46,88% indica que es necesario adquirir mayores conocimientos sobre gestión y el 50% señala que los conocimientos técnicos garantizan el servicio de calidad; llegando a la conclusión de que los trabajadores necesitan adquirir más conocimientos técnicos y de gestión para poder realizar de una mejor manera sus actividades; mencionando de que no es habitual evaluar las habilidades de sus trabajadores; en referencia a la calidad del servicio los clientes no se sienten satisfechos. Por lo cual propuso estrategias para potenciar los conocimientos y desarrollar las habilidades de los trabajadores y que puedan brindar una atención de calidad; motivándolos para que tengan una excelente actitud en la atención de sus clientes.

Agurto (2020) en su artículo de investigación; el cual tuvo como finalidad determinar la relación entre competencias profesionales y calidad de servicio; para ello empleó la metodología aplicada, nivel descriptivo correlacional, no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo. Recolectando datos de una población de 65 trabajadores, realizando encuesta y cuestionarios; obteniendo una alta validez y fiabilidad, los datos fueron analizados en el programa estadístico SPSS, con correlación de Rho de Spearman 0,676, considerado como positiva y una Sig. 0,000. Concluyendo que si hay relación significativa entre competencias laborales y calidad de servicio.

De la variable competencias profesionales se tienen muchos conceptos entre ellos se puede mencionar que son todos los conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas y actitudes que debe tener un maestro para poder desenvolverse de una manera eficiente y eficaz y de esta manera cumplir con sus funciones y objetivos o metas.

Esta variable ha sido clasificada de muchas formas, entre las cuales se consideran como competencias generales y competencias específicas (Marcelo, 2004; Álvarez y Villardón, 2006); dentro de las competencias generales se consideran los conocimientos teóricos básicos, habilidades, actitudes, valores, entre los más importantes y en las competencias específicas se consideran las especialidades, el contexto donde se desarrollan, las necesidades e intereses de los alumnos, etc.

Para Bozu y Canto (2009) estas competencias profesionales se adquieren en la formación académica profesional de las personas, se debe tener un perfil de egreso óptimo para asumir la labor docente; mencionan también que los docentes competentes son creativos, innovadores, productivos y cumplen un rol muy importante y significativo. Se debe incluir dentro de las competencias profesionales en el siglo XXI las competencias digitales; durante la pandemia del Covid 19 las personas tuvieron que permanecer en sus hogares, por ese motivo las clases fueron a distancia y en el Perú muchos docentes no tenían los conocimientos necesarios para realizar las clases virtuales, en este contexto, el Minedu realizó muchos cursos virtuales en su plataforma Perueduca para que los docentes adquirieran conocimientos en el uso y dominio de las TIC y diversas plataformas virtuales y herramientas digitales. Por las TIC se tiene acceso a mucha información, debido a ello, la educación necesita una transformación y adecuarse a la sociedad actual de muchos cambios y nuevas necesidades, por estos cambios constantes los docentes deben adaptarse ante estos desafíos y demandas y se requieren adquirir nuevos conocimientos y capacidades (Muñoz, 2003).

Según Pérez (2014) las competencias se dividen en tres saberes: saber conceptual, dentro de él se encuentran los conocimientos, las técnicas, la gestión;

saber procedimental, como se realizan las actividades y saber actitudinal, mencionando las aptitudes, el comportamiento y los valores.

Para Perrenoud (2004) las competencias docentes siempre están en evolución; continuamente la actividad docente se transforma.

Por otro lado, Tejada y Ruiz (2016) indican que es producto de la suma de las interrelaciones de varios elementos; mencionando las destrezas, habilidades, conocimientos, motivaciones y capacidades; a su vez señala que estos deben ser utilizados con efectividad para ser competente.

Por su parte Guerrero y Clavero (2004) mencionan que las competencias profesionales que se desarrollan hacia el éxito personal, además garantizan, el éxito de la institución; considerando que el principal agente de una organización es el capital humano y por tanto es imprescindible una formación competente.

Para Tejada (2009) las competencias profesionales se refieren a las personas con una formación inicial y continua lo que va a permitir el desarrollo profesional y actualización constante. Cabe resaltar la importancia de la formación continua, ya que como se mencionó anteriormente existen cambios constantes y nuevos conocimientos; esto se verá reflejado en el buen desempeño docente.

Esta variable se fundamenta en la teoría de Mc Clelland quien aseguró que si existe una necesidad, la persona se motiva hasta satisfacerla, para eso utiliza y emplea todas sus potencialidades; al querer cubrir una necesidad la persona busca la excelencia, realizar bien sus quehaceres, por ello, se fijan grandes metas y objetivos para alcanzar el logro personal; además se realiza por afiliación para mantener las amistades y no tener conflictos; también por la necesidad de “poder” ejercer influencia sobre los demás (Huichi, 2019). También se fundamenta en la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, quién señala que la parte más importante de una organización es el ser humano; en el caso de las competencias profesionales docentes, también es un actor importante en el proceso de formación de los educandos y para beneficio de la sociedad en general.

La otra variable en mención es la calidad de servicio actualmente es una de las estrategias que se emplean para diferenciarse de otras organizaciones, estas se establecen para el beneficio y satisfacción de las necesidades y demandas de

las personas, a su vez para fidelizar e incrementar sus clientes, buscando siempre de brindar un valor agregado a sus servicios que no brindan los demás; la calidad del servicio tiene relación con valores y virtudes (Vargas y Aldana, 2014). Lo que buscan las organizaciones al brindar un buen servicio es la fidelización de sus clientes, esto es fundamental para que las organizaciones sean exitosas; mantener la satisfacción de los clientes nos asegura la fidelidad de los mismos (Pamies, 2004).

Además, Christin (2005) señaló que la calidad de servicio educativo tiene como finalidad que sus estudiantes logren ser competentes, para satisfacer sus necesidades; de una forma integral desde los conocimientos y actitudes, la forma de enseñar, la infraestructura y equipamiento, la atención, etc.

Para Palacios (2010) la calidad de servicio educativo presenta tres dimensiones; primera dimensión: instalaciones (elementos tangibles) haciendo referencia a la infraestructura, la limpieza, seguridad, accesibilidad, confort y a la conservación; segunda dimensión: actuación del personal, señalando la simpatía, la motivación, el profesionalismo y la comunicación y la tercera dimensión: organización de los trámites para usar el servicio, mencionando el tiempo de atención, la agilidad de los trámites y la comodidad de estos.

Arias y Zapata (2014) señalaron que la calidad de servicio es lo que se brinda diferenciándose de los demás y otorgando un valor agregado, esto también se asocia a la labor profesional,

Por su parte Gento (2010) indicó que la calidad de servicio educativo es una forma activa de atender a las personas y su entorno, causando satisfacción y complacer las necesidades y demandas de los clientes.

El Minedu, en la Ley General de Educación (2003) en su artículo 13, dice que la calidad educativa es alcanzar un nivel óptimo de formación de los estudiantes para que puedan desenvolverse en la sociedad, enfrentando los retos, ejerciendo ciudadanía y aprendizaje constante durante toda la vida.

También Akareem (2016) declaró que la calidad educativa está íntimamente relacionada con el logro de aprendizajes de los estudiantes, refiriéndose a este último como el producto.

Esta variable se fundamenta en la teoría científica de Taylor, que señala que las instituciones deben cumplir sus funciones a cabalidad para poder lograr sus propósitos; donde cada persona cumple con sus labores responsablemente para lograr la eficiencia y eficacia, es decir la efectividad.

