



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N°
0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, año 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTOR

Br. Flora Liliana Morales Alegría

ASESOR

Mg. Enrique López Rengifo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

TARAPOTO – PERÚ

2 017



Dr. Ludwin Millanueva García

Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila

Secretario



MBA. Enrique López Rengifo

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos hijos: Maricielo, Alexis Domingo y Fátima Florita, por su apoyo incondicional y aliento, lo que permitió el desarrollo de este trabajo de investigación.

Flora Liliana

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que nos apoyaron en el desarrollo de la presente investigación, en especial, a mi asesor Mg. Enrique López Rengifo quien logró generar un espíritu de superación frente a las correcciones y estimular un trabajo riguroso, constante y exigente.

Flora Liliana

Declaratoria de autenticidad

Yo, Flora Liliana Morales Alegría, egresada del Programa de Maestría, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 00965566, con la tesis titulada: Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria de la ciudad de Juanjui, año 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Juanjui, Julio de 2 017.



Br. Flora Liliana Morales Alegría

DNI N° 00965566

Presentación

La tesis denominada Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria de la ciudad de Juanjui, año 2016; está organizada en VII capítulos.

El capítulo I trata sobre la introducción, que contiene a la realidad problemática, las investigaciones que anteceden a la presente, el conocimiento del tema estudiado, aquí se presenta la formulación del problema con sus razones que evidencian la necesidad de realizar la investigación, así mismo las hipótesis que se pretende demostrar y los objetivos que pretende alcanzar la investigación.

El capítulo II se refiere al cómo se desarrolló el estudio, para ello se describe al diseño de investigación, se operacionaliza las variables, se describe la población y muestra, así como también a los procedimientos y los instrumentos a utilizar para recoger los datos y los procesos de análisis de estos datos.

El capítulo III contiene a los resultados presentados en tablas, gráficos y sus respectivos análisis. El capítulo IV incluye a la discusión, en la que se contrastan la información encontrada con otras investigaciones y la teoría que la fundamenta.

El capítulo V contiene a la síntesis de los resultados, demostrando que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016. El capítulo VI tiene que ver con las recomendaciones que propone la investigación en base a las conclusiones. Sugiriendo mejoras para el fenómeno que se ha estudiado.

Finalmente, el capítulo VII, en un listado y según las normas APA, están mencionadas las fuentes que se han utilizado para desarrollar la tesis.

La autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación.....	26
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación.....	28
2.2. Variables, Operacionalización	28
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Método de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	32

III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	44

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexos N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo N° 03: Ficha de validación por juicio de expertos

Anexo N° 04: Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumentos

Índice de tablas

Tabla N° 01. Nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.....	40
Tabla N° 02. Nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.....	41
Tabla N° 03. Relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.	42

Índice de gráficos

Gráfico N° 01. Nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.....	40
Gráfico N° 02: Nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.	41
Gráfico N° 03. Dispersión de la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.	42

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primaria, de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016. La hipótesis supone que existe relación positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016.

La investigación según su propósito es básica, de diseño descriptivo correlacional, la muestra fue de 194 padres de familia de la mencionada institución educativa, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, uno de gestión escolar y otro de calidad de servicio, los mismos que fueron validados por tres expertos.

El mayor porcentaje de padres de familia (57.73%) perciben que la gestión escolar es de nivel regular; asimismo, el mayor porcentaje de padres de familia (60.31) perciben que la calidad de servicio es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”. El coeficiente de correlación de Pearson de 0,76; se analiza como una relación positiva muy fuerte; además el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05, entonces, la conclusión es que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016.

Palabras clave. Gestión escolar, calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between school management and quality of service in the Educational Institution N° 0393 "Virgen de las Mercedes", primary level, in the city of Juanjuí, in the year 2016. The hypothesis Supposes that there is a positive and significant relationship between the school management and the quality of service in the Educational Institution N° 0393 "Virgen de las Mercedes" primary level of the city of Juanjui, in the year 2016.

