

Predictores Significativos del Liderazgo Directivo que influyen en la Gestión por Procesos en las Instituciones Educativas en Abancay, 2023

Obdulia Prada Tello^{1*}

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia: Obdulia Prada Tello, pradaobdulia2@gmail.com

(Recibido: 12-12-2023. Publicado: 31-12-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.4228-4245

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la inteligencia digital y las habilidades blandas como predictores significativos del liderazgo directivo en la gestión por procesos en las instituciones educativas de Abancay, 2023. La investigación básica alcanza el nivel explicativo que se enmarca en el conocimiento de la realidad tal como se presenta. El diseño de la investigación es no experimental correlacional causal, de corte transversal. La población está constituida por 324 directores de la educación básica regular, la muestra es de 106 directores, el muestreo fue por conveniencia no probabilístico por la accesibilidad y disponibilidad para colaborar con la investigación; los instrumentos utilizados fueron validados por el juicio de cinco expertos, se comprobó la fiabilidad de las variables mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo resultados de alta confiabilidad (con un 0,886 Inteligencia Digital, un 0,931 en habilidades blandas y un 0,904 en gestión de procesos lo que significa que los ítems en la escala o prueba están altamente correlacionados entre sí). Se determinó de acuerdo a los resultados que el 50 % de directores manejan la inteligencia digital de forma regular, el 56 % de directores manejan las habilidades blandas de forma regular y el 17 % de directores manejan sus habilidades blandas de manera inadecuada y 43,4 % de directores realizan la gestión por procesos de forma regular. Se concluyó que la inteligencia digital y las habilidades blandas son predictores significativos que influyen en la gestión por procesos de las instituciones educativas de Abancay.

Palabras claves: Liderazgo directivo, Inteligencia digital, habilidades blandas y gestión por procesos.

Abstract

The objective of this research was to determine the impact of digital intelligence and soft skills as significant predictors of managerial leadership in process management in the educational institutions of Abancay, 2023. The methodology used in the research is based on a quantitative approach; the research is basic and reaches the explanatory level that is framed in the knowledge of reality as it is presented. The research design is non-experimental, causal correlational, and cross-sectional. The population is made up of 324 directors of regular basic education; the sample was by convenience or non-probabilistic sampling due to accessibility and availability to collaborate with the research made up of 106 directors, The instruments used were validated by the judgment of five experts; and the reliability of the variables was checked using Cronbach's Alpha, obtaining highly reliable results (with 0.886 Digital Intelligence, 0.931 in soft skills and 0.904 in process management which means that the items on the scale or test are highly correlated with each other). It was determined according to the results that 50 % of directors manage digital intelligence on a regular basis, 56 % of directors manage soft skills on a regular basis, and 17 % of directors manage their soft skills inadequately, and 43.4 % of directors carry out process management on a regular basis. It was concluded that digital intelligence and soft skills are significant predictors that influence the process management of the educational institutions of Abancay.

Keywords: Managerial leadership, digital intelligence, emotional intelligence, and process management.

1. Introducción

Quinto La rápida evolución en que se gestionan tanto instituciones públicas como privadas, impulsada por la transformación digital y una aceleración notable de una mayor interconexión que, destaca la necesidad crucial de un liderazgo sólido en cada organización, sin embargo, existen limitaciones debido a la falta de conocimiento, lo que amerita priorizar la inteligencia digital en el liderazgo directivo, aprovechando eficazmente la tecnología para lograr la transformación y el éxito en la era digital, mejorando la calidad, eficiencia y resultados tal como afirman Haefner et al. (2021), por ello dichas innovaciones, no debe llevarnos a reformas radicales, mejor deberían apuntar a crear un servicio donde la tecnología conviva con el desarrollo de habilidades sociales y socioemocionales de los directivos con la adecuada ejecución de la gestión por procesos que inciden en la calidad educativa. Según la Federación Estadounidense de Administradores Escolares (2023), la inteligencia artificial (IA) podría influir en los roles y responsabilidades de los líderes escolares al ofrecer análisis de datos, automatización de tareas administrativas, ayudar con el apoyo e intervención de los estudiantes y agilizar la comunicación rutinaria con los maestros, estudiantes y la comunidad en general. Howell (2014) destaca a Goleman estableciendo que “la primacía del coeficiente intelectual al crear conciencia sobre la inteligencia emocional aporta un valor invaluable. Se trata de la capacidad de comprender y gestionar las emociones, tanto propias como ajenas, lo que resulta fundamental para el éxito personal y profesional, como ingrediente esencial en el liderazgo eficaz y en el éxito de nuestras organizaciones”, contribuye a “la gestión y respalda las acciones de productividad, cuando las personas se sienten bien, trabajan lo mejor que pueden” (Patterson, 2008). Así mismo uno de los constituyentes fundamentales para fundar un clima organizacional que contribuya al desarrollo de los empleados y los estimule a contribuir plenamente al logro de propósitos, es la presencia de líderes emocionalmente inteligentes. En cualquier organización naturalmente habrá áreas de resonancia y áreas de disonancia. La relación general entre resonancia y disonancia determina el clima emocional de la organización donde el papel del líder tiene un fuerte componente emocional. De ahí la importancia de las competencias emocionales para el liderazgo del directivo (Venera, 2019).

En nuestro país existe el decreto Ley N°25762 de la Ley Orgánica del Ministerio de Educación que establece que son atribuciones del M.E. la formulación de políticas generales del gobierno central, así mismo la L.G.E en el art. 79 de la Ley 28044 establece que el MINEDU está facultado a concretar, direccionar y proferir la política educativa. En el PEN al 2021 la R.S. N° 001-2007 la política 2.3, establece la alfabetización digital y desarrollo de capacidades esenciales tecnológicas de estudiantes en el aprovechamiento adecuado de las TIC. De igual forma el plan bicentenario aprobado por D.S. N°054-2011-PCM, tiene como meta prioritaria la mejora de aprendizajes y el uso de las TIC impulsando la dotación de formas de conectividad. Así también, la EN de las tecnologías digitales en la EBR 2016 al 2021, propuesta por el MINEDU por RM N° 5050-2016 en la que específicamente se propone pasar de la concepción de las TIC como simples herramientas digitales a la aceptación progresiva de un enfoque sistémico, que considere desarrollar la “inteligencia digital”, la misma que se desarrollará en las I.E. de EBR en sus tres modalidades. Por otro lado, la gestión por procesos considerada como una rama de la gestión pública, que se enfoca en la disposición de todas las actividades que son parte integral de una I.E., respaldada por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado, de igual forma mediante RS. N° 006-2018- PCM/SGP, se incorpora la Norma Técnica R.S.G. N° 043-2021-MINEDU, “Metodología para la gestión por procesos en el MINEDU”, estableciendo disposiciones técnicas en todas las dependencias educativas. Actualmente, a pesar de existir normas legales desde el ministerio de educación, así como parte de la modernización del Estado aún se vive una crisis extendida en todos los espacios directivos, y la EBR no es la excepción porque, la inteligencia digital no desarrollada, y la mala praxis de las habilidades blandas dan cuenta de la debilidad y ausencia de liderazgo directivo afectando a docentes como administrativos donde la gestión por procesos se implementan inadecuadamente por lo tanto, la gestión precaria de la inteligencia digital, las habilidades blandas mal practicadas en una entidad pública impacta negativamente en la gestión por procesos e influye notablemente en la calidad educativa. En efecto, el problema general a investigar es ¿Cuál es el nivel de influencia de los predictores significativos del liderazgo directivo: inteligencia digital y habilidades blandas en la gestión por procesos de las I.E. en Abancay-Apurímac?.

El objetivo de la investigación realizada: Evaluar los predictores significativos del liderazgo directivo: Inteligencia digital y habilidades blandas que influyen en la gestión por procesos. Se consideró objetivos específicos: valorar el nivel de influencia de la inteligencia digital como predictor del liderazgo directivo en la gestión por procesos; establecer el nivel de influencia de las habilidades blandas como predictor del liderazgo directivo en la gestión por procesos en las I.E. de la provincia de Abancay año 2023. En este sentido, la investigación científica es relevante porque proporciona al mejorar los predictores del liderazgo directivo en este caso la inteligencia digital y las habilidades blandas que influyen en la gestión por procesos en las instituciones educativas para optimizar la toma de decisiones y la formulación de políticas educativas orientadas a mejorar la educación. Además, el estudio de los predictores que influyen en el liderazgo directivo puede colaborar para potenciar las capacidades y destrezas de los líderes educativos, generando un impacto directo en la mejora de la calidad educativa y en el alcance de los objetivos institucionales. Por último, la investigación de los predictores significativos del liderazgo directivo puede proporcionar información valiosa sobre las pericias y capacidades necesarias para ser un líder educativo eficaz. Esto puede ayudar a identificar áreas de mejora para los líderes actuales y para el desarrollo de líderes futuros y la mejora de la gestión por procesos mejorando la calidad educativa esperada. La hipótesis del estudio

propuesto: existe una relación positiva y significativa entre los predictores del liderazgo directivo: inteligencia digital- habilidades blandas que influyen en la gestión por procesos en las I.E. de la provincia de Abancay año 2023.

2. Bases teóricas de la investigación

Según Ñaupas et al. (2018) el marco teórico se refieren a la estructura conceptual que ayuda a definir los conceptos clave, las teorías, los modelos y las ideas que guían el enfoque del estudio propuesto, es una parte fundamental de cualquier investigación, porque proporciona una base sólida y una guía conceptual para la implementación, la interpretación, es crucial para asegurar que la investigación sea coherente, informada y relevante en el contexto de la literatura y las teorías existentes en el área de estudio.

Para tal caso, en el lado internacional se menciona a Mutmainnah et al. (2022), quienes realizan el estudio denominado El impacto del liderazgo directivo en comportamiento laboral innovador: la mediación rol del compromiso de continuación con el objetivo de probar el efecto del liderazgo directivo en el comportamiento laboral innovador. La novedad de esta investigación es encontrar un nuevo concepto de conducta laboral innovadora, a través de la combinación del constructo de mediación, mediante el Modelo de Mejora de la Conducta Laboral Innovadora basado en el Liderazgo Directivo a través de la Estrategia de Integración por Compromiso de Continuidad. El diseño de la investigación es una prueba de hipótesis mediante una encuesta (no experimental). Este estudio utiliza los indicadores de una sola dimensión de liderazgo y una categoría de compromiso organizacional. La muestra de esta investigación fue de 120 funcionarios Bandung. Este estudio concluye que el liderazgo directivo tiene un efecto indirecto sobre el comportamiento de trabajo innovador a través de la variable mediadora del compromiso de continuidad, lo que implica que el liderazgo directivo podría promover indirectamente el comportamiento innovador a través del compromiso de continuidad.

