

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN  
LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - LEONCIO PRADO-  
2022”**

**Línea de Investigación:** Gestión y negocios

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION**

**TESISTA :** BARRUETA TARAZONA, Jesús Pascual

**ASESOR:** ROJAS MATOS, Juan Carlos

**HUÁNUCO – PERU**

**2023**

## Índice

Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	xi
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
1. 1. Fundamentación del problema de investigación.....	13
1. 2. Formulación del problema de investigación general y específicos.....	19
1.2.1. Problema General.....	19
1.2.2. Problema Específico.....	20
1. 3. Formulación del objetivo general y específicos.....	20
1.3.1. Objetivo General .....	20
1.3.2. Objetivo Específico .....	20
1. 4. Justificación.....	21
1.4.1 Justificación Teórica.....	21
1.4.2 Justificación Práctica .....	21
1.4.3 Justificación Metodológica.....	21
1.4.4 Justificación Social.....	21
1. 5. Limitaciones .....	22
1. 6. Formulación de hipótesis general y específica .....	22
1.6.1. Hipótesis General .....	22
1.6.2. Hipótesis Especifica .....	22
1. 7. Variables.....	22
1.7.1 Variable 1 : Las Habilidades Gerenciales.....	22
1.7.2 Variable 2 : La Calidad de Servicios .....	22
1. 8. Definición teórica y operacionalización de variables .....	22
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
2. 1. Antecedentes.....	25
2.1.1. Antecedentes Internacional .....	25
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	26
2.1.3. Antecedentes Locales .....	29
2. 2. Bases teóricas .....	31
2.2.1 Habilidades Gerenciales .....	31
2.2.2 Habilidades técnicas .....	31
2.2.3 Habilidades humanas.....	32

2.2.4	Habilidades conceptuales .....	33
2.2.5	La Calidad de Servicios.....	33
2.2.6	Prestación adecuada del servicio .....	34
2.2.7	Conocimiento del servicio.....	34
2.2.8	Ayuda rápida y eficiente al usuario .....	35
2.2.9	Transmisión de confianza al usuario .....	35
2.2.10	Atención personalizada al usuario.....	35
2.2.11	Preocupación por el usuario .....	36
2.3.	Bases conceptuales .....	37
2.4.	Bases epistemológicas o bases filosóficas y/o bases antropológicas .....	41
CAPÍTULO III. METODOLOGIA .....		43
3.1.	Ámbito.....	43
3.2.	Población .....	43
3.3.	Muestra .....	44
3.4.	Nivel y tipo de estudio.....	44
3.5.	Diseño de Investigación.....	45
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos .....	46
3.7.	Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	47
3.8.	Procedimiento.....	49
3.9.	Tabulación y análisis de datos .....	49
3.10.	Consideraciones éticas .....	49
CAPÍTULO IV. RESULTADO .....		50
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN .....		82
5.1.1.	Discusión con los antecedentes. ....	82
5.1.2.	Discusión con las bases teóricas .....	83
CONCLUSIONES.....		85
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....		86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		87
ANEXOS .....		91
□	Matriz de consistencia.....	91
□	Consentimiento informado.....	94
□	Instrumentos.....	96
□	Validación de los instrumentos .....	98
□	Nota biográfica.....	101
□	Acta de defensa de tesis .....	102
□	Autorización de publicación digital .....	105

## Tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables .....	24
Tabla 2. Distribución de la población .....	43
Tabla 3. Funcionarios, Servidores, Usuarios de la UGEL-2022.....	44
Tabla 4. Validación de expertos.....	47
Tabla 5. Nivel de desarrollo de liderazgo .....	50
Tabla 6. Nivel de comunicación Efectiva .....	51
Tabla 7. Nivel de capacitación y especialización en el área .....	52
Tabla 8. Índice de desempeño y competitividad laboral.....	53
Tabla 9. Niveles de calidad humana. ....	54
Tabla 10. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas.....	55
Tabla 11. Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional. ....	56
Tabla 12. Nivel de calidad en la gestión del desempeño .....	57
Tabla 13. Nivel de enfoque gerencial del servicio .....	58
Tabla 14. Grado de frecuencia en la atención a necesidades de capacitación .....	59
Tabla 15. Nivel de manejo del Cambio.....	60
Tabla 16. Nivel de comunicación empática .....	61
Tabla 17. Nivel de resolución de Conflictos.....	62
Tabla 18. Grado de aprovechamiento y utilización .....	63
Tabla 19. Recibe propuestas y plantea soluciones.....	64
Tabla 20. Nivel de preparación de la organización.....	65
Tabla 21. Nivel de satisfacción del ciudadano.....	66
Tabla 22. Nivel de compromiso institucional. ....	67
Tabla 23. Nivel de Eficiencia.....	68
Tabla 24. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión.....	69
Tabla 25. Nivel de rapidez de servicios al ciudadano.....	70
Tabla 26. Nivel de Atención al Usuario.....	71
Tabla 27. Nivel de Acceso Oportuno de servicios.....	72
Tabla 28. Nivel de Aseguramiento de Calidad de Servicio. ....	73
Tabla 29.. Nivel de motivación.....	74

Tabla 30. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos .....	75
Tabla 31. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas .....	76
Tabla 32. Nivel de dominio personal. ....	77
Tabla 33. Correlaciones .....	79
Tabla 34. Correlaciones .....	80
Tabla 35. Correlaciones .....	81
Tabla 36. Correlaciones .....	81

## Figuras

Figura 1. Nivel de desarrollo de liderazgo .....	50
Figura 2. Nivel de comunicación Efectiva.....	51
Figura 3. Nivel de capacitación y especialización en el área.....	52
Figura 4. Índice de desempeño y competitividad laboral. ....	53
Figura 5. Niveles de calidad humana .....	54
Figura 6. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas. ....	55
Figura 7. Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional.....	56
Figura 8. Nivel de calidad en la gestión del desempeño .....	57
Figura 9. Nivel de enfoque gerencial del servicio .....	58
Figura 10. Grado de frecuencia en la atención a necesidades de capacitación .....	59
Figura 11. Nivel de manejo del Cambio .....	60
Figura 12. Nivel de comunicación empática.....	61
Figura 13. Nivel de resolución de Conflictos .....	62
Figura 14. Grado de aprovechamiento y utilización .....	63
Figura 15. Recibe propuestas y plantea soluciones .....	64
Figura 16. Nivel de preparación de la organización para la promoción .....	65
Figura 17. Nivel de satisfacción del ciudadano. ....	66
Figura 18. Nivel de compromiso institucional.....	67
Figura 19. Nivel de Eficiencia. ....	68
Figura 20. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión .....	69
Figura 21. Nivel de rapidez de servicios al ciudadano .....	70
Figura 22. Nivel de Atención al Usuario .....	71
Figura 23. Nivel de Acceso Oportuno de servicios .....	72
Figura 24. Nivel de Aseguramiento de Calidad de Servicio.....	73
Figura 25. Nivel de motivación. ....	74
Figura 26. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos.....	75
Figura 27. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas. ....	76
Figura 28. Nivel de dominio personal.....	77

## **Dedicatoria**

A los docentes de la Facultad y amigos, que brindándome su amistad y enseñanzas fueron el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por bendecirme en la vida y guiarme en mi camino para concluir con mi objetivo.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo determinar de qué manera las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

Consiste en un estudio correlacional de tipo aplicado que se realizó a 122 personas, entre funcionarios y usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado, utilizando los métodos de recolección de datos de encuesta y cuestionario. En total fueron 28 preguntas y las respuestas se dieron en una escala de Likert.

Para realizar posteriormente una prueba de correlación, los resultados se presentaron finalmente mediante una prueba de correlación de Spearman junto con tablas de frecuencias y gráficos.

Los resultados muestran que las competencias gerenciales están directamente relacionadas con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado; en consecuencia, deben estar presentes las diversas dimensiones de competencias técnicas, competencias humanas, competencias conceptuales, adecuada prestación del servicio, conocimiento del servicio, ayuda rápida y eficiente al usuario, transmisión de confianza al usuario, atención personalizada al usuario y preocupación por el usuario, todos estos componentes.

**Palabras Clave:** Servicio Oportuno , Estrategias, Compromiso, Eficiencia y Eficacia.

## Abstract

The main objective of this research was to determine how managerial skills are related to the quality of services at the headquarters of the Local Educational Management Unit 302-Leoncio Prado.

It consists of a study of applied type, of correlational level, applied to a total of 122 people between officials and users of the Head Office of the Local Educational Management Unit 302-Leoncio Prado, from the data collection technique called survey and through its instrument called questionnaire, in a total of 28 questions with response as a Likert scale.

Ultimately the presentation of the results was given by means of a Spearman correlation test, together with frequency tables and graphs, to later perform a correlation test.

The following results were obtained; Management Skills have a direct relationship with the Quality of Service in the Local Educational Management Unit 302-Leoncio Prado; therefore the different dimensions of Technical Skills, Human Skills, Conceptual Skills, Adequate Service Provision, Knowledge of the service, Fast and efficient help to the user, Transmission of confidence to the user, Personalized attention to the user and Concern for the user, all these components must be synchronized with the purpose of improving the Quality of Service in the Local Educational Management Unit 302-Leoncio Prado.

**Keywords:** Timely Service, Strategies, Commitment, Efficiency and Effectiveness.

## **Introducción**

El trabajo de investigación se desarrolló considerando las múltiples problemáticas por la que atraviesan las UGELs de la región Huánuco, en específico la UGEL 302- Leoncio Prado, más que todo en las limitaciones presupuestarias, la rigidez normativa y la carencia del personal idóneo, que no fueron óbice para lograr muchos de los objetivos propuestos por la gestión. Nuestro estudio tuvo como base algunos trabajos existentes sobre el liderazgo directivo y la calidad, así como bibliografía relacionada al tema abordado.

Muchas veces se piensa que no se puede gestionar en instituciones donde existe personal con derecho a la permanencia o con algunas taras que obstaculizan la gestión, así como otras limitantes presupuestarias o normativas. Siendo el aprendizaje el objetivo final de una gestión educativa, resultados que relativamente fueron favorables en la UGEL Leoncio Prado, nuestro estudio se centró en el propósito de determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la calidad de servicios en la sede central de la UGEL 302-Leoncio Prado, estudio que está organizado de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Este capítulo incluye el planteamiento del problema, que aclara el problema que se pretende abordar, así como información y características de los entornos mundial, nacional y local. Los objetivos generales y específicos, el ámbito de aplicación y las restricciones se desarrollaron simultáneamente, lo que condujo a la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo II: Se tratan los antecedentes, así como las investigaciones previas que se relacionan a nuestro trabajo. También se hace mención a las bases teóricas, conceptuales y filosóficas que sirven de sustento científico a nuestra investigación.

En el Capítulo III: Se abarca el aspecto metodológico, detallando la muestra el diseño y los métodos y técnicas usados en la investigación, así como tabulación y análisis de datos.

En el Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación.

En el Capítulo V: Se realiza la discusión de los resultados, contrastándolo con las teorías expuestas y las hipótesis planteadas.

Se concluye con las conclusiones que se derivan de los objetivos planteados en el estudio, presentando las recomendaciones que servirán tanto para la gestión en la UGEL, así como para el estudio de investigaciones similares.

## **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1. 1. Fundamentación del problema de investigación**

El problema nace a consecuencia de algunos resultados satisfactorios en los aprendizajes de los estudiantes, que no se condicen con la situación normativa en primera instancia tanto a nivel micro y macro que rige el funcionamiento de las UGEL, así como con las condiciones limitantes de presupuesto y la idoneidad de personal de la sede. En este entorno a nivel macro se ha detectado un conjunto de problemas en cuanto a los desfases de los documentos normativos, Sus estructuras organizativas son las de una organización pública burocrática, lo que ofrece un margen limitado para la innovación y la eficacia de la gestión.

La capacidad de iniciativa está regulada por normas de carácter sancionador. que generan conflictos y posteriores sanciones. Estos problemas van acompañados con ciertos niveles de corrupción e ineficiencia, generando la pérdida de autoridad y legitimidad frente a los actores educativos. A nivel macro, como es típico de la administración pública en general, existe un desajuste entre la Tabla de Asignación de Personal (PAC) creada oficialmente y el número de empleados (funcionarios y especialistas) que trabajan en la UGEL.

La Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado de la Dirección Regional de Educación de Huánuco es un organismo ejecutor descentralizado con autonomía en su ámbito de responsabilidad. Tiene relación técnica y normativa con el Ministerio de Educación y depende orgánica y administrativamente de la Dirección Regional de Educación de Huánuco y financieramente del Gobierno Regional de Huánuco. También se encuentran los centros poblados de La Morada, Aguashi Molophe, Alto Aguashe, El Triunfo, La Florida, Huánuco, Magote, Yanajanca en el Distrito de San Pedro de Cholón en la Provincia de Maraón; el centro poblado de Alto Azul en el Distrito de Huacaybamba en la Provincia del mismo nombre; La Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado

brinda apoyo técnico, pedagógico, institucional y administrativo a las instituciones educativas a su cargo.

La Demanda Educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado comprende alumnos matriculados en Educación Básica Regular (Inicial, Primaria y Secundaria), Centros de Educación Básica Alternativa (CEBA), Centros de Educación Básica Especial (CEBE) y Centros de Educación Técnica Productiva (CETPRO). En el área de competencia de la UGEL Leoncio Prado hay 43.002 alumnos matriculados, de los cuales 86,91% asisten a instituciones educativas públicas, 11,83% a colegios privados y 1,26% a instituciones municipales y comunales.

La Unidad de Gestión Educativa Local Leoncio Prado brinda los siguientes niveles y/o modalidades de servicios educativos a través de las instituciones educativas: Educación Básica Regular (EBR), donde la edad escolar va de 0 a 5 años para el Nivel Inicial, están matriculados 6.953 niños; de 6 a 11 años para el Nivel Primario, están matriculados 19.405 alumnos; y 12 años para el Nivel Secundario. Una modalidad creada en el ámbito del enfoque de educación permanente es el Centro de Educación Básica Alternativa, o CEBA. Se atiende a adolescentes, jóvenes y adultos. La Ley establece que tiene, en los niveles de Primaria y Secundaria, los mismos objetivos y estándares que la Escuela Básica Regular.

El Censo Escolar 2013 muestra que 243 alumnos son atendidos por esta modalidad. Los niños, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales vinculadas a discapacidad, talento y superdotación son atendidos por el Centro de Educación Básica Especial (CEBE), modalidad que adopta un enfoque inclusivo. La UGEL Leoncio Prado cuenta con 66 alumnos en total. En cambio, el Centro de Educación Técnico Productivo (CETPRO), de acuerdo a la Ley N° 28044, Educación Técnico Productiva, es una modalidad educativa orientada a la adquisición de competencias empresariales y laborales con miras a un desarrollo sostenible y competitivo. Así mismo está organizado por ciclos (Ciclo Básico y Ciclo Medio) que a su vez se organizan en módulos según competencias

productivas. Se tiene una cobertura de atención de 175 alumnos en la mencionada modalidad educativa. La oferta educativa está en función al número de instituciones educativas, docentes, aulas y secciones, la cual se distribuye considerando las edades y necesidades consideradas en las normas de EBR.

<b>NIVEL</b>	<b>NRO.DE CODIGOS MODULARES</b>	<b>CANTIDAD DE ESTUDIANTES</b>
INICIAL	176	6953
PRONOEI	130	1107
PRIMARIA	282	19405
SECUNDARIA	76	15,053
CEBE	4	66
CETPRO	2	175
CEBA	12	243
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>43002</b>

Por otra parte , siguiente cuadro nos resume la población de docentes y auxiliares en la UGEL del año 2022 :

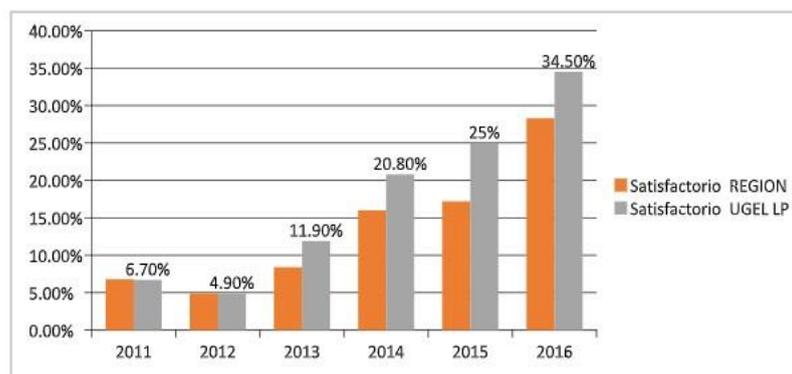
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	<b>TIPO DE TRABAJADOR</b>	<b>Total</b>
Básica Alternativa-Avanzado	DOCENTE	31
Básica Alternativa-Inicial e Intermedio	DOCENTE	6
Básica Especial-Primaria	AUXILIAR DE EDUCACION	2
	DOCENTE	12
Inicial - Jardín	AUXILIAR DE EDUCACION	32
	DOCENTE	349
Primaria	DOCENTE	961
Secundaria	AUXILIAR DE EDUCACION	25
	DOCENTE	942
Técnico Productiva	DOCENTE	19
<b>Total general</b>		2379

Las cuestiones planteadas anteriormente se reflejan en el aprendizaje de los alumnos, que se evalúa mediante la Evaluación Censal de Alumnos (ECE), un método que mide los aprendizajes fundamentales de los alumnos en Matemáticas y Comprensión Lectora administrándoles pruebas estandarizadas en los niveles de primaria y secundaria. Cada año, al finalizar el año escolar, el Ministerio de Educación realiza esta evaluación y genera informes que detallan los resultados por alumno, institución educativa, provincia y zona geográfica. Los resultados para la Región Huánuco y la UGEL-Leoncio Prado se muestran en los siguientes cuadros:

**COMPARATIVO: REGION – UGEL - ECE - MATEMÁTICA 2° grado primaria**

Nivel de Logro		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfactorio	REGION	6.8%	4.9%	8.4%	16.00%	17.2 %	28.3%	(*)	
	UGEL LP	6.7%	4.9%	11.9%	20.8%	25%	34.5%	(*)	

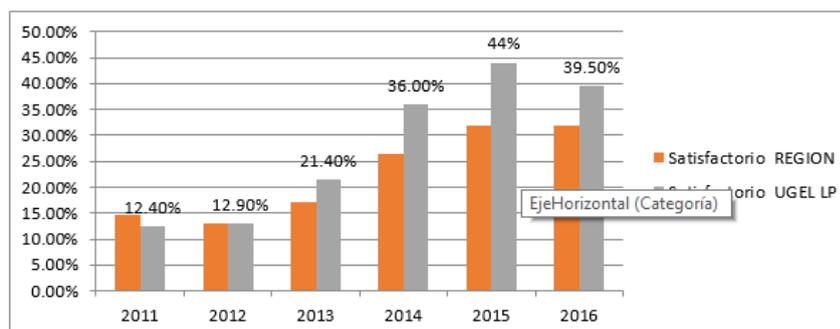
(\*) No se aplicó la ECE 2017



**COMPARATIVO: REGION – UGEL – ECE - LECTURA 2° grado primaria**

Nivel de Logro		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfactorio	REGION	14.60%	12.90%	17%	26,4 %	31.9%	31.9%	(*)	
	UGEL LP	12.4%	12.90%	21.4%	36,0%	44%	39.5%	(*)	

(\*) No se aplicó la ECE 2017



**COMPARATIVO: REGION – UGEL – ECE MATEMÁTICA 4° grado primaria**

Nivel de Logro		2016	2017	2018	Meta 2019
Satisfactorio	REGION	14.3%	(*)		
	UGEL LP	16.1%	(*)		

(\*) No se aplicó la ECE 2017

**COMPARATIVO: REGION – UGEL – ECE - ECTURA 4° grado primaria**

Nivel de Logro		2016	2017	2018	Meta 2019
Satisfactorio	REGION	16.8%	(*)		
	UGEL LP	18.9%	(*)		

(\*) No se aplicó la ECE 2017

**COMPARATIVO: REGION-UGEL - ECE MATEMÁTICA 2° grado secundaria**

Nivel de Logro		2015	2016	2017	2018	Meta 2019
Satisfactorio	REGION	3,6%	14.3%	(*)		
	UGEL LP	3,8%	16.1%	(*)		

(\*) No se aplicó la ECE 2017

**COMPARATIVO: REGION – UGEL – ECE LECTURA 2° grado secundaria**

Nivel de Logro		2015	2016	2017	2018	Meta 2019
Satisfactorio	REGION	5,9%	14.3%	(*)		
	UGEL LP	7,0%	16.1%	(*)		

(\*) No se aplicó la ECE 2017



**Cuadro N° 14**

**COMPARATIVO: REGION – UGEL - ECE HISTORIA, GEOGRAFIA Y ECONOMIA 2° grado secundaria**

Nivel de Logro		2015	2016	2017	2018	Meta 2019
Satisfactorio	REGION	(*)	14.3%	(*)		
	UGEL LP	(*)	16.1%	(*)		

## EVALUACION CENSAL DE ESTUDIANTES (ECE. 2019)

## 2º SECUNDARIA



Como podemos notar en los cuadros precedentes, los resultados de aprendizaje son satisfactorios en relación al resultado regional, a pesar del presupuesto asignado, caracterizado por su limitación y rigidez, aunado a que los funcionarios de las UGEL en gran parte dedican sus esfuerzos a la atención de demandas burocráticas generando la proliferación de problemas administrativos al servicio de las Instituciones Educativas, descuidando la razón de ser de una UGEL, cual es, la atención a la parte pedagógica. Sin embargo, los especialistas del Área de Gestión Pedagógica se desvían de su trabajo al tener que atender los temas administrativos y de gestión de las

instituciones educativas, lo que ocasiona que "la parte pedagógica se deje un poco de lado." La falta de estabilidad en la política institucional, que se relaciona con la volatilidad de directivos y personal, es otro tema latente en el funcionamiento de la UGEL. Las UGEL apenas alcanzan a cubrir los sueldos y otros gastos corrientes, y apenas sobra dinero para la compra de bienes, la mejora de las instalaciones educativas, la adopción de tecnología y otras inversiones que no pueden ser cubiertas por el Área de Gestión Administrativa de acuerdo con el presupuesto de los planes de trabajo. En general, el problema son las normas burocráticas, el presupuesto ajustado y la falta de competencia y compromiso de muchos empleados, lo que dificulta el cumplimiento de las metas y, en última instancia, complica la gestión a nivel de la UGEL. Esto encaja en el estilo administrativo burocrático que define a todo el sistema educativo peruano.

En el caso específico de la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado, ya conocido por los diferentes medios de comunicación es, la percepción del ciudadano de que existen niveles de insatisfacción, frente a los servicios los cuales son generadas, entre muchas causas, por la falta del personal idóneo para desempeñar determinadas funciones, la limitación y direccionalidad presupuestal y la excesiva normatividad burocrática.

Frente a esa problemática, considerando las dificultades existentes, la UGEL viene obteniendo a nivel de región resultados aceptables, mostrados en la Evaluación Censal, por lo que cabe preguntarse, si ¿ las habilidades gerenciales del director de UGEL tendrán relación con la calidad de los servicios que se brindan en la UGEL Leoncio Prado y que redundan en mejores aprendizajes de los estudiantes?.

## **1. 2. Formulación del problema de investigación general y específicos.**

### **1.2.1. Problema General**

**PG :** ¿De qué manera las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado- 2022?

### **1.2.2. Problema Específico**

**PE 1:** ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades técnicas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado- 2022?

**PE 2 :** ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado-2022?

**PE 3 :** ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades conceptuales con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado- 2022?