The research according to its purpose is basic, descriptive correlational design, the sample was of 194 parents of the mentioned educational institution, the instruments used were two questionnaires, one of school management and another of quality of service, which were validated By three experts.

The highest percentage of parents (57.73%) perceive that school management is of a regular level; Likewise, the highest percentage of parents (60.31) perceive that the quality of service is of a regular level in Educational Institution N° 0393 "Virgen de las Mercedes". The Pearson correlation coefficient was 0.76; Is analyzed as a very strong positive relationship; In addition, the level of significance of 0.00, is less than 0.05, so the conclusion is that the relationship is positive and significant between school management and quality of service in Educational Institution N° 0393 "Virgen de las Mercedes "Primary level of the city of Juanjui, in the year 2016.

Keywords. School management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los directores lideran la Institución Educativa, son los responsables directos de la gestión escolar, que moviliza e integra a los demás actores en el cumplimiento de los compromisos de gestión. El problema se origina cuando el director se limita a tramitar documentos de la institución educativa a la UGEL y verificar la planificación docente.

Sobre la gestión escolar en Chile, **Ulloa, Nail, Castro & Muñoz (2012)**, encuentran como problemas, la ausencia de facultades para la selección, contratación y despido del personal, existen dificultades para utilizar el tiempo en las diversas áreas de gestión, no tienen facultades para administrar recursos financieros, existe una cultura institucional desfavorable para la planificación, el equipo directivo carece de competencias para desarrollar la planificación curricular, PEI desactualizado y no pertinente.

Autores como **García, Slater & López (2010)**, establecen que, en México, los problemas que enfrenta la gestión escolar es el exceso de documentos oficiales que tienen que cumplir, el tiempo es insuficiente para cumplir con el quehacer administrativo, hay escaso apoyo de las autoridades en el trabajo administrativo, faltas y tardanzas de los docentes, conflictos interpersonales en la plana docente, insatisfacción de los padres con el desempeño de los maestros y la indisciplina escolar.

En el Perú también existen problemas en la gestión escolar, son conducidos por profesionales que no fueron preparados para tal fin, sino más bien, por la necesidad de servicio se asigna el cargo de la dirección en una institución educativa; al respecto, **Alarcón (2013)**, sostiene que la gestión educativa, en la mayoría de las instituciones educativas es deficiente.

Respecto a la calidad educativa, **Barrios (2011)**, dice que, en Venezuela pese a los acuerdos nacionales por mejora, la calidad tiene déficit. Sobre la calidad del servicio educativo en el Perú, según el **Ministerio de**

Educación (2013), adquiere relevancia frente a situaciones de riesgo como las grandes brechas económicas y sociales, así como a los derechos de las poblaciones marginadas y excluidas. Para **Alarcón (2013)**, la baja calidad educativa en las instituciones educativas peruanas se debe a una gestión sin preparación ni diligencia que se necesita para tal responsabilidad.

Las Instituciones Educativas tienen como misión formar ciudadanos capaces y competentes para desenvolverse autónomamente en los ámbitos sociales, económicos, culturales de la sociedad, ejerciendo una ciudadanía plena y contribuyendo al desarrollo sostenible de su comunidad y país. Esto es un reto difícil de alcanzar, pero no imposible, que involucra una serie de acciones y actores en el logro de esta misión.

Entre los actores involucrados y directamente responsables de esta misión están los docentes, los directores y los padres de familia, los mismos que forman la comunidad educativa. Los directores lideran la Institución Educativa, son los responsables directos de la gestión escolar a través de un liderazgo pedagógico, que moviliza e integra a los demás actores en el cumplimiento de los cinco compromisos de gestión., implementa estrategias de convivencia *escolar*, moviliza y optimiza el uso de los recursos y motiva al personal hacia una visión compartida de éxito; por lo que se convierte en uno de los factores del éxito o fracaso del servicio educativo.