La suposición es que, si un líder es eficaz en la dirección del personal, se incrementará el compromiso del personal, y si el compromiso mejora, habrá un aumento en el comportamiento de trabajo innovador. Así mismo Hammad et al. (2022) publicaron el artículo científico “Mapeo del campo del liderazgo y la gestión educativa en la región del Golfo Árabe: revisaron críticamente los estudios previos árabes” el objetivo fue evaluar tendencias en la producción de conocimiento sobre liderazgo y gestión educativa (EDLM) en la región del Golfo Árabe, basándose en una base de datos de 272 estudios publicados en revistas locales (árabes) durante un período de 10 años (2009 – 2018). El estudio encontró que la literatura bajo investigación reflejaba muchas de las características que caracterizan la literatura EDLM de otros países en desarrollo, especialmente en términos de tipos de estudios, cobertura temática y métodos de investigación. Las características más notables incluyeron distribución geográfica desigual, predominio de artículos de un solo autor, ausencia de ciertos temas importantes, predominio de artículos empíricos. Se proporcionaron recomendaciones para mejorar la investigación futura de EDLM en la región. El estudio respalda los hallazgos de revisiones anteriores de la literatura EDLM en la región árabe y destaca la necesidad de esfuerzos más concertados para aumentar su capacidad para informar políticas y prácticas con respecto a liderazgo y gestión educativa.

Por otra parte, Mendling et al. (2017) en el estudio “Desafíos de la gestión inteligente de procesos de negocio” distinguen tres niveles diferentes de negocio las mismas que se interconectan: gestión multiproceso, gestión estratégica y la organización general del proceso. Las tecnologías actuales están desencadenando una cuarta revolución industrial y generan nuevas formas de hacer negocios. Con el rápido auge de las nuevas tecnologías (por ejemplo, blockchains, Internet de las cosas (IoT) o inteligencia artificial), las organizaciones están luchando por aprovechar al máximo las nuevas TI. Por un lado, las tecnologías emergentes permiten innovaciones digitales disruptivas (es decir, DI o innovaciones con nuevas tecnologías) que son prerequisites rudimentarios de procesos de negocio sostenibles (es decir, la forma de trabajar a largo plazo de una organización). Si bien las innovaciones de productos/servicios son una característica potencial para que las organizaciones lideren el mercado, las innovaciones de procesos digitales ayudan en términos de reducir los retrasos y el intercambio de recursos. En consecuencia, las innovaciones digitales están transformando tanto las necesidades de los clientes como los requisitos de infraestructura. Las nuevas tecnologías, como las cadenas de bloques, la IoT, la minería de procesos, la automatización robótica de procesos, la inteligencia artificial, la realidad virtual y la impresión 4D, tienen el potencial de cambiar de forma disruptiva los procesos empresariales.

Ahmad & Van Looy (2020) en el estudio Gestión de Procesos de Negocio y Digital Innovaciones: una revisión sistemática de la literatura en la que consideran que las tecnologías emergentes tienen capacidades para remodelar la gestión de procesos de negocio (BPM) desde su versión tradicional a una variante más exploratoria. Sin embargo, para aprovechar todos los beneficios de las nuevas TI, es esencial revelar el potencial de investigación de BPM y detectar tendencias recientes en la práctica. En el trabajo presentan una revisión sistemática de la literatura (SLR) con 231 artículos académicos recientes (desde 2014 hasta mayo de 2019) que integran BPM con las innovaciones digitales (DI). Posicionamos esos artículos frente a siete tendencias futuras de BPM-DI que se derivan inductivamente de un panel de expertos. Los principales impactos tecnológicos dentro del campo BPM

parecen centrarse en la creación de valor, la participación del cliente y la gestión de procesos de negocio centrado en las personas e intensivo conocimiento. Finalmente, en base a los hallazgos se recomienda que los académicos y las organizaciones se preparen mejor para las necesidades digitales futuras. Las innovaciones en los procesos digitales ayudan a realizar tareas de manera más rápida e inteligente. Por ejemplo, las ciudades inteligentes se benefician de los dispositivos IoT para realizar monitoreo basados en tecnología. Nuestro SLR ha demostrado que BPM combinado con tecnologías emergentes puede cambiar las propuestas de valor de los clientes, lo que abre nuevas vías para desarrollar una alineación estratégica entre las políticas o reglas organizacionales por un lado y las características de BPM por el otro.

De la misma forma Caputo, et al. (2019) en su artículo el papel de las habilidades blandas y los grandes datos intentan construir un marco conceptual directo para vincular las habilidades blandas de los empleados del grupo con las innovaciones basadas en tecnología y desarrollar procesos educativos orientados a aumentar la habilidad para planificar sus actividades y procesos de trabajo. El objetivo es Identificar la viabilidad de estas herramientas basadas en tecnología y son más útiles si se adoptan en procesos de empresas para los que se requieren altas habilidades de recursos humanos. En estos procesos, las herramientas basadas en tecnología pueden aumentar la productividad de las empresas creando las condiciones para su ventaja competitiva. Desde este punto de vista, se plantea como prioridad que los profesionales definan con precisión los procesos a través de los cuales las empresas enfrentan la transformación digital en curso, identificando la forma correcta de equilibrar las dimensiones humana y tecnológica. En consecuencia, la investigación demuestra la existencia de varias conexiones entre las dimensiones humana y tecnológica en el entorno empresarial abierto a múltiples implicaciones gerenciales. El cuestionario estaba dirigido a investigar las percepciones en base a cuatro variables independientes: motivación laboral, competencias sociales, comportamiento organizacional y gestión de las emociones de los recursos humanos. Estas categorías se han dividido en ítems y, para cada ítem, se han formulado un determinado número de frases que exigen a los recursos humanos de las empresas expresar su opinión utilizando la escala Likert. La muestra final está compuesta por 72 empresas europeas de alta tecnología. De estas firmas, 4.758 recursos humanos han completado el cuestionario de junio a noviembre de 2018. Las hipótesis se han probado mediante SEM basado en covarianza utilizando IBM® SPSS®. Como resultado de la presente investigación afirman que las empresas interesadas en beneficiarse de las posibilidades y aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital tienen la necesidad de actuar en la gestión del personal y construir las condiciones para un uso efectivo de los múltiples instrumentos emergentes relacionados con la transformación digital dentro de la empresa.

Como también Ismail et al. (2020) en el estudio titulado la competencia de la comunicación social como habilidades blandas del liderazgo escolar en la región Archipiélago en la que examinaron la aplicación de las habilidades de comunicación social de los directores en estilos de liderazgo situacional para mejorar la interacción maestro/alumno y en la última instancia mejorar el desempeño del maestro y el aprendizaje en las escuelas de las Islas Riau. Los datos fueron recogidos mediante cuestionarios y entrevistas a 28 docentes con un enfoque cuantitativo. Se puede inferir una correlación positiva de la competencia de la comunicación social como habilidades blandas, basado en los resultados obtenidos entre el estilo de gestión situacional de los directores y el rendimiento académico.

A nivel de América latina existe una tesis doctoral titulada El Intercambio de Conocimientos como Variable Mediadora en la Mejora de Procesos Morales (2017). Su objetivo es analizar las razones detrás del éxito de numerosas organizaciones en implementar programas de mejora mientras que otras no. Utiliza un enfoque cuantitativo y realiza ecuaciones estructurales estimadas mediante funciones de mayor probabilidad la muestra fue 200 compañías de las industrias manufactureras de Ecuador. Según los resultados obtenidos, el intercambio de conocimientos desempeña un papel crucial al mediar la correlación entre la cultura organizacional y la estructura, influyendo positivamente en la optimización de procesos y no están adoptando tecnologías de la información para la gestión efectiva del conocimiento. De acuerdo con los hallazgos más relevantes, la cultura organizacional presenta una influencia directa y significativa en el Intercambio de conocimientos, y simultáneamente, ejercen una influencia indirecta y significativa en la mejora de procesos.

Gaviria del Águila (2020) presenta una tesis doctoral denominado Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020. El objetivo del estudio es Desarrollar un marco para la gestión de procesos con enfoque en la mejora de los servicios públicos en la provincia alto amazónica de Loreto en el año 2020. El estudio es aplicado, no experimental, descriptivo los métodos utilizados son encuestas e instrumentos cuestionarios, 10 directivos son la muestra y 300 la población conformada por 300 personas de las provincias y municipios de la alta Amazonía, conformados por ciudadanos. En cuyo resultado los funcionarios tenían una comprensión aceptable de la gestión de procesos y la calidad del servicio, y los residentes descubrieron que sus necesidades individuales o colectivas a veces o rara vez eran satisfechas. En resumen, de acuerdo a la problemática analizada, el modelo de gestión por procesos emerge como un medio efectivo para mejorar los servicios públicos en la provincia, destacándose como una solución apropiada para abordar este problema. Su fundamentación radica en la optimización de los procesos de los servicios públicos, de esta manera, se propician mejoras significativas cuyos impactos, evaluados por expertos a través de sus diversas dimensiones, resaltan su aporte al desarrollo de los servidores de las instituciones públicas.

La tesis Habilidades blandas para desarrollar el liderazgo transformacional en el personal de mando gerencial de las grandes empresas mineras del Perú (Guevara, 2023) en la que los autores confirman, por un lado, la relación positiva y significativa entre la variable motivación y liderazgo transformacional; también la relación significativa y positiva entre la variable comunicación y el liderazgo transformacional es confirmada, entre la variable independiente trabajo en equipo y la variable dependiente liderazgo transformacional.