## **1.3. Formulación del objetivo general y específicos**

### **1.3.1. Objetivo General**

**OG 1:** Determinar de qué manera las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

### **1.3.2. Objetivo Específico**

**OE 1:** Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades técnicas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**OE 2 :** Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**OE 3:** Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades conceptuales con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

## **1. 4. Justificación**

Se llevó a cabo la investigación "Habilidades directivas y calidad del servicio". Dado que de esta investigación surgirán nuevas teorías o nociones, los resultados se compararon con las hipótesis planteadas. En los ámbitos local, nacional e internacional, se realizó una amplia recopilación de datos con el uso de fuentes bibliográficas que abarcaron tanto el trasfondo teórico como el histórico.

### **1.4.1 Justificación Teórica**

Los hallazgos del estudio, que adoptó un enfoque teórico, permitirán la adopción de nuevas teorías, normas y tendencias en Habilidades Gerenciales relacionadas con el calibre de los servicios en la UGEL 302.

### **1.4.2 Justificación Práctica**

La investigación se justifica teniendo en cuenta que se recomendarán experiencias de gestión para fomentar el desarrollo de competencias gerenciales y maximizar la mejora de la calidad del servicio en la sede de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado, y de inmediato, los hallazgos de la investigación serán de utilidad para los patronos de la institución..

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Metodológicamente, servirá de modelo de una adecuada lógica de la investigación, modelo para posteriores investigaciones, de igual manera a través de sus instrumentos de recolección de datos, nuevas estrategias para alcanzar resultados originales.

### **1.4.4 Justificación Social**

Este trabajo de investigación, se justificò socialmente, debido a que la UGEL – LOCAL 302, conoció el motivo por el cual las habilidades gerenciales influyen en la calidad de servicio, también el público en general interesado sobre habilidades gerenciales y calidad de servicio.

## **1. 5. Limitaciones**

En mi condición de investigador y ex servidor de la indicada institución, no se presentó limitaciones en vista que se me dieron todas las facilidades para la investigación.

En cuanto a la población, se pudo seleccionar una muestra representativa del periodo a investigar, con un tamaño que permite encontrar relaciones significativas.

Económicamente asumo con responsabilidad los gastos que se encuentran normados y propios de la investigación.

## **1. 6. Formulación de hipótesis general y específica**

### **1.6.1. Hipotesis General**

**HG 1 :** Las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

### **1.6.2. Hipotesis Especifica**

**HE 1 :** Existe relación entre el desarrollo de habilidades técnicas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**HE 2 :** Existe relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**HE 3:** Existe relación entre el el desarrollo de habilidades conceptuales y la calidad servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

## **1. 7. Variables**

**1.7.1 Variable 1 :** Las Habilidades Gerenciales.

**1.7.2 Variable 2 :** La Calidad de Servicios.

## **1. 8. Definición teórica y operacionalización de variables**

## **A. Las habilidades gerenciales**

Las capacidades de gestión o dirección están relacionadas con una tarea, implican un entorno, se manifiestan en la realización regular y eficaz de tareas y, lo que es más importante, se aprenden. Son conductuales, desarrollables, controladas, interconectadas y solapadas, y en ocasiones incongruentes y paradójicas. ( Whetten y Camerón, 2016, p. 6)

## **B. Calidad de Servicio**

### *Calidad*

Un concepto subjetivo, la calidad. La calidad viene determinada por cómo cada persona evalúa una cosa en relación con otras de la misma especie, y en esta definición influyen directamente una serie de variables, como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas.

Esto implica que la calidad de un artículo o servicio depende de la eficacia con que satisfaga las necesidades del comprador. Otra forma de decirlo es que la calidad consiste en añadir valor al cliente o consumidor.

Según la norma ISO 9001, se denomina calidad al grado de conformidad con las normas de un conjunto de cualidades inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso).

### **Servicio**

Es una acción o serie de acciones destinadas a satisfacer una necesidad concreta del consumidor mediante la entrega de un producto individualizado e intangible. Las distinciones entre productos y servicios son numerosas. La distinción fundamental es que, mientras que el servicio sólo puede ser intangible, el bien puede ser tangible o intangible. Un coche, por ejemplo, es un bien tangible que se puede

tocar, mientras que un programa informático es un bien intangible que no se puede tocar. (Sanchez Galan, 2019, p. 56)

¿Qué es servicio según ISO 9001? El servicio de atención al cliente es un proceso de gestión que trata de recopilar datos sobre cómo se comportan los clientes al utilizar los bienes o servicios que se les suministran, analizar esos datos y, a continuación, aplicar planes de mejora en respuesta a las conclusiones.

**Tabla 1. Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 01:</b> Habilidades Gerenciales.	Habilidades técnicas  Habilidades humanas  Habilidades conceptuales	Nivel de desarrollo de liderazgo Nivel de comunicación Efectiva Nivel de capacitación y especialización en el área. Índice de desempeño y competitividad laboral. Niveles de calidad humana. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas. Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional. Nivel de calidad en la gestión del desempeño Nivel de enfoque gerencial del servicio Grado de frecuencia en la atención a necesidades de capacitación Nivel de manejo del Cambio Nivel de comunicación empática Nivel de resolución de Conflictos Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos. Recibe propuestas y plantea soluciones Nivel de preparación de la organización para la promoción de personal.
<b>VARIABLE 02:</b> La Calidad de Servicios	Prestación adecuada del servicio Conocimiento del servicio Ayuda rápida y eficiente al usuario Transmisión de confianza al usuario Atención personalizada al usuario Preocupación por el usuario	Nivel de satisfacción del ciudadano. Nivel de compromiso institucional. Nivel de Eficiencia. Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión. Nivel de rapidez de servicios al ciudadano. Nivel de Atención al Usuario Nivel de Acceso Oportuno de servicios Nivel de Aseguramiento de Calidad de Servicio Nivel de motivación. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos. Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas. Nivel de dominio personal.

**Nota.** Elaboración Propia de Investigadores.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2. 1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Internacional

(Donawa Torres & Gámez Araujo, (2019). Ausencia de habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de Colombia y Venezuela. *Scielo.p(4)*. Arribando a las siguientes conclusiones, Según las respuestas del cuestionario, no están presentes ni las capacidades de gestión necesarias para la innovación ni las requeridas para el descubrimiento. Las técnicas para la formación de valores, creencias, percepciones y actitudes como herramientas inventivas para gestionar una cultura de la innovación están bloqueadas por este déficit directivo, que muestra la incapacidad para concebir y crear ideas creativas. Esta falta de capacidades de gestión para una cultura innovadora muestra que en las organizaciones universitarias objeto de estudio no se mezclan los nuevos valores de gestión con los valores académicos establecidos, lo que impide que se realicen esfuerzos en todos los niveles de la organización para potenciar la cultura académica. La ausencia de los componentes de una cultura innovadora se observa en la falta de vínculos entre el mundo académico y la industria para crear y promover conocimientos que sean mutuamente beneficiosos, así como en la falta de iniciativas para compartir conocimientos y recursos con instituciones educativas cercanas y con la comunidad local. De esta manera, los hallazgos muestran que las instituciones de educación superior colombianas y venezolanas carecen de las capacidades gerenciales necesarias para fomentar una cultura de innovación universitaria.

( Pereda Pérez, Guzmán Guzmán, & González Santa Cruz, 2014). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España). *Redalyc*. Las conclusiones En un futuro que podría considerarse no muy lejano, los talentos personales y de gestión están fuertemente diseñados como una ventaja competitiva. La realidad de las organizaciones públicas demuestra que

las habilidades directivas otorgan una ventaja competitiva a las administraciones y entidades públicas que cuentan en su plantilla con directores generales, gerentes y mandos intermedios que poseen y gestionan eficazmente las habilidades interpersonales. Además, con independencia de que ocupen o no puestos de responsabilidad, las empresas que emplean a personas con un conjunto de capacidades personales suficientemente desarrollado tienen una clara ventaja sobre las que cuentan con un capital humano menos desarrollado. Teniendo en cuenta lo anterior, el presente estudio se basa en la fuerte conexión que existe entre la administración pública a la que se pertenece, el puesto que se ocupa y la percepción que se tiene de uno mismo y del jefe/director de una amplia gama de competencias que se ponen en práctica durante el desempeño del trabajo.

(Suaza Arcila, 2021). Habilidades gerenciales de empresarios pymes de la ciudad de Medellín, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*. P(603). Las conclusiones Las habilidades gerenciales de los empresarios del sector El hueco(Medellín-Colombia), asumen la figura de emprendedores con más de 15 años de ejercicios en roles gerenciales. En lugar de una formación académica en términos de conocimientos adquiridos en profesiones universitarias, relacionadas con títulos técnicos de grado en algunos sectores, existen capacidades que se añaden a través de la experiencia y la praxis organizativa. Los resultados demuestran que las capacidades de gestión de estos empresarios de MIPYME dependen más de su experiencia y de su capacidad innata de negociación que de una formación administrativa y financiera tradicional o formal. Sus objetivos se alcanzan y sus empresas tienen éxito, a pesar de que no siempre aplican las herramientas con la profesionalidad y el rigor que requieren.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

(Santander Choque, 2020). En su tesis titulada “Impacto de las habilidades gerenciales en la calidad del servicio en una asociación de hoteles, restaurantes y afines Churín, 2019”, desarrollándose en la Universidad Cesar Vallejo . Se arribaron a las siguientes conclusiones Primera, Todos los directivos han adquirido su talento a través de la experiencia y no de la educación formal con respecto al propósito general. Al no estar bien informados sobre todos los aspectos del negocio, su incapacidad para reconocer las ventajas que genera su mejor personal a la hora de tomar decisiones ha repercutido directamente en la empresa. Su deseo de ver triunfar a su empresa los ha motivado a capacitarse para brindar un servicio de calidad a sus clientes, lo que les ha permitido permanecer en el mercado sin mucho éxito. Segunda, En cuanto a los objetivos específicos 1 y 2, todos los directivos se comunican eficazmente a todos los niveles, aprovechan las oportunidades, reconocen los puntos débiles del personal e intentan fomentar el trabajo en equipo mediante la formación. Sin embargo, carecen de suficiente capacidad de negociación y autoevaluación, lo que resulta problemático porque en ocasiones pueden surgir conflictos internos, así como de competencia tecnológica. Tercera, En cuanto al objetivo particular 3, cada directivo apoya a su equipo en función de sus conocimientos, su empatía y su capacidad personal. Además, la ausencia de un plan de procedimientos impide ofrecer un incentivo económico.

(Silva Rubio, 2021). En su tesis titulada “Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático, San Isidro 2020”, desarrollándose en la Universidad Cesar Vallejo . Partiendo del objetivo se determina que las estimaciones se ajustan al modelo, es decir que cuando existe habilidades gerenciales muy adecuadas existirá un buen desarrollo organizacional. El valor de  $R^2$  es 0,651, lo que permite afirmar que el modelo explica la variable real en un 65,1%. Segundo: Al alcanzar el primer objetivo, se establece que las estimaciones se ajustan al modelo, es decir, las competencias fundamentales inciden en el desarrollo organizacional de las empresas de

servicios informáticos de San Isidro. El modelo explica el 59,6% de la variable real, según el valor  $R^2$  de 0,596. Tercero: Cuando se descubre que las estimaciones son compatibles con el modelo, es decir, que la experiencia técnica está presente en el desarrollo organizacional de las empresas de servicios informáticos de San Isidro, se determina que el segundo objetivo se ha cumplido. El resultado  $R^2$  de 0,758 indica que el modelo explica el 75,8% de la variable real

(Palacios Espinoza, 2020). En su tesis titulada “Habilidades Directivas y Calidad de Servicio Educativo de los Docentes en una Institución Educativa, Sullana - 2019.”, desarrollándose en la Universidad Cesar Vallejo . arribando a las siguientes conclusiones, Los profesores consideran que los colaboradores y gestores de la institución tienen un buen nivel (65%) de percepción de la calidad del servicio educativo y un alto nivel (alto) de habilidades conceptuales de gestión (Tabla 5), lo que indica que tienen la formación profesional necesaria para desempeñar sus funciones y actuar de forma considerada con los usuarios. Además, la Tabla 9 demuestra que no existe correlación entre la dimensión habilidades conceptuales y la variable calidad del servicio educativo ( $\rho$ . 0,423 y sig. 0,063). Los profesores califican la variable que mide la calidad de los servicios educativos a un buen nivel (55%) y la dimensión que mide las capacidades de gestión humana a un nivel alto (Cuadro 6). Cabe suponer que el personal directivo y los profesores tienen acceso a las instalaciones y la tecnología actuales para avanzar en sus técnicas de instrucción y se interesan por el desarrollo continuo de la institución. El cuadro 10 demuestra la correlación sustancial entre el componente de capacidades humanas de gestión y la variable de calidad del servicio educativo ( $\rho$  0,529 y sig. 0,016).

### 2.1.3. Antecedentes Locales

(Rojas Sánchez, 2019). En su tesis titulada “habilidades gerenciales y gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019”, desarrollándose en la Universidad de Huanuco. Partiendo del objetivo determinar la correlación o grado de asociación entre las variables habilidades. Arribando a las siguientes conclusiones Se encontró que "las competencias directivas influyen en la gestión de la calidad de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019", ya que las actitudes negativas, el mal desempeño, la falta de comunicación, conocimiento y capacitación, así como las situaciones que no cumplen con los requisitos para mantener un ambiente de trabajo cordial, positivo y corporativo, pueden generar conflictos, desconfianza y pérdida de compromiso perjudicial para la organización. Se descubrió que las capacidades conceptuales, que incluyen la capacidad de evaluar, diagnosticar y distinguir entre causa y efecto, repercutían en la gestión de la calidad. Dado que la planificación y la organización son sus responsabilidades básicas o fundamentales, los directivos de alto nivel deben tener las mejores capacidades conceptuales. El desarrollo de las capacidades conceptuales en los directivos se ve favorecido en gran medida por la educación y la formación formales, como se ve en la Tabla 32.

(Grandez Vilca, Aguirre Martel, & Rivera Villanueva, 2022). En su tesis titulada “Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los trabajadores en la dirección regional de salud Huánuco, 2021”, desarrollándose en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan . Partiendo el objetivo es que se determina la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Huánuco. Arribando a las siguientes conclusiones En la Dirección Regional de Salud de Huánuco, 2021 se encontró relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y las habilidades gerenciales. De acuerdo a la estadística descriptiva, el 30,9% de los trabajadores manifiesta que casi nunca ve actividades de gestión o dirección que impliquen coordinación y liderazgo, y el 43,6% de los

trabajadores manifiesta que casi nunca ve actividades que impliquen habilidades, destrezas, necesidades y cualidades que le permitan interactuar con la naturaleza del trabajo. Además, los estadísticos inferenciales, la sig. (.000 ,05) y la correlación ( $r=,776$ ), muestran una fuerte asociación positiva entre las habilidades directivas y el rendimiento laboral. La Dirección Regional de Salud de Huánuco, 2021 se encontró que las cualidades personales de los empleados y el desempeño laboral están relacionados en 2021. Las estadísticas descriptivas muestran que el 35.2% de los encuestados considera que ocasionalmente se puede notar un buen desarrollo del autoconocimiento, manejo del estrés y soluciones analíticas y creativas a los problemas que se presentan en el trabajo. Además, la correlación ( $r=,683$ ) y los estadísticos inferenciales (sig. (.000 ,05) muestran una asociación moderadamente favorable entre el componente de habilidades personales y el rendimiento laboral.

(Apac Garcia, 2022). En su tesis titulada “Habilidades directivas y el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional Huanuco, 2022”, desarrollándose en la Universidad de Huanuco. En base a los objetivos de determinar la relación entre las aptitudes gerenciales y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Huánuco, 2022, así como la relación entre las aptitudes individuales, aptitudes sociales, aptitudes de equipo y aptitudes particulares de comunicación. Se arribó a las siguientes conclusiones. Las competencias personales avalan la existencia de un personal más identificado con los empleados de sus departamentos, lo que permite concluir que están significativamente asociadas al rendimiento (ANEXO 21). Según la Tabla 19 y la Figura 15, los directivos se coordinan con éxito con los equipos de trabajo de las distintas unidades del GOREHCO y toman la iniciativa para mejorar sus funciones (ANEXO 24). Se concluye que las habilidades interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral, como se demuestra el cumplimiento de metas y objetivos institucionales eficientemente por el personal. Según la tabla

18 y figura 14 los directivos presentan el informe de sus actividades en los plazos establecidos, como se refleja en el cumplimiento de objetivos (ANEXO 20).

## **2. 2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Habilidades Gerenciales**

(Arroyo Tovar, 2012). Los aspirantes al éxito necesitan algo más que gestión del tiempo, delegación, resolución de problemas, negociación y asertividad; también necesitan compromiso, liderazgo, capacidad para definir y alcanzar objetivos, y la voluntad de asumir riesgos calculados. Los cambios en los valores, la tecnología, la disponibilidad de empleo, la mano de obra, los estilos de vida, las actitudes de la opinión pública, la reorganización de las empresas y el énfasis en la cooperación y la participación de los empleados dan fe de la capacidad de los jóvenes profesionales para competir y sobrevivir en tiempos difíciles.

( Baque Villanueva, Triviño Vera , & Viteri Intriago , 2020). Las organizaciones, ya sean privadas o públicas, con o sin ánimo de lucro, desempeñan un papel crucial en el desarrollo de una nación. Esto es posible gracias a la presencia de un importante recurso dentro de cada organización: el talento humano, que está deseoso de aportar todos sus conocimientos técnicos y habilidades a la institución que está proporcionando oportunidades para que las personas progresen tanto personal como profesionalmente, de acuerdo con un modelo de estrategia organizativa prescrito por un sistema de Gobierno Corporativo.

### **2.2.2 Habilidades técnicas**

según Webste (s.f.), Las capacidades técnicas permiten a una persona utilizar correcta y eficazmente diversas herramientas y plataformas de los medios de comunicación, desde la radio, los teléfonos móviles y los periódicos hasta los ordenadores actuales. Las aptitudes técnicas son las especializadas en el ámbito de un

determinado programa o empleo. Independientemente de cómo se utilicen las herramientas mediáticas, deben tener cierto nivel de aptitud operativa, incluida la capacidad del usuario para comprender y emplear las herramientas, así como la capacidad de modificarlas para adaptarlas a sus necesidades.

Yturalde (s.f.), Para salir bien en las entrevistas y conseguir un empleo, las competencias técnicas son vitales para ofrecer perspectivas laborales, mientras que las competencias interpersonales son cruciales para conservar un puesto de trabajo. Pero la otra.

para Buckland (2010), Aunque las capacidades técnicas -que representan la formación y la experiencia de una persona- serán un factor clave en las decisiones de contratación, las aptitudes interpersonales también son cruciales.

### **2.2.3 Habilidades humanas**

( DuBrin, 2007). habilidades interpersonales que son prácticas para el lugar de trabajo. Es crucial comprender que existen posibilidades para que las personas mejoren sus habilidades interpersonales en el trabajo como parte del desarrollo de sus talentos. Al igual que las habilidades duras se adquieren fuera del aula, las blandas pueden aprenderse de forma similar. Por ejemplo, se pueden desarrollar habilidades informáticas útiles leyendo un texto y realizando tareas de laboratorio. Puede que un día en el trabajo te pidan que subas una foto digital a una página web. Si es algo que nunca has hecho antes, puedes consultar un manual de informática, consultar a tus compañeros de trabajo, ponerte en contacto con un servicio de ayuda o utilizar el método de ensayo y error. En una hora habrás aprendido una nueva habilidad muy útil. Aunque el aprendizaje de nuevas habilidades informáticas se vio facilitado por los conocimientos de informática que adquiriste en el curso, en realidad tuviste que ir a trabajar para averiguar cómo descargar la foto. Aquí podemos ver cómo el aprendizaje informal y las experiencias de

desarrollo particulares son dos partes asociadas del desarrollo de habilidades interpersonales mientras se trabaja.

#### **2.2.4 Habilidades conceptuales**

( Fernando Gòmez, 2003). El conocimiento es algo más que absorber información; también tiene el potencial de vincular lo culto y lo inculto en un orden integrado. Esta percepción se ve reforzada por la capacidad conceptual, una habilidad que no puede enseñarse sino que surge espontáneamente como parte del pensamiento original en situaciones concretas. Aunque en administración de empresas pensar y hacer van de la mano y ambos son esenciales para el aprendizaje, la educación actual promueve la réplica de fórmulas que sustituyen el pensamiento por la acción precipitada. Es esencial que el mundo académico reconozca los distintos estilos de aprendizaje y trabaje para equilibrar el proceso educativo incorporando a los planes de estudio actividades centradas en la reflexión-análisis para contrarrestar la inclinación de los directivos de empresa hacia la concreción-acción y facilitar así su aprendizaje.

#### **2.2.5 La Calidad de Servicios**

( Serrano Bedia , Concepcion Lòpez, & García Piqueres , 2007). Existe un corpus bibliográfico considerable sobre el maduro tema de investigación de la gestión de la calidad. Debido a ello, el objetivo de este trabajo no es ofrecer un examen exhaustivo de toda la información disponible. En consecuencia, el análisis se ha centrado en dos de las principales cuestiones que abarca el conjunto de la literatura en este campo: a) la identificación de las variables o dimensiones que deben gestionarse eficazmente para implantar un programa de calidad en una organización; y b) los efectos de dicha implantación sobre el rendimiento de la empresa. La literatura sobre la aplicación de la calidad desde el punto de vista de la gestión integral es la que nos interesa principalmente.

( Arellano Díaz, 2017). La satisfacción del cliente y la calidad del servicio están relacionadas. Si un cliente obtiene todo lo que esperaba y más, está satisfecho. Sin embargo, dado que este disfrute se basa en elementos irracionales como las expectativas y la percepción, la calidad no siempre puede medirse o definirse en términos de objetividad, lo que hace necesaria una constante aportación del consumidor a las empresas.

### **2.2.6 Prestación adecuada del servicio**

(Larrea, 1991). El término "calidad de servicio" es relativamente nuevo. La nueva área que han definido una serie de académicos, consultores y directivos en la intersección del marketing, la gestión de recursos humanos y la gestión de operaciones está destinada a convertirse en una obligación para quienes participan en la carrera por la competitividad. al amparo del potencial de enredo que ofrece cada eufemismo. Es cierto que una "economía de servicios" como la que aquí se muestra debe transformarse en una sin justificación.

(Lira Mejia , 2009). Un buen servicio de atención al cliente puede ser tan eficaz como los descuentos, la publicidad o la venta personal como herramienta de promoción de ventas. Cuesta casi seis veces más conseguir un nuevo cliente que conservar uno ya existente. Por ello, las empresas consideran vital documentar sus políticas sobre los servicios que prestan. Hoy en día, los clientes son más conscientes del servicio que reciben de sus proveedores como consecuencia del aumento de la competencia en el mercado y de la variedad de estrategias utilizadas para satisfacer a sus clientes, lo que les hace más conscientes de la necesidad de encontrar la mejor opción en términos de tiempo, dinero y servicio.

### **2.2.7 Conocimiento del servicio**

( Cortés Rincón, 2019). Sin duda, uno de los mayores problemas a los que nos enfrentamos actualmente en la enseñanza es cómo transformar la información en conocimiento y utilizarlo para ayudar a

un grupo de personas a resolver un problema en su empresa. Algunos métodos de enseñanza hacen mucho hincapié en la transmisión directa de conocimientos, ignorando los que los alumnos ya poseen. También carecen de técnicas para crear conexiones significativas entre los estudiantes con el fin de satisfacer las demandas del grupo. Este escenario, habitual en las aulas, se refleja a nivel organizativo dentro de las IES, reduciendo la instrucción a una tarea servil de transmisión de información y desaprovechando la oportunidad de que los instructores modifiquen sus instituciones.