También en la teoría clásica de Fayol, sistematizando el comportamiento administrativo centrado en la organización total, para lograr la efectividad de las funciones y mejorar la calidad, estableciendo 14 principios para el proceso administrativo (Macias y Vidal, 2002).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

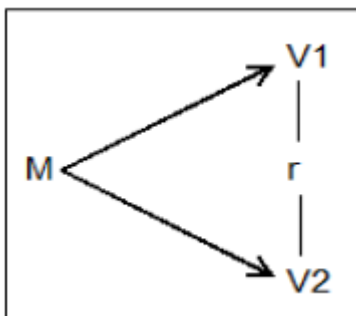
Este estudio es de tipo aplicada, ya que los conocimientos o resultados que se han obtenido en esta IE pública del distrito de S.M.P., sirven para poder mejorar el servicio educativo y tener conocimiento de las debilidades encontradas; asimismo, estos datos pueden tomarse como referencia o ejemplos para otras instituciones educativas, principalmente del ámbito local; además, pueden ser aplicados y utilizados por otros profesionales e instituciones, por consiguiente, poder resolver problemas y contribuir en aumentar los conocimientos al respecto, los cuales sean favorables a las instituciones. Para Hernández et al. (2013) señalan que el tipo de investigación aplicada indica que el estudio científico busca resolver problemas prácticos. Además, Muntané (2010) mencionó que la investigación de tipo aplicada analiza el uso de la información obtenida en la investigación la cuál necesita un fundamento teórico que contrasten con los resultados prácticos; la investigación aplicada es bastante requerida por sus aportes en educación.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, el mismo que determinó la relación que existe entre las variables competencias profesionales y calidad de servicio, con el método hipotético -deductivo; según Neill y Cortez (2018) mencionaron que lo importante de la investigación cuantitativa es recopilar información para facilitar tener conocimientos de la realidad con objetividad y se analicen los datos mediante el nivel de correlación que existe entre las variables para obtener respuestas. Según Hernández y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo es un estudio que utiliza instrumentos para la medición con valores numéricos de fenómenos sometidos a estudio.

Sobre su diseño es no experimental de corte transversal, nivel correlacional; no experimental porque se recoge información sin manipular los resultados para posteriormente analizarlos; de corte transversal porque la recolección de datos se realizó aplicando el instrumento una sola vez y en un solo momento determinado; y correlacional ya que se determina la relación que existe entre las variables competencias profesionales y calidad de servicio de los docentes. Para Bernal

(2006) las investigaciones correlacionales buscan examinar las relaciones entre las variables o sus resultados.

*Esquema que representa a este diseño:*



En donde:

M: Muestra son los docentes

V1: Competencias profesionales

V2: Calidad de servicio

r: La relación de ambas variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable 1: Competencias profesionales

**Definición conceptual:** son el conjunto de conocimientos pedagógicos, cualidades, valores, actitudes, entre otros que debe poseer el docente para poder desarrollarse en su ámbito laboral y cumplir con su función de educar y formar integralmente a sus estudiantes. Competencia es la cantidad de actuaciones socioemocionales y destrezas cognitivas, psicológicas, sensoriales y motrices que posibilitan el realizar una función, actividad o tarea de manera apropiada. UNESCO (2008) citado por Rodríguez, (2017). En relación con el desarrollo personal, el aporte de esta competencia se sustenta en contenidos relacionados con la enseñanza, principalmente la integración social y la convivencia. (Galvarino, 2009).

**Definición operacional:** para esta variable se aplicó como instrumento un cuestionario dirigido a los docentes del nivel primaria y secundaria de la IE del distrito de S.M.P. de Lima; para ello se consideró las dimensiones: competencias académicas, competencias digitales y desempeño docente.

### **Dimensiones e indicadores**

Las tres dimensiones que se consideraron para la operacionalización de la variable competencias profesionales son las siguientes:

Competencias académicas, dentro de ellas están los siguientes indicadores: los conocimientos, la metodología, la didáctica, la creatividad e innovación.

Competencias digitales, en ella se encuentran los indicadores: el manejo de las TIC, el uso de plataformas digitales y saber filtrar información confiable y segura.

Desempeño docente, aquí se encuentran como indicadores: la formación continua, el ser participativo y colaborativo, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

### **Escala de medición**

Se empleó en el instrumento de investigación la escala ordinal.

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

**Definición conceptual:** para Couso (2005) es la que complace y satisface a los clientes, por ello las instituciones o personas son más competentes cuando sus productos o servicios al cliente son de mejor calidad; el cliente desea sentir que sus exigencias sean atendidas y que las instituciones o personas se esfuercen por complacer sus necesidades; también señala que para resolver cualquier dificultad se debe persuadir a sus clientes (p, 24).

**Definición operacional:** también se aplicó como instrumento para recolectar información un cuestionario dirigido a los profesores del nivel primaria y secundaria de la IE del distrito de S.M.P. de la provincia de Lima; se tuvo en cuenta las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía y seguridad.

### **Dimensiones e indicadores**

Las tres dimensiones que se consideraron en la operacionalización de la variable calidad de servicio son las siguientes:

Instalaciones (elementos tangibles), dentro de ellos tenemos como indicadores: la limpieza, la accesibilidad, la conservación, la seguridad y el confort.



Actuación del personal, esta dimensión tiene como indicadores: la simpatía, la profesionalidad, la motivación y la comunicación.

Organización de los trámites para usar el servicio, los indicadores son: horario de atención, rapidez de los trámites, comodidad.

### **Escala de medición**

Es ordinal, dado que nos otorga la clasificación y orden de los datos.

## **3.3 Población, muestra, muestreo**

### **3.3.1 Población**

Para Valderrama (2013); Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) población es un conjunto de personas con particularidades o características comunes; en esta investigación la población es de 68 docentes de los niveles primaria y secundaria de una institución educativa pública del distrito de S.M.P. de Lima.

Criterios de inclusión: se aplicará a todos los docentes nombrados y contratados de los niveles primaria y secundaria de ambos turnos de la IE.

Criterios de exclusión: no se excluirá a ningún docente de la IE; excepto si el llenado del cuestionario es deliberadamente estropeado.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra censal consta de 68 docentes de los niveles primaria y secundaria de una IE pública del distrito de San Martín de Porres de Lima; los cuales son la totalidad de la población. Para Murria (2010) la muestra es una parte de la población que se va a estudiar y que sirve para representar a la totalidad de la población. Además, Ramírez (2012) señala que la muestra censal es cuando se va a considerar a todas las personas investigadas (refiriéndose a la población) como una muestra.

### **3.3.3 Muestreo**

Se empleó el método de muestreo no probabilístico, de corte intencional; ya que se realizó de manera directa escogiendo a todos los docentes de la IE. Según Llera (2017) el proceso de muestreo se hace con la finalidad de seleccionar a los

integrantes de una muestra, teniendo en consideración una población antes determinada. Para Martínez (2012) menciona que este tipo de muestreo el investigador por razones de conveniencia opta por una cantidad de personas a encuestar. Según Otzen y Manterola (2017) el muestreo es un recurso que permite precisar el número de personas que serán analizados y poder cumplir con el objeto de estudio. Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se buscó facilitar la obtención de datos lo que permitió la simplicidad en la sistematización de la muestra de estudio.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Docentes de una IE pública del distrito de S.M.P. de Lima, los cuales laboran en los niveles primaria y secundaria.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

La técnica que se empleó es la encuesta, la que permitió analizar las variables de estudio; es la técnica más efectiva para recolectar datos e información, la cual se toma en un tiempo específico y es utilizada para la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). También señala Bernal (2010) que la encuesta es la técnica mayor utilizada y se está perdiendo la confianza por el rumbo de las personas encuestadas. Por su parte Sánchez y Reyes (2015) dicen que la encuesta es el instrumento más usado cuando se tiene por finalidad recolectar datos de un fenómeno o realidad para estudiarla.

