

## Contenido

<b>Editorial</b>	2
Salomón Vásquez Villanueva y Raúl Acuña Casas	
<b>Cultura organizacional y habilidades gerenciales de los directores y profesores, en una asociación educativa</b>	3
Melva Hernández García	
<b>La comunicación oral en el idioma inglés: la construcción de una revisión teórica</b>	26
Marisol Mamani Quispe	
<b>Entusiasmo por el trabajo y competencias digitales en docentes</b>	41
Noemí Jhanet Chávez Gonzales	
Leidy Padilla Romero	
Rodolfo Alania Pacovilca	
Jaimin Murillo Antón	
<b>Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación</b>	67
Salomón Axel Vásquez-Campos	
Claver Israel Campos Llempén	
Madeleine Campos Ramírez	
Humberto Rubén Huanca Callasaca	
<b>Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia, en una universidad privada de Lima</b>	83
Lizardo Vásquez Villanueva	
Luis Estuardo Barba-Briceño	
<b>Programa: “Me expreso con cada verso”, para la expresión oral, en estudiantes de arquitectura, en una universidad privada</b>	106
Emilyn Verde-Avalos	
Eloy Colque Díaz	

## Editorial

En la historia del mundo, el año 2020 quedará en el recuerdo de mucha gente, por la pandemia, el dolor y la muerte de los miembros valiosos de la familia y los amigos, sin la prevención, sin la planificación, sin control y sin sospechas de esta presencia y de las consecuencias desoladoras, con los gobiernos de los países y las autoridades de salud sin una solución visible y objetiva para superar esta pandemia. El hombre y sus actividades quedaron paralizados; los establecimientos e instituciones educativas también quedaron vacíos, multiplicándose la actividad y presencia virtual de los protagonistas de la educación, en todos los niveles. Aparecieron los estudiantes sin rostro.

En estas condiciones y en este contexto aparece este nuevo número PAIDAGOGO. Este número revela la presencia de los investigadores, quienes, a pesar de la crueldad de la pandemia, continúan vigentes y con el entusiasmo de continuar la investigación y la producción científica, renunciando al miedo.

En este número ofrecemos estudios sobre la cultura organizacional, las habilidades gerenciales en las instituciones educativas, las competencias cognitivas, la comprensión lectora, el entusiasmo por el trabajo, las competencias digitales, la calidad de servicio, la fidelización del cliente, la gestión administrativa, satisfacción de los estudiantes, la expresión oral, con la esperanza de que este contenido sirva para la ilustración y la suma de otras investigaciones, válidas para los estudios futuros, las consultas y las referencias en futuras investigaciones.

También referimos que los contenidos y sus respectivos pensamientos, presentados en los correspondientes artículos, son de exclusiva responsabilidad de los autores. Así, dejamos este volumen y este número ante la lectura, el juicio y la opinión del universo crítico y constructivo.

Salomón Vásquez Villanueva y Raúl Acuña Casas