### **2.2.8 Ayuda rápida y eficiente al usuario**

El rendimiento, la coordinación y la rapidez con que se realizan y analizan las actividades se denominan respuestas al entorno. Se basa en habilidades y competencias aprendidas que proporcionan a la organización la capacidad de comprender y responder adecuadamente. (Nonaka, 1995).

La capacidad de reconocer y aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado, respetando al mismo tiempo las estrategias de la organización, se denomina capacidad de respuesta. (Miles, R. E. & Snow, C. C, 2003)

### **2.2.9 Transmisión de confianza al usuario**

Nuestra capacidad para subrayar la importancia de la confianza como elemento crucial en cada conexión es posible gracias a un examen de la literatura relacional. Aunque la confianza también se ha investigado desde una perspectiva emocional o afectiva, la literatura sobre interacciones interpersonales ha investigado predominantemente la confianza desde una perspectiva emocional o afectiva. (Larzelere y Huston, 1980; Rempel, Homes y Zanna, 1985)

### **2.2.10 Atención personalizada al usuario**

Con respecto al concepto de servicio al cliente, Serna (1999) la define como un conjunto de tácticas empresariales creadas y

planteadas en respuesta a las demandas y expectativas de los clientes en un esfuerzo por superar a sus rivales.

Por su parte, Montoya y Boyero (2013) Customer service is the collection of activities a provider performs for its clients to guarantee that the services they receive set them apart from other businesses providing comparable services. It is accomplished by enhancing the various elements involved in this process that work together to delight the customer.

### **2.2.11 Preocupación por el usuario**

(Matias , 2021). Podemos definir la preocupación por el otro como la capacidad cognitiva y afectiva de una persona que, a través de un proceso de escucha activa y empática, es capaz de comprender la situación emocional del otro, el fundamento de sus acciones, comportamientos y pensamientos, y decide entonces implicarse en la prestación de ayuda y en el deseo de crear bienestar. De una forma u otra, la empatía hace que queramos que la otra persona disfrute, que sea feliz, que le hagamos las cosas más sencillas, que busquemos ayuda, que le hagamos vivir experiencias positivas, que le guiemos, que le orientemos, y que, sin darse cuenta, la otra persona nos recuerde por ello, lo que lleva al desarrollo de una buena relación y a su mantenimiento en el tiempo.

(Samsing, 2020). Sea cual sea el método de comunicación, en cada encuentro con el cliente hay una interacción en la que el agente debe esforzarse por comprender las necesidades del cliente y ofrecerle una solución. Llegar a una resolución en el primer contacto es más fácil gracias a la empatía del agente con el problema o la necesidad del cliente. Como resultado, podrá forjar relaciones más duraderas con sus clientes, ya que confiarán en que les ofrecerá constantemente comentarios positivos y dará prioridad a sus necesidades.

### 2. 3. Bases conceptuales

- **Atención a necesidades de capacitación:** Inversión empresarial destinada a reducir o eliminar la distancia entre el rendimiento actual y los objetivos propuestos, la formación es un proceso educativo a corto plazo que se aplica de forma sistemática y organizada. A través de ella, las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de unos objetivos definidos. Chiavenato (2000)
- **Índice de desempeño y competitividad laboral:** Las acciones del empleado en pos de los objetivos fijados conforman su estrategia particular para alcanzarlos. (Chiavenato 2000:359)
- **Nivel de Acceso Oportuno de servicios:** Una organización debe invertir tanto en sus productos como en las áreas relacionadas con el cliente si quiere ofrecer un servicio al cliente sin errores. (Parra, 2020)
- **Nivel de Aseguramiento de Calidad de Servicio:** El grado de desfase o diferencia entre las expectativas o deseos de los clientes y sus impresiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se conoce como calidad del servicio. (Berry et al, 1993).
- **Nivel de Atención al Usuario:** La asistencia al consumidor "representa una herramienta táctica que nos permite diferenciar nuestra oferta global de la de la competencia y proporcionar a los clientes un valor añadido", según la empresa. (Blanco, 2001)
- **Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión:** Es sinónimo de alto nivel, valor, cumplimiento de los requisitos internos y superación de las expectativas del cliente. (Powerdata, 2016).
- **Nivel de calidad en la gestión del desempeño:** La gestión del rendimiento es la práctica continua de evaluar cómo contribuye cada persona a la consecución de los objetivos de la organización. Como resultado, ayuda a maximizar el talento y a garantizar que

los equipos funcionen a su máximo nivel. (Buk, 2021).

- **Nivel de capacitación y especialización en el área :** La formación es un procedimiento educativo a corto plazo, metódico y organizado, que se utiliza para ayudar a las personas a aprender, adquirir habilidades y llegar a ser competentes de acuerdo con unos objetivos predeterminados. Chiavenato (2007).
- **Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas:** Los objetivos estratégicos son los resultados globales a los que aspira una organización mientras desarrolla y pone en práctica su misión y su visión. (Academia, 2020).
- **Nivel de compromiso institucional:** Se dice que un empleado que se identifica con una organización concreta, sus objetivos y deseos ha demostrado compromiso organizativo. Robbins (1998)
- **Nivel de comunicación Efectiva:** Cuando el emisor obtiene la respuesta prevista del receptor, la comunicación es eficaz. Chiavenato (1998)
- **Nivel de comunicación empática:** La empatía es una cualidad que hay que cultivar y desarrollar como un talento. Todos podemos volvernos más empáticos y, una vez que lo hagamos, todos seremos capaces de comunicarnos. (Kaplan, p.94)
- **Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas:** Las competencias son rasgos personales relacionados con la capacidad de un individuo para ejecutar bien un trabajo y pueden ser aplicables en otros contextos. (Delamare Le Deist y Winterton, 2005; Spencer y Spencer, 1993; Gonczi, 1994)
- **Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional:** Conocer las propias emociones, controlarlas, inspirarse a uno mismo, comprender los sentimientos de los demás y, por último, entablar relaciones son aspectos de tener inteligencia emocional. Daniel Goleman (1995)
- **Nivel de desarrollo de liderazgo:** La actitud del líder repercute en sus seguidores, y él es el principal responsable de su éxito o fracaso

a la hora de contribuir a la consecución de los objetivos de la organización. (Moran, 2007)

- **Nivel de dominio personal :** El dominio personal se describe como la disciplina del aprendizaje y el progreso personal, y se confirma que quienes tienen altos niveles de dominio personal están siempre mejorando su capacidad para producir los resultados que desean en la vida. (Senge, 2017)
- **Nivel de Eficiencia:** La eficiencia se define como "lograr los mayores resultados con la menor cantidad de recursos". Según (Robbins y Coulter, 2005)
- **Nivel de enfoque gerencial del servicio:** Incluye todas las funciones que competen a un director, como planificar la empresa, elegir sus objetivos y políticas internas y externas, organizarla y dirigirla, establecer su misión y visión, formular sus políticas, atraer y retener nuevos clientes, observar las tendencias del mercado, gestionar sus operaciones e informar de sus resultados financieros y de mercado. (Berghe, 2016)
- **Nivel de manejo del Cambio:** Describe el cambio como la modificación de las fuerzas que mantienen el funcionamiento estable de un sistema. Guizar (1998)
- **Nivel de motivación :** La motivación es el conjunto de factores materiales y psicológicos que satisfacen los deseos básicos de una persona y conducen a un comportamiento alterado que sirve mejor a los objetivos de la organización. (Robbins S., 1999:123).
- **Nivel de práctica de valores y criterios compartidos:** El desarrollo moral se produce a través de la interiorización de principios y leyes morales, lo que da lugar a la creación de ejemplos morales internos que controlan el comportamiento de un individuo desde dentro hacia fuera. Vigotsky (1987)
- **Nivel de preparación de la organización para la promoción de personal :** "Organizar una empresa es dotarla de todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y

personas", según el diccionario.1 Hall (1981)

- **Nivel de rapidez de servicios al ciudadano:** es una política pública global cuyo objetivo primordial es garantizar a los ciudadanos un acceso efectivo, rápido y de calidad a sus derechos en todos los contextos de interacción con el Estado. Funcionpublica (2021)
- **Nivel de resolución de Conflictos:** Por ser de intensidad moderada o de menor relevancia, el conflicto en una organización no debe ignorarse. En realidad, no somos conscientes de la fuerza expansiva de los acontecimientos conflictivos hasta que arrasan y engullen nuestra experiencia, obstruyéndolo todo. Octaviano Domínguez (2001)
- **Nivel de satisfacción del ciudadano.**  
La satisfacción del consumidor es una valoración temporal de una característica del bien o servicio, o del bien o servicio en sí, que ofrece un nivel placentero de satisfacción relacionada con el consumo y está sujeta a cambios. (Bolton y Drew, 1991, p. 377).
- **Niveles de calidad humana:** Para que la empresa existente progrese, hay que considerar la calidad humana como un complemento. Si nos detenemos a considerar algunos elementos, personas o acontecimientos que han contribuido al avance del crecimiento industrial, informático, tecnológico o médico, así como al desarrollo de la especie humana en su conjunto Rosander (1998).
- **Recibe propuestas y plantea soluciones:** Cada una de las cantidades que satisfacen los requisitos de un problema o una ecuación, así como la acción y la consecuencia de resolverlos. (R.A.E., 1992, p. 1347).

## **2. 4. Bases epistemológicas o bases filosóficas y/o bases antropológicas**

### El desempeño del directivo

El componente activo y vivificador de cualquier empresa es el director o la dirección. Sin su liderazgo, los "recursos de producción" seguirán siendo siempre recursos en lugar de utilizarse para la producción. El éxito y la supervivencia de una empresa en un entorno económico competitivo vienen determinados en gran medida por el calibre y la eficacia de sus directivos, porque representan la única ventaja competitiva que puede tener una corporación. Mintzberg clasifica las diversas responsabilidades que desempeñan los directivos en tres áreas clave: interpersonal, informativa y decisoria.

Este autor afirma que los directivos establecen el valor y la prioridad de la información y aplican prácticas de eficacia y eficiencia organizativas.

La importancia de la excelencia en el servicio para la misión de la empresa. Si las empresas quieren definir su visión y construir una posición reconocible y sólida a lo largo del tiempo, la calidad del servicio debe ser una de sus principales preocupaciones.

Visión se refiere a un escenario imaginado. Proyecta los resultados deseados a largo plazo de la organización. Actualmente, se piensa que la posición a largo plazo de una organización está influida por la percepción que tienen sus clientes del servicio que reciben.

De ello se deduce que, para que un cliente tenga una experiencia positiva con una organización, deben satisfacerse todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se denomina calidad de servicio. Sin embargo, para alcanzar estas expectativas, que por otra parte son arbitrarias, una empresa necesita tener un conocimiento suficiente de sus clientes, que incluya datos específicos sobre sus requisitos y las normas por las que los servicios se juzgan de alta calidad.

## **La calidad de servicio**

Es difícil poner cifras precisas a los objetivos y a la percepción de la calidad que deseamos alcanzar con respecto a los clientes actuales y potenciales, pero es fundamentalmente importante calibrar los niveles percibidos de satisfacción de los clientes con el servicio para seguir persiguiendo la excelencia en la calidad. Esto es importante porque el aumento de la competencia ha dado lugar a clientes más exigentes que demandan acceso a una gama más amplia de ofertas. **Principio**

### **De Calidad De Servicios**

#### Visión Directa

¿Qué tienen en común Joyce C. Hall, Jack Stack, Sam Walton, León Leonwood Bean y Thomas Monaghan? Son o han sido CEO que sobresalen a la hora de comunicar su visión empresarial diferenciada dentro de sus respectivas organizaciones, lo que les distingue de la mayoría de los altos directivos. Un CEO debe tener primero la visión de entender cómo deben ser las cosas y la capacidad de persuadir a las personas de la organización para que compartan esa visión a fin de crear un proceso único. La visión del CEO y su capacidad para explicar sus proyectos a los demás actúan como el adhesivo que mantiene unidos todos los componentes del puzzle de la satisfacción del cliente. (Denton, 1991, pp. 193-195)

#### **Competitividad De Servicios**

Puede resumirse como "... la capacidad o habilidad que posee una determinada empresa y que la sitúa en una posición favorable en el mercado". En cuanto a las cualidades que posee la empresa en función del producto o servicio que ofrece a los consumidores de su mercado, la ventaja competitiva también se considera un elemento diferenciador. (Díaz, 2007, p. 44)

## CAPÍTULO III. METODOLOGIA

### 3.1. Ámbito

Geográficamente se ubica en la zona de Huánuco, en la capital provincial de Leoncio Prado, en el distrito de Rupa Rupa, más precisamente en la ciudad de Tingo María, en la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Centro Administrativo de Leoncio Prado.

**Temporal :** Se estableció el desarrollo el proyecto de investigación durante el año 2022.

**Temática :** El proyecto de investigación se circunscribe, en importes teorías científicas como son; Las Habilidades Gerenciales con la Calidad de Servicios Administrativos.

**Metodológica :** Se ha optado por un enfoque multidisciplinar, ya que permitirá desarrollar nuevos principios, teorías, doctrinas, técnicas y avances tecnológicos directamente relacionados con la capacidad de gestión y la calidad de los servicios administrativos.

### 3.2. Población

Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) refieren que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población está constituida por trabajadores mujeres y varones entre 25 a 54 años. Conformada por el total de 201 trabajadores y usuarios de la Unidad de Gestion Educativa Local – 302 – Leoncio Prado, tal como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 2.**

*Distribución de la población*

<i>ORGANOS</i>	<i>SUB TOTAL</i>
<i>FUNCIONARIOS.</i>	<i>4</i>
<i>DIRECTIVOS</i>	<i>1</i>
<i>SERVIDORES</i>	<i>36</i>
<i>USUARIOS PROM. SEMANAL / MENSUAL</i>	<i>160</i>
<i>TOTAL</i>	<i>201</i>

**Nota:** UGEL – 302

### 3.3. Muestra

Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) implican que la población se perfila a partir de la condición problemática de la investigación, la muestra es un subgrupo considerado como parte representativa de la población o universo, y los datos recogidos se obtendrán de la muestra.

La muestra será el muestreo no probabilístico poblacional, de tal modo que los sujetos de investigación ascienden a 122 personas: donde  $n = 122$

#### Criterios de Inclusión:

- Mujeres y varones mayores entre 25 y 54 años de edad.
- Que deseen participar de forma voluntaria.
- Pertenecientes a la UGEL- 302
- Que laboran en la UGEL- 302

#### Criterios de Exclusión:

Mujeres y varones menores de 25 y mayores de 54 años de edad

**Tabla 3.**

*FUNCIONARIOS, SERVIDORES, USUARIOS DE LA UGEL-2022*

ORGANOS	SUB TOTAL	OBSERVACIÓN
FUNCIONARIOS 100%	4	Se les aplicará el instrumento para medir habilidades gerenciales
SERVIDORES 100%	38	
USUARIOS PROM. SEMANALMENTE	80 (tamaño de muestra aproximado con 10% de error)	Se les aplicará el instrumento para medir calidad de servicios
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	

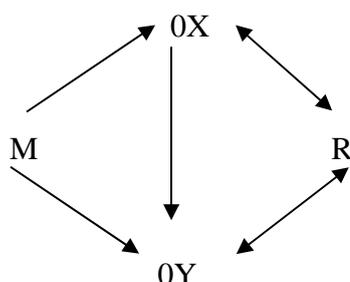
*Nota: UGEL – 302*

### 3.4. Nivel y tipo de estudio

La investigación fue de carácter correlacional y buscó relacionar factores como la capacidad de gestión con el nivel de apoyo administrativo en la sede de la Unidad de Gestión Educativa Local 302 Leoncio Prado.

En cuanto al tipo será aplicada por que pretende resolver problemas relacionado directamente con Las Habilidades Gerenciales en el contexto de la Calidad de Servicios Administrativos en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

El esquema es el siguiente:



**M:** Muestra.

**O:** Indica las observaciones o mediciones obtenidas o realizadas en cada una de las variables.

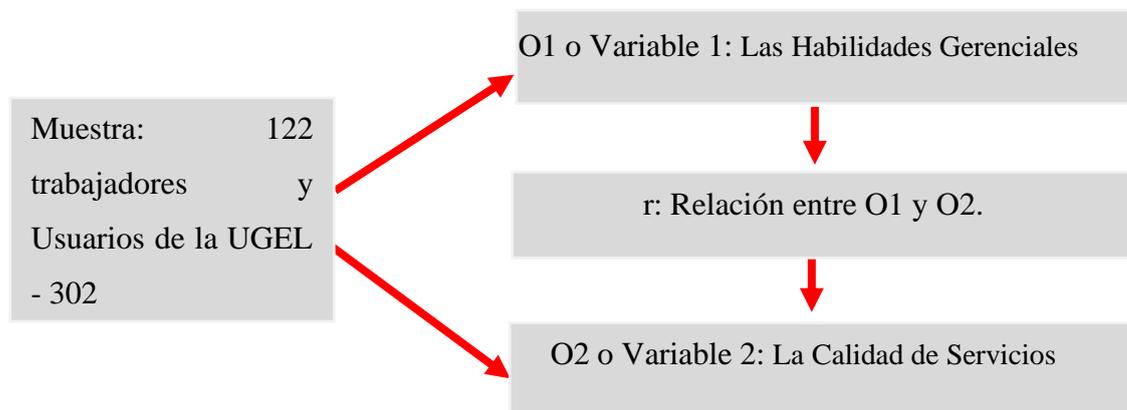
**X, Y:** Representan las variables de investigación.

### 3.5. Diseño de Investigación

Dado que el tema de investigación cuenta con el sustento teórico necesario y que el objetivo del estudio es determinar cómo se relacionan las Habilidades Gerenciales con la Calidad de los Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado, se utilizó un diseño no experimental. Se realizó una investigación descriptiva para conocer en detalle la forma en que las Habilidades Gerenciales tienen una relación directa con la Calidad de los Servicios.

La investigación no experimental (Herrera Vite, 2019) “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en esta investigación es observar fenómenos, tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlo” (pág. 270).

“recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Herrera Vite, 2019) (pág. 289).



*Gráfico 1. Diseño Correlacional. En el presente gráfico se sintetiza el diseño de estudio. Donde se conoció la relación (denotada como “r” en el gráfico) entre las variables Habilidades Gerenciales y Calidad de Servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local - 302.*

### 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

#### Método

Aplicando la técnica inductivo-deductiva, Particularmente en el proceso de elaboración de teorías científicas, así como los resultados y discusiones posteriores, deducir teorías, y derivar resultados relacionados con las competencias gerenciales en el ámbito de los servicios administrativos de alta calidad en la sede de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado. El enfoque suposicional: Para llegar a la tesis, consideraremos una serie de hipótesis que nos permitan sacar conclusiones científicas precisas sobre las variables de investigación, particularmente las que pertenecen a las Habilidades Gerenciales y la Calidad de los Servicios Administrativos en la Sede de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

#### Técnicas

Según Arias (2020), en este estudio se empleó la técnica de la encuesta. Esta técnica se basa en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuesta escalonado, y puede producir datos cuantitativos o cualitativos. La mayoría de los datos obtenidos son numéricos.

## Instrumentos

En esta investigación se empleò el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual es utilizado en trabajos de investigación científica, la cual Arias (2020) lo define como un instrumento que consta de un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla, junto con una serie de respuestas que el encuestado debe seleccionar o proporcionar, se considerò la escala de Likert con cinco opciones: “Pesimo (P)”, “Mala (M)”, “Regular (R)”, “Bueno (B)” y Excelente (E) . dirigido a los colaboradores y usuarios de la UGEL – 302.

### 3.7. Validación y confiabilidad del instrumentos

Para analizar, discutir y evaluar el comportamiento de las variables de investigación en el contexto de las percepciones de los encuestados relacionadas con las Habilidades Gerenciales y la Calidad de los Servicios Administrativos en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado, se aplicó un cuestionario a funcionarios, empleados y ciudadanos.

#### Tabla 4.

##### *Validación de expertos*

Nº	Grado académico	Nombres y Apellidos	Promedio de Validación
1.	Mg Gestión y Negocios	Jacuche Goñe Seci Maribel	Aplicable
2.	Dr. Administracion	Basilio Robles Maria	Aplicable
3.	Dr. Administracion	Fernandez Ysla, Niria Betsabe	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia de la investigadora.

Según lo mencionado por Briones (2017) “la confiabilidad es el grado de seguridad con el que podemos aceptar los resultados que hemos obtenido dentro de un estudio”. Asimismo, de acuerdo a Sampieri “la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que su aplicación repetida produce los mismos resultados”.

Se seleccionó el 10% de la muestra piloto de la investigación para la evaluación. Utilizando el programa SPSS, los ítems evaluados para cada variable se midieron en una escala ordinal de 5 categorías y se aplicaron. Los resultados se interpretaron utilizando la tabla que figura a continuación:

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
<b>Inaceptable</b>	Menor a 0,5
<b>Pobre</b>	Mayor a 0,5 hasta 0,6
<b>Cuestionable</b>	Mayor a 0,6 hasta 0,7
<b>Aceptable</b>	Mayor a 0,7 hasta 0,8
<b>Bueno</b>	Mayor 0,8 hasta 0,9
<b>Excelente</b>	Mayor 0,9

*Nota: George y Mallery (2003, p. 231)*

#### ***Confiabilidad de la variable las Habilidades Gerenciales***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,91	16

*Nota: Prueba de estadística de confiabilidad*

El instrumento variable las Habilidades Gerenciales consta de 16 preguntas, por lo que se hizo una prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, por ser un instrumento politómico, el mismo tiene una confiabilidad de 0.91, mayor a 0.7 logrando una confiabilidad muy alta.

#### ***Confiabilidad de la variable la Calidad de servicio***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,90	12

*Nota: Prueba de estadística de confiabilidad*

El instrumento variable Calidad de Servicio consta de 12 preguntas, por lo que se hizo una prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, por ser un instrumento politómico, el mismo tiene una confiabilidad muy alta de 0.90, mayor a 0.7.

### **Interpretación**

En base a esos resultados se pudo analizar y así interpretar lo siguiente, ya que podemos mostrar una excelente escala, podemos garantizar la validez y confiabilidad de nuestro instrumento.

### **3.8. Procedimiento**

El mejor método para elaborar cuadros estadísticos, barras y su posterior análisis e interpretación será únicamente la estadística básica.

### **3.9. Tabulación y análisis de datos**

Para confirmar la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad mediante el test de Kolmogorov-Smirnov para datos superiores a 50 ( $V1=0,020$  significación;  $V2=0,020$  significación). Para tabular los datos se utilizó Microsoft Excel, y para el tratamiento automatizado se empleó SPSS V25. En consecuencia, cada tabla estadística se interpretó utilizando las variables de la investigación. Se utilizaron estadísticas descriptivas para evaluar los datos relativos a los factores que describían la muestra y las variables de la investigación. Para ello se crearon tablas de frecuencias y gráficos. Dado que la significación de los resultados es inferior a 0,05, se determinó que los datos tienen una distribución no normal y, por lo tanto, debe emplearse la prueba no paramétrica Rho Spearman para comprobar las hipótesis.

### **3.10. Consideraciones éticas**

Los valores fundacionales de la sociedad y la moral individual, así como la ética profesional, sirvieron de base para el desarrollo de este estudio. Dado que los datos a recabar eran exactos, se tuvo en cuenta el procedimiento integral, ordenado, coherente, secuencial y lógico a la hora de buscar nuevos datos para el estudio.