Con respecto a la inteligencia digital se tiene la teoría de la difusión de la innovación (DIT) de Rogers, citado por Hozal (2023) la que permite explicar que el proceso de decisión para la adopción de innovaciones consta de las siguientes cinco etapas. La primera etapa de conocimiento implica adquirir conocimiento cognitivo, durante la cual la persona está expuesta a la innovación, se vuelve consciente de ella (conocimiento consciente) y busca información sobre formas de usarla de manera eficiente (conocimiento práctico). Para aumentar la probabilidad de que los individuos adopten la innovación, deben tener un nivel suficiente de conocimiento práctico antes de intentar utilizar la innovación de forma independiente. La segunda etapa de persuasión está centrada en la emoción, ya que es en esta fase donde se forman las actitudes sobre la innovación. En esta etapa, la persona experimenta incertidumbre y, en consecuencia, puede verse influida por el estímulo social para utilizar la herramienta innovadora, así como por las evaluaciones subjetivas favorables del instrumento por parte de los miembros del grupo de pares. La tercera etapa de decisión es cuando el individuo decide si adopta o rechaza el uso de la innovación, por lo que la probabilidad de elegir adoptarla aumenta con el número de oportunidades previas para probarla. En última instancia, la decisión se ve afectada por tres tipos de motivos: deseo personal, presión de grupo y/o presión de una figura de autoridad. La cuarta etapa de implementación es cuando el individuo utiliza la innovación y examina los resultados. En consecuencia, en esta etapa, es esencial que los usuarios reciban retroalimentación, así como asistencia y apoyo, de quienes lideran la transición, ya que esto ayudará a disminuir la incertidumbre entre los nuevos usuarios. Otro elemento facilitador en esta etapa es la reinención, mediante la cual los usuarios adaptan y cambian el instrumento según sus necesidades. Cuanto mayor sea el número de adaptaciones introducidas, mayor será también la probabilidad de que la herramienta se utilice de forma coherente. En la quinta etapa de confirmación, los usuarios examinan reflexivamente el proceso y sus resultados, buscando la confirmación de su decisión a medida que consolidan sus actitudes finales.

Con respecto a las habilidades blandas tenemos la teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner afirma que, cada ser humano es capaz de realizar siete formas relativamente independientes de procesamiento de información, y los individuos se diferencian entre sí en el perfil específico de inteligencias que exhiben. Además, las medidas de las diversas inteligencias son en gran medida independientes y aprovechan capacidades distintas a las medidas por las pruebas de inteligencia estándar. Por la cual propuso que la inteligencia no se puede medir de manera unitaria, sino que existen diversas inteligencias, entre ellas la inteligencia emocional. Por lo tanto, las habilidades blandas, como el control de emociones, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, pueden considerarse manifestaciones de la inteligencia emocional.

Por otro lado, la teoría de la Inteligencia Emocional, desarrollada por Goleman, desarrollado por Medrano (2023), en este marco teórico, existen cuatro categorías de habilidades dentro del ámbito de la inteligencia emocional. En la primera etapa de este marco de capacidad mental, se encuentran las habilidades complejas que permiten a un individuo percibir, evaluar y expresar emociones. Las habilidades aquí incluyen identificar las emociones propias y ajenas, expresar las propias emociones y discriminar las expresiones de emoción en los demás. Las destrezas correspondientes al segundo nivel engloban la utilización de las emociones para potenciar y ordenar el pensamiento: aprovechar las emociones para respaldar procesos de juicio, reconocer que las fluctuaciones en el estado de ánimo pueden dar lugar a comprender y puede generar soluciones diversas para distintos problemas. En el tercer nivel, se incluyen habilidades tales como etiquetar y discernir entre emociones (por ejemplo, diferenciar entre agrado y amor), comprender combinaciones complejas de sentimientos (como la interacción entre amor y odio) y establecer pautas sobre los sentimientos, como la noción de que la ira a menudo conduce a la vergüenza, y que la pérdida suele ir acompañada de tristeza. El cuarto nivel de este modelo implica la capacidad general de organizar las emociones en función de algún objetivo social. En este nivel más avanzado de inteligencia emocional, se encuentran las destrezas que permiten a los individuos comprometerse o distanciarse selectivamente de las emociones, así como monitorear y gestionar las emociones tanto en sí mismos como en los demás. La teoría del desempeño fundamentada en la Inteligencia emocional remarca en el entorno laboral y estableció pautas para el desarrollo individual efectivo de competencias clave basadas en la Inteligencia Emocional. El desarrollo de habilidades progresa desde el primer nivel hasta el cuarto. Sin embargo, todas las aptitudes mentales mencionadas se encuadran en la estructura general de reconocimiento o regulación del yo y del otro.

Con respecto a la gestión existe una concepción dualista de la epistemología de la gestión, propuesta por Sulkowski (2010), la primera perspectiva se puede identificar como objetiva, la segunda como relativista. Este enfoque interdisciplinario supone la integración estructural de los subsistemas dentro del todo mayor y el surgimiento de cualidades específicas del sistema en niveles superiores de complejidad, una organización es un sistema complejo sometido a una dirección limitada que mantiene el equilibrio en los procesos de flujos de materiales e información con el entorno. La epistemología funcionalista sistémica que combina el neopositivismo, el funcionalismo y la escuela sistémica está orientada a la creación de sistemas integrados y a la verificación de la verdad con la ayuda

de métodos cuantitativos objetivos. La concepción neopositivista es el impulso hacia la unidad de la ciencia y la creencia de que se puede construir un método científico unificado basado en la teoría general de sistemas, entonces la relación entre el funcionalismo concierne a ideas tales como integración sistémica (funcional) y homeostasis.

La segunda perspectiva simbólico-interpretativo, es un enfoque cognitivo competitivo puede describirse como interpretativo simbólico o cualitativo. Las principales fuentes de inspiración son las ciencias sociales y humanísticas, como las ciencias políticas, sociología, psicología, y antropología. Muchas ideas relacionadas con la cultura corporativa, la gestión, la gestión de recursos humanos, la gestión por procesos o la gestión de cambios se basan en supuestos epistemológicos. La base de la epistemología interpretativa es el supuesto sobre un carácter constructivo y convencional de la realidad social y organizacional. El orden organizacional no existe objetivamente, sino que es mantenido, reconstruido y modificado continuamente por individuos y grupos que actúan dentro y alrededor de una organización. Los procesos de organización gestión son creados por grupos en procesos institucionales de legalización e internalización y son contractuales son un consenso colectivo.

En otras palabras, la situación actual de la educación en Perú pone de manifiesto la necesidad de realizar un considerable esfuerzo para elevar la calidad de los servicios educativos. Esto está directamente vinculado con el papel de los directivos de las I.E. Por lo tanto, se vuelve crucial tener en cuenta un factor importante en la formación de estos directores: la capacitación en inteligencia digital y el desarrollo de habilidades interpersonales, según lo señalado por (Rossi, 2020).

Abdullah & Nurviani (2022) citan a Murphy et al. (2006) quienes conciben el liderazgo como la acción de ejercer influencia sobre otros para lograr propósitos mutuamente acordados para la organización. Esta definición destaca que el liderazgo no es una característica personal, sino un proceso dinámico. Además, subraya que el liderazgo implica influencia, requiriendo interacciones y relaciones entre personas. Evans (2022) destaca que comprender, cómo una persona específica ejerce influencia en individuos, grupos, organizaciones e incluso sociedades es un desafío para los profesionales dedicados al estudio de este fenómeno y para aquellos interesados en fomentar un liderazgo positivo.

En el contexto educativo, el liderazgo educativo se define como un conjunto de cualidades positivas que destacan una organización gerencial liderada por una persona proactiva, creativa y transformadora, donde las organizaciones educativas actuales están obligadas a tener éxito a través de una óptima toma de decisiones (Buendía, 2022). Según Vázquez et al. (2021), el liderazgo directivo implica la habilidad para administrar el conocimiento, fomentando la innovación (inteligencia digital), y la creación de nuevos conocimientos como un proceso lógico, organizado y sistemático. Cuesta y Moreno (2021) definen el liderazgo educativo como actividades directa e indirectamente relacionadas con la capacidad de gestionar eficazmente el conocimiento para la toma de decisiones, la innovación y su aplicación en la gestión por procesos, considerado liderazgo asociado, con una influencia significativa en la gestión institucional. McGinity et al. (2021) observan que el liderazgo educativo está en una fase de expansión masiva pero cada vez más inestable, mientras que Hilal et al. (2022) confirman el liderazgo del director como un predictor significativo en diferentes contextos escolares, especialmente cuando el liderazgo es compartido y comunitario. Mutmainnah et al. (2022) destacan el efecto indirecto del liderazgo del director sobre el comportamiento de trabajo innovador, mediado por la variable del compromiso de continuidad. Además, Gardner et al. (2021) respaldan la importancia del liderazgo del director como predictor significativo en diversos entornos escolares.

Furtado y Sobral (2023) analizan el paradigma de liderazgo predominante de la era industrial, que conceptualiza al líder como un héroe. Este líder es percibido como un agente activo que visualiza el futuro, formula y comunica la estrategia, motiva e inspira a los seguidores, asigna roles, evalúa y recompensa basándose en el rendimiento, reflejados en prácticas exitosas y aprendizaje. En contraste, Courtney & McGinity (2022) sostienen que los 'líderes del sistema' son aquellos directores dispuestos a asumir funciones de liderazgo a nivel del sistema, preocupados por el éxito de otras escuelas y trabajando en pro de ello. Según Mutmainnah et al. (2022), el objetivo principal de un líder es ayudar a los subordinados a alcanzar sus objetivos personales de manera efectiva, proporcionándoles dirección y respaldo esencial para lograr las metas de la organización. Por otro lado, Yang et al. (2022) señalan que el trabajo de un líder varía según el puesto, manifestándose de diversas formas, como en la creación de una cultura de innovación, la atracción de talento y la generación de confianza en sus liderados.

A partir de la ratificación de la Declaración Universal de Derechos Humanos en 1948, se ha consagrado el reconocimiento de la educación como un derecho inherente. La propuesta de la educación para todos representa un esfuerzo colaborativo de más de 150 gobiernos que han adoptado una Política Global sobre Educación para respaldar el principio de la educación globalizada. Como señala Muñoz (2021), elevar el estándar de la educación a gran escala es un desafío significativo para el sistema escolar, lo que ha llevado a los gobiernos de diversos países a emprender esfuerzos para transformar la educación a nivel mundial en las últimas décadas, ya que Madani (2019) destaca que el objetivo final de muchos países es garantizar niveles óptimos de acceso a la educación para elevar su excelencia. La inversión en educación fortalece la riqueza y el crecimiento de una sociedad, permitiendo a las personas mejorar su eficacia personal, productividad e ingresos.

Cabe destacar el enfoque de la Calidad Total en Educación propuesto por Feigenbaum (1991), quien argumenta que lograr la excelencia educativa implica el involucramiento activo de todos los integrantes de la I.E. y la adaptación constante a las cambiantes necesidades de los estudiantes. En contraste, Azorín et al. (2020) defienden que el perfeccionamiento de la excelencia educativa se logra mediante la colaboración, un liderazgo efectivo y la implementación de prácticas pedagógicas respaldadas por la investigación. Según Madani (2019), la formación educativa emerge como un pilar esencial en el progreso de una nación.