### **3.4.2 Instrumentos**

Como instrumento para recolectar datos se aplicó el cuestionario; en total son dos cuestionarios uno por cada variable. Para Escofet et al. (2016) los cuestionarios sirven para recabar información sistemática, organizada y concreta, para ello se hacen una serie de preguntas sobre un tema específico. Además, menciona Bernal (2010) que el cuestionario son ítems hechos para recabar información, con el objetivo de lograr las metas propuestas para la investigación. Tamayo y Tamayo

(1997) señala que los cuestionarios deben ser diseñados de forma estandarizada, donde los enunciados tienen escalas y alternativas para responder; los ítems deben ser afirmativos, negativos o interrogativos y si son interrogativos pueden ser abiertas, cerradas o combinadas.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: cuestionario sobre competencias profesionales

Autor: Palma Palomino, Carlos Augusto

Dimensiones: Competencias académicas, competencias digitales y desempeño docente

Número de ítems: 20 ítems

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Tipo de escala: politómica

División: se divide en tres dimensiones

Validación: se validó por criterio de juicio de tres expertos.

Calificación:

1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario sobre la calidad de servicio.

Autor: Palma Palomino, Carlos Augusto

Dimensiones: Instalaciones, actuación del personal y organización de los trámites para usar el servicio.

Número de ítems: 20 ítems

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Tipo de escala: politómica

División: se divide en tres dimensiones

Validación: se validó por criterio de juicio de tres expertos.

Calificación:

1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

Para la validez de contenido se procedió a solicitar la colaboración de tres expertos para que emitan su juicio y la aprobación del mismo; los cuales verificaron que los ítems son idóneos para recolectar información confiable y se puedan cumplir con los objetivos. Los tres expertos emitieron un certificado validando el contenido de los instrumentos que miden las variables; mencionando que, si existe pertinencia, relevancia y claridad, según la opinión de los expertos lo consideraron aplicable. La validez se realiza con la finalidad de que las preguntas sean pertinentes y eficaces (Chávez, 2016).

**Tabla 1**

*Expertos que validaron el instrumento*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Opinión de aplicabilidad
Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio	si	si	si	Aplicable
Dra. Mendoza Retamozo, Noemi	si	si	si	Aplicable
Mg. Ramon Rojas, Alfredo Flavio	si	si	si	Aplicable

Para la confiabilidad de los instrumentos de investigación se utilizó el Alfa de Cronbach, realizando una prueba piloto y poder garantizar la aplicabilidad del instrumento. Para Chávez (2016) la confiabilidad es para demostrar la consistencia de las interrogantes en relación con las variables de estudio. El Alfa de Cronbach es la medida de consistencia interna mayormente utilizada, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems; la escala de Likert es considerada la más apropiada medida de fiabilidad. Para la confiabilidad se evalúan según los coeficientes  $>0.90$  se considera excelente, de  $0.70$  a  $0.90$  se considera alta, de  $>0.50$  a  $0.70$  se considera moderada y  $<0.50$  se considera baja y no aplicable. La confiabilidad y la validez están relacionadas, es decir, la prueba debe de ser confiable y a la vez funcional y aplicable (Taherdoost, 2016, p.33).

**Tabla 2**

*Análisis de confiabilidad de las variables*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,809	40

Según el coeficiente de confiabilidad de las variables: competencias profesionales y calidad de servicio arroja un resultado de 0.809, el mismo que se considera de una alta confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Se estructuró el trabajo de investigación, se identificó la muestra y se elaboraron los instrumentos para la recolección de datos, para lo cual se solicitó la validación de tres expertos. Se pidió la autorización y se coordinó con las autoridades correspondientes de la IE pública para poder entregar los cuestionarios a todos los docentes. Para la información y recolección de datos se aplicaron (2) cuestionarios anónimos uno referente a la variable competencias profesionales y la otra referente a la calidad de servicio; los que contaron con 20 ítems cada cuestionario; antes de ello se aplicó una prueba piloto para verificar la confiabilidad a través del alfa de Cronbach; para luego aplicarlo a la muestra y analizar las respuestas obtenidas, luego se sistematizó en un Excel y posteriormente se pasó los datos al SPSS v.25 para tabular los datos y presentar las tablas con los resultados obtenidos y su respectiva interpretación, finalmente dar a conocer las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para analizar los datos obtenidos con la aplicación de los cuestionarios a los docentes se utilizó el programa SPSS v.25; la confiabilidad se observó con el Alfa

de Cronbach; la prueba de normalidad fue de Kolmogorov – Smirnov debido a que la muestra era mayor a 50 docentes; para la estadística inferencial se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman porque no cumplía normalidad.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación se cumplió con las normas y procedimientos establecidos por la universidad César Vallejo y los organismos internacionales; citando y referenciando a los autores con las normas APA en su séptima edición (APA 7); realizando la investigación con originalidad, honestidad, respeto y transparencia; guardando el anonimato de los docentes encuestados y manteniendo la veracidad de los resultados obtenidos, sin ningún tipo de manipulación deliberada. Además, en esta investigación se recurrió a varias pruebas para evitar el plagio bajo el control del programa Turnitin; por lo que se identificó el porcentaje de similitud, el mismo que fue aceptable.

Se aplicaron los principios éticos de beneficencia ya que los resultados que se obtuvieron servirán para solucionar problemas similares en otras instituciones; principio de no maleficencia ya que no existe la intención de causar algún daño o afectar a la institución ni a los docentes encuestados.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias profesionales	0,225	68	0,000
Calidad de servicio	0,145	68	0,001

En la tabla 3 se observa que luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, las variables tienen valores de significancia de 0,000 para la variable 1 y 0,001 para la variable 2 respectivamente, por lo consiguiente, al ser el  $p < 0,05$  no cumple normalidad, por ello para analizar la relación de las variables y sus dimensiones se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

**Tabla 4***Rango de coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90 -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 0.39	Correlación positiva baja
0.40 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 0.89	Correlación positiva alta
0.90 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Según Martínez et al. (2009) estos son los rangos de correlación para considerar en la interpretación de los resultados que se obtienen con la aplicación de la técnica e instrumentos de recolección de datos.



Objetivo general: determinar la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022

**Tabla 5**

*Relación entre competencias profesionales y calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias profesionales	Coefficiente de correlación	0,037
		Sig. (bilateral)	0,765
		N	68

Se observa en la tabla 4, que la significancia p\_valor de  $0,765 > 0,05$  por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación entre las variables estudiadas.

Objetivo específico 1: determinar la relación que existe entre competencias profesionales y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.

**Tabla 6**

*Relación entre competencias profesionales y desempeño docente*

			Desempeño docente
Rho de Spearman	Competencias profesionales	Coefficiente de correlación	0,600**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	68

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

Se puede apreciar en la tabla 5 que existe una relación directa positiva moderada entre ambas variables ya que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,600 y la significancia  $p_{\text{valor}} p=0,000 < 0,05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre las variables.

Objetivo específico 2: determinar la relación que existe entre calidad de servicio y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.

**Tabla 7**

*Relación entre calidad de servicio y desempeño docente*

		Desempeño docente	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,015
		Sig. (bilateral)	0,906
		N	68

En la tabla 6 se evidencia que la significancia p\_valor de  $0,906 > 0,05$  por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación entre las variables estudiadas.

Objetivo específico 3: determinar la relación de las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022

**Tabla 8**

*Relación entre competencias digitales y actuación del personal*

			Actuación del personal
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coefficiente de correlación	-0,001
		Sig. (bilateral)	0,994
		N	68

En la tabla 7 se observa que la significancia p\_valor de  $0,994 > 0,05$  por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación entre las variables estudiadas.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general que fue determinar la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022; al someter a la hipótesis general y realizar el análisis estadístico inferencial aplicando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, cuyo resultado obtenido fue  $p\_valor$  de  $0,765 > 0,05$ , se constató que no existe relación significativa entre las variables estudiadas; esto quiere decir que, así los docentes cuenten con competencias profesionales, no explícitamente se obtendrá una calidad de servicio. Este resultado tiene mucha coincidencia con la investigación realizada por Coronel (2020) quién obtuvo como resultado  $p\_valor$  de  $0,612$  en relación a sus variables competencias y calidad de servicio, lo que significa la inexistencia de relación entre sus variables y por lo tanto también acepto la hipótesis nula.