## CAPÍTULO IV. RESULTADO

**Tabla 5.**

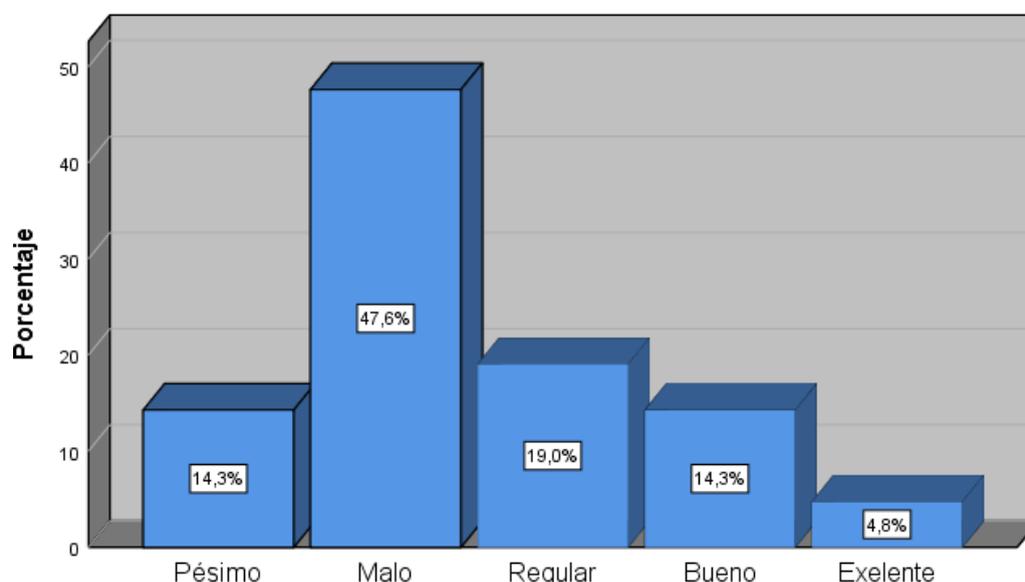
*Nivel de desarrollo de liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	6	14,3	14,3	14,3
	Malo	20	47,6	47,6	61,9
	Regular	8	19,0	19,0	81,0
	Bueno	6	14,3	14,3	95,2
	Excelente	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 1.**

*Nivel de desarrollo de liderazgo*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 6 de ellas equivalente a un 14,3% consideran que el nivel de liderazgo en sus decisiones es pésimo; un 20 consecuente equivalente a 47,6% consideran malo, un 8 equivalente a 19% consideran regular, finalmente un 6 equivalente a 14,3% consideran bueno y sólo un 2 equivalente a 4,8 % personas lo consideran como Excelente.

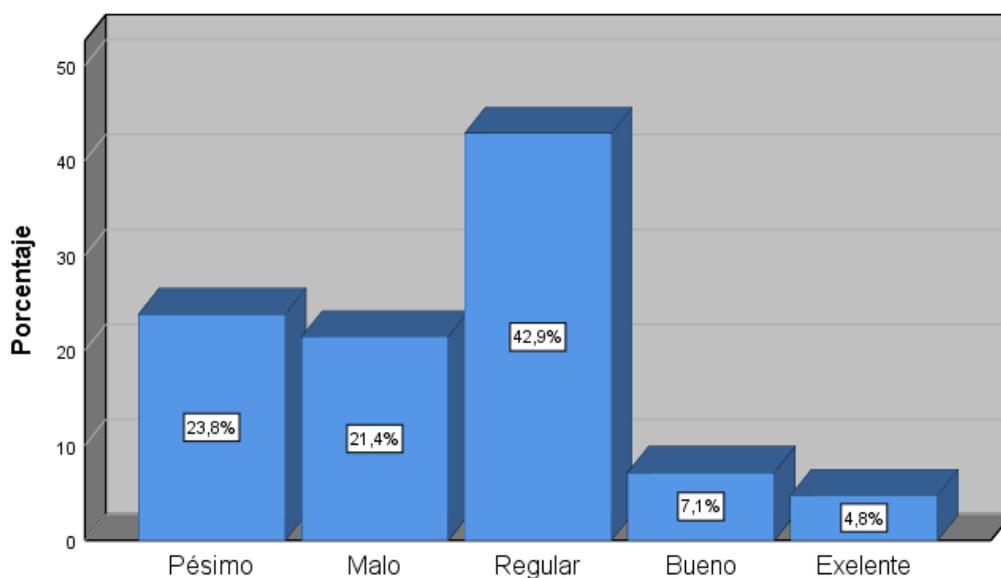
**Tabla 6.**  
*Nivel de comunicación Efectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	10	23,8	23,8	23,8
	Malo	9	21,4	21,4	45,2
	Regular	18	42,9	42,9	88,1
	Bueno	3	7,1	7,1	95,2
	Excelente	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 2.**

*Nivel de comunicación Efectiva*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 10 de ellas equivalente a un 23,8% consideran que la predisposición a escuchar es pésimo; un 9 consecuente equivalente a 21,4% consideran que la predisposición a escuchar es malo, un 18 equivalente a 42,9% consideran que la predisposición a escuchar es regular, finalmente un 3 equivalente a 7,1% consideran que la predisposición a escuchar es bueno y sólo un 2 equivalente a 4,8 % personas lo consideran que la predisposición a escuchar como Excelente.

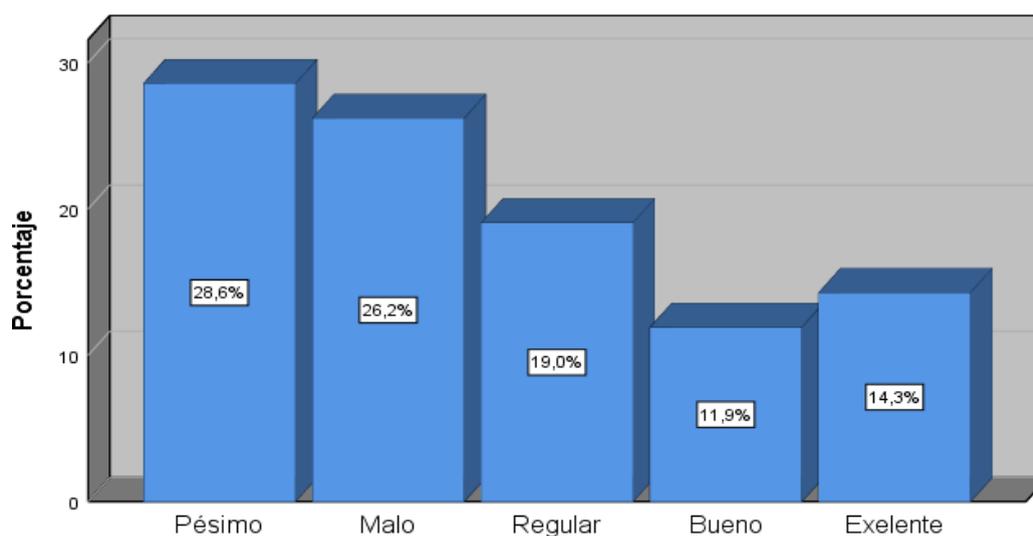
**Tabla 7.**  
*Nivel de capacitación y especialización en el área.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	12	28,6	28,6	28,6
	Malo	11	26,2	26,2	54,8
	Regular	8	19,0	19,0	73,8
	Bueno	5	11,9	11,9	85,7
	Excelente	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 3.**

*Nivel de capacitación y especialización en el área.*



**Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 12 de ellas equivalente a un 28,6% consideran que el cumplimiento de metas y objetivos es pésimo; un 11 consecuente equivalente a 26,2% consideran que el cumplimiento de metas y objetivos es malo, un 8 equivalente a 19% consideran que el cumplimiento de metas y objetivos es regular, finalmente un 5 equivalente a 11,9% consideran que el cumplimiento de metas y objetivos es bueno y sólo un 6 equivalente a 14,3% consideran al cumplimiento de metas y objetivos como Excelente.

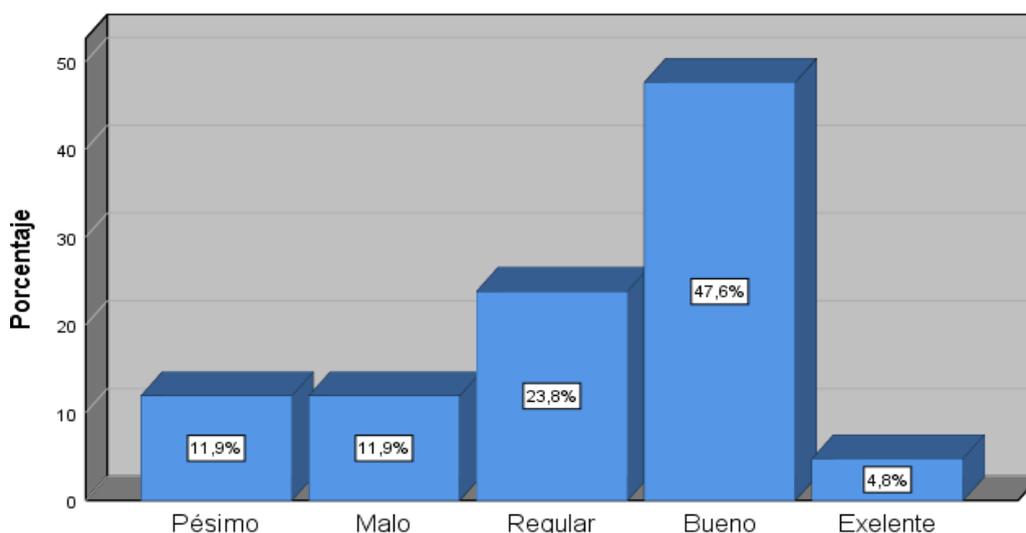
**Tabla 8.**  
*Índice de desempeño y competitividad laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	11,9	11,9	11,9
	Malo	5	11,9	11,9	23,8
	Regular	10	23,8	23,8	47,6
	Bueno	20	47,6	47,6	95,2
	Excelente	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 4.**

*Índice de desempeño y competitividad laboral.*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

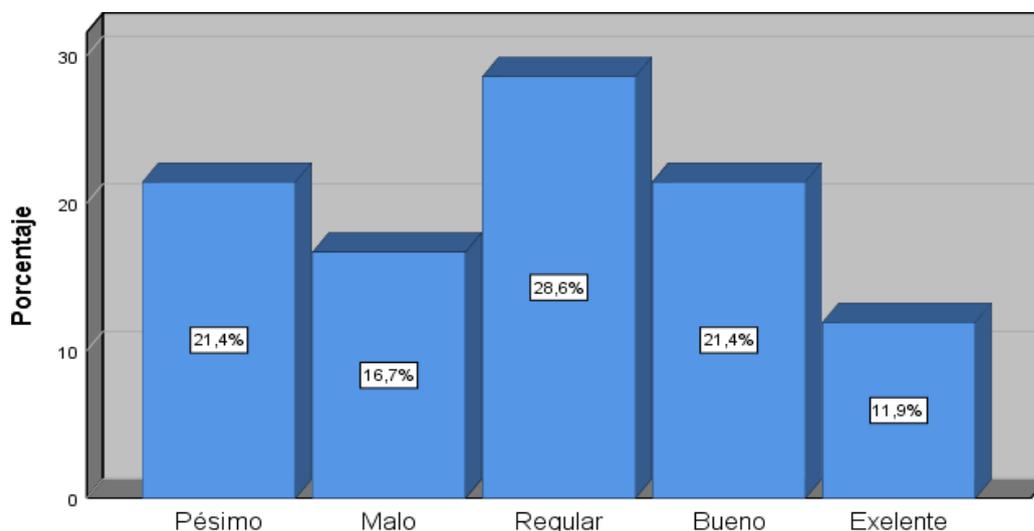
### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 5 de ellas equivalente a un 11,9% consideran que la capacidad en su desempeño es pésimo; un 5 consecuente equivalente a 11,9% consideran que la capacidad en su desempeño es malo, un 10 equivalente a 23,8% consideran que la capacidad en su desempeño es regular, finalmente un 20 equivalente a 47,6% consideran que la capacidad en su desempeño es bueno y sólo un 2 equivalente a 4,8% consideran la capacidad en su desempeño como Excelente.

**Tabla 9.***Niveles de calidad humana.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	9	21,4	21,4	21,4
	Malo	7	16,7	16,7	38,1
	Regular	12	28,6	28,6	66,7
	Bueno	9	21,4	21,4	88,1
	Excelente	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 5.***Niveles de calidad humana*

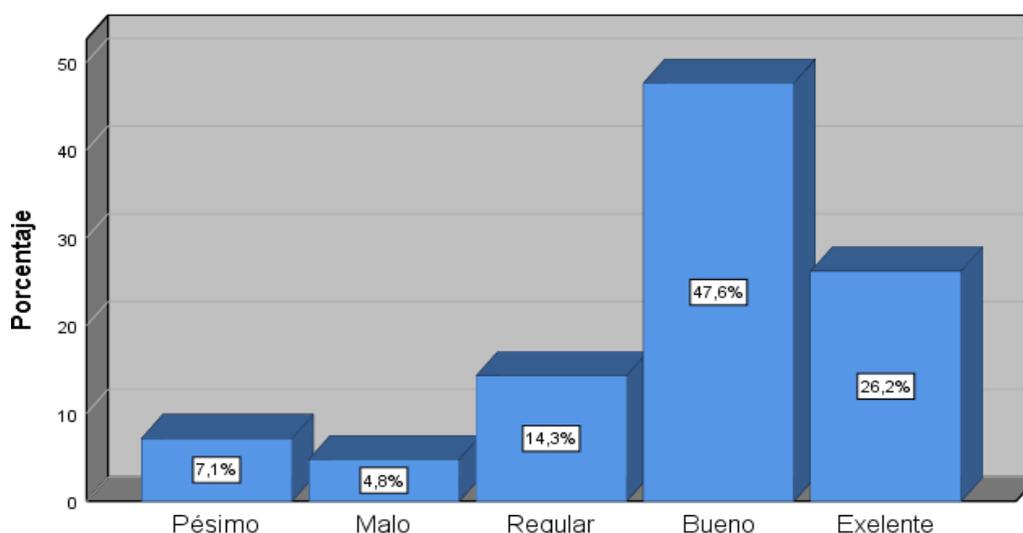
**Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

**Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 9 de ellas equivalente a un 21,4% consideran que la preocupación por el bienestar de los usuarios y trabajadores es pésimo; un 7 consecuente equivalente a 16,7% consideran que la preocupación por el bienestar de los usuarios y trabajadores es malo, un 12 equivalente a 28,6% consideran que la preocupación por el bienestar de los usuarios y trabajadores es regular, finalmente un 9 equivalente a 21,4% consideran que la preocupación por el bienestar de los usuarios y trabajadores es bueno y sólo un 5 equivalente a 11,9 % consideran la preocupación por el bienestar de los usuarios y trabajadores como Excelente.

**Tabla 10.***Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas.*

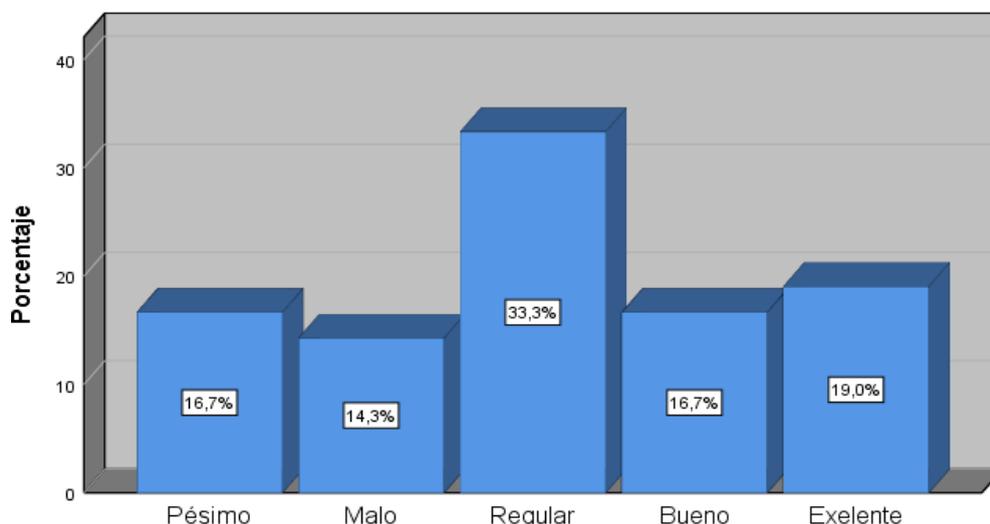
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	7,1	7,1	7,1
	Malo	2	4,8	4,8	11,9
	Regular	6	14,3	14,3	26,2
	Bueno	20	47,6	47,6	73,8
	Excelente	11	26,2	26,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.***Figura 6.***Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas.**Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador***Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 3 de ellas equivalente a un 7,1% consideran que la Proposición de soluciones o alternativas innovadoras es pésimo; un 2 consecuente equivalente a 4,8% consideran que la Proposición de soluciones o alternativas innovadoras es malo, un 6 equivalente a 14,3% consideran que la Proposición de soluciones o alternativas innovadoras es regular, finalmente un 20 equivalente a 47,6% consideran que la Proposición de soluciones o alternativas innovadoras es bueno y sólo un 11 equivalente a 26,2 % consideran la Proposición de soluciones o alternativas innovadoras como Excelente.

**Tabla 11.***Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	7	16,7	16,7	16,7
	Malo	6	14,3	14,3	31,0
	Regular	14	33,3	33,3	64,3
	Bueno	7	16,7	16,7	81,0
	Excelente	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

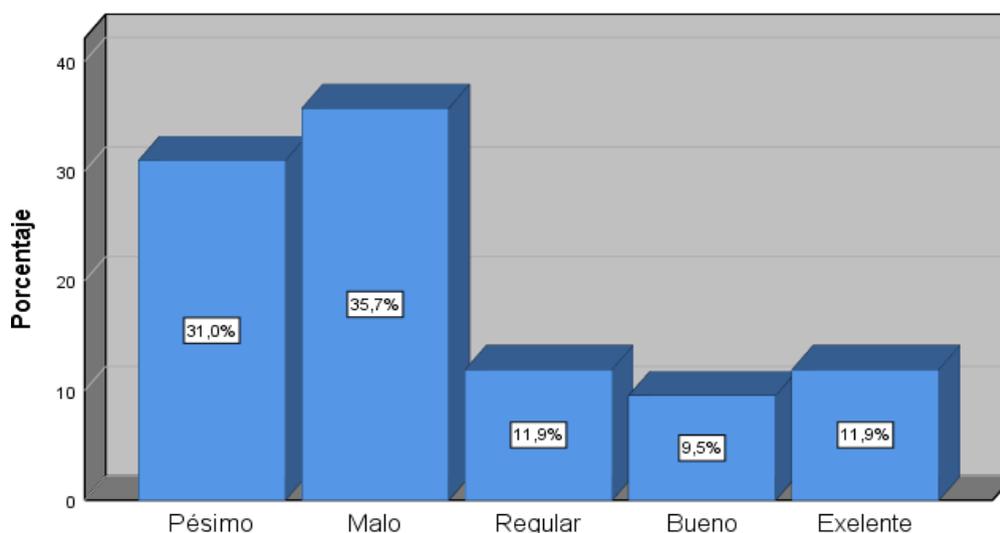
*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.***Figura 7.***Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional.**Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador***Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 7 de ellas equivalente a un 16,7% consideran que la empatía, motivación y reconocimiento de errores es pésimo; un 6 consecuente equivalente a 14,3 % consideran que la empatía, motivación y reconocimiento de errores es malo, un 14 equivalente a 33,3% consideran que la empatía, motivación y reconocimiento de errores es regular, finalmente un 7 equivalente a 16,7% consideran que la empatía, motivación y reconocimiento de errores es bueno y sólo un 8 equivalente a 19 % consideran que la empatía, motivación y reconocimiento de errores como Excelente.

**Tabla 12.***Nivel de calidad en la gestión del desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	13	31,0	31,0	31,0
	Malo	15	35,7	35,7	66,7
	Regular	5	11,9	11,9	78,6
	Bueno	4	9,5	9,5	88,1
	Exelent e	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 8.***Nivel de calidad en la gestión del desempeño*

*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

**Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 13 de ellas equivalente a un 31% consideran que su servicio eficaz y eficiente es pésimo; un 15 consecuente equivalente a 35,7 % consideran que su servicio eficaz y eficiente es malo, un 5 equivalente a 11,9% consideran que su servicio eficaz y eficiente es regular, finalmente un 4 equivalente a 9,5 % consideran que su servicio eficaz y eficiente es bueno y sólo un 5 equivalente a 11,9 % consideran su servicio eficaz y eficiente como Excelente.

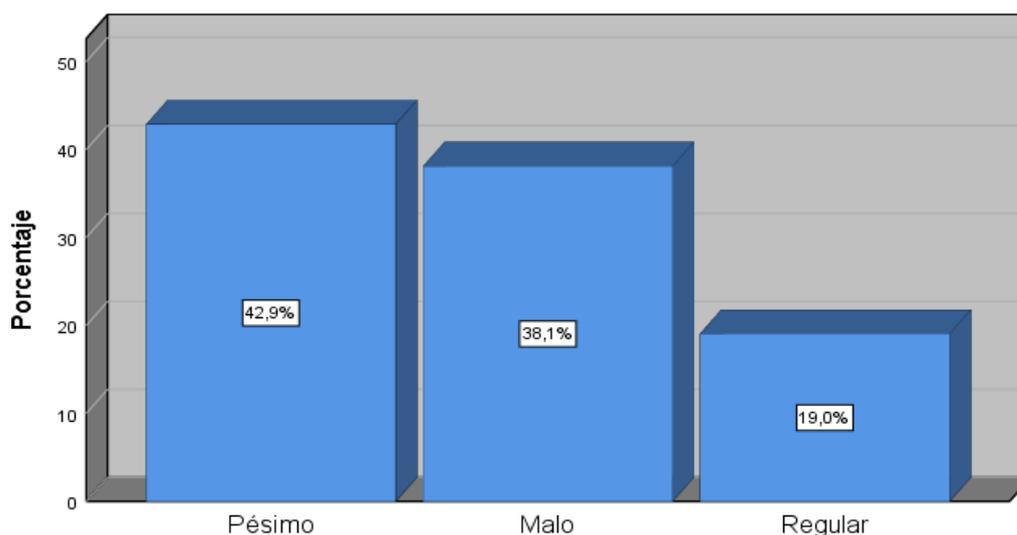
**Tabla 13.**  
*Nivel de enfoque gerencial del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	18	42,9	42,9	42,9
	Malo	16	38,1	38,1	81,0
	Regular	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 9.**

*Nivel de enfoque gerencial del servicio*



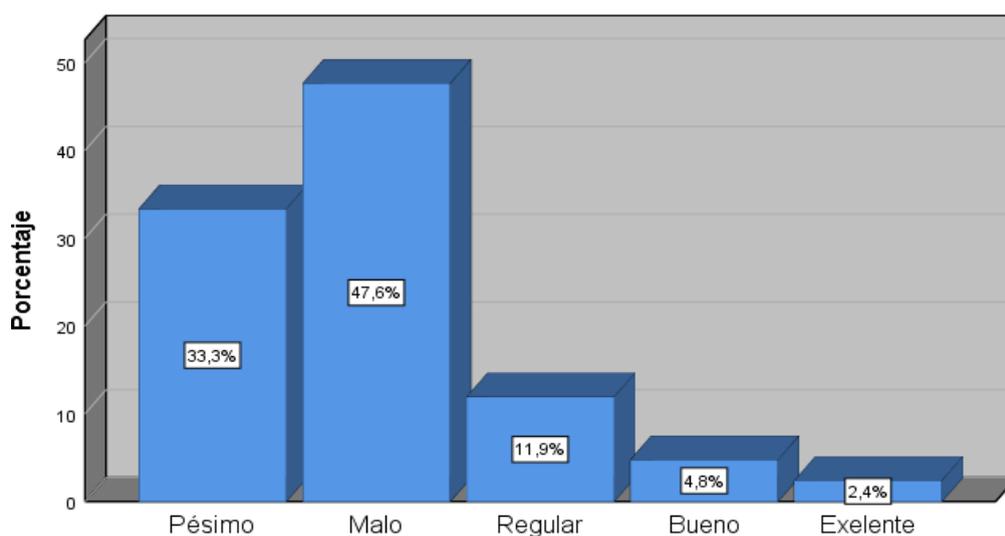
**Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 18 de ellas equivalente a un 42,9% consideran que la atención del servicio con enfoque gerencial es pésimo; un 16 consecuente equivalente a 38,1 % consideran que la atención del servicio con enfoque gerencial es malo, un 8 equivalente a 19% consideran que la atención del servicio con enfoque gerencial es regula.