La calidad del servicio en la institución Educativa se evidencia cuando el estudiante tiene todas las oportunidades de desarrollar sus potencialidades personales en un ambiente sano, limpio y libre de violencia, satisfaga sus necesidades de aprendizaje y encuentre espacios de participación plena y constructiva en la comunidad en la que se desenvuelve. Esta calidad es responsabilidad de todos los actores de la Institución Educativa, especialmente de los docentes y equipo directivo, ya que son los que gestionan los aprendizajes y la dirección del plantel.

La Institución Educativa N°0393 “Virgen de las Mercedes” en los dos últimos años ha logrado éxitos académicos, culturales y deportivos con sus estudiantes, logrando posicionarse como una institución emblemática en educación primaria en la provincia de Mariscal Cáceres. Este éxito, se debe al empoderamiento de muchos docentes en el desarrollo de actividades y talleres curriculares que fortalecen las potencialidades de los estudiantes, al incremento del apoyo de los padres de familia en las actividades pedagógicas de sus hijos y, sobre todo, al ingreso de un nuevo equipo directivo en la gestión de la escuela. Muchos actores de la Institución Educativa, consideran que es la gestión escolar la que está determinando un mejor servicio en la institución; ya que el nuevo director demuestra liderazgo pedagógico, apertura al cambio, gestión de la convivencia, monitoreo y asistencia técnica constante y, sobre todo inyecta motivación para compartir una visión institucional hacia el logro de metas de aprendizaje.

En la institución Educativa N° 0393, la gestión escolar se orienta a cumplir los compromisos de gestión escolar, sin embargo, existen factores externos que no se pueden controlar, además la documentación muchas veces es retrasada debido a baja competencia del equipo directivo para desarrollar su trabajo. La calidad del servicio tiene algunas dificultades, como la capacidad de dar respuesta inmediata a las inquietudes de los usuarios, las faltas de algunos docentes, la conducción del proceso de aprendizaje pertinente, la limpieza de los ambientes y de todo el espacio escolar no es la adecuada.

1.2. Trabajos previos

En esta parte se consideran investigaciones que se han realizado en relación a las variables del presente estudio, considerando algunos aspectos relevantes de las mismas y desarrolladas en el contexto internacional, nacional y local.

Internacional

Alvarez, I.N., Ibarra, M.G. & Miranda, E. (2013) en la Universidad Autónoma Indígena de México, realizó la investigación titulada “La gestión educativa como factor de calidad en una Universidad Intercultural”, cuyo objetivo fue reflexionar sobre la gestión educativa en sus cuatro dimensiones: pedagógica, organizacional, comunitaria y administrativa, así como la articulación de estas para mejorar el funcionamiento de la institución. El tipo de estudio fue descriptivo, la muestra fue de 25 trabajadores. Establecieron que la mayoría de los entrevistados tienen conocimiento de la gestión educativa, sin embargo, un 25% de los encuestados consideran que debería de incrementarse el nivel de compromiso de la institución como eje rector para la consolidación de la universidad.

Nieves, L. (2015) realizó la investigación denominada “La gestión educativa para el desarrollo de la dimensión pedagógica –curricular”, cuyo objetivo fue caracterizar la dimensión pedagógica curricular de la gestión realizada por el personal con función directiva de la Unidad Educativa “Rafael Álvarez”. El tipo de investigación es descriptiva, la muestra fue de 87 trabajadores. Los resultados y conclusiones de la investigación permitieron evidenciar que la gestión educativa requiere de la adecuada implementación de las dimensiones educativas para el buen desarrollo de las actividades.

Cantú, C. (2012) en la Universidad nacional de Cuyo – Argentina, desarrolló un trabajo de investigación denominado “La calidad educativa en argentina desde una perspectiva económica”, con el objetivo de buscar los determinantes de la calidad educativa. La investigación es descriptiva analizó, se analizaron los resultados de PISA 2009. Establece que la variable clave relacionada con la calidad educativa resultó ser el ausentismo docente. Claramente mayor ausentismo genera peores calificaciones en PISA. Esta variable puede ser controlada en cierta forma por las autoridades educativas, pero es algo complejo de manejar.