Contrariamente a estos resultados Bullon (2020) en su trabajo investigativo menciona que las competencias profesionales inciden en la calidad de servicio, obteniendo un valor de Wald de  $26,056$  lo que significa una correlación positiva moderada. Además, Agurto (2020) en su prueba de Rho de Spearman  $p\_valor$  de  $0,000$  y un coeficiente de correlación de  $0,676$  es decir, que existe una correlación positiva media significativa entre competencias laborales y calidad educativa. Por lo que contradicen los resultados arrojados en mi investigación

Estos resultados antagónicos se dan principalmente porque las variables son independientes unos de otros, debido a que cuando hablamos de calidad de servicio este abarca varios aspectos como la infraestructura, los mobiliarios, los materiales, la actuación del personal y la organización administrativa; debido a ello difiere mucho los resultados obtenidos en los diversos estudios realizados, ya que existen brechas de infraestructura principalmente entre las IE así pertenezcan a una misma localidad. Esta investigación es muy relevante porque los resultados contrastan diferencias en poblaciones muy similares; hablamos de instituciones educativas de

zonas urbanas, con acceso a todos los servicios básicos y con docentes que tienen capacitaciones y actualizaciones certificadas.

En cuanto al primer objetivo específico que era determinar la relación que existe entre competencias profesionales y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022; se tiene un resultado positivo con una relación moderada con un coeficiente de 0,600, por lo que se comprueba que existe relación entre las variables mencionadas. Esto concuerda con lo dicho por Agurto (2020) quien luego de conocer los valores de Rho de Spearman para sus dimensiones habilidades, conocimientos y actitudes y su variable calidad de servicio; con un p\_valor de 0,000 para todas sus dimensiones y el coeficiente de relación de 0,488 entre habilidades y calidad de servicio, es decir, correlación positiva baja; en la correlación de conocimientos y calidad de servicio con un coeficiente de 0,433 también significa que existe una correlación positiva baja y entre actitudes y calidad de servicio el coeficiente de correlación fue de 0,729 lo que representa una correlación positiva alta

Contrariamente Rojas (2021) luego de saber los resultados de Rho de Spearman para sus variables gestión pedagógica y calidad de servicio obteniendo un p\_valor de 0,103; por lo que señala que no existe relación entre las variables señaladas anteriormente.

En este sentido los resultados obtenidos respecto a la variable y a la dimensión, se demuestra que cuando los docentes cuentan con las competencias profesionales; que son esencialmente básicas y necesarias para realizar su labor, es casi seguro y con una alta probabilidad que tengan un mejor desempeño como docentes, porque el docente competente cuenta con los conocimientos académicos, competencias digitales y tiene dominio de las TIC, además de utilizar, aplicar y emplear las metodologías, didáctica y evaluación formativa a sus estudiantes para cumplir con las metas y objetivos planteados.

Asimismo, en el segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre calidad de servicio y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022 y considerándose los valores arrojados en Rho de Spearman p\_valor de 0,906 por lo que se asume que no existe relación entre la

variable y la dimensión mencionada. Estos resultados concuerdan con los hallados por Rojas (2021) quien en la prueba de Rho de Spearman el p-valor de 0,103 por lo que demostró que no existe relación entre su variable calidad de servicio y su dimensión gestión pedagógica por lo tal rechazó la hipótesis alterna.

Por su parte Preciado (2021) difiere con estos resultados, aplicando la misma prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación de 0,706 por lo que concluye que existe relación positiva alta entre su variable calidad de servicio y su dimensión gestión pedagógica.

Si bien es cierto que el buen desempeño del docente permite brindar un servicio de calidad, pero como indique anteriormente, hablar de calidad de servicio abarca muchas dimensiones; los docentes son las personas más importantes y determinantes para brindar un mejor servicio, pero estos deben ir de la mano con los ambientes equipados, tecnología, servicios de internet, atención a los padres de familia, etc. Para tener un servicio de calidad toda la comunidad educativa debe cumplir sus funciones a cabalidad.

Finalmente, en el tercer objetivo específico determinar la relación de las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022; donde se obtuvo un p\_valor de 0,994 lo que demuestra que no existe relación entre las dimensiones estudiadas, por tal motivo se rechaza la hipótesis alterna. Se relaciona con lo dicho por Cornejo (2020) donde señala que las personas que fueron entrevistadas, respecto a la actuación del personal de una financiera, los cuales por requisito cuentan con competencias digitales, el 27,32% indico que la actuación del personal no soluciona sus problemas o interrogantes; esto se relaciona también con la otra variable calidad de servicio donde se menciona que la satisfacción del cliente es muestra de una buena calidad de servicio.

En oposición a esto Zempoalteca et al. (2017) en su estudio realizado constato la relación existente entre competencias digitales y la forma de actuar y desenvolverse los cuales se encuentran directamente relacionadas; indico también, que tienen aspectos positivos que influyen en el aprendizaje de los estudiantes. En ese sentido, Bullon (2020) manifiesta que de acuerdo a sus resultados de la prueba

de Wald que fue de 7,375 y una significancia de 0,007, existe relación entre competencias digitales y la capacidad de respuesta, aduciendo que al contar con dichas competencias el actuar del personal se hace a la brevedad y dan solución a los problemas de los usuarios efectiva y rápidamente.

Por lo tanto, según mis resultados obtenidos se puede comprobar que no existe relación significativa entre ambas dimensiones; depende mucho de cada individuo en su forma de actuar; así cuenten con buenas competencias digitales que es un punto importante y aporta para que los trabajadores puedan solucionar inconvenientes o problemas que se presenten, cada persona independientemente unos de otros actúa de diversas formas, esto involucra el estado anímico, el clima laboral, problemas personales, falta de incentivos, etc.

Estos resultados que se presentaron y que muchos de ellos son discrepantes con los obtenidos en otros estudios de investigación por varios autores, son completamente muy relevantes ya que determina que en similares situaciones de contexto y con la población y muestra casi idénticas, existen diferencias y esto permite aumentar el conocimiento científico para que futuros investigadores tengan como antecedentes los resultados de mi estudio



## VI. CONCLUSIONES

### **Primera.**

Se concluyó de acuerdo a los hallazgos estadísticos encontrados que no existe relación significativa entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022; ya que el resultado en la prueba Rho de Spearman  $p\_valor$  0,765 por lo que al ser mayor a 0,05 se rechazó la hipótesis alterna.

### **Segunda.**

Se concluyó que sí existe relación entre competencias profesionales y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022. Por lo tanto se concluye que si existe una relación directa positiva moderada con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,600 y la significancia  $p\_valor$  0,000 por lo que se acepta la hipótesis alterna.

### **Tercera.**

Se concluyó conforme a los hallazgos estadísticos obtenidos que no existe relación entre calidad de servicio y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022, ya que se obtuvo una significancia  $p\_valor$  de 0,906 que es mayor a 0,05 por lo que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

### **Cuarta.**

Se concluyó que no existe la relación de las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022; debido a que el  $p\_valor$  fue de 0,994 y siendo mayor a 0,05 se tuvo que rechazar la hipótesis alterna y aceptar que no existe relación alguna entre ambas dimensiones.

## VII. RECOMENDACIONES

### **Primera.**

A los profesionales en docencia se les recomienda realizar investigaciones de tipo aplicada, debido a que se encaminan a dar soluciones prácticas a los problemas que se presentan generalmente en el ámbito educativo social, además que los resultados que se obtienen pueden ser utilizados por otros maestros y acrecentar los conocimientos científicos relacionados al tema de estudio.

### **Segunda.**

A los futuros investigadores se les sugiere que empleen o utilicen el cuestionario como instrumento para recolectar datos de información; ya que es más factible a ser aceptado y desarrollado por las personas que son la muestra, debido a la rapidez de su desarrollo y su facilidad de respuesta; además, su aplicabilidad puede ser en forma física o virtual y se obtiene la información altamente confiable.