**Tabla 14.***Grado de frecuencia en la atención a necesidades de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	33,3	33,3	33,3
	Malo	20	47,6	47,6	81,0
	Regular	5	11,9	11,9	92,9
	Bueno	2	4,8	4,8	97,6
	Excelente	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.***Figura 10.***Grado de frecuencia en la atención a necesidades de capacitación**Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador***Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 14 de ellas equivalente a un 33,3% consideran que la información y aprendizaje constate de los trabajadores es pésimo; un 20 consecuente equivalente a 47,6 % consideran que la información y aprendizaje constate de los trabajadores es malo, un 5 equivalente a 11,9% consideran que la información y aprendizaje constate de los trabajadores es regular, finalmente un 2 equivalente a 4,8 % consideran que la información y aprendizaje constate de los trabajadores es bueno y sólo un 1 equivalente a 2,4 % consideran la información y aprendizaje constate de los trabajadores como Excelente.

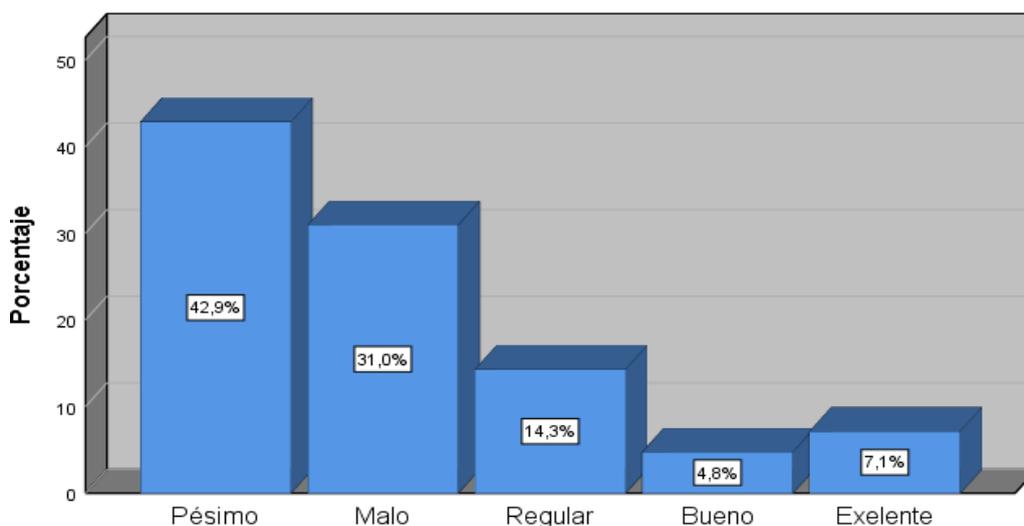
**Tabla 15.**  
*Nivel de manejo del Cambio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	18	42,9	42,9	42,9
	Malo	13	31,0	31,0	73,8
	Regular	6	14,3	14,3	88,1
	Bueno	2	4,8	4,8	92,9
	Excelente	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 11.**

*Nivel de manejo del Cambio*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 18 de ellas equivalente a un 42,9% consideran que la adecuación y alternativas innovadoras ante al cambio es pésimo; un 13 consecuente equivalente a 31 % consideran que la adecuación y alternativas innovadoras ante al cambio es malo, un 6 equivalente a 14,3% consideran que la adecuación y alternativas innovadoras ante al cambio es regular, finalmente un 2 equivalente a 4,8 % consideran que la adecuación y alternativas innovadoras ante al cambio es bueno y sólo un 3 equivalente a 7,1 % consideran la adecuación y alternativas innovadoras ante al cambio como Excelente.

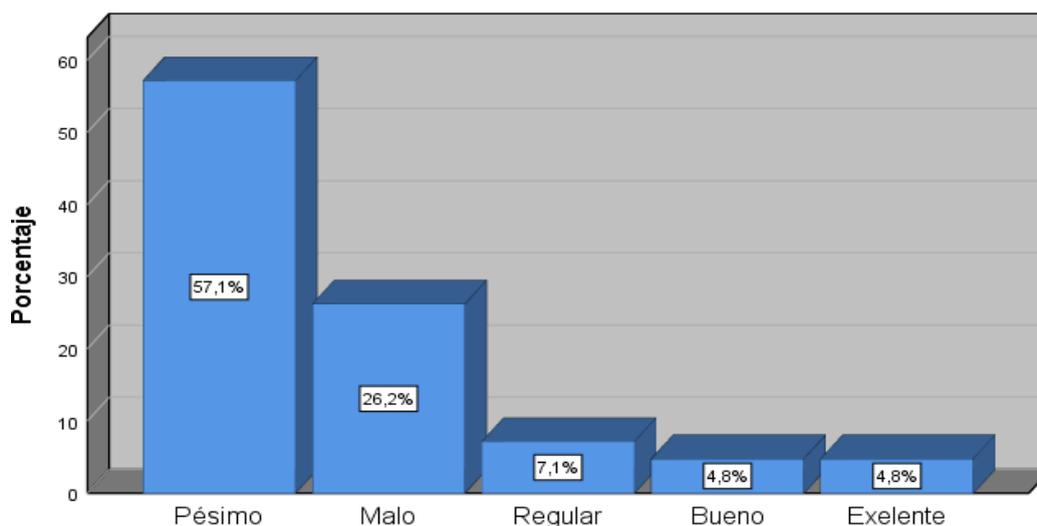
**Tabla 16.**  
*Nivel de comunicación empática*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	24	57,1	57,1	57,1
	Malo	11	26,2	26,2	83,3
	Regular	3	7,1	7,1	90,5
	Bueno	2	4,8	4,8	95,2
	Excelente	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 12.**

*Nivel de comunicación empática*



*Nota.* La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 24 de ellas equivalente a un 57,1% consideran que la consideración, indicaciones y apreciaciones del personal es pésimo; un 11 consecuente equivalente a 26,2 % consideran que la consideración, indicaciones y apreciaciones del personal es malo, un 3 equivalente a 7,1% consideran que la consideración, indicaciones y apreciaciones del personal es regular, finalmente un 2 equivalente a 4,8 % consideran que la consideración, indicaciones y apreciaciones del personal es bueno y sólo un 2 equivalente a 4,8 % consideran la consideración, indicaciones y apreciaciones del personal como Excelente.

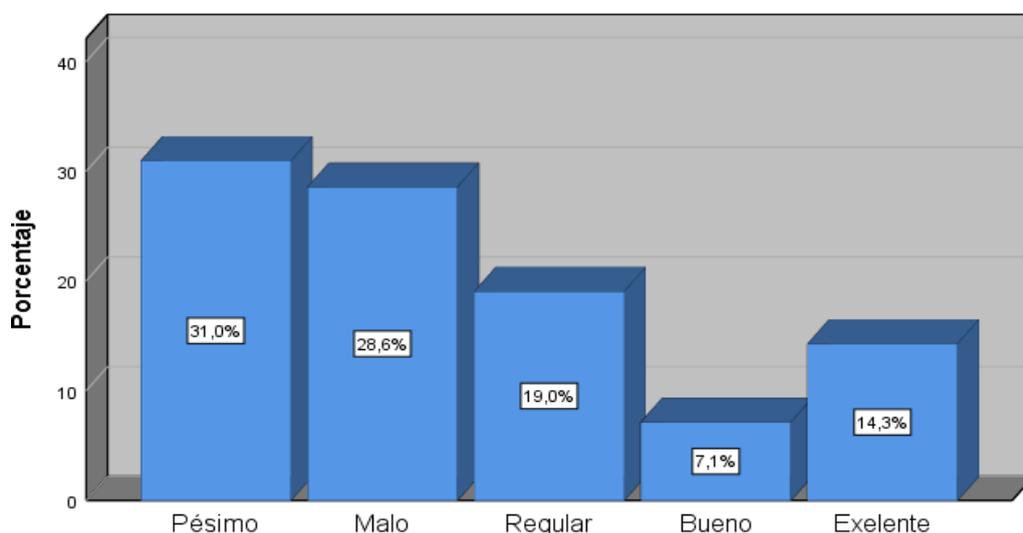
**Tabla 17.**  
*Nivel de resolución de Conflictos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	13	31,0	31,0	31,0
	Malo	12	28,6	28,6	59,5
	Regular	8	19,0	19,0	78,6
	Bueno	3	7,1	7,1	85,7
	Excelente	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 13.**

*Nivel de resolución de Conflictos*



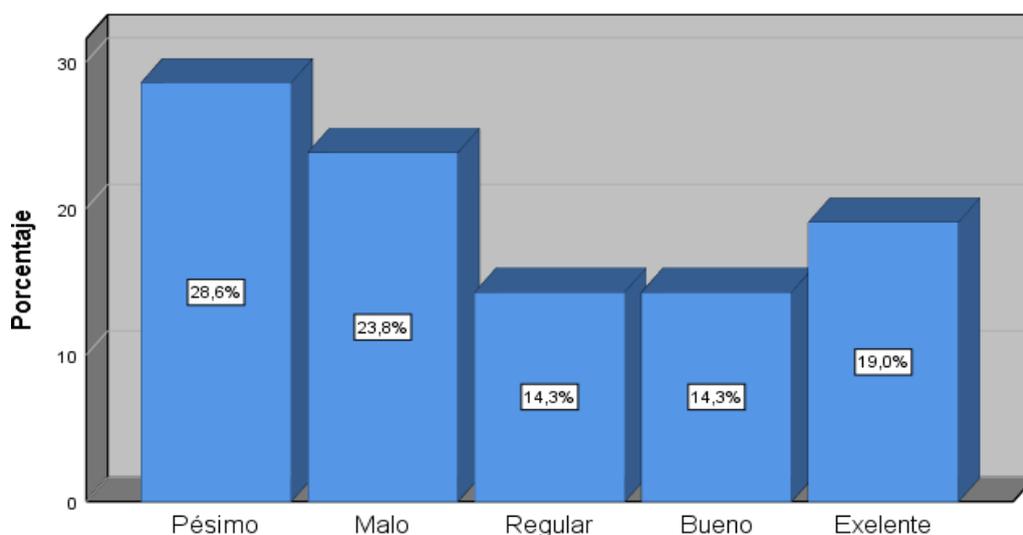
*Nota.* La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 13 de ellas equivalente a un 31% consideran que la tolerancia negociacion y conciliacion ante cualquier conflicto es pèsimo; un 12 consecuente equivalente a 28,6% consideran que la tolerancia negociacion y conciliacion ante cualquier conflicto es malo, un 8 equivalente a 19% consideran que la tolerancia negociacion y conciliacion ante cualquier conflicto es regular, finalmente un 3 equivalente a 7,1 % consideran que la tolerancia negociacion y conciliacion ante cualquier conflicto es bueno y sólo un 6 equivalente a 14,3 % consideran la tolerancia negociacion y conciliacion ante cualquier conflicto como Excelente.

**Tabla 18.***Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	12	28,6	28,6	28,6
	Malo	10	23,8	23,8	52,4
	Regular	6	14,3	14,3	66,7
	Bueno	6	14,3	14,3	81,0
	Excelente	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.***Figura 14.***Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos.**Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador***Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 12 de ellas equivalente a un 28,6% consideran la gestión institucional para las diversas áreas de las oficinas es pésimo; un 10 consecuente equivalente a 23,8% consideran que la gestión institucional para las diversas áreas de las oficinas es malo, un 6 equivalente a 14,3% consideran que la gestión institucional para las diversas áreas de las oficinas es regular, finalmente un 6 equivalente a 14,3 % consideran que la gestión institucional para las diversas áreas de las oficinas es bueno y sólo un 8 equivalente a 19 % consideran la gestión institucional para las diversas áreas de las oficinas como Excelente.

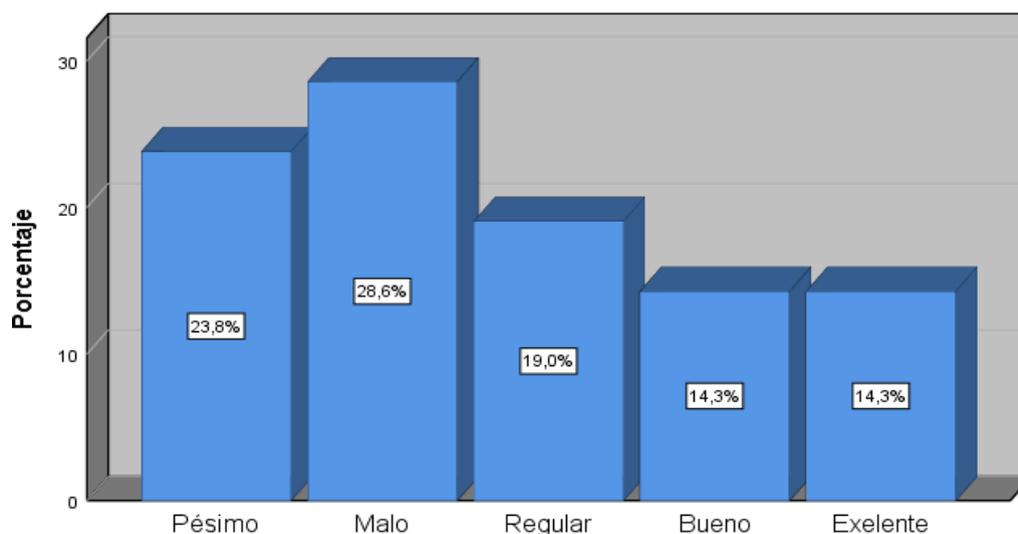
**Tabla 19.**  
*Recibe propuestas y plantea soluciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	10	23,8	23,8	23,8
	Malo	12	28,6	28,6	52,4
	Regular	8	19,0	19,0	71,4
	Bueno	6	14,3	14,3	85,7
	Excelente	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 15.**

*Recibe propuestas y plantea soluciones*



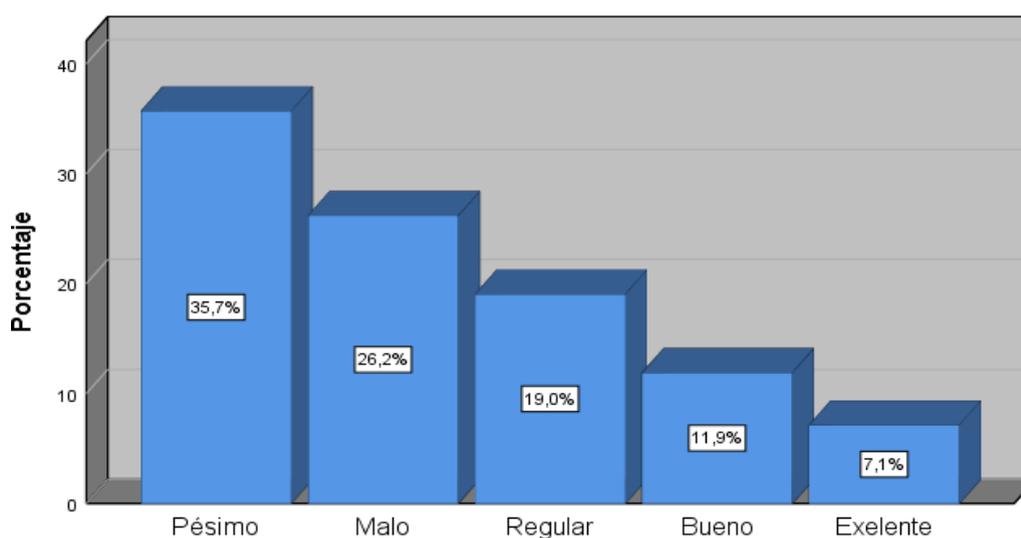
*Nota.* La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 10 de ellas equivalente a un 23,8 % consideran que Informar los problemas, recibir propuestas y la discusión de soluciones en su conjunto es pésimo; un 12 consecuente equivalente a 28,6 % consideran que Informar los problemas, recibir propuestas y la discusión de soluciones en su conjunto es malo, un 8 equivalente a 19 % consideran que Informar los problemas, recibir propuestas y la discusión de soluciones en su conjunto es regular, finalmente un 6 equivalente a 14,3 % consideran que Informar los problemas, recibir propuestas y la discusión de soluciones en su conjunto es bueno y sólo un 6 equivalente a 14,3 % consideran que Informar los problemas, recibir propuestas y la discusión de soluciones en su conjunto como Excelente.

**Tabla 20.***Nivel de preparación de la organización para la promoción de personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	15	35,7	35,7	35,7
	Malo	11	26,2	26,2	61,9
	Regular	8	19,0	19,0	81,0
	Bueno	5	11,9	11,9	92,9
	Excelente	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.***Figura 16.***Nivel de preparación de la organización para la promoción de personal.**Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador***Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 42 trabajadores de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 15 de ellas equivalente a un 35,7 % consideran que la Realización de críticas constructivas ante cualquier acción es pésimo; un 11 consecuente equivalente a 26,2 % consideran que la Realización de críticas constructivas ante cualquier acción es malo, un 8 equivalente a 19 % que la Realización de críticas constructivas ante cualquier acción es regular, finalmente un 5 equivalente a 11,9 % consideran que la Realización de críticas constructivas ante cualquier acción es bueno y sólo un 3 equivalente a 7,1 % consideran que la Realización de críticas constructivas ante cualquier acción como Excelente.

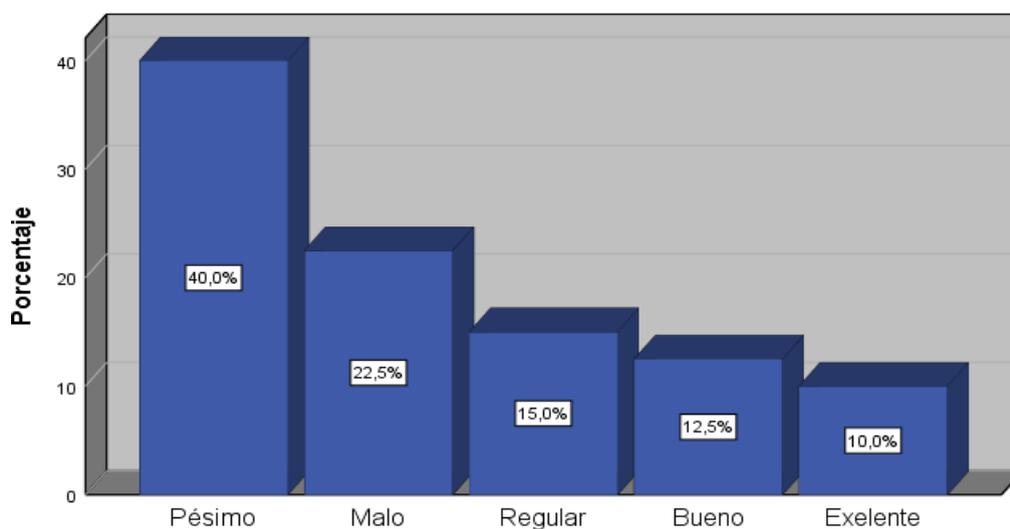
**Tabla 21.**  
*Nivel de satisfacción del ciudadano.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	32	40,0	40,0	40,0
	Malo	18	22,5	22,5	62,5
	Regular	12	15,0	15,0	77,5
	Bueno	10	12,5	12,5	90,0
	Excelente	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 17.**

*Nivel de satisfacción del ciudadano.*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 32 de ellas equivalente a un 40 % consideran que la respuesta de los trabajadores a las consultas de los usuarios es pésimo; un 18 consecuente equivalente a 22,5 % consideran que la respuesta de los trabajadores a las consultas de los usuarios es malo, un 12 equivalente a 15 % consideran que la respuesta de los trabajadores a las consultas de los usuarios es regular, finalmente un 10 equivalente a 12,5 % consideran que la respuesta de los trabajadores a las consultas que ustedes tienen es bueno y sólo un 8 equivalente a 10 % consideran que la respuesta de los trabajadores a las consultas que ustedes tienen como Excelente.

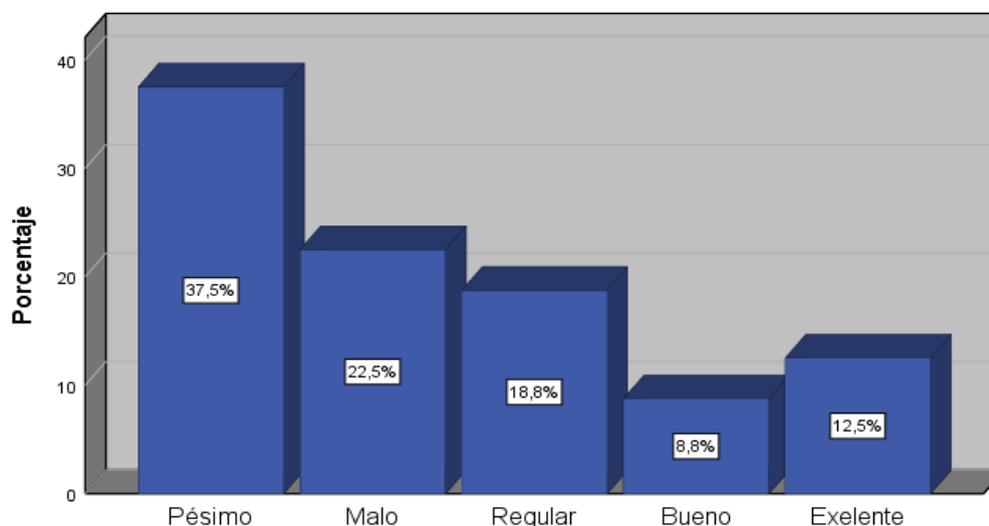
**Tabla 22.**  
*Nivel de compromiso institucional.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	30	37,5	37,5	37,5
	Malo	18	22,5	22,5	60,0
	Regular	15	18,8	18,8	78,8
	Bueno	7	8,8	8,8	87,5
	Excelente	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 18.**

*Nivel de compromiso institucional.*



**Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 30 de ellas equivalente a un 37,5 % consideran que las respuestas claras y entendibles respecto a una interrogante es pésimo; un 18 consecuente equivalente a 22,5 % consideran que las respuestas claras y entendibles respecto a una interrogante es malo, un 15 equivalente a 18,8 % consideran que las respuestas claras y entendibles respecto a una interrogante es regular, finalmente un 7 equivalente a 8,8 % consideran que la respuesta que las respuestas claras y entendibles respecto a una interrogante es bueno y sólo un 10 equivalente a 12,5 % consideran las respuestas claras y entendibles respecto a una interrogante como Excelente.