Nacional

Alarcón, S. (2013) en el Instituto para la Calidad de la Educación, Sección de Posgrado, Lima – Perú, desarrolló la tesis para obtener el grado de Maestro, titulada “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana”, que tuvo por objetivo determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011. El tipo de estudio es correlacional, los datos fueron recolectados de 5 directores. Estableció que conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada.

Areche, B. (2013), en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, realizó la tesis para obtener el grado de Magister en educación, titulada “La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”, que tuvo por objetivo determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3° 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga- Ayacucho, 2011. La investigación es de tipo descriptiva correlacional, los datos fueron recolectados de 145 padres de familia y 21 docentes. Encontró que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta.

Valera, J.L. (2012) en la Universidad San Ignacio de Loyola, realizó la tesis de maestría, denominada “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao, el objetivo fue determinar la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de una institución educativa

de Ventanilla. La investigación es descriptiva, la información se recolectó de 30 padres de familia, 20 docentes y 30 alumnos. Desde la percepción de la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia, la calidad del servicio educativo en educación secundaria de una institución educativa de Ventanilla es de nivel medio.

Cahuas, J. (2011) en su tesis “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10” (tesis de posgrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, el objetivo fue establecer la relación existente entre los estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Huaral. La investigación fue de tipo básica, la muestra estuvo conformada por 120 docentes, asumiéndose la totalidad de la población por ser pequeño el número; la segunda muestra estuvo conformada por 120 estudiantes. La investigación concluye afirmando que los estilos de liderazgo del director de la institución educativa N° 21009 de Huaral, se hallan en un nivel medio de práctica continua en la organización educativa no tiene relación directa positiva ni estadísticamente significativa con la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes. Esto significa que, la calidad del servicio educativo que se da en un nivel alto en la mayoría de los casos, no tiene que ver con los estilos de liderazgo.

Regional

Castro, J., Zamora, E. & Gutierrez, J. (2014) realizaron la tesis denominada “Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del banco de crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014”, cuyo objetivo fue identificar los factores determinantes de la calidad del servicio, con la escala SERVQUAL, en el nivel de satisfacción de los clientes. La investigación de tipo descriptiva, la muestra estuvo conformada por el mismo número que la población, por lo cual nos encontramos ante una muestra censal de 110 clientes exclusivos a quienes se les aplicó una encuesta sobre su

satisfacción y la calidad de servicio. La investigación concluye afirmando que los procesos operativos tienen el valor más alto y es el que más influye en la calidad del servicio de la agencia central del Banco de Crédito-Tarapoto.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Gestión

Para **Gómez & Macedo (2011)** la gestión es la acción que conduce a un equipo de seres humanos a desarrollar actividades que conduzcan a alcanzar los objetivos de una determinada institución. Mintzberg (1984) y Stoner (1996) citados por **Lujambio, González, Martínez & Hernández (2010)** dicen que gestión es la disposición y organización de los recursos de una institución para lograr un fin determinado.

Procesos.

Respecto al proceso de gestión, **Gómez & Macedo (2011)** describen los siguientes:

Planificación. En este proceso se delimitan las necesidades, objetivos, metas, estrategias, presupuesto, planes, programas, proyectos.

Organización. Se determinan las funciones a los diversos cargos que conforman la estructura de la institución.

Dirección. Es delegar funciones a los trabajadores que representan a cada cargo organizacional.

Coordinación. Se desarrolla mediante coordinaciones con los comités, comisiones y equipos de trabajo.

Control. Se realiza la supervisión, evaluación, verificación, orientación y retroalimentación.