Paechter et al. (2010) señalan que, en tiempos recientes, los medios digitales han desempeñado un papel significativo, al perfeccionar las tácticas de dirección y administración. Por otro lado, Yang et al. (2022) explican que la Industria 4.0, representa la fusión de las esferas digital, física y biológica en un solo ámbito. Según el BID, las TIC en infraestructura ha avanzado considerablemente en la última década, excepto en el desarrollo de contenidos y la capacitación de recursos humanos. Específicamente, ha habido un rezago en la identificación y difusión de tecnologías eficaces implementadas en el sector público, enfocándose en habilidades digitales, diseño de servicios y desarrollo de herramientas digitales. Ågerfalk (2020) conceptualiza una práctica digital como una habilidad digital cuando uno o varios de sus componentes son digitales. En cuanto a la inteligencia artificial (IA), Vargas (2021) la define como la capacidad de una máquina para llevar a cabo tareas cognitivas comúnmente asociadas con la mente humana. Dumitriu et al. (2020) sugieren que la inteligencia artificial se volverá más omnipresente, la IA automatizada transformará la ejecución de tareas educativas (Davenport, 2018), convirtiéndose en una fuerza tecnológica con un potencial disruptivo cada vez más evidente.

En la misma línea, Brynjolfsson & McAfee (2017) sostienen que la IA es la tecnología de propósito general más importante de nuestra era, particularmente en lo que concierne a las estrategias de machine learning Marnewick & Marnewick (2021) argumentan que los gerentes deben poseer habilidades y competencias adquiridas para administrar proyectos futuros. Walker & Lloyd (2019) indican que los gerentes necesitarán atributos y experiencias clave en el ámbito académico (duro) y relacional (blando), destacando también la importancia de las habilidades tecnológicas. Schuh et al. (2017) definen la capacidad digital como los requisitos fundamentales para el trabajo y el aprendizaje basados en la información. Siguiendo la misma línea, Marnewick & Marnewick (2019) identifican competencias esenciales para gestionar equipos de trabajo en la Cuarta Revolución Industrial (4IR), destacando la alfabetización digital como una habilidad clave para los gerentes, dada la evolución constante de los requisitos digitales. Además, Xu et al. (2020) indican que en la era de los grandes datos, la tecnología y el análisis avanzan en el liderazgo de la gestión del impacto y la gestión de personas. Esto se refleja en el rendimiento mejorado gracias a nuevos enfoques de gestión que promueven la colaboración en equipo y facilitan el intercambio de información. La gestión organizacional intenta resolver la complejidad organizacional utilizando dos enfoques Piñuela & Quito (2020) 1. Enfoque duro: gestionar estructuras, procesos, sistemas, métricas y riesgos organizacionales utilizando modelos predictivos en cambio 2. Enfoque blando: Implica trabajar con relaciones, emociones, rasgos de personalidad y la cultura organizacional al evaluar la organización y sus problemas, necesidades u oportunidades de mejora, intente abordarlos mediante uno, otro o una combinación de los dos enfoques descritos.

Singh (2023) argumenta que las habilidades sociales están intrínsecamente relacionadas con la ejecución laboral. Las habilidades blandas, según Ali et al. (2021), subrayan la importancia de mejorar la conciencia del personal en las organizaciones sobre la relevancia de las habilidades blandas para aprovechar oportunidades, crear un ambiente de trabajo en equipo propicio para mejorar el desempeño y alcanzar metas. Stoffkova et al. (2022) destacan la destreza emocional como una habilidad clave, que implica la capacidad de gestionar tanto las propias emociones como las de los demás, discerniendo entre las repercusiones positivas y negativas. La I.E. según Goleman (1998), abarca la conciencia emocional, la maduración emocional, el crecimiento y el desarrollo personal. En términos más amplios, I.E. implica la capacidad de combinar emoción con inteligencia y utilizar las emociones como un respaldo en la resolución de problemas y la toma de decisiones, contribuyendo así a una vida plena (Akerjordet, 2010). En este sentido, sugiere que podría haber una fase transformacional de la reflexión ontológica relacionada con la conciencia y la existencia humana. Este aspecto es crucial, especialmente cuando se considera que la filosofía desempeña un papel fundamental como el eslabón perdido entre los valores y el comportamiento (Kim, 2022).

La implementación gradual de la gestión por procesos está regulada por la Ley N° 27658, Ley de Modernización del Estado, y la RS. N° 006-2018-PCM/SGP incorpora la Norma Técnica R.S.G. N° 043-2021-MINEDU, "Metodología de Gestión por Procesos en el MINEDU", que establece disposiciones técnicas en todas las dependencias educativas. Al respecto Feversani et al. (2023) sostienen que las mejoras en los procesos internos pueden impactar en la excelencia de los servicios que se ofrecen a los usuarios. Según Voirol et al. (2021), el liderazgo y la gestión están estrechamente entrelazados como procesos, ambos esenciales para que las organizaciones alcancen estratégicamente los objetivos clave. El liderazgo se define como la capacidad para expresar visiones y metas de manera convincente, motivar y generar cambios, mientras que la gestión implica lograr resultados específicos a través de la planificación, organización y resolución de problemas.

Saura et al. (2021) sugieren que los procesos deben implementarse como cambios estructurales destinados a satisfacer en un tiempo razonable las necesidades de los clientes. Las estrategias de recursos humanos, según la misma fuente, deben centrarse en involucrar a los trabajadores para que comprendan las tareas de recursos

humanos. Además, Baiyere et al. (2020) señalan que, además de abordar los cambios en los empleados existentes y la rotación del personal, las organizaciones a menudo incorporan nuevos empleados o contratan a terceros (Svahn et al. 2021) para adquirir capacidades de innovación en tecnologías digitales. Estas situaciones se intensifican en un contexto donde los cambios ocurren a un ritmo y frecuencia que desafían la capacidad de mantener actualizados los modelos de procesos. En consecuencia, proponemos que las implicaciones de la transformación digital para las personas y los equipos también se reflejan en el trabajo de Budayan & Okudan (2022). Estos autores identificaron cinco medidas, a saber: el compromiso directivo, la participación y el empoderamiento de los empleados, la relación con el cliente y la mejora y gestión de procesos, que pueden utilizarse para evaluar el rendimiento de la gestión de calidad total.

Para garantizar una toma de decisiones de calidad, es esencial seleccionar un método adecuado, debe ser lógico, dado que sus impactos son significativos para el funcionamiento de la organización involucrada. Averchenkova & Averchenkov (2020) destacan que las decisiones gerenciales determinan medidas específicas para alcanzar metas, como los valores específicos de los indicadores de los Proyectos Nacionales. Este proceso involucra la aplicación de habilidades, competencias, elementos emocionales y sociales interconectados que afectan nuestra capacidad para comunicarnos eficazmente, comprendernos mutuamente y relacionarnos con los demás, como señala Bar-On (2006), citado por Lubradeh (2020). Por otro lado, Avenca et al. (2023) subrayan que un liderazgo efectivo influye positivamente en la transmisión de conocimientos en el seno del equipo. Esta transferencia abarca tanto el intercambio de conocimientos explícitos como la interacción cara a cara, es decir, el intercambio de conocimientos tácitos. La inteligencia digital emerge como un contribuyente significativo, promoviendo la eficiencia en los procesos, el seguimiento, la capacidad de decidir y el avance en el ámbito profesional. En este contexto, es fundamental comprender que el liderazgo directivo implica diversas formas de gestionar un establecimiento o institución para lograr buenos resultados, resolver problemas, crear una atmósfera de confianza con los subordinados, reorganizar y beneficiar positivamente, con el objetivo de alcanzar las metas institucionales.

Piñuela y Quito (2020) destacan que la gestión por procesos, el cual se ha vuelto un componente esencial en la administración de las organizaciones, se caracteriza por la simplificación de la complejidad organizacional. La era digital ha planteado desafíos significativos a nuestra forma de vivir y trabajar; estos cambios no se limitan únicamente a aspectos técnicos, sino que ya estamos experimentándolos la cual contribuye a la automatización, lo que se conoce como gestión por procesos. En cuanto al liderazgo directivo, juega un rol fundamental en determinar el éxito o fracaso de una organización, incluyendo instituciones educativas. Un liderazgo efectivo tiene el potencial de cultivar una cultura positiva, impulsar la motivación y la productividad del personal y, en última instancia, mejorar los resultados organizacionales.

Se establece, como fundamentos teóricos la Teoría de la Difusión de Rogers para entender el liderazgo directivo en un entorno digital. La base teórica de las Inteligencias Múltiples de Gardner, que propone que la inteligencia no puede medirse de manera única, sino que existen diversas formas de inteligencia, incluida la inteligencia emocional según la propuesta de Goleman. Este último autor introduce la noción de I.E. que implica la habilidad de identificar, comprender y gestionar tanto las emociones propias como las de los demás. Asimismo, considero como teoría base la concepción dualista de la epistemología de la gestión. Esta propuesta explica claramente la perspectiva funcional sistémica y la perspectiva simbólico interpretativo, aspectos cruciales para comprender la gestión por procesos, ya que esta abarca ambas perspectivas.

3. Metodología

La investigación es de tipo básica explicativa porque promueve una nueva teoría y contribuye al conocimiento fundamental, proporcionando la base para futuras investigaciones después de hacer la prueba de la hipótesis (causa efecto) para explicar sobre los predictores del liderazgo directivo que influyen en la gestión por procesos de una institución. Así como refiere Naupas et al. (2018) la investigación es básica porque sirve como cimiento para la investigación aplicada.

El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipula ninguna variable del estudio, así como indican Fernández y Bautista (2018), la investigación no experimental se define como un tipo de investigación que se lleva a cabo sin alterar intencionadamente las variables.

En este caso, la población total es un grupo de 324 directivos que trabajan en instituciones de gestión pública en Abancay, abarcando el nivel secundario, primario e inicial. En el marco de esta investigación, se ha optado por una muestra de conveniencia o muestreo no probabilístico por la accesibilidad y disponibilidad para colaborar con la investigación compuesta por 106 directores, que abarca a todos profesores que desempeñan funciones directivas en los tres niveles de EBR. Para el muestreo, se ha empleado la técnica de la encuesta y el cuestionario estructurado compuesto por 67 ítems. Este cuestionario tiene como objetivo identificar los predictores significativos del liderazgo directivo que inciden en la gestión por procesos en las I.E. de Abancay.