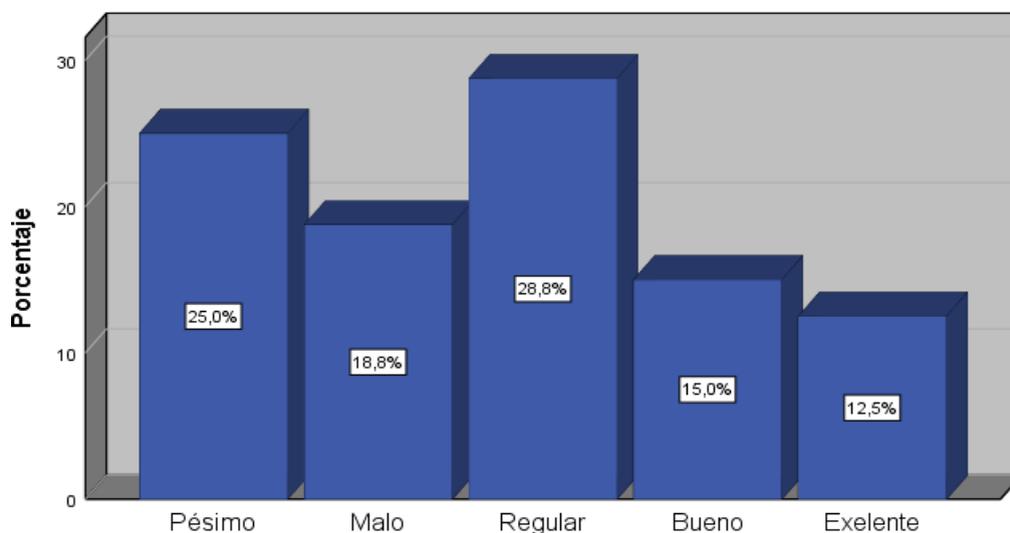
**Tabla 23.**  
*Nivel de Eficiencia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	20	25,0	25,0	25,0
	Malo	15	18,8	18,8	43,8
	Regular	23	28,8	28,7	72,5
	Bueno	12	15,0	15,0	87,5
	Excelente	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 19.**

*Nivel de Eficiencia.*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

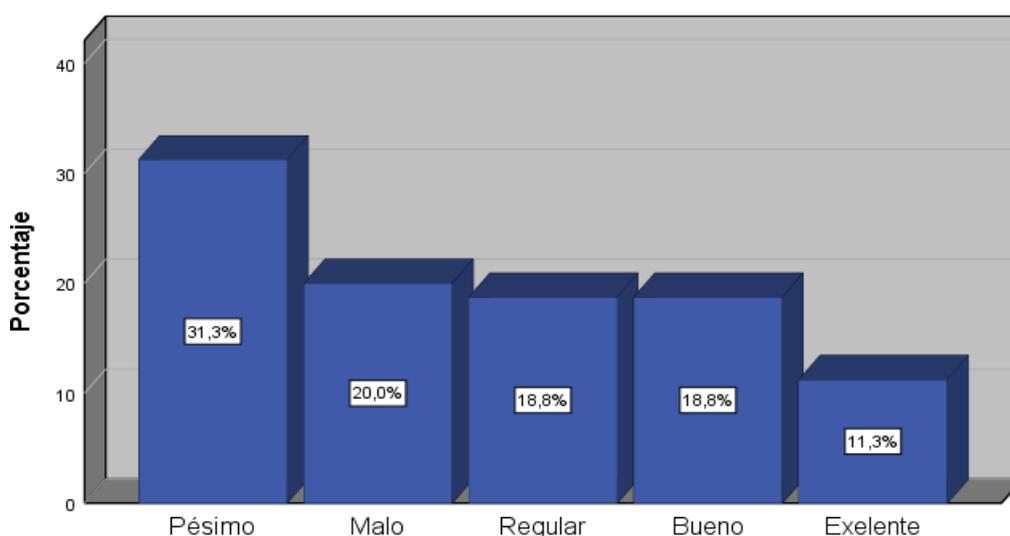
### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 20 de ellas equivalente a un 25 % consideran que la atención de dudas de los usuarios es pésimo; un 15 consecuente equivalente a 18,8 % consideran que la atención de dudas de los usuarios es malo, un 23 equivalente a 28,8 % consideran que la atención de dudas de los usuarios es regular, finalmente un 12 equivalente a 15 % consideran que la atención de dudas de los usuarios es bueno y sólo un 10 equivalente a 12,5 % consideran la atención de dudas de los usuarios como Excelente.

**Tabla 24***Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	25	31,3	31,3	31,3
	Malo	16	20,0	20,0	51,2
	Regular	15	18,8	18,8	70,0
	Bueno	15	18,8	18,8	88,8
	Excelente	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 20.***Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión*

**Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

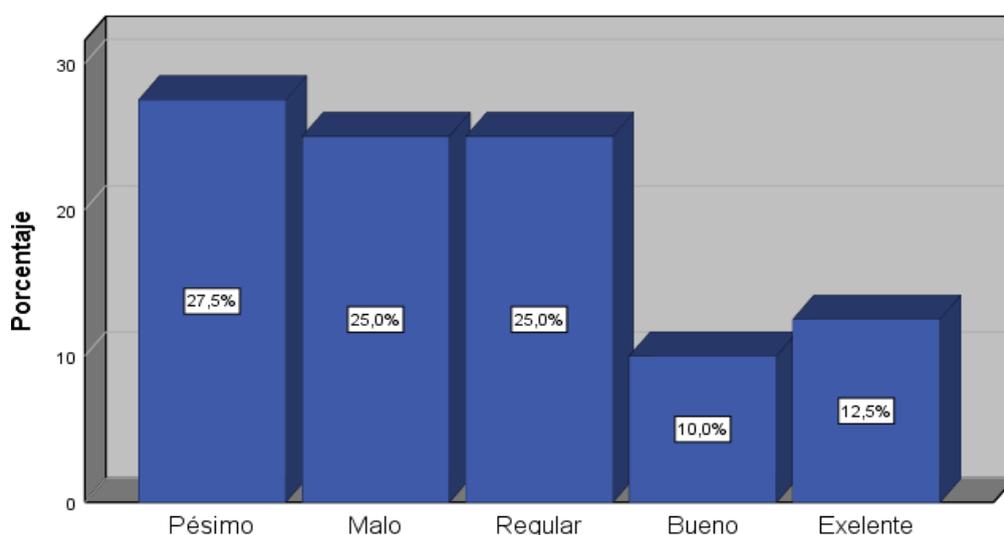
**Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 25 de ellas equivalente a un 31,3 % consideran que la respuesta que brindan con fundamento teórico es pésimo; un 16 consecuente equivalente a 20 % consideran que la respuesta que brindan con fundamento teórico es malo, un 15 equivalente a 18,8 % consideran que la respuesta que brindan con fundamento teórico es regular, finalmente un 15 equivalente a 18,8% consideran la respuesta que brindan con fundamento teórico es bueno y sólo un 9 equivalente a 11,1 % consideran la respuesta que brindan con fundamento teórico como Excelente.

**Tabla 25.***Nivel de rapidez de servicios al ciudadano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	22	27,5	27,5	27,5
	Malo	20	25,0	25,0	52,5
	Regular	20	25,0	25,0	77,5
	Bueno	8	10,0	10,0	87,5
	Excelente	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 21.***Nivel de rapidez de servicios al ciudadano*

**Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

**Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 22 de ellas equivalente a un 27,5 % consideran que la preparacion y conocimiento de los trabajadores respecto a la materia es pèsimo; un 20 consecuente equivalente a 25 % consideran que la preparacion y conocimiento de los trabajadores respecto a la materia es malo, un 20 equivalente a 25 % consideran que la preparacion y conocimiento de los trabajadores respecto a la materia es regular, finalmente un 8 equivalente a 10% consideran la preparacion y conocimiento de los trabajadores respecto a la materia es bueno y sólo un 10 equivalente a 12,5 % consideran la preparacion y conocimiento de los trabajadores respecto a la materia como Excelente.

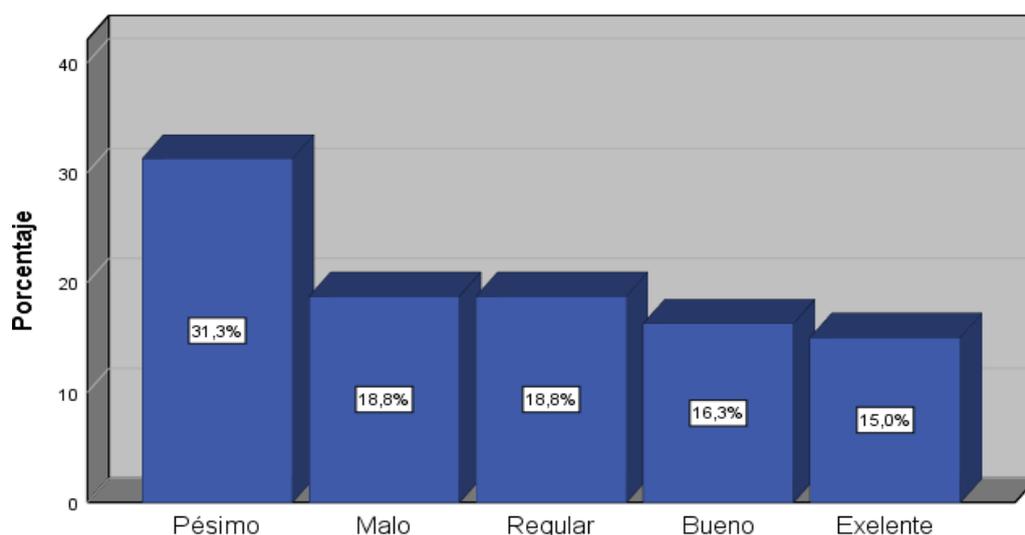
**Tabla 26.**  
*Nivel de Atención al Usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	25	31,3	31,3	31,3
	Malo	15	18,8	18,8	50,0
	Regular	15	18,8	18,8	68,8
	Bueno	13	16,3	16,3	85,0
	Excelente	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 22.**

*Nivel de Atención al Usuario*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 25 de ellas equivalente a un 31,3 % consideran que la seguridad que brindan en las indicaciones es pésimo; un 15 consecuente equivalente a 18,8 % consideran que la seguridad que brindan en las indicaciones es malo, un 15 equivalente a 18,8 % consideran que la seguridad que brindan en las indicaciones es regular, finalmente un 13 equivalente a 16,3 % consideran que la seguridad que brindan en las indicaciones es bueno y sólo un 12 equivalente a 15 % consideran la seguridad que brindan en las indicaciones como Excelente.

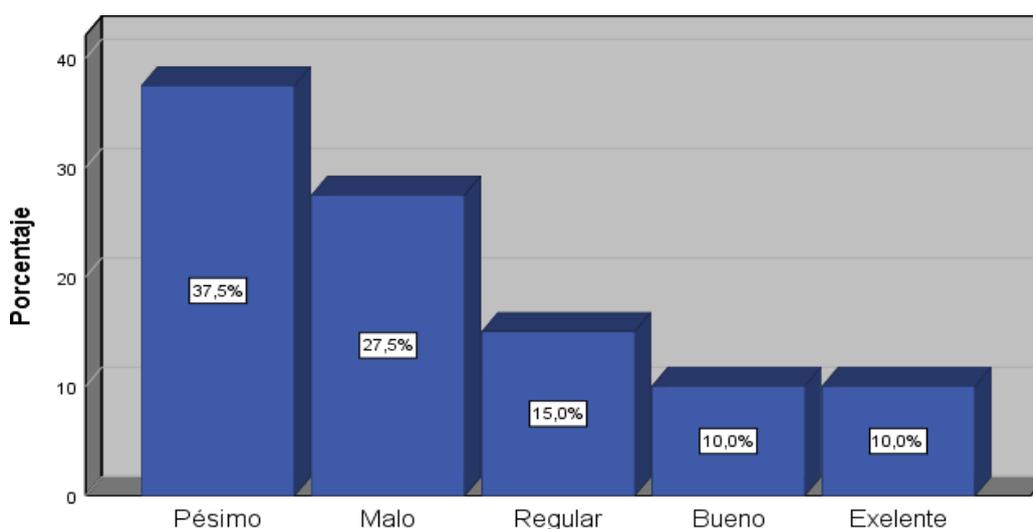
**Tabla 27.**  
*Nivel de Acceso Oportuno de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	30	37,5	37,5	37,5
	Malo	22	27,5	27,5	65,0
	Regular	12	15,0	15,0	80,0
	Bueno	8	10,0	10,0	90,0
	Excelente	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 23.**

*Nivel de Acceso Oportuno de servicios*



*Nota.* La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 30 de ellas equivalente a un 37,5 % consideran que la confianza que sienten cuando escuchan hablar a un trabajador es pésimo; un 22 consecuente equivalente a 27,5 % consideran que la confianza que sienten cuando escuchan hablar a un trabajador es malo, un 12 equivalente a 15 % consideran que la confianza que sienten cuando escuchan hablar a un trabajador es regular, finalmente un 8 equivalente a 10 % consideran que la confianza que sienten cuando escuchan hablar a un trabajador es bueno y sólo un 8 equivalente a 10 % consideran la confianza que sienten cuando escuchan hablar a un trabajador como Excelente.

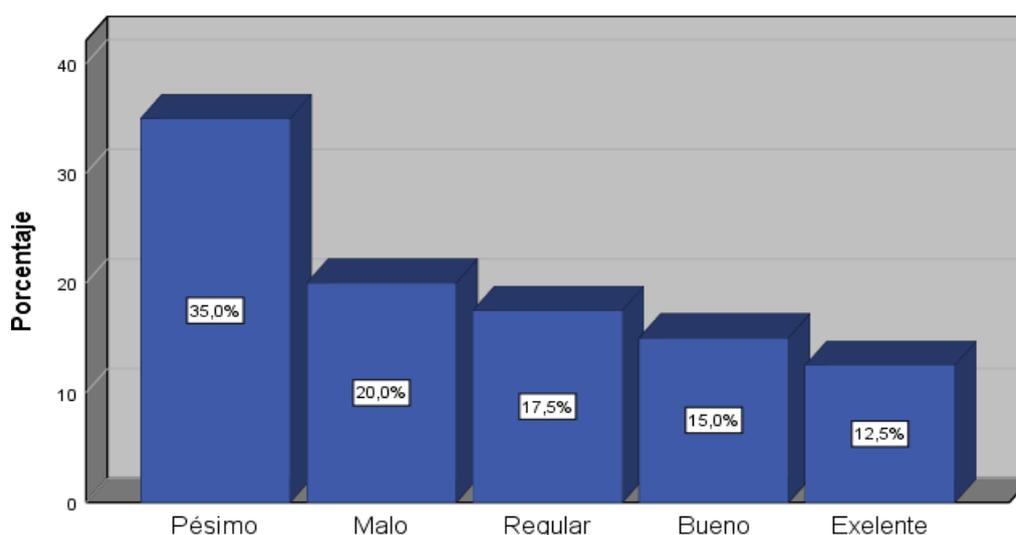
**Tabla 28.**  
*Nivel de Aseguramiento de Calidad de Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	28	35,0	35,0	35,0
	Malo	16	20,0	20,0	55,0
	Regular	14	17,5	17,5	72,5
	Bueno	12	15,0	15,0	87,5
	Excelente	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Nota.** Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 24.**

*Nivel de Aseguramiento de Calidad de Servicio*



**Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

#### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 28 de ellas equivalente a un 35 % consideran que la confianza de la orientación que le brindan los trabajadores es pésimo; un 16 consecuente equivalente a 20 % consideran que la confianza de la orientación que le brindan los trabajadores es malo, un 14 equivalente a 17,5 % consideran que la confianza de la orientación que le brindan los trabajadores es regular, finalmente un 12 equivalente a 15 % consideran que la confianza de la orientación que le brindan los trabajadores es bueno y sólo un 10 equivalente a 12,5 % consideran la confianza de la orientación que le brindan los trabajadores como Excelente.

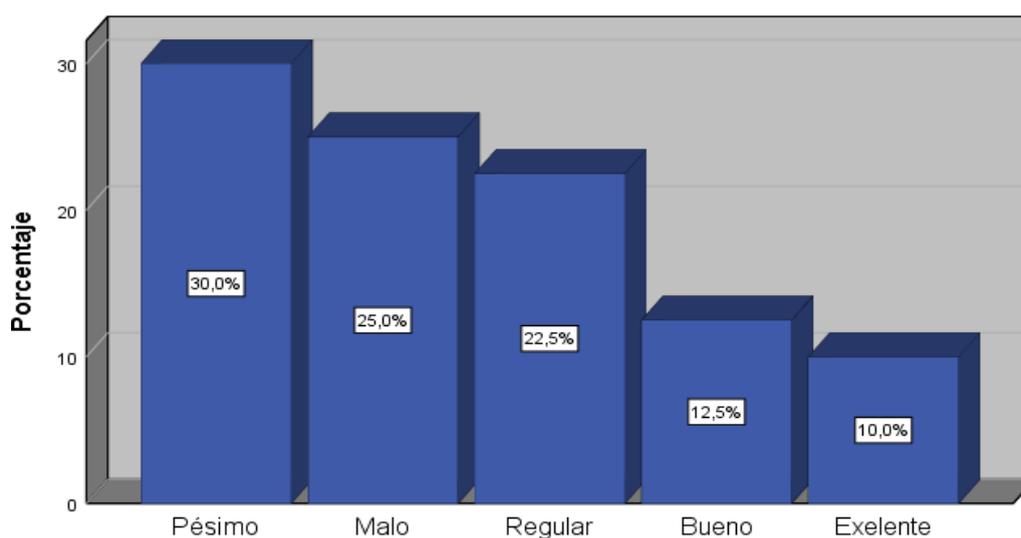
**Tabla 29.**  
*Nivel de motivación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	24	30,0	30,0	30,0
	Malo	20	25,0	25,0	55,0
	Regular	18	22,5	22,5	77,5
	Bueno	10	12,5	12,5	90,0
	Excelente	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 25.**

*Nivel de motivación.*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 24 de ellas equivalente a un 30 % considera que la atención personalizada según su requerimiento es pésimo; un 20 consecuente equivalente a 25 % consideran que la atención personalizada según su requerimiento es malo, un 18 equivalente a 22,5 % consideran que la atención personalizada según su requerimiento es regular, finalmente un 10 equivalente a 12,5 % considera que la atención personalizada según su requerimiento es bueno y sólo un 8 equivalente a 10 % consideran la atención personalizada según su requerimiento como Excelente.

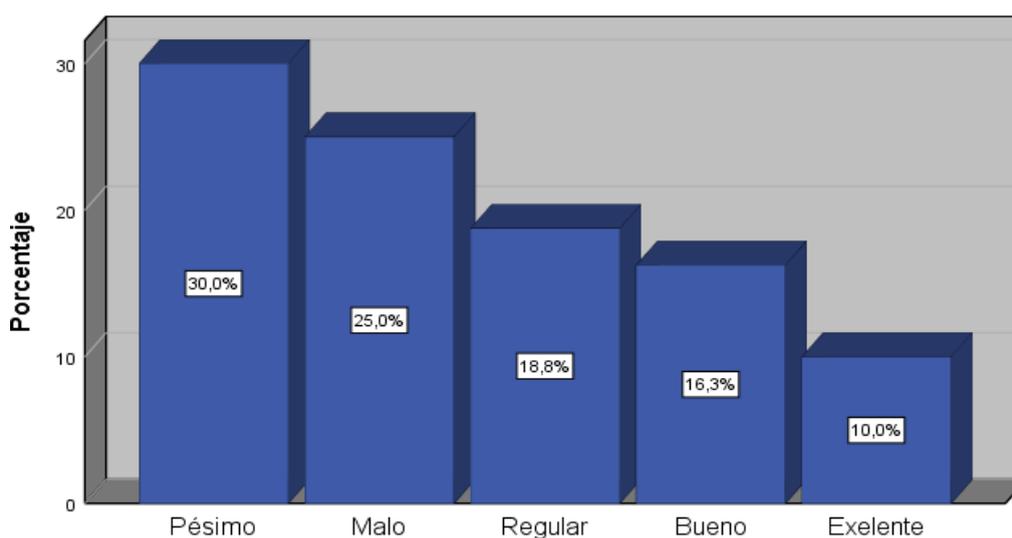
**Tabla 30.**  
*Nivel de práctica de valores y criterios compartidos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	24	30,0	30,0	30,0
	Malo	20	25,0	25,0	55,0
	Regular	15	18,8	18,8	73,8
	Bueno	13	16,3	16,3	90,0
	Excelente	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota.* Datos tomados del instrumento de investigación.

**Figura 26.**

*Nivel de práctica de valores y criterios compartidos.*



*Nota.* La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 24 de ellas equivalente a un 30 % considera que el conocimiento del trabajador acerca del tema a tratar es pésimo; un 20 consecuente equivalente a 25 % consideran que el conocimiento del trabajador acerca del tema a tratar es malo, un 15 equivalente a 18,8% consideran que el conocimiento del trabajador acerca del tema a tratar es regular, finalmente un 13 equivalente a 16,3 % considera que el conocimiento del trabajador acerca del tema a tratar es bueno y sólo un 8 equivalente a 10 % consideran el conocimiento del trabajador acerca del tema a tratar como Excelente.

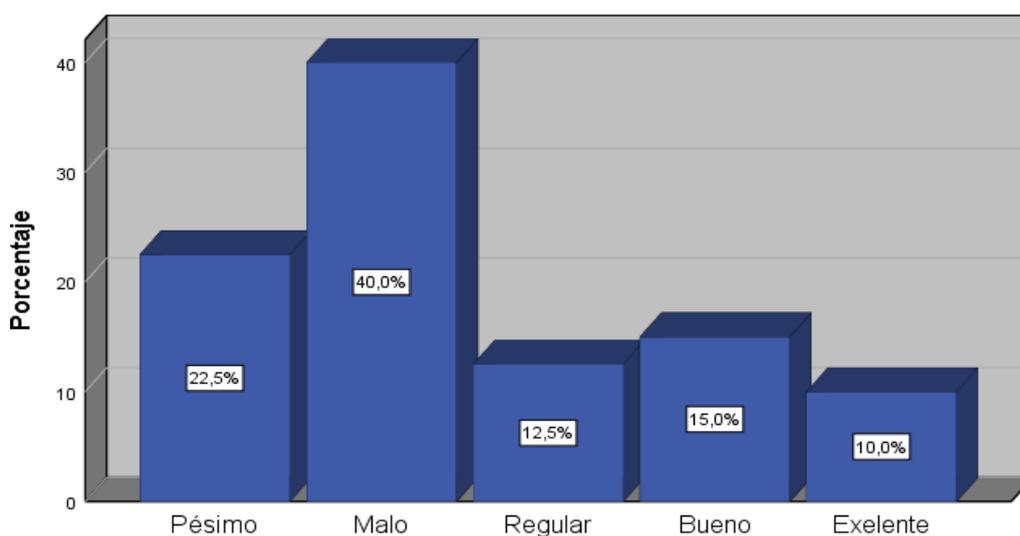
**Tabla 31.**  
*Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	18	22,5	22,5	22,5
	Malo	32	40,0	40,0	62,5
	Regular	10	12,5	12,5	75,0
	Bueno	12	15,0	15,0	90,0
	Excelente	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 27.**

*Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 18 de ellas equivalente a un 22,5 % considera que el interes del trabajador acerca de su problema es pésimo; un 32 consecuente equivalente a 40 % consideran que el interes del trabajador acerca de su problema es malo, un 10 equivalente a 12,5% consideran que el interes del trabajador acerca de su problema es regular, finalmente un 12 equivalente a 15 % considera que el interes del trabajador acerca de su problema es bueno y sólo un 8 equivalente a 10 % consideran el interes del trabajador acerca de su problema como Excelente.