Gestión educativa

Al definir a la gestión educativa, autores como **Gómez & Macedo (2011)** dicen que es un proceso que se orienta a desarrollar en la institución educativa el aspecto administrativo y pedagógico, a fin de formar a los estudiantes con competencias que le permitan desenvolverse como ciudadanos responsables, que aporten de manera constructiva al desarrollo social.

Yábar (2013) sostiene que gestión educativa es un proceso que se realiza de manera colegiada los docentes y el personal directivo para ir logrando las metas que conducen a los objetivos, y así cumplir la misión y visión institucional.

Dimensiones de la gestión educativa

Existen diversos puntos de vista que describen a las dimensiones de la gestión educativa. **Yámbor (2013)** dice que la gestión educativa comprende los siguientes ámbitos: gestión directiva, gestión administrativa, gestión pedagógica y gestión de la comunidad.

La **UNESCO (2011)** ha propuesto, la dimensión institucional, dimensión pedagógica, dimensión administrativa y dimensión comunitaria. Para **Lujambio et al. (2010)**, la concreción de la gestión educativa se desarrolla en niveles y distingue, la gestión institucional, gestión escolar y gestión pedagógica.

Gestión Directiva/institucional. Según **Yámbor (2013)** tiene que ver con el diseño del organigrama, el establecimiento de funciones, el uso del tiempo y el espacio, los canales de comunicación, el liderazgo. Para la **UNESCO (2011)** en esta dimensión se tiene en cuenta la estructura formal y la estructura informal. En la primera se tienen en cuenta la distribución de las responsabilidades, el adecuado uso del tiempo y de los espacios.

Gestión administrativa. Según **Yámbor (2013)** se refiere a la planificación, organizar el trabajo, manejo de recursos económicos, de personal y de la información. Para la **UNESCO (2011)** la gestión

administrativa tiene que ver con el establecimiento de estrategias, la gestión del talento humano, uso de los recursos económicos y bienes, la distribución de la información, el cumplimiento de las normas, el monitoreo del cumplimiento de funciones.

Gestión pedagógica. Según **Yámbar (2013)** tiene que ver con los procesos del aprendizaje, de la implementación curricular, el monitoreo del trabajo docente. Para la **UNESCO (2011)** la gestión pedagógica se refiere al proceso de enseñanza aprendizaje, esto tiene que ver con determinar el enfoque de este proceso y la programación curricular. Este último comprende la adecuación del currículo nacional al contexto local a través de la diversificación que se concretiza en el proyecto curricular institucional, las programaciones anuales, las unidades didácticas y las sesiones de aprendizaje. Esta dimensión también se refiere a la didáctica del docente, aquí destaca el dominio de teorías pedagógicas, estrategias de enseñanza aprendizaje, estilos de aprendizajes, clima en el aula, evaluación del aprendizaje.

Gestión comunitaria. Según **Yámbar (2013)** está relacionado con las actividades sociales que realizan los actores educativos. Para la **UNESCO (2011)** la dimensión comunitaria es la integración de la institución educativa a la cultura de la localidad en la que se desarrolla el proceso educativo. Es el establecimiento de relaciones con las instituciones de la localidad, el trabajo cooperativo con los padres de familia.

Gestión escolar

Según **Lujambio et al. (2010)** la gestión escolar son las actividades encaminadas al desarrollo de capacidades, habilidades, actitudes y valores de la comunidad educativa, orientadas a lograr los objetivos de la institución educativa. **Pozner (1995)** expresa que la gestión escolar son las acciones que realizan los directivos en una institución educativa para conducir la intencionalidad pedagógica. En palabras de **Loera (2003)** la gestión escolar es el conjunto de labores realizadas por la comunidad educativa, como el director, los docentes, personal de

servicio y administrativo, padres de familia y estudiantes, para conducir el aprendizaje en ambientes y procesos adecuados.