En cuanto a la primera variable, Inteligencia Digital, consta de 14 ítems, distribuidos en 6 ítems de habilidades digitales, 4 ítems de diseño de servicios y 4 ítems de desarrollo de herramientas. Estos ítems permitieron a los participantes calificar su nivel de competencia en el uso de tecnologías digitales, así como su capacidad para aprovecharlas en un contexto actual, adaptarse a nuevas tecnologías y comprender las tendencias digitales en su rol como directivos. Por otro lado, la variable 2, Habilidades Digitales, incluye 20 ítems, abarcando 9 ítems relacionados con el control de emociones, 8 ítems de comunicación asertiva y 3 ítems de trabajo en equipo. En cuanto a la variable 3, que actúa como la variable dependiente, Gestión por Procesos, se han utilizado 33 ítems. Estos se dividen en 15 ítems correspondientes al proceso pedagógico, 10 ítems al proceso de bienestar y 8 ítems al proceso de condiciones operativas.

Según Ñaupas et al. (2018) las encuestas son una técnica de investigación que implica recopilar datos a través de una serie de preguntas estandarizadas que se hacen a los participantes, conocidos como encuestados. Para la investigación realizada se aplicó encuestas a 106 directivos, quienes respondieron un cuestionario 67 ítems, en las que se consideraron los ítems que corresponden a las dimensiones de las tres variables estudiadas.

4. Resultados

La información recopilada durante la investigación de campo a través de cuestionarios se ingresó en una base de datos de Excel y posteriormente fue procesada utilizando el software SPSS 27, lo que arrojó los resultados obtenidos.

Los resultados descriptivos en una investigación se refieren a la presentación y análisis de datos de manera que proporcionen una descripción detallada de las características clave de la muestra o población estudiada. Estos resultados no implican inferencias o conclusiones más allá de lo que los datos muestran directamente. En lugar de realizar interpretaciones más profundas, los resultados descriptivos se centran en proporcionar una visión clara y objetiva de los datos recopilados. En el estudio se consideran los siguientes resultados.

En la tabla 1 se observa que, del total de 106 directivos encuestados un 47,2% están en un nivel regular, mientras que el 52,8% se encuentran en un nivel adecuado en inteligencia digital. Así como describe Schuh et al. (2017) una capacidad digital, que definen como los requisitos básicos para el trabajo y el aprendizaje basados en la información. En la misma línea Sliep & Marnewick (2020), se identifican las competencias necesarias para gestionar equipos de trabajo dentro de la 4IR, uno de ellos es la alfabetización digital (Dedebali, 2020).

Tabla 1: Niveles de la variable inteligencia digital.

Niveles	Inteligencia digital		Habilidades digitales		Diseño de servicios		Desarrollo de herramientas	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuado	56	52,8	70	66	24	22,6	40	37,7
Regular	50	47,2	25	23,6	25	23,6	58	54,7
Inadecuado	0	0	11	10,4	25	23,6	8	7,5
Total	106	100	106	100	106	100	106	100

En la dimensión de habilidades digitales, los resultados indican que el 10,4% se encuentra en un nivel inadecuado, el 23,6% en un nivel regular y el 66% en un nivel adecuado. En cuanto a la dimensión de diseño de servicios, un 23,65% se encuentra en un nivel inadecuado, el 23,6% en un nivel regular y el 22,6% en un nivel adecuado. Por otro lado, en la dimensión de desarrollo de herramientas, se observa que el 7,5% está en un nivel inadecuado, el 54,7% en nivel regular y el 37,7% se ubican en el nivel adecuado.

Según las resultas de la tabla 2 se observa que de 106 directivos un 17% tiene un inadecuado manejo de habilidades blandas, el 56,6% tiene un regular manejo de habilidades blandas y el 19,8% maneja adecuadamente sus habilidades blandas. Así como menciona Goleman (2006) las habilidades blandas es la capacidad de relacionarse con los demás a través de las habilidades personales y sociales conduce a una mayor disposición a buscar satisfacción en las situaciones personales y laborales.

Tabla 2: Niveles de la variable Habilidades Blandas y sus dimensiones

Niveles	Habilidades blandas		Control de emociones		Comunicación asertiva		Trabajo en equipo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuado	21	19,8	43	40,6	36	34	29	27,4
Regular	60	56,6	42	39,6	53	50	66	62,3
Inadecuado	18	17	21	19,8	17	16	11	10,4
Total	106	100	106	100	106	100	106	100

En este caso se ha considerado como una de las habilidades el Control de emociones en la que el 19,8% de los encuestados se encuentra en un nivel inadecuado, el 39,6% de encuestados controlan regularmente sus emociones y el 40,6% controlan adecuadamente sus emociones.

Otra de las habilidades consideradas es la comunicación asertiva en la que el 16,0% tienen una comunicación asertiva inadecuada, el 50,0% de encuestados se encuentra en un nivel regular en comunicación asertiva y el 34,0% de encuestados tienen una comunicación asertiva adecuada. Otra de las habilidades blandas consideradas es el trabajo en equipo donde el 10,4% de los encuestados realizan trabajos en equipo de forma inadecuada, el 62,3% realizan trabajo en equipo regular y el 27,4% realizan un trabajo en equipo adecuado.

La tabla 3 muestra que el 43,4% de directores realizan la gestión por procesos de forma regular y el 56,6% de directores realizan una gestión de procesos de forma adecuada. También del resultado se tiene que el 9,4% de directores realizan un inadecuado proceso pedagógico, 20,8% realizan un regular proceso pedagógico y el 5,7% realiza un adecuado proceso pedagógico. Así también el 13,2% de directores realizan un proceso de bienestar.

Tabla 3: Niveles de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.

Niveles	Gestión de procesos		Proceso pedagógico		Proceso de bienestar		Proceso de condiciones operativas	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuado	60	56,6	74	5,7	71	77,0	43	40,6
Regular	46	43,4	22	20,8	21	19,8	42	39,6
Inadecuado	0	0	10	9,4	14	13,2	21	19,8
Total	106	100	106	100	106	100	106	100

La Tabla 4 presenta información relevante sobre el ajuste de modelos relacionados con la inteligencia digital y las habilidades blandas en la gestión por procesos. Se observa que el valor p es $< 0,05$ en todos los casos, y el estadístico de Chi-cuadrado alcanza el valor más bajo de 56,129 en la relación entre la inteligencia digital y las habilidades blandas en la gestión por procesos. En consecuencia, se confirma que la gestión por procesos y sus dimensiones, como los procesos pedagógicos, procesos de bienestar y procesos de condiciones operativas en las instituciones públicas, dependen de los predictores del liderazgo directivo, la inteligencia digital y las habilidades blandas.

Tabla 4: Niveles de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	66,354	56,129	3	0,001
Final	10,224			

La prueba señala que existe una dependencia de la variable gestión por procesos con respecto a las variables inteligencia digital y habilidades blandas que ejercen los directores en las instituciones educativas. Por lo tanto, podemos concluir que la gestión por procesos depende de la inteligencia digital y las habilidades blandas.

La prueba de bondad de ajuste Chi-cuadrado se emplea en el contexto de modelos de regresión logística para evaluar el grado de ajuste que presenta el modelo a los datos observados. Si el valor de significancia (p-valor) de la desviación es igual a 1,000, esto indica que no hay evidencia significativa de falta de ajuste del modelo. En otras palabras, el modelo de regresión logística utilizado se ajusta bien a los datos observados, teniendo en cuenta las variables independientes (inteligencia digital y habilidades blandas) y la variable dependiente (gestión de procesos). Por lo tanto, la interpretación en este caso sería la siguiente: Ajuste adecuado del modelo: Un p-valor elevado sugiere un buen ajuste del modelo. Esto implica que las probabilidades predichas por el modelo se alinean de manera razonable con las frecuencias observadas en las categorías de la VD (gestión por procesos), considerando las VI (inteligencia digital y habilidades blandas). Confianza en las predicciones: La falta de evidencia de falta de ajuste del modelo sugiere que puedes tener confianza en las predicciones y estimaciones que se derivan de este modelo de regresión logística. Como se aprecia en la tabla 5.

Tabla 5: Prueba de bondad de ajuste.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	51,048	270	1,000
Desviación	73,342	270	1,000

El valor de Nagelkerke es una medida utilizada en el contexto de análisis de regresión logística. Esta medida es una versión ajustada del índice de determinación (R^2) en modelos de regresión logística, y su valor varía entre 0 y 1.

De acuerdo con la Tabla 6 de la prueba de Pseudo R cuadrado para la hipótesis, el 100 % de la variabilidad en la gestión de procesos depende de la inteligencia digital y las habilidades blandas que ejercen los directores en las instituciones educativas.

Tabla 6: Prueba Pseudo R cuadrado para la prueba de hipótesis.

Cox y Snell		0,995
Nagelkerke		1,000
McFadden		0,983

Se ha evaluado la relación entre la inteligencia digital y las habilidades blandas que influyen la gestión por procesos. Un valor de Pseudo R-cuadrado de 1,000 es bastante elevado, sugiriendo que el modelo de regresión logística utilizado para analizar la relación entre la inteligencia digital y las habilidades blandas explica una cantidad sustancial de la variabilidad en la variable dependiente. El valor de Nagelkerke de 1,000 indica que la inteligencia digital y las habilidades blandas tienen una influencia conjunta significativa en la gestión por procesos, sugiriendo que ambas son factores significativos en este contexto. Esto implica que estas variables ejercen una influencia importante en la variable dependiente, y su inclusión en el modelo está justificada.

Hipótesis específico1:

Existe influencia de la inteligencia digital en la gestión por procesos de las I.E. de Apurímac en el año 2023.

Con respecto a la hipótesis específica se comprueba que existe una fuerte influencia de la inteligencia digital en la gestión por procesos.

Hipótesis específica 2:

Existe influencia de las habilidades blandas en la gestión por procesos de las I.E. de Apurímac en el año 2023.

De la misma forma según los resultados observados hay una fuerte influencia de las habilidades blandas en la gestión por procesos.

Los datos anteriores significan que un valor de Nagelkerke de 1,000 indica que el modelo de regresión logística es capaz de explicar la variabilidad en los datos al máximo posible. En otras palabras, el modelo encaja perfectamente con los datos observados. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un valor de 1,000 puede ser indicativo de un sobreajuste del modelo, especialmente si se obtiene en un conjunto de datos pequeño. El sobreajuste implica que el modelo se ha ajustado demasiado a los datos de muestra específicos y puede no generalizar bien a nuevos datos.