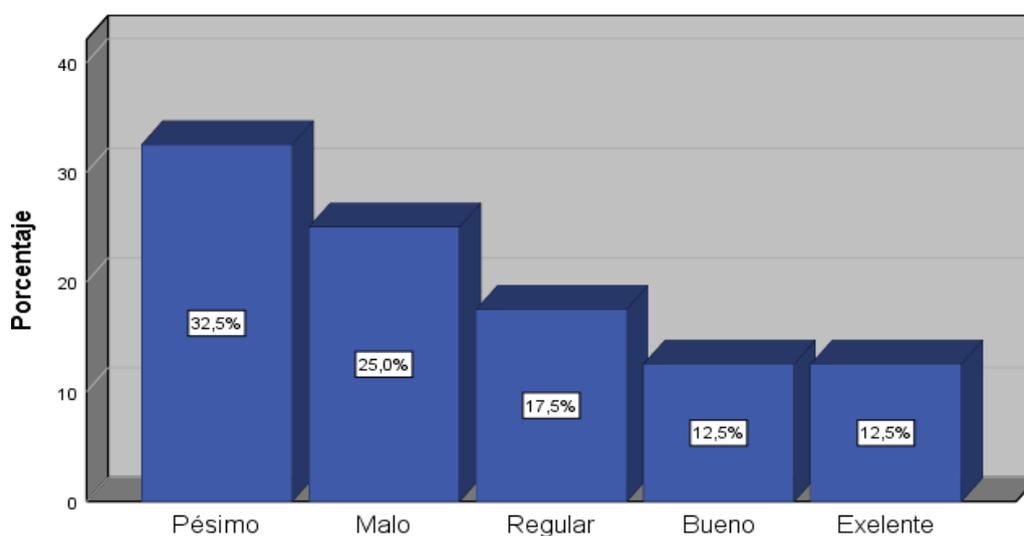
**Tabla 32.**  
*Nivel de dominio personal.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	26	32,5	32,5	32,5
	Malo	20	25,0	25,0	57,5
	Regular	14	17,5	17,5	75,0
	Bueno	10	12,5	12,5	87,5
	Excelente	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.*

**Figura 28.**

*Nivel de dominio personal*



*Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador*

### **Interpretaciones:**

A partir de una muestra constituida por 80 Usuarios de la UGEL- 302, se obtiene lo siguiente, 26 de ellas equivalente a un 32,5 % consideran que la búsqueda de dar solución a su problema con la ayuda de otros servidores es pésimo; un 20 consecuente equivalente a 25 % consideran que la búsqueda de dar solución a su problema con la ayuda de otros servidores es malo, un 14 equivalente a 17,5% consideran que la búsqueda de dar solución a su problema con la ayuda de otros servidores es regular, finalmente un 10 equivalente a 12,5 % considera que la búsqueda de dar solución a su problema con la ayuda de otros servidores es bueno y sólo un 10 equivalente a 12,5 % consideran la búsqueda de dar solución a su problema con la ayuda de otros servidores como Excelente.

#### 4. 1. Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se aplicó la prueba  $r$  de Pearson, considerando el valor de  $p$  (significancia bilateral) para rechazar o aceptar la hipótesis nula. Se rechaza la hipótesis nula, si  $p$  es menor o igual a 0.05

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No Existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación Positiva Débil
+0.11 a +0.50	Correlación Positiva Media
+0.51 a +0.75	Correlación Positiva Considerable
+0.76 a +0.90	Correlación Positiva Muy Fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación Positiva Perfecta

*Nota.* Elaboración propia. Basada en Hernández Sampieri (1998).

## 4. 2. Hipótesis General y Especifica

Para contrastar las hipótesis se aplicó la prueba  $r$  de Pearson, considerando el valor de  $p$  (significancia bilateral) para rechazar o aceptar la hipótesis nula. Se rechaza la hipótesis nula, si  $p$  es menor o igual a 0.05

### 4.2.1. Hipótesis General

**Ha:** Las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**Ho:** No existe relación entre las Habilidades Gerenciales y la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

#### Tabla 33.

##### *Correlaciones*

CORRELACIONES		Calidad de servicios
<b>Habilidades Gerenciales</b>	Correlación de Pearson	0.710
	Sig. ( bilateral )	0.000

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

Se tiene el valor de  $p$  que es inferior a 0.05 y el valor del coeficiente de correlación  $r = 0.610$  que nos indica una correlación alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que hay una relación significativa entre las habilidades gerenciales del directivo y la calidad de servicios que se brinda en la UGEL 302-Leoncio Prado. Nuestros resultados se condicen con investigaciones previas, así como las presentadas en el marco teórico, las cuales no pueden ser refutadas. Así mismo, nuestros resultados están en la línea de los encontrados previamente y se complementan o actualizan algunas de estas investigaciones. De igual manera, podemos afirmar que se logró el objetivo de establecer la correlación entre las dos variables. También, hemos determinado que nuestra hipótesis específicas y la hipótesis general se han confirmado encontrándose una correlación positiva alta.

Finalmente se debe resaltar, que es la habilidad humana una de las dimensiones que se correlaciona fuertemente con la calidad del servicio que se brinda.

#### 4.2.2. Hipótesis Específica 1

**Ha:** Existe relación entre el desarrollo de habilidades técnicas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**Ho:** No existe relación entre el desarrollo de habilidades técnicas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**Tabla 34.**

*Correlaciones*

CORRELACIONES		Calidad de servicios
<b>Habilidades Técnicas</b>	Correlación de Pearson Sig. ( bilateral )	0.633 0.000

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

La correlación de Pearson muestra en la tabla que tiene un valor  $= 0.000 < 0.05$  y un nivel de significancia de 0.773 que indica un nivel correlación positiva moderada, por lo tanto, existe una relación significativa entre la habilidad técnica y la calidad del servicio en la UGEL 302- Leoncio Prado.

#### 4. 3. Hipótesis Específica 2

**Ha:** Existe relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**Ho:** No existe relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**Tabla 35.***Correlaciones*

CORRELACIONES		Calidad de servicios
<b>Habilidades</b>	Correlación de Pearson	0.766
<b>Humanas</b>	Sig. ( bilateral )	0.000

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

De acuerdo a la tabla se obtiene que el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto las habilidades humanas se relacionan significativamente con la calidad de servicios en la UGEL 302- Leoncio Prado, de manera que la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.766 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

#### 4. 4. Hipótesis Especifica 3

**Ha:** Existe relación entre el desarrollo de habilidades conceptuales y la calidad servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**Ho:** No existe relación entre el desarrollo de habilidades conceptuales y la calidad servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.

**Tabla 36.***Correlaciones*

CORRELACIONES		Calidad de servicios
<b>Habilidades</b>	Correlación de Pearson	0.792
<b>Conceptuales</b>	Sig. ( bilateral )	0.000

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

La correspondencia es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.792 que muestra un nivel de correlación positiva alta, esto indica que las habilidades conceptuales se relacionan positivamente con la calidad de servicios en la UGEL 302-Leoncio Prado.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

### 5.1. Contraste de resultados del trabajo de investigación

#### 5.1.1. Discusión con los antecedentes.

(Rojas Sánchez, 2019). En su tesis titulada “habilidades gerenciales y gestión de calidad de la municipalidad distrital de pillco marca 2019”, desarrollándose en la Universidad de Huanuco. Arribando a las siguientes conclusiones. Según las investigaciones sobre las capacidades humanas que afectan a la gestión de la calidad y contribuyen a la satisfacción en el trabajo, los directivos, propietarios de empresas y otros titulares de pliegos que aplican políticas y prácticas tienden a ser autónomos y capaces de alcanzar los objetivos de su organización o empresa.

Corroborando nuestro primer antecedente y con el previo análisis de esta, se demuestra con sus conclusiones la importancia de alcanzar los objetivos organizacionales ya que ello repercute positivamente en las habilidades técnicas del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local – 302, llegando a constatar mediante las tablas 7 y figura 3, donde se hace evidenciar la importancia del cumplimiento de metas y objetivos organizacionales que son los resultados deseados de la entidad.

(Apac Garcia, 2022). En su tesis titulada “Habilidades directivas y el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional Huanuco, 2022”, desarrollándose en la Universidad de Huanuco. Dado que validan la presencia de personal dedicado, motivado y con conocimientos totalmente imbuidos por los trabajadores de sus departamentos, las competencias directivas se encuentran altamente asociadas al rendimiento laboral.

Corroborando nuestro segundo antecedente y con el previo análisis de esta, se demuestra con sus conclusiones la importancia de que el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local -302 se sientan motivados ya que ello repercute en que se sientan más comprometidos con el logro de las metas y objetivos de la entidad y desarrollar sus tareas con mayor eficiencia y dedicación, llegándose a constatar mediante las

tablas 11 y figura 7, donde se hace evidenciar la importancia de la empátia, motivacion y reconocimiento de errores en la calidad de servicio a brindar

### **5.1.2. Discusión con las bases teóricas**

(Arroyo Tovar, 2012). Para las personas que aspiran a tener éxito, Es esencial poseer algo más que gestión del tiempo, delegación, resolución de problemas, negociación y asertividad; también hay que ser dedicado, tener dotes de liderazgo, ser capaz de crear y cumplir objetivos y estar dispuesto a asumir riesgos calculados. La capacidad de los profesionales emergentes para competir y sobrevivir en tiempos difíciles se ve confirmada por los cambios en los valores, la tecnología, la disponibilidad de puestos de trabajo, las fuerzas de trabajo, los estilos de vida, las actitudes públicas, la reorganización de las empresas, el énfasis en la cooperación y la implicación de los empleados.

Esta conceptualización se asocia bastante con los resultados obtenidos en la tabla 5 y figura 1, donde la investigación realizada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – 302, el 47,6% afirman que el nivel de liderazgo en la toma de decisiones es pésimo, he aquí donde se asocia la importancia del liderazgo en las organizaciones, ya que ello ayudará a eliminar los obstáculos que se presentan con mayor frecuencia y así guiar o influenciar a un grupo de personas para lograr un objetivo determinado.

(Arellano Díaz, 2017). La satisfacción del cliente está vinculada a la calidad del servicio. Un cliente está satisfecho si recibe lo que esperaba y más. Sin embargo, como este placer se basa en factores subjetivos como las expectativas y la percepción, la calidad no siempre puede medirse o definirse en términos de objetividad, lo que hace necesario que las empresas reciban continuamente las opiniones de los consumidores.

Esta conceptualización se asocia bastante con los resultados obtenidos en la tabla 23 y figura 19, donde la investigación realizada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – 302 el 25% afirman que la atención de dudas de los usuarios es pésimo, he aquí

donde se asocia los resultados de la investigación y la conceptualización del autor, sobre la importancia que se debe dar a brindar un servicio de calidad ya que esto sera beneficioso tanto para el usuario como el personal de la entidad.

## CONCLUSIONES

Al desarrollar un análisis en el trabajo científico de investigación se logró conseguir resultados en orden a la temática y estudio realizado, arribando a las siguientes conclusiones:

1. Se cumplió con el objetivo general de determinar de qué manera las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado. Donde los encuestados afirmaron que se debe dar un mayor valor e importancia a la calidad de servicio ya que ello propone una serie de esfuerzos articulados en garantizar que todos los servicios que brinda el estado sean de calidad.
2. Se cumplió con el objetivo específico número uno, donde se determinó; el desarrollo de habilidades técnicas y la calidad de servicios tiene una correlación positiva considerable, evidenciando la importancia de las habilidades técnica ya que ello contribuye a un servicio de calidad. Priorizando la capacitación de servicio de calidad a los usuarios con frecuencia, en función al cargo que ocupan en el momento.
3. Se cumplió con el objetivo específico número dos, donde se determinó; el desarrollo de habilidades humanas y la calidad de servicios tiene una correlación positiva muy fuerte, evidenciando la importancia de las habilidades humanas en la entidad ya que ello contribuye a brindar un servicio de calidad. Es por ello que los trabajadores deben priorizar atender a los usuarios con amabilidad y empatía.
4. Se cumplió con el objetivo específico número tres, donde se determinó; el desarrollo de habilidades conceptuales y la calidad de servicios tiene una correlación positiva muy fuerte, evidenciando la importancia de las habilidades humanas en la entidad, ya que ello contribuye a brindar un servicio de calidad. Es por ello que los trabajadores de la UGEL – 302, deben dar a conocer los problemas que se presenta y solicitar el apoyo al área correspondiente.

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Luego de una profunda observación y habiendo interpretado los resultados, se presenta las siguientes recomendaciones con el objetivo de potenciar las habilidades gerenciales para brindar un servicio de calidad en la UGEL – 302 .

1. Se sugiere brindar relevancia a las Habilidades Gerenciales, ello porque es un elemento decisivo para afrontar los problemas y lograr los objetivos de la entidad, ya que adicional a ello promueve el crecimiento de la organización y de sus colaboradores, incidiendo positivamente en el desempeño de los colaboradores y así brindar una experiencia del servicio memorable y un aumento en el nivel de confiabilidad por parte del usuario frente a la entidad.
2. Se sugiere al talento humano que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local – 302, practicar el liderazgo y tomar decisiones importantes sin temor a errar, ya que ello sustenta las metas y objetivos institucionales y dará a conocer sus capacidades y desempeño en el área, dentro de sus metas a corto plazo generar un lugar de trabajo con una buena cultura del bienestar tanto para los trabajadores y usuario.
3. Se sugiere al talento humano de la Unidad de Gestión Educativa Local – 302, capacitarse en servicio al cliente, resolución de conflicto, etc. ya que con todos los conocimientos adquiridos por especialistas les permitirá comprender los roles y habilidades propias y desarrollar estrategias en conjunto y mantenerse a la vanguardia e informados y poder brindar un servicio de calidad al usuario.
4. Se sugirió a los altos mando de la Unidad de Gestión Educativa Local – 302, realizar una encuesta sobre las necesidades que presentan cada Área u oficina y ordenar y atender en baje a prioridad, también se sugiere brindar el respaldo y confianza a los colaboradores para que puedan hacer llegar sus propuestas y discutir las soluciones en conjunto, esforzarse por realizar críticas positivas y constructivas ya que ello puede ayudar a mejorar y guiar hacia nuevos horizontes que de otro modo no se alcanzaría.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 76. Obtenido de [http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad\\_servicio.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf)
- Apac Garcia, C. (2022). *Habilidades Directivas y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Gobierno Regional Huanuco*{Tesis de Maestria,Universidad de Huanuco}. Repositorio Institucional. Obtenido de file:///C:/Users/TOR RES/Downloads/Apac%20Garcia,%20Cristopher%20Carlos.pdf
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades Gerenciales*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Baque Villanueva, L., Triviño Vera , K., & Viteri Intriago , D. (2020). Las habilidades gerenciales como aliado del líder para ejecutar la estrategia organizacional. *Revista Dilemas Contemporaneos*. Obtenido de <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2152>
- Buckland, M. (2010). Hard skills and Soft skills. Recuperado de <http://anelite.resu.me.com/resume-writing/hard-skills-and-soft-skills/>
- Cortés Rincón, A. (2019). INTELIGENCIA COLECTIVA. *researchgate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Albenis-Cortes-Rincon/publication/354898168\\_INTELIGENCIA\\_COLECTIVA/links/61534157f8c9c51a8aff993b/INTELIGENCIA-COLECTIVA.pdf#page=83](https://www.researchgate.net/profile/Albenis-Cortes-Rincon/publication/354898168_INTELIGENCIA_COLECTIVA/links/61534157f8c9c51a8aff993b/INTELIGENCIA-COLECTIVA.pdf#page=83).
- Certo, Samuel C. (1987). *Administración Moderna*. Editorial Interamericana S.A., México, D.F.
- Carlson, Sune. (1991), *Executive Behaviour*. Uppsala, Suecia, (primera edición en 1951), reprinted with contributions by Henry Mintzber and Rosemary Stewart.
- Donawa Torres, Z., & Gámez Araujo, W. (2019). Ausencia de habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de Colombia y Venezuela. *scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392019000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392019000100008&script=sci_arttext)
- DuBrin, A. (2007). *RELACIONES HUMANAS*. México: Pearson Educación. Obtenido de file:///C:/Users/TORRES/Downloads/3a9244a9-eb01-49b4-b53d-7383d80438b7.pdf

- Drucker, Peter. (1973). *La Gerencia. Tareas, responsabilidades y práctica*. El Ateneo, Buenos Aires.
- Fernando Gómez, L. (2003). *El Desarrollo De Habilidades Conceptuales En Los Administradores Deempresas. IDEAS*. Obtenido de <https://ideas.repec.org/p/col/000097/002492.html>
- Fiol, Michel. (1991). *La Formación al Management: ante todo una cuestión de "saber ser"*. Taller de Expertos CLAD, Puerto Rico.
- GRANDEZ VILCA, G., AGUIRRE MARTEL, L., & RIVERA VILLANUEVA, E. (2022). *Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Dirección Regional de Salud Huanuco*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7914/TAD00750G43.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Herrera Vite, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS [Tesis de Titulación, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional . Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/7202>.
- Hampton, David. (1989). *Administración*. McGraw Hill, México.
- Hellriegel, Don; Slocum, John W. (1986). *Management*. Addison-Wesley Publishing Co, USA.
- Huse, Edgar F. (1982). *Management*. West Publishing Co.,USA.
- Katz, Robert L. *Habilidades para una administración efectiva*. Biblioteca Harvard (edición original en 1955, revisada en 1974).
- Keith Denton, D. ( 1991) *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Diaz de Santos. Madrid.
- Kliksberg, Bernardo. (1991). *Las perspectivas de la Gerencia Empresarial en los Años Noventa*. Pensamiento Iberoamericano. Num. 19, pp. 141-163.
- Koontz, Harold; Weirich, Heinz. (1987). *Elementos de Administración*. McGraw Hill, México.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid: Edigrafos.

- Lira Mejia , M. (2009). *¿CÓMO PUEDO MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE?* México. Obtenido de [https://d1w qtxts1xzle 7.cloudfro nt.net/359 41798/Co mo\\_Mejora r\\_Servicio\\_al\\_Cliente-libre.pdf?1418752612=&response-content-disposition=in line %3B+filename%3DCOMO\\_PUEDO\\_MEJORAR\\_EL\\_SERVICIO\\_A\\_CLIENTE.pd f&Expires=1696176005&Signature=Z~6I~q5ZOuvN837sSyIvZphyT4web](https://d1w qtxts1xzle 7.cloudfro nt.net/359 41798/Co mo_Mejora r_Servicio_al_Cliente-libre.pdf?1418752612=&response-content-disposition=in line %3B+filename%3DCOMO_PUEDO_MEJORAR_EL_SERVICIO_A_CLIENTE.pd f&Expires=1696176005&Signature=Z~6I~q5ZOuvN837sSyIvZphyT4web)
- Matias , C. (2021). La Persona Detrás Del Cliente. *flumarketing*. Obtenido de <https://flumarketing.com/el-diseno-usuario-ux-es-preocupacion-por-el-otro-el-cliente-el-alumno-el-paciente-el-usuario/>
- Montoya, César y Boyero, Martín (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica “Visión de futuro”*. Volumen 17, número 1. Argentina. (Pp. 130-151).
- Miles, R. E. & Snow, C. C. (2003). *Organizational Strategy, Structure, and Process*.
- Nonaka, I. y. (1995). *The knowledge- creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation*. . Nueva York- Oxford Oxford: University Press
- Pereda Pérez, F., Guzmán Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (2014). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54932488003.pdf>
- Palacios Espinoza, B. (2020). *Habilidades Directivas y Calidad de Servicio Educativo de los Docentes en una Institución Educativa {Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo,Lima}*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50313/Palacios\\_EBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50313/Palacios_EBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ROJAS SÁNCHEZ, I. (2019). *Habilidades Gerenciales y Gestion de Calidad la municipalidad distrital de pillcomarca {Tesis de Licenciatura, Universidad de Huanuco, Huanuco}*. Repositorio INstitucional. Obtenido de <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2027/ROJAS%20S%c3%81NCHEZ%2c%20Ivon%20Estefani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samsing, C. (2020). 12 frases de atención al cliente que muestran empatía. *hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/frases-empatia-representantes-atencion-cliente>
- Santander Choque, C. (2020). *Impacto de las habilidades gerenciales en la calidad del servicio en una asociación de hoteles, restaurantes {Tesis de Doctorado,Universidad Cesar Vallejo- churin}*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50313/Santander\\_Choque.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50313/Santander_Choque.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

v.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47330/Santander\_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrano Bedia , A., Concepcion Lòpez, F., & Garcìa Piqueres , G. (2007). Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del managemen. *redalyc*, 10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320285002.pdf>

Silva Rubio, E. (2021). *Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático {Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima}*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58942/Silva\\_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58942/Silva_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suaza Arcila, J. (2021). Habilidades gerenciales de empresarios pymes de la ciudad de Medellín, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <file:///C:/Users/TORRES/Downloads/Dialnet-HabilidadesGerencialesDeEmpresariosPymesDeLaCiudad-8890605.pdf>

Serna, Humberto (1999). Gerencia estratégica. Planeación y gestión (Cuarta Edición). 3R Ediciones. Colombia.

Sánchez, Fabio y Liendo, Nicolás. ( 2020).Manual de ciencia política y relaciones internacionales. DGP Editores, Bogotá. Whetten, David A. y Cameron, Kim S. ( 2016). Desarrollo de habilidades directivas . PEARSON EDUCACIÓN, México.

University press.: Stanford business classics.

Webste, A. L. (s.f.). ¿Qué habilidades técnicas e interpersonales buscan las empresas? Recuperado de [http://www.ehowenespanol.com/habilidades-tecnicas-interpersonales-buscan-empresas-info\\_446340/](http://www.ehowenespanol.com/habilidades-tecnicas-interpersonales-buscan-empresas-info_446340/)

Yturalde, E. (s.f.). Las habilidades duras. Recuperado de <http://es.slideshare.net/genrrecha/caya1/las-habilidades-duras>

## ANEXOS

- **Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>GENERAL</b> De qué manera las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado- año 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el nivel de habilidades técnicas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado- año 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado- año 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar de qué manera las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades técnicas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p> <p>Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p> <p>Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades conceptuales con la Calidad de</p>	<p><b>GENERAL</b> Las Habilidades Gerenciales se relacionan con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación entre el desarrollo de habilidades técnicas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p> <p>Existe relación entre el desarrollo de habilidades humanas con la calidad de servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p>	<p><b>HABILIDADES GERENCIALES</b></p>	<p>Habilidades técnicas</p> <p>Habilidades humanas</p> <p>Habilidades conceptuales</p>	<p>Nivel de desarrollo de liderazgo Nivel de comunicación Efectiva Nivel de capacitación y especialización en el área. Índice de desempeño y competitividad laboral. Nivel de producción intelectual. Niveles de calidad humana. Nivel de desarrollo de competencias genéricas y específicas.</p> <p>Nivel de desarrollo de la Inteligencia Emocional. Nivel de calidad en la gestión del desempeño Grado de frecuencia en la atención con protocolo gerencial Nivel de manejo del Cambio Nivel de resolución de Conflictos</p> <p>Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos.</p>

<p>conceptuales con la Calidad de Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado-año 2022?</p>	<p>Servicios en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p>	<p>Existe relación entre el desarrollo de habilidades conceptuales y la calidad servicios que se brindan en la Sede Central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado.</p>			<p>Nivel de preparación de la organización para la promoción de personal.</p>
--	--	--	--	--	---

			<p>CALIDAD DE SERVICIOS</p>	<p>Prestación adecuada del servicio</p> <p>Conocimiento del servicio</p> <p>Ayuda rápida y eficiente al usuario</p> <p>Transmisión de confianza al usuario</p> <p>Atención personalizada al usuario</p> <p>Preocupación por el usuario</p>	<p>Nivel de compromiso institucional. Grado de conocimiento de la visión institucional.</p> <p>Nivel de Eficiencia. Nivel de Eficacia. Nivel de Economía Nivel de calidad de los sistemas de información de gestión.</p> <p>Nivel de rapidez de servicios al ciudadano. Nivel de Atención al Usuario Nivel de Acceso Oportuno de servicios</p> <p>Nivel de Aseguramiento de Calidad de Servicio</p> <p>Nivel de motivación. Nivel de práctica de valores y criterios compartidos.</p> <p>Nivel de compromiso con los objetivos estratégicas. Nivel de dominio personal. Niveles de práctica de justicia laboral interna.</p>
--	--	--	-----------------------------	--	--

- **Concentimiento informado**

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

D. /Dña. ....César Augusto Saldaña Carrión...., de ...56.... años de edad y con DNI nº .....08990523.....

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

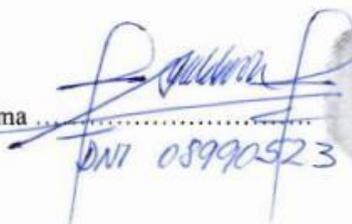
Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado "Las habilidades gerenciales en el entorno de la calidad de servicios en la sede central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado- 2022".