Dimensiones

Dimensión pedagógica curricular. Lujambio et al (2010) tiene que ver con los estilos de los docentes para acompañar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje. Los docentes establecen las condiciones necesarias, en adecuados escenarios de aula o fuera de ella, para que los estudiantes aprendan. El docente diseña las sesiones de enseñanza aprendizaje de acuerdo a las necesidades e interés de los estudiantes, tiene en cuenta los estilos de aprendizaje y niveles de desarrollo cognitivo de los estudiantes.

Dimensión organizativa. Según Lujambio et al. (2010) la dimensión organizativa se refiere a la interacción entre docentes y padres de familia mediados por valores que se expresan en las actitudes. En esta dimensión se evidencia, el liderazgo del director para organizar a los docentes a desarrollar una buena clase, el clima de confianza que se establece en la institución educativa, el compromiso de enseñar que está relacionado al cumplimiento de la normatividad.

Sobre esta dimensión Navarro (2009) dice que, en esta dimensión, la comunidad escolar interactúa en forma cooperativa diseña su visión, determina sus objetivos y metas, y planifica las estrategias para lograr alcanzar la visión. El director conduce a la institución mediante el uso de un liderazgo efectivo. El personal directivo y de servicio, así como también los docentes desarrollan las actividades con miras a lograr los objetivos propuestos. Los estudiantes son sujetos activos que participan en la construcción de sus aprendizajes.

Dimensión administrativa. Para Lujambio et al. (2010) la dimensión administrativa se refiere a la coordinación con el capital humano, al uso adecuado de los bienes, del tiempo de los recursos financieros, a la seguridad, a la higiene y a la comunicación de la información, a hacer cumplir las normas y al monitoreo.

Dimensión de participación social. Según **Lujambio et al. (2010)** la participación social se refiere al involucramiento de las organizaciones de la localidad donde está ubicada la institución educativa y a los padres de familia. Tiene que ver con la forma en los padres participan en las actividades que se desarrollan en la institución educativa, con el establecimiento de alianzas de la institución educativa con las organizaciones de la comunidad del entorno. Los padres participan en la educación de sus hijos al mantenerlos informados sobre el avance del aprendizaje de sus hijos, y coordinar las acciones para que ayuden en la solución de las dificultades de aprendizaje que se identifica en sus hijos, también se hacen participar a los padres mediante talleres en la denominada escuela de padres, para orientarles sobre la manera en la que pueden ayudar a sus hijos en los quehaceres escolares en su hogar.

Calidad

Carr (1993) define a la calidad como las características o rasgos que puede percibirse en un objeto o hecho. En palabras de **García (1982)** la calidad se refiere al ser de las cosas y en las personas a las características psicológicas y espirituales. Autores como **Senlle & Gutierrez (2005)** se refiere a un cambio de vida para bien, que se logra buenos resultados si se hace con un deseo de hacerlo bien. Según **Velasco (2000)** son los atributos que representan a una entidad. Dichos atributos de una entidad son comparados con ciertos criterios que permiten alcanzar determinado nivel de respecto a la calidad.

Calidad educativa

La calidad educativa es dar las oportunidades en la institución educativa para el estudiante desarrolle sus potencialidades y adopte una formación integral. En este orden de ideas, **Schmelkes (1995)** asume que la calidad educativa es la capacidad de brindar a los estudiantes la posibilidad de apropiarse de las capacidades para resolver problema, actuar de manera democrática y aportar ideas que ayuden al desarrollo de la sociedad.

Tiana (1999), citado por **Díaz (2010)** dice que calidad educativa es el cumplimiento de manera efectiva de los objetivos educativos que se han establecido, para ser alcanzados en un determinado periodo.

Servicio

En la definición que establece **Grönroos (2007)** son actividades intangibles que se origina en la interacción de la organización y los usuarios. Autores como **Kotler & Bloom (1984)** refieren que el servicio se refiere a aquellas actividades intangibles que una parte brinda a otra.