### **Tercera.**

A todos los docentes se les recomienda que se capaciten y actualicen constantemente; ya que las competencias profesionales hacen que se apliquen los conocimientos adquiridos en las acciones y actitudes, también porque estamos en tiempos de evolución y cambios continuos, por ello la función del docente se transforma con mucha frecuencia.

### **Cuarta.**

Se les recomienda a los docentes que sean reflexivos con la labor que realizan, buscar siempre la excelencia profesional mejorando y aumentando sus competencias, capacidades y desempeños; también mantener un clima laboral favorable de inclusión de toda la comunidad educativa para desenvolverse de la manera más eficiente. Además, se recomienda a los docentes que sigan investigando respecto sobre este tema tan amplio e importante de la relación entre las competencias profesionales y calidad de servicio, que se siga profundizando el estudio, esto ayudará a dar múltiples soluciones en mejora de la educación local, nacional e internacional.

## REFERENCIAS

- Agurto, S. C. (2020). *Competencias laborales y calidad de servicio en la empresa APM Terminals Inland Services S.A., Callao 2020*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53102>
- Akareem, H. S., & Hossain, S. S. (2012). *Perception of education quality in private universities of Bangladesh: A study from students' perspective*. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22:1, 11-33,  
DOI: <https://doi.org/10.1080/08841241.2012.705792>
- Arias, M., y Zapata, G. (2014). *Caracterización de competencias laborales en asesores comerciales exitosos en la venta de servicios de telecomunicaciones en Colombia*. Estudio de una empresa del sector. Año 2013. Recuperado de  
<http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/16928>
- Bozu, Z., y Canto, P. J. (2009). El profesorado universitario en la sociedad del conocimiento: competencias profesionales docentes. *Revista de formación e innovación educativa universitaria*, 2(2), 87-97.  
[http://refiedu.webs.uvigo.es/Refiedu/Vol2\\_2/REFIEDU\\_2\\_2\\_4.pdf](http://refiedu.webs.uvigo.es/Refiedu/Vol2_2/REFIEDU_2_2_4.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3<sup>a</sup>. ed). Colombia: Pearson educación.
- Bueno, G. F. (2022). *Observaciones al enfoque por competencias y su relación con la calidad educativa*. Sophia, colección de Filosofía de la Educación, 32, pp. 93-117.  
DOI: <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.02>
- Bullon L. D. (2020). *Competencias profesionales en la calidad de servicio de los trabajadores de los Centros Emergencia Mujer, Lima-Callao – 2020*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49471>
- Castaño, C. y Acevedo, M. (2018) La práctica pedagógica para el desarrollo de las competencias profesionales del Educador Físico en Colombia. *Mendive. Revista de Educación versión On-line ISSN 1815-7696*  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962018000100140&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100140&lang=es)

- Coronel, R. M. (2020). *Competencias laborales y su influencia en la calidad del servicio en el Banco Ripley Piura Sucursal II- 2019*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47252>
- Cornejo, G. (2020). *Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46818>
- Couso, P. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente*. Vigo, España: editorial Ideas propias.  
<https://books.google.com.pe>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). *Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas*. DOI:  
<https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178><https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81664593010/index>.
- Chávez, E. (2016). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje*. Revista Ensayos Pedagógicos, 13(1), 71-107
- Christin, A. (2005). *Calidad educativa*. Argentina: USEH
- Escofet, A., Folgueiras, P. y Luna, E. (2016). *Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 21(70), 929-949.
- Espinoza, E. y Campuzano, J. (2019). *La formación por competencias de los docentes de educación básica y media*. Revista Conrado. Volumen y edición de la revista vol. 15, núm. 67 . págs. 250 – 258  
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/954>
- Flores Ferro, E., Escobar Ruiz, N., Jara Rojas, P., Maureira Cid, F., Gutiérrez Duarte, S., Cárdenas Begazo, S., Muñoz Lara, M., & Díaz Magallanes, V. (2021). *Análisis del perfil de egreso de la carrera de pedagogía en educación física de Chile: un estudio cuantitativo (Analysis of the graduate profile of Chile's physical education pedagogy degree: a quantitative study)*. Retos, 39, 532-538.  
<https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.81379>
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba. Prentice. Hall.

- Guerrero, I. y Clavero, A. (2004) *Desarrollo de competencias directivas. Ajuste de la formación universitaria a la realidad empresarial*. Boletín Económico de ICE, (2795).  
<https://bit.ly/31Y5a9R>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill, 12, 20.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education 978-1-4562-6096-5,714 p.
- Hinojosa, M. (2021). *Comunicación asertiva y la calidad educativa en las instituciones educativas del distrito Mariscal Cáceres, Camaná 2020*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58062>
- Huichi, N. (2019). *Motivación Laboral*  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Llera, J. (2017). Aplicación de técnicas de muestreo. *Revista de la Facultad de Ciencias Agrarias*, 49(1), 119-126.
- Macias, A. M., y Vidal, A. A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología*, 19(3.2002).
- Mapén, F.; Mapén, T. y Franco, M. (2019). *Profesionalización docente en ambientes virtuales: una apuesta a la calidad educativa en México*. Volumen y edición de la revista vol. 19, núm. 1  
DOI <https://doi.org/10.30827/eticanet.v19i1.11863>
- Marcelo, C. (2004). Aprender a Enseñar en la Sociedad del Conocimiento. *Revista Electrónica Educational Policy Analysis Archives*, pp. 1-50.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. 13a Edición. Colombia. Ecoe ediciones.
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., y Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 10 de julio de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es).
- McClelland, D. (1973) *Testing for competence rather than for intelligence*. American

Psychologist, 28(1), 1-14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>

MINEDU. (2003). *Ley General de Educación N° 28044*. Lima

Močinić, S. y Piršl, E. (2019). Formación inicial del profesorado: ¿modelos apropiados para una sociedad del conocimiento? *Revista europea de educación*, 2 (1), 6–15.

<https://doi.org/10.26417/ejed-2019.v2i1-48>

Muñoz, R. F. (2003). *Competencias profesionales del docente en la sociedad del siglo XXI. In Organización y gestión educativa: Revista del Fórum Europeo de Administradores de la Educación* (Vol. 11, No. 1, pp. 4-7). Ciss Praxis.

<https://coleccion.siaeducacion.org/sites/default/files/files/competenciaprofesionales.pdf>

Muntané, R. (2010). *Introducción a la Investigación Científica*. RAPD Online 2010, 221

Ocaña, Y., Valenzuela, L. y Garro, L. (2019). *Inteligencia artificial y sus implicaciones en la educación superior*.

<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.274>

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.

<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

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

Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial.

<https://n9.cl/gznab>

Perez, P. (2014). *Selección de personal por competencias en las empresas de servicios*. *Aglala*, 5(1), 107-125.

<https://doi.org/10.22519/22157360.703>

Perrenoud, P. (2004). *Introducción: nuevas competencias profesionales para enseñar. Diez nuevas competencias enseñar (pp. 60-71)*.