5. Discusión

Respecto al propósito general de la investigación “Evaluar los predictores significativos del liderazgo directivo: Inteligencia digital y habilidades blandas que influyen en la gestión por procesos. Al examinar los datos de la tabla 2, se revela la frecuencia y el porcentaje vinculados a la variable dependiente. Según las respuestas proporcionadas por los directores encuestados, se destaca que el 43,4 % de los directores llevan a cabo la gestión por procesos de manera regular, mientras que el 56,6 % la realizan de forma adecuada. En cuanto a las dimensiones relacionadas con esta variable, el proceso pedagógico se distribuye con un 9,4 % en el nivel inadecuado y un 20,8 % en el nivel regular. También, el 13,2 % de los directivos manejan de manera inadecuada el proceso de bienestar, mientras que el 19,8 % se encuentra en un nivel regular. En cuanto al proceso de condiciones operativas, el 39,6 % se sitúa en un nivel inadecuado y el 19,8 % en un nivel regular. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar tanto los conocimientos en inteligencia digital como la práctica adecuada de las habilidades blandas.

Con respecto a la hipótesis general de la investigación: Existe una relación positiva y significativa entre los predictores del liderazgo directivo: inteligencia digital- habilidades blandas que influyen en la gestión por procesos en las I.E. de la provincia de Abancay año 2023. Según los resultados de la prueba de Pseudo R cuadrado presentados en la Tabla 5, se revela que el 100 % de la variabilidad en la gestión de procesos está vinculada a la interacción de la inteligencia digital y las habilidades blandas que los directores aplican en el entorno educativo. Al examinar la relación entre la inteligencia digital y las habilidades blandas que influyen en la gestión por procesos, el elevado valor de Pseudo R-cuadrado, situado en 1,000, indica que el modelo de regresión logística utilizado explica de manera sustancial la variabilidad en la variable dependiente. Este hallazgo sugiere que la combinación

de inteligencia digital y habilidades blandas tiene un impacto considerable en la gestión por procesos, respaldando la relevancia de ambas en este contexto.

El valor de Nagelkerke, también situado en 1,000, refuerza la idea de que la inteligencia digital y las habilidades blandas actúan conjuntamente como factores significativos en la gestión por procesos. Este resultado respalda la conclusión de que estas variables desempeñan un papel crucial en la variable dependiente, justificando plenamente su inclusión en el modelo. En síntesis, la combinación de inteligencia digital y habilidades blandas ejerce una influencia sustancial y significativa en la gestión por procesos en el ámbito educativo.

De la misma forma los resultados de la investigación de acuerdo a la tabla 8 comprueban la hipótesis que se ha propuesto, afirmando que los predictores significativos del liderazgo directivo: inteligencia digital y las habilidades blandas repercute en la adecuada gestión por procesos de una institución educativa, la misma que es respaldado por Avenca et al. (2022) quienes afirman que la inteligencia digital puede hacer una contribución significativa porque promueve la eficiencia en los procesos, el seguimiento, la toma de decisiones y el desarrollo profesional, dichas innovaciones, con la adecuada práctica de la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner es capaz de realizar siete formas relativamente independientes de información, y los individuos se diferencian entre sí en el perfil específico de inteligencias que exhiben, donde las medidas de las diversas inteligencias son en gran medida independientes y aprovechan capacidades distintas a las medidas por las pruebas de inteligencia estándar. Por lo tanto, la inteligencia no se puede medir de manera unitaria, sino que existen diversas inteligencias, entre ellas la inteligencia emocional o las habilidades blandas, como el control de emociones la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, pueden considerarse como manifestaciones de la inteligencia emocional que apuntan a crear un servicio, donde la tecnología conviva con el desarrollo de habilidades sociales y socioemocionales de los directivos.

Al comparar los resultados de la investigación predictores significativos del liderazgo directivo que influyen en la gestión de procesos de las I.E., con el estudio realizado por Mendling et al. (2017) “Desafíos de la gestión inteligente de procesos de negocio” quienes distinguen tres niveles diferentes de negocio las mismas que se interconectan: gestión multiproceso, gestión estratégica y la organización general del proceso. Las tecnologías actuales están desencadenando una cuarta revolución industrial y generan nuevas formas de hacer negocios. las tecnologías emergentes permiten innovaciones digitales disruptivas (es decir, DI o innovaciones con nuevas tecnologías) que son prerrequisitos rudimentarios de procesos de negocio sostenibles. Si bien las innovaciones de productos/servicios son una característica potencial para que las organizaciones lideren el mercado, las innovaciones de procesos digitales ayudan en términos de reducir los retrasos y el intercambio de recursos. En consecuencia, las innovaciones digitales están transformando tanto las necesidades de los clientes como los requisitos de infraestructura. Las nuevas tecnologías, como las cadenas de bloques, la IoT, la minería de procesos, la automatización robótica de procesos, la inteligencia artificial, la realidad virtual y la impresión 4D, tienen el potencial de cambiar de forma disruptiva los procesos empresariales. Por lo tanto, la gestión por procesos en educación ejecutada por los directivos haciendo uso de la inteligencia digital es la clave para un adecuado liderazgo directivo.

El estudio de Ahmad & Van Looy (2020) “Gestión de Procesos de Negocio y Digital Innovaciones: una revisión sistemática de la literatura” con el trabajo de investigación realizada se relacionan porque concluyen que las tecnologías emergentes tienen capacidades para remodelar la gestión de procesos de negocio (BPM) desde su versión tradicional a una variante más exploratoria. Los principales impactos tecnológicos dentro del campo BPM parecen centrarse en la creación de valor, la participación del cliente y la gestión de procesos de negocio centrados en las personas e intensivos en conocimiento. Finalmente, estos hallazgos están específicamente llamados específicos a la investigación y a la acción para permitir que los académicos y las organizaciones se preparen mejor para las necesidades digitales futuras.

Estos resultados también están respaldados legalmente por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado, de igual forma mediante RS. N° 006-2018- PCM/SGP, se incorpora la Norma Técnica R.S.G. N° 043-2021- MINEDU, “Metodología para la gestión por procesos en el MINEDU”, estableciendo disposiciones técnicas en todas las dependencias educativas, en el plan bicentenario aprobado por D.S. N°054-2011-PCM, tiene como meta prioritaria la mejora de aprendizajes y el uso de las TIC impulsando la dotación de formas de conectividad. Así también, la EN de las tecnologías digitales en la EBR 2016 al 2021, propuesta por el MINEDU por RM N° 5050-2016 en la que específicamente se propone pasar de la concepción de las TIC como simples herramientas digitales a la aceptación progresiva de un enfoque sistémico, que considere desarrollar la “inteligencia digital”, la misma que se desarrollará en las I.E. de EBR en sus tres modalidades.

De la misma forma Mutmainnah et al. (2022), “El impacto del liderazgo directivo en comportamiento laboral innovador: la mediación rol del compromiso de continuación” cuyo resultado del estudio concluye que el liderazgo directivo tiene un efecto indirecto sobre el comportamiento de trabajo innovador incluyendo la ID, a través de la variable mediadora del compromiso de continuidad. De igual forma el estudio de Gardner et al. (2021), “Teoría del liderazgo auténtico: el caso a favor y en contra” a pesar de sus diferencias, ambos equipos de autores encontraron que el diálogo en sí mismo es un proceso saludable para el desarrollo de la teoría y fomenta una plática futura constructiva en otras áreas donde las perspectivas teóricas divergen.

En la tabla 5 los niveles de la variable inteligencia digital se muestran los siguientes datos, el 47,2% de directores de las I.E. de la ciudad de Abancay están en un nivel regular, mientras que el 52,8% se encuentran en un nivel adecuado en inteligencia digital considerando la descripción de (Schuh et al. 2017) una capacidad digital, que definen como los requisitos básicos para el trabajo y los aprendizajes basados en la información, (wick & Marnewick, 2020), identificando las competencias necesarias para gestionar equipos de trabajo dentro de la cuarta revolución industrial denominada la alfabetización digital cak et al. (2020). Paechter et al. (2009) afirma que, los últimos años, la presencia de medios digitales ha enriquecido la gestión directiva Yang et al. (2022) pero, según información detallada por el BID las TIC en infraestructura ha avanzado a paso agigantado estos últimos diez años, menos en el desarrollo de contenidos y la capacitación de recursos humanos, en particular en la identificación y difusión de tecnologías eficaces implementadas en el sector público: Habilidades digitales, diseño de servicios y desarrollo de herramientas digitales.

Según los datos observados y las teorías concordadas, significa que 47,2% de directores aún están en proceso de definir y mejorar el conocimiento adecuado de la inteligencia digital lo que repercute en la adecuada gestión de procesos de la I.E. La misma que se valida con la concepción dualista de la epistemología de la gestión, propuesta por Sulkowski (2010) el eje de la división epistemológica dentro de la gestión, así como de otras ciencias sociales, puede ser el antagonismo: orientación dura (neopositivista sistémica y funcional) versus orientación blanda (humanista interpretativa y hermenéutica. La primera es la perspectiva funcional sistémica se denomina neopositivista funcional o sistémica o cuantitativa, su modelo epistemológico son las ciencias naturales. Este enfoque interdisciplinario supone la integración estructural de los subsistemas dentro del todo mayor y el surgimiento de cualidades específicas del sistema en niveles superiores de complejidad, una organización es un sistema complejo sometido a una dirección limitada que mantiene el equilibrio en los procesos de flujos de materiales e información con el entorno, está orientada a la creación de sistemas integrados y a la verificación de la verdad con la ayuda de métodos cuantitativos. La segunda perspectiva simbólico - interpretativo, es un enfoque cognitivo competitivo en relación con el funcional sistémico puede describirse como interpretativo simbólico o cualitativo.

Las principales fuentes de inspiración son las ciencias sociales y humanísticas, como las ciencias políticas, sociología, psicología, y antropología cultural. Muchas ideas relacionadas con la cultura corporativa, la gestión de recursos humanos, de procesos o la gestión de cambios se basan en supuestos epistemológicos. La base de la epistemología interpretativa es el supuesto sobre un carácter constructivo y convencional de la realidad social y organizacional. Una capacidad digital en la actualidad, definida como los requisitos básicos para el trabajo y el aprendizaje basados en la información, Xu et al. (2020) además, en la era de los grandes datos, la tecnología y el análisis avanzan en el liderazgo de la gestión del impacto y la gestión de personas, debido a los nuevos enfoques de gestión, que mejoran la colaboración en equipo y fomentan el intercambio de información, la misma que es avalada por una normativa de implementación gradual de la gestión de procesos establecida en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado de igual forma mediante RS. N° 006-2018- PCM/SGP, se incorpora la Norma Técnica R.S.G. N° 043-2021-MINEDU, "Metodología para la gestión por procesos en el MINEDU", la que establece disposiciones técnicas en todas las dependencias educativas. Así afirma Feversani et al. (2022) que "los avances en los procedimientos internos tienen un impacto directo en la calidad de los servicios proporcionados" Voirol et al. (2021) donde el liderazgo y la gestión son procesos estrechamente interrelacionados, y ambos son esenciales para que las organizaciones alcancen estratégicamente los objetivos clave, Nurviani & Abdullah (2022) cita a Murphy et al. (2006) por lo tanto, "el proceso de influenciar a otros para lograr propósitos mutuamente acordados para la organización" en primer lugar porque se considera, que el liderazgo es un proceso que se define como la capacidad de presentar visiones y objetivos convincentes para motivar y generar cambios, mientras que la gestión de procesos implica lograr resultados específicos a través de la planificación, organización y resolución de problemas. La inteligencia digital permite automatizar tareas y procesos pedagógicos, de bienestar y condiciones operativas repetitivas, esto resulta en una mejora en la eficiencia de la gestión de procesos.