Calidad de servicio

La calidad de para **Barroso (2000)** es la relación entre lo que el usuario desea recibir y lo recibido, por lo tanto, como dice **Horovitz (1991)** depende de la percepción del cliente que ha consumido el mismo. En el Diccionario de la **Real Academia de la Lengua Española (2001)** la calidad se refiere a las propiedades propias de algo que permiten asignarle un valor percibido; y el servicio, la actividad humana orientada a satisfacer las necesidades sociales. La calidad de servicio para **Grönroos (1988)** resulta de la integración de lo que se da, de cómo se da el servicio y la imagen de la organización. La calidad de servicio según **Díaz (2010)** es lograr los objetivos propuestos en la organización.

Objetivos

Farro (1999) los objetivos de la calidad del servicio están orientados a mejorar la planificación y gestión en la institución educativa, mejorar el proceso pedagógico, mejorar el desarrollo de habilidades y la práctica de valores.

Dimensiones

Palacios (2010) estudia los diversos planteamientos y diseña su propuesta para medir la calidad percibida en los servicios educativos. El autor dice que su escala de evaluación distingue tres dimensiones, la primera se refiere a lo tangible, es decir a las instalaciones, la segunda y tercera se refieren a los intangible, comprende la actuación del personal y organización de los trámites para usar el servicio.

La **dimensión instalaciones** está constituida por limpieza, accesibilidad, conservación, seguridad y confort. La limpieza es la pulcritud de los ambientes; la accesibilidad, es la facilidad para llegar a las diversas oficinas; la conservación, es el mantenimiento de las instalaciones; la seguridad, es ausencia de la posibilidad de accidentes que pueden causar daños físicos; el confort implica un adecuado clima ambiental, alejados de ruidos y la comodidad del mobiliario.

La **dimensión personal** comprende simpatía, profesionalidad, motivación y comunicación. La simpatía es brindar un trato agradable; el profesionalismo es ejercer la función con habilidades; la motivación es la predisposición para realizar sus funciones; la comunicación es la habilidad para establecer la interacción con el usuario.

La **dimensión organización** de los trámites comprende: horario de atención, rapidez de los trámites y comodidad de estos. El horario de atención, se refiere al tiempo necesario para hacer uso del servicio; la rapidez, es realizar los trámites con brevedad posible para atender con el servicio; la comodidad es brindar las facilidades en el trámite para adquirir un servicio.

1.4. Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa, N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, en el año 2016?

Específicos

- ¿Cuál es el nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa, N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, en el año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa, N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, en el año 2016?

1.5. Justificación

Conveniencia. La gestión escolar es uno de los factores determinantes del logro de metas en las Instituciones Educativas; por lo que nuestra investigación es pertinente ya que investigaremos la relación entre gestión escolar y calidad de servicio.

Relevancia social. Nuestra investigación contribuirá a evidenciar las implicancias que tiene la gestión escolar en el logro de la calidad del servicio brindado en las Instituciones Educativas.

Implicancias prácticas. La investigación permitirá corroborar la importancia o no de la gestión escolar en la calidad de servicio de las Instituciones Educativas, ya que consideramos que esta influye de manera directa en el logro de aprendizaje y, por ende, en la mejora de los aprendizajes de los niños y niñas.

Valor teórico. Nuestra investigación servirá como fuente de consulta real y objetiva sobre la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio, en el contexto del distrito de Juanjuí, así como servir de punto de partida para futuras investigaciones.

Utilidad metodológica. Nuestra investigación implementa estrategias y técnicas de observación y medición de la gestión escolar y la calidad de servicio educativo de manera contextualizada, de tal forma que si resulta pertinente y eficaz el estudio se podrá generalizar.

1.6. Hipótesis

General.

H₁: Existe relación positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016.

H₀: No existe relación positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjuí, en el año 2016.

Específicas.

H_{1.1}: La gestión escolar es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

H_{1.2}: La calidad de servicio es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

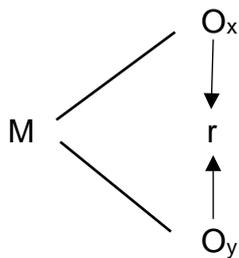
Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.
- Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Según **Sánchez & Reyes (1998)** este tipo de investigación se orienta a establecer el grado de relación que existe entre dos variables de una misma muestra. En el caso del presente estudio se orienta a establecer la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio.