Preciado, I. (2021) *Gestión educativa y calidad del servicio educativo en una institución básica regular del distrito de Comas, 2021*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81506>

- Rojas, M. (2021). *Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Emblemática Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83339>
- Sánchez, C. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica: Aplicados a la psicología, educación y ciencias sociales*  
<http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=25709>
- Situmorang, M., Gultom, S., Mansyur, A., Gultom, S. y Ritonga, W. (2022). *Implementation of Learning Innovations to Improve Teacher Competence in Professional Certificate Programs for In-Service Teachers. International Journal of Instruction*, 15(2), 675-696.  
<https://doi.org/10.29333/iji.2022.15237a>
- Taherdoost, H. (2016). *Validity and reliability of the research instrument; How to test the validation of a questionnaire/survey in a research. International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, Vol. 5, No. 3, page: 28-36.  
DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *Metodología formal de la Investigación científica*. México: Limusa.
- Tejada, J. y Ruiz, C. (2016). Evaluación de competencias profesionales en Educación Superior: Retos e implicaciones. *Educación XX1*, 19 (1), 17-38,  
<https://doi:10.5944/educXX1.12175>
- Tejada, J. (2009) *Competencias Docentes. Profesorado. Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, Vol. 13,2 (2009)  
<http://hdl.handle.net/10481/7373>
- Vargas, M. y Aldana, L. ((2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Vol. 3). Universidad de la Sabana.  
<https://n9.cl/l991xr>
- Vargas, W. (2016). *Calidad de servicio que brinda la oficina de recursos humanos en una institución de control fiscal municipal externo del estado de Carabobo, con el propósito de optimizar la atención a sus funcionarios públicos 2016*. (Tesis en especialización gerencia de recursos humanos).  
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4341/1/wvargas.pdf>

Zempoalteca, B., Barragán, J. F., González, J., y Guzmán, T. (2017). Teaching training in ICT and digital competences in Higher Education System. *Apertura*, 9(1), 80–96.  
<https://doi.org/10.32870/Ap.v9n1.922>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Competencias profesionales				
¿Cuál es la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.	Existe relación significativa entre competencias profesionales y calidad de servicio en docentes de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			D1: Competencias académicas	Conocimientos Metodología y didáctica.  Creatividad e innovación.	1 al 9	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Bajo (20-47)  Medio (48-75) Alto (76-100)
			D2: Competencias digitales	Manejo de las TIC. Uso de plataformas digitales.  Filtrar información confiable y segura.	10 al 15	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Bajo (20-47)  Medio (48-75) Alto (76-100)
			D3: Desempeño docente	Formación continua.  Participativo y colaborativo.	16 al 20	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces	Bajo (20-47)  Medio

				Trabajo en equipo. Relaciones interpersonales		4 casi siempre 5 siempre	(48-75) Alto (76-100)
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					
a) ¿Las competencias profesionales que relación tienen con el desempeño docente de la institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022?;	a) determinar la relación que existe entre competencias profesionales y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022	a) existe relación significativa entre las competencias profesionales y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.	<b>Variable 2: Calidad de servicio.</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
b) ¿qué relación existe entre calidad de servicio y el desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022?	. b) determinar la relación que existe entre calidad de servicio y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.	b) existe relación significativa entre calidad de servicio y desempeño docente de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022.	D1: Instalaciones	Limpieza Accesibilidad Conservación Seguridad Confort.	1 al 6	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Bajo (20-47) Medio (48-75) Alto (76-100)
			D2: Actuación del personal	Simpatía Profesionalidad Motivación Comunicación	7 al 16	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Bajo (20-47) Medio (48-75) Alto (76-100)

c) ¿qué relación existe entre las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022?	c) determinar la relación de las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022	c) existe una relación significativa de las competencias digitales y la actuación del personal de una institución educativa pública de San Martín de Porres, Lima, 2022	D3: Organización de los trámites para usar el servicio	Horario de atención Rapidez de los trámites Comodidad	17 al 20	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre	Bajo (20-47) Medio (48-75) Alto (76-100)	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: No Probabilístico. Diseño: No experimental, correlacional, transeccional.		Población: 68 docentes de los niveles primaria y secundaria de una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres de Lima. Muestra: 68 docentes de los niveles primaria y secundaria de una institución educativa pública del distrito de San Martín de Porres de Lima Muestreo: Muestreo No probabilístico	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.  Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1 Competencias profesionales</b>	Las competencias profesionales son el conjunto de conocimientos pedagógicos, cualidades, valores, actitudes, entre otros que debe poseer el docente para poder desarrollarse en su ámbito laboral y cumplir con su función de educar y formar integralmente a sus estudiantes. Competencia es la cantidad de actuaciones socioemocionales y destrezas cognitivas, psicológicas, sensoriales y motrices que posibilitan el apropiado accionar de una función, actividad o tarea. UNESCO (2008) citado por Rodríguez, (2017). En relación con el desarrollo personal, el aporte de esta competencia se sustenta en contenidos relacionados con la enseñanza, principalmente la integración social y la convivencia. (Galvarino, 2009).	Para esta variable se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario dirigido a los docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E. del distrito de S.M.P. de Lima; para ello se considerará las dimensiones: competencias académicas, competencias digitales y desempeño docente.	D1: Competencias académicas	Conocimientos Metodología y didáctica. Creatividad e innovación.	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
			D2: Competencias digitales	Manejo de las TIC. Uso de plataformas digitales. Filtrar información confiable y segura.	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
			D3: Desempeño docente	Formación continua. Participativo y colaborativo. Trabajo en equipo. Relaciones interpersonales	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre

<b>Variable 2</b> <b>Calidad de servicio</b>	Para Couso, P. (2005) señala que la calidad del servicio es la que complace y satisface a los clientes, por ello las instituciones o personas son más competentes cuando sus productos o servicios al cliente son de mejor calidad; el cliente desea sentir que sus exigencias sean atendidas y que las instituciones o personas se esfuercen por complacer sus necesidades; además señala que para resolver cualquier dificultad se debe persuadir a sus clientes (p, 24).	Para esta variable se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario dirigido a los docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E. del distrito de S.M.P. de Lima; para ello se considerará las dimensiones: Instalaciones, actuación del personal y organización de los trámites para usar el servicio.	D1: Instalaciones	Limpieza Accesibilidad Conservación Seguridad Confort.	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
			D2: Actuación del personal	Simpatía Profesionalidad Motivación Comunicación	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
			D3: Organización de los trámites para usar el servicio	Horario de atención Rapidez de los trámites Comodidad	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Estimado docente:

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre sus competencias profesionales. Para ello, solicito a usted que responda cada uno de los ítems. Su respuesta deberá ser veraz y única. Este cuestionario es anónimo y confidencial.

Marque con un aspa "X" la casilla (solo una) que contenga su respuesta. Deberá responder el total de las preguntas, considerando que las opciones de respuesta son 05 y corresponden a las siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	NUNCA 1	CASI NUNCA 2	A VECES 3	CASI SIEMPRE 4	SIEMPRE 5
	COMPETENCIAS ACADEMICAS					
1	Pone en práctica todos sus conocimientos para desarrollar su actividad pedagógica.					
2	Aplica una metodología inclusiva para que todos los estudiantes puedan lograr los aprendizajes esperados.					
3	Generalmente sus sesiones de clase y/o actividades son creativas e innovadoras.					
4	La didáctica aplicada es muy diversa, dependiendo de las necesidades e intereses de sus estudiantes.					
5	Las actividades que realizan son de interés para sus estudiantes.					
6	Elabora sus sesiones de clase y/o actividades siguiendo la secuencia de su planificación.					
7	Promueve la participación activa de todos los estudiantes durante el desarrollo de sus actividades.					
8	Evalúa permanentemente el aprendizaje de todos sus estudiantes					
9	Reflexiona sobre su labor docente, para poder establecer planes de mejora.					

COMPETENCIAS DIGITALES						
10	Utiliza las TIC para elaborar su planificación curricular, experiencias o unidades y sesiones o actividades.					
11	Para realizar sus clases virtuales, reuniones o entrevistas hace uso de las plataformas y herramientas interactivas como el meet, zoom, microsof team, entre otros.					
12	Cuando elabora material didáctico interactivo verifica que sea confiable y seguro.					
13	Busca frecuentemente información relevante y actualizada de su área o especialidad por el internet.					
14	Mantiene comunicación con los padres y/o estudiantes por alguna red social como facebook, whatsApp, Telegram, etc.					
15	Envía información educativa de importancia a sus estudiantes por medios virtuales, para reforzar sus aprendizajes.					
DESEMPEÑO DOCENTE						
16	Participa en cursos de capacitación y actualización docente de su área o especialidad.					
17	Participa activamente y colabora en las acciones y/o actividades que se realizan a nivel institucional.					
18	Planifica las actividades para la enseñanza en forma colegiada y en consenso.					
19	Se integra y participa de los grupos de interaprendizaje (GIA), para analizar y reflexionar sobre la práctica pedagógica.					
20	Mantiene buenas relaciones con todos los miembros de la comunidad educativa					



## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado docente:

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre la calidad educativa. Para ello, solicito a usted que responda cada uno de los ítems. Su respuesta deberá ser veraz y única, este cuestionario es anónimo y confidencial.