También reduce la carga de trabajo manual y permite a las organizaciones realizar tareas de manera más rápida y precisa logrando la automatización y eficiencia. La automatización y la inteligencia digital reducen los errores humanos en los procesos, resultando mejorar la calidad y una reducción de los costos asociados con la corrección de errores de esta forma mejorando la calidad de servicio y aumentando la satisfacción de los usuarios y mejorar la retención de estudiantes. Las habilidades blandas comúnmente reconocidas como inteligencia emocional abarcan la conciencia emocional, la maduración emocional, el crecimiento y el desarrollo personal, la falta de conciencia de uno mismo es un obstáculo para la confianza en uno mismo y la madurez de sí misma es un proceso de aumento de la conciencia sobre las propias emociones (Goleman, 1998). Las habilidades blandas, como la inteligencia emocional, desempeñan un papel crucial en la eficacia de la gestión por procesos. En cambio, la falta de conciencia de uno mismo podría considerarse un obstáculo, ya que la gestión por procesos implica la comprensión de las dinámicas interpersonales, la toma de decisiones colaborativas y la gestión eficiente de los recursos.

La falta de conciencia emocional podría dificultar la construcción de relaciones efectivas y la resolución de conflictos en el contexto de los procesos organizativos, las habilidades blandas, especialmente aquellas relacionadas con la inteligencia emocional, son fundamentales para una gestión por procesos exitosa, ya que influyen en la toma de decisiones, la comunicación efectiva y la construcción de relaciones en el entorno laboral. Piñuela & Quito (2020)

considera dos enfoques: 1. enfoque duro por las que se gestiona estructuras, procesos, sistemas, métricas y riesgos organizacionales utilizando modelos predictivos diseñados para eventos futuros. 2. Enfoque blando: Trabajar con relaciones, emociones, rasgos de personalidad y cultura organizacional.

Prince & Pal (2021) consideran que las habilidades sociales se relacionan con la forma en que haces el trabajo, las habilidades blandas incluyen habilidades interpersonales (persona) habilidades de comunicación, gestión del tiempo y empatía, entre otras Majed (2019) donde " la necesidad de mejorar la conciencia del personal en las organizaciones sobre la importancia de las habilidades blandas para aprovechar y explotar las oportunidades y crear la atmósfera de trabajo en equipo adecuada para mejorar el desempeño y alcanzar las metas mediante Stofkova et al. (2022) el proceso de toma de decisiones considerando como uno de los aspectos clave para empresarios y directivos. Se afirma que la inteligencia digital proporciona una mayor visibilidad de los diferentes procesos, lo que permite a los líderes y los equipos monitorear el rendimiento en tiempo real y tomar decisiones rápidas e informadas. Teniendo la capacidad de un adecuado control de emociones, comunicación asertiva y colaboración adecuada en equipos de trabajo mejora la coordinación entre los miembros del personal y optimiza la ejecución de tareas.

La inteligencia digital proporciona herramientas analíticas y de datos que facilitan valiosa información para tomar de estratégicamente decisiones adecuadas, manejo de situaciones imprevistas, como la asignación de recursos y la identificación de áreas de mejora. Los directivos no solo adquieren conocimientos tecnológicos, sino que también mejoran su capacidad para resolver problemas, trabajar en equipo y comunicarse de manera efectiva. La gestión de procesos educativos que integra inteligencia digital y habilidades blandas puede preparar a los directivos para un entorno laboral en constante cambio. Las habilidades blandas se complementan con la capacidad de utilizar herramientas digitales de manera efectiva, la combinación de inteligencia digital y habilidades blandas puede fomentar la innovación y la creatividad en el proceso educativo. Por consiguiente, la integración efectiva de la inteligencia digital y las habilidades blandas en la gestión por procesos educativos puede conducir a un entorno educativo más enriquecedor, adaptativo y centrado en el estudiante, preparando a los individuos para enfrentar los desafíos del siglo XXI de manera integral.

6. Conclusiones

Se determinó que existe influencia positiva de los predictores del liderazgo directivo: inteligencia digital y habilidades blandas en la gestión por procesos, es decir se ha establecido con la investigación que, tanto la inteligencia digital como las habilidades blandas de un líder directivo tienen un impacto positivo en la capacidad de gestionar por procesos en las I.E. de la provincia de Abancay año 2023. Se determinó que el nivel de influencia entre la inteligencia digital y la gestión por procesos es significativo como predictor del liderazgo directivo en la gestión por procesos, porque se encontró que la relación entre la inteligencia digital y la gestión por procesos es significativa en términos de predecir el liderazgo directivo en la gestión por procesos en las I.E. de la provincia de Abancay año 2023. Se determinó que la gestión por procesos está fuertemente influenciada por las habilidades blandas como predictor del liderazgo directivo en la gestión por procesos en las I.E. de la provincia de Abancay año 2023. Se confirma que la gestión por procesos y sus dimensiones, como los procesos pedagógicos, procesos de bienestar y procesos de condiciones operativas en las instituciones públicas, dependen de los predictores del liderazgo directivo, la inteligencia digital y las habilidades blandas. La prueba señala que existe una dependencia de la variable gestión por procesos con respecto a las variables inteligencia digital y habilidades blandas que ejercen los directores en las instituciones educativas. Por lo tanto, podemos concluir que la gestión por procesos depende de la inteligencia digital y las habilidades blandas. Porque que el valor p es $< 0,05$ en todos los casos, y el estadístico de Chi-cuadrado alcanza el valor más bajo de 56,129 en la relación entre la inteligencia digital y las habilidades blandas en la gestión por procesos.

7. Referencias bibliográficas

- Abdullah, M. R., & Nurviani, R. (2022). Revisiting PIMRS and Curriculum Instruction Management: Evaluation of Principals in Banda Aceh. *Indonesian Journal of Curriculum and Educational Technology Studies*, 10(1), 9-24.
- Ågerfalk, P. J. (2020). Artificial intelligence as digital agency. *European Journal of Information Systems*, 29(1), 1-8.
- Akerjordet, K., & Severinsson, E. (2010). The state of the science of emotional intelligence related to nursing leadership: an integrative review. *Journal of nursing management*, 18(4), 363-382.
- Alaminos-Fernández, A. F. (2018). Introducción al análisis de datos con r-commander.
- Ali, A. B. J., Ismail, F. B., Sharif, Z. M., & Majeed, N. (2021). The organizational culture influence as a mediator between training development and employee performance in Iraqi Academic sector: University of Middle Technical.

Journal of Contemporary Issues in Business and Government Vol, 27(1), 1-10.

Ahmad, T., & Van Looy, A. (2020). Business process management and digital innovations: A systematic literature review. *Sustainability*, 12(17), 6827.

Armistead, C., & Mapes, J. (1993) "The impact of supply chain integration on operating performance", *Logistics*.

Avença, I., Domingues, L., & Carvalho, H. (2023). Project Managers soft skills influence in knowledge sharing. *Procedia Computer Science*, 219, 1705-1712.

Averchenkova, E. E., & Averchenkov, A. V. (2020). Procedure for Adopting Regional Managerial Decisions on the Basis of Applying DSS "DATA". In 2nd International Scientific and Practical Conference "Modern Management Trends and the Digital Economy: from Regional Development to Global Economic Growth" (MTDE 2020) (pp. 538-545). Atlantis Press.

Azorín, C., & Fullan, M. (2020). Entrevista al Profesor emérito de la Universidad de Toronto, Michael Fullan. *Participación educativa*. Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European journal of information systems*, 29(3), 238-259.

Borges, A. F., Laurindo, F. J., Spínola, M. M., Gonçalves, R. F., & Mattos, C. A. (2021). The strategic use of artificial intelligence in the digital era: Systematic literature review and future research directions. *International Journal of Information Management*, 57, 102225.

Brynjolfsson, E., & Mitchell, T. (2017). What can machine learning do? Workforce implications. *Science*, 358(6370), 1530-1534.

Buendía A. (2022) Diseño y validación de un cuestionario para medir la gestión del director y la calidad en los servicios educativos. Universidad Nacional Federico Villarreal, Perúprociencia2750@gmail.com.

Giribaldi, A. R. B. (2022). Diseño y validación de un cuestionario para medir la gestión del director y la calidad en los servicios educativos. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 3(1), 2-6.

Budayan, C., & Okudan, O. (2022). Roadmap for the implementation of total quality management (TQM) in ISO 9001-certified construction companies: Evidence from Turkey. *Ain Shams Engineering Journal*, 13(6), 101788.

Calvert, S. L., Appelbaum, M., Dodge, K. A., Graham, S., Nagayama Hall, G. C., Hamby, S., ... & Hedges, L. V. (2017). The American Psychological Association Task Force assessment of violent video games: Science in the service of public interest. *American Psychologist*, 72(2), 126.

Caputo, F., Cillo, V., Candelo, E., & Liu, Y. (2019). Innovating through digital revolution: The role of soft skills and Big Data in increasing firm performance. *Management Decision*, 57(8), 2032-2051.

Cherniss, C., Extein, M., Goleman, D., & Weissberg, R. P. (2006). Emotional intelligence: what does the research really indicate? *Educational psychologist*, 41(4), 239-245.

Courtney, S. J., & McGinity, R. (2022). System leadership as depoliticisation: Reconceptualising educational leadership in a new multi-academy trust. *Educational Management Administration & Leadership*, 50(6), 893-910.

Cuesta Moreno, O. J., & Moreno Mosquera, E. (2021). O conceito de liderança em espaços educacionais: alcance e limites de uma palavra elástica. *Sophia*, 17(1), 84-99.

Davenport, T. H. (2018). *The AI advantage: How to put the artificial intelligence revolution to work*. mit Press.

Dedebali, N. C. (2020). Analysis of Digital Literacy and Metaphoric Perceptions of Teacher Candidate. *International Journal of Educational Methodology*, 6(1), 135-145.