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido a y con las garantías del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que entró en vigor el 25 de mayo de 2018 que supone la derogación de Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Leoncio Prado, 3 de enero del 2022

Firma .....

  
DNI 08990523

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO:****Título del Proyecto:****Investigador Principal:**Yo, \_\_\_\_\_ CESAR AUGUSTO SALDAÑA CARRION \_\_\_\_\_  
(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

- He leído la hoja de información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por el investigador abajo indicado sobre:
  - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
  - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
  - Que mi participación es voluntaria y altruista
  - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
  - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y sin que ello afecte a mi atención médica) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
  - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

**CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO**

SÍ (X)      NO

(marcar lo que corresponda)

**Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:**

Fecha ...03 de enero del 2022.....

Firma.....  
  
DNI 08990523

Nombre investigador ...JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA.....

Firma del investigador.....

**APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

Yo, CESAR AUGUSTO SALDAÑA CARRION

.....  
revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación

- **Instrumentos**

### Apéndice A. CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES GERENCIALES

Estimado beneficiario esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario de carácter anónimo. El presente instrumento tiene por objeto determinar el nivel de habilidad gerencial o directivo del director de la UGEL 302- Leoncio Prado. Lea usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con una X según la alternativa ajuste a la realidad de la empresa.

DIMENSIONES / ITEMS		Opciones				
Nº	DIMENSIÓN: HABILIDADES TÉCNICAS	1	2	3	4	5
01	Demuestra liderazgo en sus decisiones					
02	Se muestra predisposto a escuchar todo lo que el personal tenga que decirle.					
03	Lidera el cumplimiento de metas y objetivos					
04	Demuestra capacidad en su desempeño					
05	Se preocupa por el bienestar de los usuarios y trabajadores.					
06	Propone soluciones o alternativas innovadoras					
	DIMENSIÓN: HABILIDADES HUMANAS					
07	Es empático, motiva y reconoce sus errores					
08	Busca brindar un servicio eficaz y eficiente					
09	Se rige y flexibiliza la atención del servicio con enfoque gerencial.					
10	Insta a que los trabajadores continúen informándose y aprendiendo.	1	2	3	4	5
11	Se adecúa y plantea alternativas innovadoras ante al cambio.					
12	Toma en consideración las indicaciones y apreciaciones del personal.					
13	Es tolerante y negocia, media y concilia ante cualquier conflicto.					
	DIMENSIÓN: HABILIDADES CONCEPTUALES					
14	Gestiona la institución como un sistema , donde todas las áreas y oficinas reciben apoyo					
15	Informa de los problemas, recibe propuestas y discute las soluciones en su conjunto					
16	Realiza críticas constructivas ante cualquier acción.					

## Apéndice B. Cuestionario sobre Calidad en el Servicio

Estimado beneficiario esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario de carácter anónimo. El presente instrumento tiene por objeto Determinar el nivel de calidad de servicio en la sede central de la UGEL 302-Leoncio Prado. Lea usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con una X según la alternativa ajuste a la realidad de la empresa.

<b>Capacidad de respuesta</b>		<b>Opciones</b>				
<b>N°</b>	<b>Precisa prestación del servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	Los trabajadores responden de manera precisa las consultas que ustedes tienen.					
<b>02</b>	Las respuestas son claras y entendibles, respecto a la interrogante formulada.					
<b>N°</b>	<b>Ayuda rápida y eficiente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>03</b>	Los trabajadores se encuentran prestos a atender en cualquier momento sus dudas.					
<b>04</b>	Al responder, entregan un fundamento teórico de la respuesta que otorgan.					
<b>Seguridad</b>		<b>Opciones</b>				
<b>N°</b>	<b>Conocimiento del servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>05</b>	Todos los trabajadores se muestran preparados y conocedores de la materia.					
<b>06</b>	Transmiten seguridad en las palabras e indicaciones que entregan.					
<b>N°</b>	<b>Transmisión de confianza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>07</b>	Usted siente confianza cuando escucha hablar a un trabajador .					
<b>08</b>	Se siente confiado de la orientación impartida por el trabajador.					
<b>Empatía</b>		<b>Opciones</b>				
<b>N°</b>	<b>Atención Personalizada</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>09</b>	El trabajador lo atiende de manera personalidad según su					
<b>10</b>	El trabajador demuestra tener conocimiento acerca del tema que usted					
<b>Preocupación por el usuario</b>						
<b>11</b>	El trabajador demuestra su interés por el problema que tiene					
<b>12</b>	Busca conjuntamente con otros servidores darle solución a su problema					

- Validación de los instrumentos

### FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la tesis: " Las habilidades gerenciales en el entorno de la calidad de servicios en la sede central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado 2022"

#### DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del juez validador: Tacucha Goñe, Suci Maribel

Especialidad del validador: Investigación y docencia en educación superior.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	Valoraciones				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Claridad	Se entiende sin dificultad el enunciado			✓		
Relevancia	Los ítems son apropiados para representar a la dimensión				✓	
Pertinencia	Los ítems corresponden al concepto teórico formulado				✓	
Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio				✓	
Intencionalidad	Es adecuado a los propósitos de la investigación				✓	
Objetividad	Permite registrar información exacta sobre las variables a investigar			✓		
Metodología	Permite el acopio de información con rigor científico			✓		

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable ( ) No aplicable ( ) Se debe corregir ( )

#### VALIDACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	✓			

DNI: 22521312

Teléfono: 946762382

Firma del experto: 

### FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la tesis: "Las habilidades gerenciales en el entorno de la calidad de servicios en la sede central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado 2022"

#### DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del juez validador: Basilio Robles, María

Especialidad del validador: Investigación y docencia en educación superior

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Criterios	Indicadores	Valoraciones				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Claridad	Se entiende sin dificultad el enunciado			✓		
Relevancia	Los ítems son apropiados para representar a la dimensión				✓	
Pertinencia	Los ítems corresponden al concepto teórico formulado				✓	
Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio			✓		
Intencionalidad	Es adecuado a los propósitos de la investigación				✓	
Objetividad	Permite registrar información exacta sobre las variables a investigar				✓	
Metodología	Permite el acopio de información con rigor científico				✓	

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable ( ) No aplicable ( ) Se debe corregir ( )

#### VALIDACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
✓				

DNI: 04272032

Teléfono: 948.122.740

Firma del experto: 

### FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la tesis: " Las habilidades gerenciales en el entorno de la calidad de servicios en la sede central de la Unidad de Gestión Educativa Local 302-Leoncio Prado 2022"**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del juez validador: Fernández Ysla, Niria Betsabe

Especialidad del validador: Investigación y docencia en educación superior

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Criterios	Indicadores	Valoraciones				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Claridad	Se entiende sin dificultad el enunciado				✓	
Relevancia	Los ítems son apropiados para representar a la dimensión				✓	
Pertinencia	Los ítems corresponden al concepto teórico formulado				✓	
Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio			✓		
Intencionalidad	Es adecuado a los propósitos de la investigación				✓	
Objetividad	Permite registrar información exacta sobre las variables a investigar				✓	
Metodología	Permite el acopio de información con rigor científico				✓	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

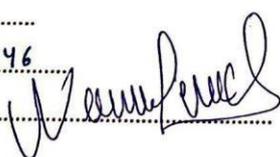
Aplicable ( ) No aplicable ( ) Se debe corregir ( )

**VALIDACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
✓				

DNI: 22508491

Teléfono: 962349646

Firma del experto: 

- **Nota biográfica**

**Nombres y Apellidos:**

BARRUETA TARAZONA, JESÚS PASCUAL

**Lugar y fecha de nacimiento del autor:**

HUÁNUCO, 25 DE DICIEMBRE DE 1961

**Domicilio actual:**

JR. CRESPO CASTILLO N° 424

**Nombres y apellidos de los padres**

Padre: BARRUETA MENDIETA, JANEMIRO

Madre: TARAZONA MASGOS, IDA JUANA

**Centro educativo de estudios primarios:**

IEP. "SAN LUIS GONZAGA"

**Centro educativo de estudios secundarios:**

I.E. "LEONCIO PRADO"

**Centro de estudios superiores:** UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUANUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS.

**Fecha que obtuvo grado de bachiller:**

11 DE SETIEMBRE DEL 2001



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**



**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0285-2022-UNHEV AL/FCAT.**

Cayhuayna, 24 de junio de 2022

Visto los documentos que se acompaña en un archivo virtual, más el ejemplar del proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 092-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 25.NOV.2020, se designa al Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Docente Asesor de Tesis Individual del exestudiante, **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0156-2022-UNHEVA L/FCA T., de fecha 18.ABR.2022, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual "**LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-LEONCIO PRADO - 2022**"; de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los docentes, Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS, Metodólogo y Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Especialista;

Que, mediante INFORME N°024-2022-UNHEVAL/EPG/DMZ, recepcionado el 27.JUN.2022, emitido por el Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS, Metodólogo e INFORME N°02-2021-UNHEVAL/EPCAYT/RVE-DJ recepcionado el 02.AGO.2021 emitido por el Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Especialista, en condiciones de miembros del Jurado AdHoc, habiendo revisado el proyecto Tesis Individual "**LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-LEONCIO PRADO - 2022**" presentado por el exestudiante **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, emiten informes con opinión FAVORABLE y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNH EVA L;

Que, en concordancia al Art. 26° Inciso a) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N°0734-2022-UNHEVAL, el 07. MAR.2022, que expone: "El Jurado de Tesis será designado considerando el récord de participación de los docentes de cada Escuela Profesional. El Jurado de Tesis estará integrado por tres (3) docentes ordinarios como titulares y un docente ordinario como accesitario, de los cuales dos docentes titulares deben ser de la especialidad. El Jurado estará compuesto de: Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis...". Asimismo, el Art. 25° inciso a) y b) señala: "La tesis puede ser la continuación del Trabajo de Investigación que fue sustentado para la obtención del Grado Académico de Bachiller y la Presentación de solicitud y con el informe de conformidad del Asesor solicitando la designación de un Jurado Evaluador para su revisión; adjuntando cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado, precisando además haber cumplido con el **control antiplagio**, cuya constancia de apto debe ser anexada por la Dirección Unidad de Investigación de la Facultad."; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

**SE RESUELVE:**

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Individual "**LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-LEONCIO PRADO - 2022**" presentado por el exestudiante **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los interesados (as) y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Mérida Sara Rivero Lazo  
 Dra. Mérida Sara Rivero Lazo  
**DECANA**



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN**

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019SUNE DU/C  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0103-2023-UNHEVAL/FCAT.**

Cayhuayna, 03 de febrero de 2023

Visto los documentos que se acompañan en un archivo virtual más el proyecto de tesis;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 092-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 25.NOV.2020, se designa al Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Docente Asesor de Tesis Individual del exestudiante, **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0156-2022-UNHEVAL/FCAT., de fecha 18.ABR.2022, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los docentes, Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS, Metodólogo y Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Especialista;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0285-2021-UNHEVAL/FCAT. De fecha 24.JUN.2021, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud presentado el 02.FEB.2022 por el tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, solicita ampliación de fecha por seis (06) meses a partir de la emisión de la presente Resolución, para la seguir con el desarrollo del borrador de Tesis Individual: **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"**, aduciendo que será por motivos de trabajo; acompañando copia de la Resolución con la designación del Jurado para la revision del Borrador de la Tesis;

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, de fecha 14.SET.2020, Artículo 24° que señala: **"El interesado presentará en el Formato Único de Trámite una solicitud dirigida al Decano pidiendo se fije hora, lugar y fecha para el acto de sustentación, adjuntando los documentos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento"**. Asimismo, el Artículo 25° señala: **"Una vez que los miembros del Jurado hubieran informado al Decano acerca de la suficiencia del trabajo de tesis, el Decano emitirá la resolución fijando día, hora y lugar para la sustentación y aprobación de la tesis en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad Valdizana en general y a la comunidad de la facultad en particular"**;



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019SUNE DU/C  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021-UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020- UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

**SE RESUELVE:**

- 1° **AUTORIZAR** la ampliación de plazo, por el periodo de seis meses a partir de la emisión de la presente Resolución, por los considerandos expuestos, para proseguir con el desarrollo del informe final del borrador de la Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo.
- 2° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese, archívese.



*Mérida Sara Rivero Lazo*

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo  
**DECANA**

**Distribución:**  
Asesor(1)  
Interesado(1)  
Archivo



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



**RESOLUCIÓN DE DECANO N°0376-UNHEVAL-FCAT-D**

Cayhuayna, 21 de julio de 2023

Visto los documentos que se acompaña, más el ejemplar del borrador de tesis;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 092-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 25.NOV.2020, se designa al **Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS**, Docente Asesor de Tesis Individual del exestudiante, **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0156-2022-UNHEVA L/FCA T., de fecha 18.ABR.2022, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual "**LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022**" a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los docentes, Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS, Metodólogo y Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Especialista;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0285-2021-UNHEVAL/FCAT. De fecha 24.JUN.2021, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual "**LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022**" a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, mediante solicitud presentado por el exestudiante, **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera **Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo**, piden cambio de Jurado en la persona del Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría por motivo de Licencia por cargo de confianza del mismo; por lo que la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; toma la determinación de reestructurar la conformación del Jurado de tesis de la presente Resolución, poniendo en su lugar al Docente Dr. Juan García Céspedes;

Que, en concordancia al Art. 26° Inciso a) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N°0734-2022-UNHEVAL, el 07. MAR.2022, que expone: "*El Jurado de Tesis será designado considerando el récord de participación de los docentes de cada Escuela Profesional. El Jurado de Tesis estará integrado por tres (3) docentes ordinarios como titulares y un docente ordinario como accesitario, de los cuales dos docentes titulares deben ser de la especialidad. El Jurado estará compuesto de: Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis...*". Asimismo, el Art. 25° inciso a) y b) señala: "*La tesis puede ser la continuación del Trabajo de Investigación que fue sustentado para la obtención del Grado Académico de Bachiller y la Presentación de solicitud y con el informe de conformidad del Asesor solicitando la designación de un Jurado Evaluador para su revisión; adjuntando cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado, precisando además haber cumplido con el control antiplagio, cuya constancia de apto debe ser anexada por la Dirección Unidad de Investigación de la Facultad.*"; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018 UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL- CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,



**SE RESUELVE:**

- 1° **REESTRUCTURAR Y DESIGNAR** a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen de la Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores siguientes, de acuerdo a lo expuesto en el cuarto considerando de la presente Resolución:

<b>Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS</b>	<b>PRESIDENTE</b>
<b>Dr. JUAN GARCÍA CÉPEDES</b>	<b>SECRETARIO</b>
<b>Dr. LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Dr. EDUARDO MELGAREJO LEANDRO</b>	<b>ACCESITARIO</b>

- 2° **DISPONER** para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado de Tesis designados, caso contrario serán cambiados automáticamente.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado de tesis, Docente Asesor de tesis, a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo  
**DECANA**

**Distribución:**  
- Jurados de tesis (4)  
- Asesor de tesis (1)  
- Interesados (3)  
- Archivo



**"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
 Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**



**RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0624-2023- UNHEVAL/FCAT-D.**

Cayhuayna, 10 de noviembre de 2023

Visto los documentos que se acompañan, mas el borrador de tesis;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 092-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 25.NOV.2020, se designa al Dr.. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Docente Asesor de Tesis Individual del exestudiante, JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO 0156-2022-UNHEVA L/FCA T., de fecha 18.ABR.2022, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los docentes, Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS, Metodólogo y Dr. AMANCIO RODOLFO VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Especialista;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0376-2023-UNHEVAL/FCAT. De fecha 21.JUL.2023, se reestructuró y designó a los Miembros del Jurado de tesis para la revision y dictamen de la Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, INFORME N°015-2023-UNHEVAL-J-DJMZ con INFORME S/N de fecha 27.OCT.2023 emitido por el Dr. David Julio Martel Zevallos, PRESIDENTE e INFORME S/N-2023-UNHEVAL/FCAT-ARVE de fecha 26.OCT.2023 emitido por el Dr. Juan García Céspedes, SECRETARIO y el Dr. Luis Henry Barrueta Salazar, VOCAL en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el Informe final de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo del Borrador de Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud dirigido a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mérida Sara Rivero Lazo por presentado el tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo solicita se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea **el día MARTES 14.NOV.2023 A LAS 10.00 HORAS; EN EL AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNHEVAL;**

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°0734-2022 UNHEVAL, de fecha 07.MAR.2022, Artículo 28° que señala: "El Decano emitirá la resolución fijando el lugar, fecha y hora para la sustentación del Trabajo de Investigación. Asimismo, el Artículo 29° señala "Los miembros del Jurado Evaluador pueden formular observaciones durante el acto de la sustentación del Trabajo de Investigación, que no impliquen cambios de la estructura del informe, debiendo el egresado levantar dichas observaciones; de no existir observaciones, firmarán el Acta por cuadruplicado y por cada integrante";



**"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**



Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N° 003-20 21- UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018- UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N° 077-2020- UNHEVAL- CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

**SE RESUELVE:**

- 1° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de la Tesis Individual **"LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022"** a nombre del tesista **JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA** de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas en el AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNHEVAL para el día **MARTES 14.NOV.2023 A LAS 10.00 HORAS**; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y de acuerdo con la solicitud precedente, el Jurado Calificador queda conformado de la siguiente manera;
 

<b>Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS</b>	<b>PRESIDENTE</b>
<b>Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES</b>	<b>SECRETARIO</b>
<b>Dr. LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR</b>	<b>VOCAL</b>
<b>Dr. EDUARDO MELGAREJO LEANDRO</b>	<b>ACCESITARIO</b>
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a los interesados.

Regístrese, comuníquese, archívese



**Distribución:** Jueces de tesis (4) Asesor de tesis (2) Jefes de Sección (3)

**DECLARACIÓN JURADA DE NO TENER ANTECEDENTES PENALES, POLICIALES  
NI JUDICIALES (Ley N° 29607)**

Yo JESÚS PASCUAL BARRUETA TARAZONA, identificado con DNI N°22426150, con domicilio en el jirón Leoncio Crespo Castillo N° 424 distrito de Huánuco, provincia de Huánuco, departamento de Huánuco; mediante la presente **DECLARO BAJO JURAMENTO** lo siguiente:

NO Tener antecedentes Penales.

NO Tener antecedentes Judiciales.

NO Tener antecedentes Policiales.

Ratifico la veracidad de lo declarado manifestando someterme a la autoridad vigente y a las responsabilidades civiles y/o penales que se pudieran derivar en caso que alguno de los datos consignados en la presente, sean falsos, siendo pasible de cualquier fiscalización posterior que se considere pertinentes realizar.

Huánuco, 27 de noviembre del 2023

  
.....  
JESÚS PASCUAL BARRUETA TARAZONA  
DNI : 22426150

- **Autorización de publicación digital**



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL**

**1. Autorización de Publicación:** (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
----------	---	----------------------	--	-----------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en *SUNEDU*)

Facultad	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Escuela Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en *SUNEDU*)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en *SUNEDU*)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

**2. Datos del Autor(es):** (Ingrese todos los *datos* requeridos *completos*)

Apellidos y Nombres:	BARRUETA TARAZONA, JESÚS PASCUAL							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	965064646
Nro. de Documento:	22426150				Correo Electrónico: jesus.btarazona@gmail.com			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

**3. Datos del Asesor:** (Ingrese todos los *datos* requeridos *completos según DNI*, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>			
Apellidos y Nombres:	ROJAS MATOS, JUAN CARLOS				ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0002-5910-0327		
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	40134310

**4. Datos del Jurado calificador:** (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	MARTEL ZEVALLOS, DAVID JULIO
<b>Secretario:</b>	GARCÍA CÉSPEDES, JUAN
<b>Vocal:</b>	BARRUETA SALAZAR , LUIS HENRRY
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	MELGAREJO LEANDRO , EDUARDO

**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos requeridos completos**)

<p>a) <b>Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> (Ingrese el título tal y como está registrado en el <i>Acta de Sustentación</i>)</p>
<p>“LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-LEONCIO PRADO-2022”</p>
<p>b) <b>El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de:</b> (tal y como está registrado en <i>SUNEDU</i>)</p>
<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</p>
<p>c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.</p>
<p>d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.</p>
<p>e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.</p>
<p>f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.</p>
<p>g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.</p>
<p>h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.</p>

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>				2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros <i>(especifique modalidad)</i>	<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	HABILIDADES	CALIDAD	UGEL	

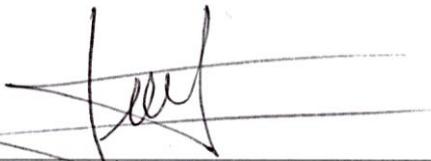
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto <input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*) <input type="checkbox"/>
	Con Periodo de Embargo (*) <input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo: <input type="text"/>

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:	<input type="text"/>	

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

**7. Autorización de Publicación Digital:**

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:		
Apellidos y Nombres:	BARRUETA TARAZONA, JESÚS PASCUAL.	Huella Digital
DNI:	22426150	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		

<b>DNI:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>Firma:</b>		
<b>Apellidos y Nombres:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>		
<b>Fecha: 13 de noviembre del 2023</b>		

**Nota:**

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"  
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los catorce días del mes de julio del año 2023, siendo las diez horas en mérito a la Resolución de N° 00624-2023-UNHEVAL/FCAT., de fecha 10 de noviembre de 2023, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis individual, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Individual "LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL -LEONCIO PRADO- 2022" a nombre del tesista JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, siendo Asesor de Tesis el Dr. JUAN CARLOS ROJAS MATOS designado con RESOLUCIÓN DE DECANO N°092-2020-UNHEVAL/FCAT-D-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 15.NOV.2020. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0376-2023-UNHEVAL/FCAT. del 21.JUL.2023, quedando conformado los Miembros del Jurado de la siguiente manera:

Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS	PRESIDENTE
Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	SECRETARIO
Dr. LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR	VOCAL
Dr. EDUARDO MELGAREJO LEANDRO	ACCESITARIO

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
JESUS PASCUAL BARRUETA TARAZONA	17	17	17	17	Diecisiete

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas <sup>11:30</sup> en fe de lo cual firmamos.

Dr. David Julio Martel Zevallos  
PRESIDENTE

Dr. Juan García Céspedes  
SECRETARIO

Dr. Luis Henry Barrueta Salazar  
VOCAL



## **UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"**

*Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD*

---

### **CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 058-2023-SOFTWARE ANTIPLAGIO** **TURNITIN-FCAT-UNHEVAL**

El director de la Unidad de la Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo emite la presente CONSTANCIA DE SIMILITUD, aplicando el Software TURNITIN, la cual reporta un 11 % de similitud, correspondiente al interesado: Barrueta Tarazona, Jesús Pascual. De la tesis titulada: LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL- LEONCIO PRADO- 2022., cuyo asesor es el Dr. Juan Carlos Rojas Matos; por consiguiente

### **SE DECLARA APTO**

Se expide la presente, para los trámites pertinentes

Pillco Marca, 06 de noviembre 2023

---

**Dr. REITER LOZANO DÁVILA**  
*Director de la Unidad de Investigación*  
*Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo*  
**UNHEVAL**

NOMBRE DEL TRABAJO

**LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL-LEONCIO PRADO- 2022**

AUTOR

**BARRUETA TARAZONA, JESUS PASCUAL**

RECuento DE PALABRAS

**20755 Words**

RECuento DE CARACTERES

**125287 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**107 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 6, 2023 7:09 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 6, 2023 7:11 PM GMT-5**

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Dr. Reiter Lozano Dávila  
Director de la Unidad de Investigación de la  
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo –  
UNHEVAL