Marque con un aspa "X" la casilla (solo una) que contenga su respuesta. Deberá responder el total de las preguntas, considerando que las opciones de respuesta son 05 y corresponden a las siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
	INSTALACIONES					
1	En el lugar donde desarrolla sus labores se encuentra limpio.					
2	Se realiza con frecuencia el mantenimiento a la infraestructura educativa					
3	El mobiliario se mantiene en condiciones óptimas para ser utilizado por los estudiantes					
4	Para desplazarse o movilizarse a los diversos espacios o ambientes existe un fácil acceso					
5	Las instalaciones son seguras para evitar cualquier accidente.					
6	El mobiliario utilizado es cómodo para los estudiantes.					
	ACTUACIÓN DEL PERSONAL					
7	Utiliza las herramientas y materiales con las que cuenta la I.E. para el desarrollo de sus actividades.					
8	Se esfuerza en su labor para mejorar la calidad de la enseñanza.					
9	El personal que labora en la I.E. tiene un trato amable y amigable.					

10	Cumple a cabalidad sus funciones asignadas como docente de la I.E.					
11	La I.E. genera confianza en los padres de familia y estudiantes					
12	Cumple con sus propósitos o metas establecidas.					
13	Mantiene un diálogo asertivo y cortés con todos los estudiantes.					
14	Se encuentra motivado y predispuesto al realizar su labor docente.					
15	Considera que los estudiantes pueden expresarse con confianza y seguridad con usted.					
16	Es comprensivo y apoya de acuerdo a sus posibilidades a los estudiantes que presenten algún tipo de dificultad en sus aprendizajes.					
	<b>ORGANIZACIÓN DE LOS TRAMITES PARA USAR EL SERVICIO</b>					
17	La atención que brinda a los estudiantes y padres de familia es de manera oportuna.					
18	Ante alguna comunicación o solicitud por parte de los estudiantes y/o padres, les responde de forma rápida y efectiva.					
19	Cree usted que los estudiantes y padres se sienten satisfechos con los horarios de atención y el tiempo de respuesta ante una petición o solicitud.					
20	Considera que hay facilidad para realizar los trámites en la I.E.					

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 COMPETENCIAS ACADÉMICAS</b>								
1	Pone en práctica todos sus conocimientos para desarrollar su actividad pedagógica.	X		X		X		
2	Aplica una metodología inclusiva para que todos los estudiantes puedan lograr los aprendizajes esperados.	X		X		X		
3	Generalmente sus sesiones de clase y/o actividades son creativas e innovadoras.	X		X		X		
4	La didáctica aplicada es muy diversa, dependiendo de las necesidades e intereses de sus estudiantes.	X		X		X		
5	Las actividades que realizan son de interés para sus estudiantes.	X		X		X		
6	Elabora sus sesiones de clase y/o actividades siguiendo la secuencia de su planificación.	X		X		X		
7	Promueve la participación activa de todos los estudiantes durante el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
8	Evalúa permanentemente el aprendizaje de todos sus estudiantes	X		X		X		
9	Reflexiona sobre su labor docente, para poder establecer planes de mejora.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 COMPETENCIAS DIGITALES</b>								
10	Utiliza las TIC para elaborar su planificación curricular, experiencias o unidades y sesiones o actividades.	X		X		X		
11	Para realizar sus clases virtuales, reuniones o entrevistas hace uso de las plataformas y herramientas interactivas como el meet, zoom, microsoft team, entre otros.	X		X		X		
12	Cuando elabora material didáctico interactivo verifica que sea confiable y seguro.	X		X		X		
13	Busca frecuentemente información relevante y actualizada de su área o especialidad por el internet.	X		X		X		
14	Mantiene comunicación con los padres y/o estudiantes por alguna red social como facebook, whatsapp, Telegram, etc.	X		X		X		
17	Participa activamente y colabora en las acciones y/o actividades que se realizan a nivel institucional.	X		X		X		
18	Planifica las actividades para la enseñanza en forma colegiada y en consenso.	X		X		X		
19	Se integra y participa de los grupos de interaprendizaje (GIA), para analizar y reflexionar sobre la práctica pedagógica.	X		X		X		
20	Mantiene buenas relaciones con todos los miembros de la comunidad educativa	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Dr. Ochoa Tataje Freddy Antonio.....**        **DNI: 07015123.....**

Especialidad del validador: **Metodologo.....**

.....27 .de Mayo del 2022.....

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 COMPETENCIAS ACADÉMICAS</b>								
1	Pone en práctica todos sus conocimientos para desarrollar su actividad pedagógica.	X		X		X		
2	Aplica una metodología inclusiva para que todos los estudiantes puedan lograr los aprendizajes esperados.	X		X		X		
3	Generalmente sus sesiones de clase y/o actividades son creativas e innovadoras.	X		X		X		
4	La didáctica aplicada es muy diversa, dependiendo de las necesidades e intereses de sus estudiantes.	X		X		X		
5	Las actividades que realizan son de interés para sus estudiantes.	X		X		X		
6	Elabora sus sesiones de clase y/o actividades siguiendo la secuencia de su planificación.	X		X		X		
7	Promueve la participación activa de todos los estudiantes durante el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
8	Evalúa permanentemente el aprendizaje de todos sus estudiantes.	X		X		X		
9	Reflexiona sobre su labor docente, para poder establecer planes de mejora.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 COMPETENCIAS DIGITALES</b>								
10	Utiliza las TIC para elaborar su planificación curricular, experiencias o unidades y sesiones o actividades.	X		X		X		
11	Para realizar sus clases virtuales, reuniones o entrevistas hace uso de las plataformas y herramientas interactivas como el meet, zoom, microsoft team, entre otros.	X		X		X		
12	Cuando elabora material didáctico interactivo verifica que sea confiable y seguro.	X		X		X		
13	Busca frecuentemente información relevante y actualizada de su área o especialidad por el internet.	X		X		X		
14	Mantiene comunicación con los padres y/o estudiantes por alguna red social como facebook, whatsapp, Telegram, etc.	X		X		X		
15	Envía información educativa de importancia a sus estudiantes por medios virtuales, para reforzar sus aprendizajes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO DOCENTE</b>								
16	Participa en cursos de capacitación y actualización docente de su área o especialidad.	X		X		X		
17	Participa activamente y colabora en las acciones y/o actividades que se realizan a nivel institucional.	X		X		X		
18	Planifica las actividades para la enseñanza en forma colegiada y en consenso.	X		X		X		
19	Se integra y participa de los grupos de interaprendizaje (GIA), para analizar y reflexionar sobre la práctica pedagógica.	X		X		X		
20	Mantiene buenas relaciones con todos los miembros de la comunidad educativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemí..... DNI: 23271871.....

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación científica.....