Dumitriu, D., & Popescu, M. A. M. (2020). Artificial intelligence solutions for digital marketing. *Procedia Manufacturing*, 46, 630-636.

Evans, L. (2022). Is educational leadership (still) worth studying? An epistemic worthiness-informed analysis. *Educational Management Administration & Leadership*, 50(2), 325-348.

Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control*. New York. Feversani, D. P., De Castro, V., Marcos, E., Piattini, M. G., & Martín-Peña, M. L. (2023). Towards a lightweight framework for service management evaluation in SMEs. *Information Systems and e-Business Management*, 21(1), 81-122.

Fernández, C., & Bautista, P. *Metodología de la investigación Roberto Hernández Sampieri*. 2015; 6: 4. *Revista virtual*.

Frei-Landau, R., Muchnik-Rozanov, Y., & Avidov-Ungar, O. (2022). Using Rogers' diffusion of innovation theory to conceptualize the mobile-learning adoption process in teacher education in the COVID-19 era. *Education and information technologies*, 27(9), 12811-12838.

- Furtado, L., & Sobral, F. (2023). What Works for Me Does Not Work for Us: Exploring the Relationships Between LMX Differentiation and Individual and Team Performance. *Journal of Business and Psychology*, 1-18.
- Gardner, H., & Hatch, T. (1989). Educational implications of the theory of multiple intelligences. *Educational researcher*, 18(8), 4-10.
- Gardner, W. L., Karam, E. P., Alvesson, M., & Einola, K. (2021). Authentic leadership theory: The case for and against. *The Leadership Quarterly*, 32(6), 101495.
- Gaviria del Águila, R. (2020) "Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020".
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. *The emotionally intelligent workplace*, 13, 26.
- Guevara Tirado, J. A. (2023). *Habilidades blandas para desarrollar el liderazgo transformacional en el personal de mando gerencial de las grandes empresas mineras del Perú* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Hammad, W., Samier, E. A., & Mohammed, A. (2022). Mapping the field of educational leadership and management in the Arabian Gulf region: A systematic review of Arabic research literature. *Educational Management Administration & Leadership*, 50(1), 6-25.
- Haefner, N., Wincent, J., Parida, V., & Gassmann, O. (2021). Artificial intelligence and innovation management: A review, framework, and research agenda. *Technological Forecasting and Social Change*, 162, 120392.
- Hilal, Y. Y., Hammad, W., & Polatcan, M. (2022). Does distributed leadership improve teacher agency? Exploring the mediating effect of teacher reflection. *Educational Management Administration & Leadership*.
- Howell, T. J. (2014). *Daniel Goleman—Emotional Intelligence*. University of Denver University College.
- Hozal, O. (2023). *Análisis de la situación actual del uso del marketing de influencers en la promoción turística de Marruecos* (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València).
- Ingvarsson, J., & Ingvarsson, J. (2020). *Digital Epistemology: An Introduction. Towards a Digital Epistemology: Aesthetics and Modes of Thought in Early Modernity and the Present Age*, 1-28.
- Ismail, K., Sutarman, T., Yudhakusuma, D., & Mayasari, L. I. (2020). The social communication competence as a softskill of the school leadership in Archiplego region. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(08), 2020.
- Kim, Y. (2022). Human consciousness and prosthetic temporality: On the way to new technological humanities. *New Techno Humanities*, 2(1), 41-46.
- Lubbadeh, T. (2020). Emotional intelligence and leadership—the dark and bright sides. *Modern Management Review*, XXV, 27, 39-50.
- Mending, J., Pentland, B. T., & Recker, J. (2020). Building a complementary agenda for business process management and digital innovation. *European journal of information systems*, 29(3), 208-219.
- Medrano Junco, J. (2023). *La inteligencia emocional en el ámbito laboral: Programa para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo*.
- Mendoza, S. H., & Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
- Madani, R. A. (2019). Analysis of Educational Quality, a Goal of Education for All Policy. *Higher Education Studies*, 9(1), 100-109.
- Marnewick, C., & Marnewick, A. L. (2019). The demands of industry 4.0 on project teams. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 67(3), 941-949.
- Marnewick C.& Marnewick A. (2021) *Digital intelligence: A must-have for project managers*. Contents lists available at ScienceDirect *Project Leadership and Society*.
- McGregor, D. (1994). El lado humano de las organizaciones. In *El lado humano de las organizaciones* (pp. 243-243).
- McGinity, R., Heffernan, A., & Courtney, S. J. (2022). Mapping trends in educational-leadership research: A longitudinal examination of knowledge production, approaches and locations. *Educational Management Administration & Leadership*, 50(2), 217-232.
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). *Marco de Buen Desempeño Directivo*.

- Ministerio de Educación del Perú. (2003). Ley N° 28044. Ley General de Educación.
- Morales José R. (2017) “El Intercambio de Conocimientos como Variable Mediadora en la Mejora de Procesos” Pucp - Centrum. Perú.
- Muñoz Stuardo, G. (2021). Sense-making y liderazgo escolar en el inicio de una reforma a gran escala: el caso de la nueva educación pública en Chile.
- Mutmainnah, D., Yuniarsih, T., Sojanah, J., Rahayu, M., & Nusannas, I. S. (2022). The impact of directive leadership on innovative work behavior: the mediation role of continuance commitment. *Journal of Indonesian Economy & Business*, 37(3).
- Ñaupas Paitan H., Valdivia Dueñas R., Palacios Vilela J. y Romero Delgado H. (2018) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.
- Özdemir, G., Sahin, S., & Öztürk, N. (2020). Teachers' Self-Efficacy Perceptions in Terms of School Principal's Instructional Leadership Behaviours. *International Journal of Progressive Education*, 16(1), 25-40.
- Paecher M., Maier B., & Macher D. (2009) Students' expectations of, and experiences in e-learning: Their relation to learning achievements and course satisfaction. *journal homepage: Department of Psychology, University of Graz, Universita etsplatz 2/III, 8010 Graz, Austria.*
- Paechter, M., Maier, B., & Macher, D. (2010). Students' expectations of, and experiences in e-learning: Their relation to learning achievements and course satisfaction. *Computers & education*, 54(1), 222-229.
- Patterson, S. E. (2008). Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence [review]/Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. *Journal of Applied Christian Leadership*, 2(2), 76-80.
- Piñuela-Espín, J., & Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (8), 127-144.
- Rossi Valverde, R. M., & Rossi Ortiz, R. G. (2020). Liderazgo directivo, modelo de medida del constructo para aplicación en Educación Básica regular. *Revista Andina de Educación*, 4(1), 11-22.
- Sadq, Z. M. (2019). The role of leadership soft skills in promoting the learning entrepreneurship. *Journal of process management and new technologies*, 7(1).
- Saura, J. R., Ribeiro-Soriano, D., & Palacios-Marqués, D. (2021). Setting B2B digital marketing in artificial intelligence-based CRMs: A review and directions for future research. *Industrial Marketing Management*, 98, 161-178.
- Schuh, G., Anderl, R., Gausemeier, J., Ten Hompel, M., & Wahlster, W. (Eds.). (2017). *Industrie 4.0 maturity index: die digitale transformation von unternehmen gestalten*. Herbert Utz Verlag.
- Singh, P. P. (2023). Role of Soft Skill in leadership vertex goal and gain at Workplace.
- Slied, C., & Marnewick, C. (2020). The quest in delivering quality IT services: The case of a higher education institution. *Education and Information Technologies*, 25, 4817-4844.
- Steinmetz-Wood, M., Pluye, P., & Ross, N. A. (2019). The planning and reporting of mixed methods studies on the built environment and health. *Preventive medicine*, 126, 105752.
- Stofkova, J., Krejnus, M., Stofkova, K. R., Malega, P., & Binasova, V. (2022). Use of the analytic hierarchy process and selected methods in the managerial decision-making process in the context of sustainable development. *Sustainability*, 14(18), 11546.
- Sulkowski, L. (2010). Two paradigms in management epistemology. *Journal of intercultural management*, 2(1).
- Svahn, F., & Bygstad, B. (2021). 11 Managing the paradoxes of digital product innovation. *Management and Information Technology after Digital Transformation*.
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2018). *Electronic commerce 2018: a managerial and social networks perspective (Vol. 2017)*. Cham: Springer.
- Ugo, O. C. E., & Innocent, G. (2023). mary parker follet's theory of management and its effect on work behaviour of the organisation. *BW Academic Journal*, 4-4.
- UNESCO (2015) Liderazgo escolar en América Latina y el Caribe experiencias innovadoras de formación de directivos escolares en la región. Facultad de Educación – Universidad Diego Portales.
- Ud din Khan, H. S., Li, P., Chughtai, M. S., Mushtaq, M. T., & Zeng, X. (2023). The role of knowledge sharing and creative self-efficacy on the self-leadership and innovative work behavior relationship. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(4), 100441.

- Vargas, J. Q. (2021). Revisión, recopilación y síntesis del articulado sobre la inteligencia artificial, educación superior sus fortalezas y amenazas. *Revista Académica Institucional*, 3(2), 35-61.
- Vázquez González, G. C., Jiménez Macías, I. U., & Juárez Hernández, L. G. (2021). Análisis de validez de constructo del cuestionario "Gestión del Conocimiento para la innovación educativa en universidades". *Revista fuentes*.
- Veeragoudar, V., & Bharamanaikar, S. R. A (2020) Review of Literature on Supply Chain Integration and Performance.
- Venera, T. A. (2019). Leadership and emotional intelligence. *Annals of Constantin Brancusi University of Targu-Jiu. Economy Series*, (6) . Voirol, C., Pelland, M. F., Lajeunesse, J., Pelletier, J., Duplain, R., Dubois, J., ... & Audetat, M. C. (2021). How Can We Raise Awareness of Physician's Needs in Order to Increase Adherence to Management and Leadership Training? *Journal of Healthcare Leadership*, 109-117.
- Walker, D., & Lloyd-Walker, B. (2018). The future of the management of projects in the 2030s. *International journal of managing projects in business*, 12(2), 242-266.
- Weinstein, J., Hernández, M., Cuéllar, C., & Flessa, J. (2014). Liderazgo escolar en América Latina y el Caribe: Experiencias innovadoras de formación de directivos escolares en la región. Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.
- Xu, L., Peng, X., Pavur, R., & Prybutok, V. (2020). Quality management theory development via meta-analysis. *International Journal of Production Economics*, 229, 107759.
- Yang, K., Sunindijo, R. Y., & Wang, C. C. (2022). Identifying Leadership Competencies for Construction 4.0. *Buildings*, 12(9), 1434.