.....27 de Mayo del 2022.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----  
Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INSTALACIONES</b>								
1	En el lugar donde desarrolla sus labores se encuentra limpio.	X		X		X		
2	Se realiza con frecuencia el mantenimiento a la infraestructura educativa	X		X		X		
3	El mobiliario se mantiene en condiciones óptimas para ser utilizado por los estudiantes	X		X		X		
4	Para desplazarse o movilizarse a los diversos espacios o ambientes existe un fácil acceso	X		X		X		
5	Las instalaciones son seguras para evitar cualquier accidente.	X		X		X		
6	El mobiliario utilizado es cómodo para los estudiantes.	X		X		X		
<b>ACTUACIÓN DEL PERSONAL</b>								
7	Utiliza las herramientas y materiales con las que cuenta la I.E. para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
8	Se esfuerza en su labor para mejorar la calidad de la enseñanza.	X		X		X		
9	El personal que labora en la I.E. tiene un trato amable y amigable.	X		X		X		
10	Cumple a cabalidad sus funciones asignadas como docente de la I.E.	X		X		X		
11	La I.E. genera confianza en los padres de familia y estudiantes	X		X		X		
12	Cumple con sus propósitos o metas establecidas.	X		X		X		
13	Mantiene un diálogo asertivo y cortés con todos los estudiantes.	X		X		X		
14	Se encuentra motivado y predispuesto al realizar su labor docente.	X		X		X		
15	Considera que los estudiantes pueden expresarse con confianza y seguridad con usted.	X		X		X		
16	Es comprensivo y apoya de acuerdo a sus posibilidades a los estudiantes que presenten algún tipo de dificultad en sus aprendizajes.	X		X		X		
<b>ORGANIZACIÓN DE LOS TRAMITES PARA USAR EL SERVICIO</b>								
17	La atención que brinda a los estudiantes y padres de familia es de manera oportuna.	X		X		X		
18	Ante alguna comunicación o solicitud por parte de los estudiantes y/o padres, les responde de forma rápida y efectiva.	X		X		X		
19	Cree usted que los estudiantes y padres se sienten satisfechos con los horarios de atención y el tiempo de respuesta ante una petición o solicitud.	X		X		X		
20	Considera que hay facilidad para realizar los trámites en la I.E.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: D<sup>a</sup>/ Mg/ Dra. Mendoza Retamozo Noemí..... DNI: 23271871.....

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación científica.....

.....27 de Mayo del 2022.....

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

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

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 COMPETENCIAS ACADÉMICAS</b>								
1	Pone en práctica todos sus conocimientos para desarrollar su actividad pedagógica.	X		X		X		
2	Aplica una metodología inclusiva para que todos los estudiantes puedan lograr los aprendizajes esperados.	X		X		X		
3	Generalmente sus sesiones de clase y/o actividades son creativas e innovadoras.	X		X		X		
4	La didáctica aplicada es muy diversa, dependiendo de las necesidades e intereses de sus estudiantes.	X		X		X		
5	Las actividades que realizan son de interés para sus estudiantes.	X		X		X		
6	Elabora sus sesiones de clase y/o actividades siguiendo la secuencia de su planificación.	X		X		X		
7	Promueve la participación activa de todos los estudiantes durante el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
8	Evalúa permanentemente el aprendizaje de todos sus estudiantes.	X		X		X		
9	Reflexiona sobre su labor docente, para poder establecer planes de mejora.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 COMPETENCIAS DIGITALES</b>								
10	Utiliza las TIC para elaborar su planificación curricular, experiencias o unidades y sesiones o actividades.	X		X		X		
11	Para realizar sus clases virtuales, reuniones o entrevistas hace uso de las plataformas y herramientas interactivas como el meet, zoom, microsoft team, entre otros.	X		X		X		
12	Cuando elabora material didáctico interactivo verifica que sea confiable y seguro.	X		X		X		
13	Busca frecuentemente información relevante y actualizada de su área o especialidad por el internet.	X		X		X		
14	Mantiene comunicación con los padres y/o estudiantes por alguna red social como facebook, whatsapp, Telegram, etc.	X		X		X		
15	Envía información educativa de importancia a sus estudiantes por medios virtuales, para reforzar sus aprendizajes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO DOCENTE</b>								
16	Participa en cursos de capacitación y actualización docente de su área o especialidad.	X		X		X		
17	Participa activamente y colabora en las acciones y/o actividades que se realizan a nivel institucional.	X		X		X		
18	Planifica las actividades para la enseñanza en forma colegiada y en consenso.	X		X		X		
19	Se integra y participa de los grupos de interaprendizaje (GIA), para analizar y reflexionar sobre la práctica pedagógica.	X		X		X		
20	Mantiene buenas relaciones con todos los miembros de la comunidad educativa.	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. DNI/Mg: Afredo Flavio Ramón Rojas        DNI: 21118420

Especialidad del validador: .....

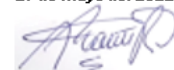
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

27 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INSTALACIONES</b>								
1	En el lugar donde desarrolla sus labores se encuentra limpio.	X		X		X		
2	Se realiza con frecuencia el mantenimiento a la infraestructura educativa	X		X		X		
3	El mobiliario se mantiene en condiciones óptimas para ser utilizado por los estudiantes	X		X		X		
4	Para desplazarse o movilizarse a los diversos espacios o ambientes existe un fácil acceso	X		X		X		
5	Las instalaciones son seguras para evitar cualquier accidente.	X		X		X		
6	El mobiliario utilizado es cómodo para los estudiantes.	X		X		X		
<b>ACTUACIÓN DEL PERSONAL</b>								
7	Utiliza las herramientas y materiales con las que cuenta la I.E. para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
8	Se esfuerza en su labor para mejorar la calidad de la enseñanza.	X		X		X		
9	El personal que labora en la I.E. tiene un trato amable y amigable.	X		X		X		
10	Cumple a cabalidad sus funciones asignadas como docente de la I.E.	X		X		X		
11	La I.E. genera confianza en los padres de familia y estudiantes	X		X		X		
12	Cumple con sus propósitos o metas establecidas.	X		X		X		
13	Mantiene un diálogo asertivo y cortés con todos los estudiantes.	X		X		X		
14	Se encuentra motivado y predispuesto al realizar su labor docente.	X		X		X		
15	Considera que los estudiantes pueden expresarse con confianza y seguridad con usted.	X		X		X		
16	Es comprensivo y apoya de acuerdo a sus posibilidades a los estudiantes que presenten algún tipo de dificultad en sus aprendizajes.	X		X		X		
<b>ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES PARA USAR EL SERVICIO</b>								
17	La atención que brinda a los estudiantes y padres de familia es de manera oportuna.	X		X		X		
18	Ante alguna comunicación o solicitud por parte de los estudiantes y/o padres, les responde de forma rápida y efectiva.	X		X		X		
19	Cree usted que los estudiantes y padres se sienten satisfechos con los horarios de atención y el tiempo de respuesta ante una petición o solicitud.	X		X		X		
20	Considera que hay facilidad para realizar los trámites en la I.E.	X		X		X		

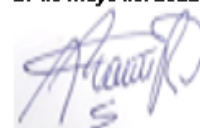
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alfredo Flavio Ramón Rojas        DNI: 21118420

Especialidad del validador: .....

27 de mayo del 2022



-----

Firma del Experto Informante.

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

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMON ROJAS, ALFREDO FLAVIO DNI 21118420	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 16/10/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN PERU
RAMON ROJAS, ALFREDO FLAVIO DNI 21118420	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 27/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 17/07/2014 Fecha egreso: 30/08/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
RAMON ROJAS, ALFREDO FLAVIO DNI 21118420	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 19/07/17 Modalidad de estudios: A DISTANCIA  Fecha matrícula: 08/04/2013 Fecha egreso: 21/08/2016	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	<b>MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA</b> Fecha de diploma: 31/10/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 22/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 02/07/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	<b>DOCTORA EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 08/07/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 14/06/1995 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	<b>MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA</b> Fecha de diploma: 24/07/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	<b>LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA EDUCACION FISICA</b> Fecha de diploma: 31/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	<b>DOCTORA EN EDUCACION</b> Fecha de diploma: 08/07/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MENDOZA RETAMOZO, NOEMI DNI 23271871	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 15/03/2013 Fecha egreso: 17/07/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