Donde:

O_x = Primera variable: Gestión escolar

O_y = Segunda variable: Calidad de servicio

M = Muestra, representada por 194 padres de familia de la Institución Educativa N° 0393 "Virgen de las Mercedes".

r = Relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio.

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1 = Gestión escolar

Variable 2 = Calidad de servicio

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión escolar	Pozner (1995) expresa que la gestión escolar son las acciones que realizan los directivos en una institución educativa para conducir la intencionalidad pedagógica.	Es el conjunto de labores que se desarrollan en el aspecto pedagógico, organizativo, administrativo y la participación social, medidos mediante una escala de gestión escolar.	Pedagógica curricular	Estilos para conducir la clase	La escala de medición de la gestión escolar es Muy bueno 66 - 80 Bueno 51 - 65 Regular 36 - 50 Deficiente 20 - 35
			Organizativa	Condiciones para el aprendizaje	
				Liderazgo	
				Clima de confianza	
				Cumplimiento de la normatividad	
			Administrativa	Visión y planificación compartida	
				Recursos materiales	
				Control de la información	
				Manejo contable financiero	
				Seguridad	
			Participación social	Higiene	
				Participación de los padres en reuniones	
				Información sobre el aprendizaje	
Variable 2: Calidad de servicio	En el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) la calidad se refiere a las propiedades propias de algo que permiten asignarle un valor percibido; y el servicio, la actividad humana orientada a satisfacer las necesidades sociales.	Es la percepción que tienen los padres de familia sobre las instalaciones, el personal y la organización de la institución educativa. Medidos mediante una escala de calidad de servicio.	Instalaciones	Limpieza	La escala de medición de la calidad de servicio es Muy bueno 40 - 48 Bueno 31 - 39 Regular 22 - 18 Deficiente 12 - 21
				Accesibilidad	
				Conservación	
				Seguridad	
			Personal	Confort	
				Simpatía	
				Profesionalidad	
				Motivación	
			Organización	Comunicación	
				Horario de atención	
				Rapidez	
				Comodidad	

2.3. Población y muestra

La Población fue 390 padres de familia de la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

Muestra: La muestra fue determinada, a través del muestreo probabilístico, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{(390) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(390 - 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = \frac{390 * 3,84 * 0,25}{[(389) * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$

$$n = \frac{374,4}{0,973 + 0,96}$$

$$n = \frac{374,4}{1,93}$$

$$n = 193,99 \cong 194$$

Donde

N= Población total=390

Z= 1,96 (95% confiabilidad)

E= 5%= 0,05

p= 50%=0,5

q= 50%=0,5

n= 194

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica a la encuesta. Los procedimientos de esta técnica consisten en entregar una copia de los instrumentos a cada padre de familia que ha sido seleccionado en el muestreo, quienes responden a los ítems marcando una respuesta de las opciones que se le presenta.

Para la recolección de datos fueron utilizados dos instrumentos, un cuestionario de gestión escolar y un cuestionario de calidad de servicio.

Validación

Ambos cuestionarios fueron validados mediante el juicio de expertos. Para ello se hizo llegar estos instrumentos, con un formato de evaluación, a 3 profesionales con el grado de magister.

Confiabilidad.

La confiabilidad de ambos cuestionarios se realizó aplicando una prueba piloto a 20 padres de familia de la misma institución, que no fueron seleccionados en la muestra. Los datos obtenidos fueron procesados en el SPSS, calculando el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para el cuestionario de gestión escolar el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.75, para el cuestionario de calidad de servicio es 0.82, lo que significa que los instrumentos de investigación tienen alta confiabilidad, por lo tanto, puede usarse en la recolección de información.

2.5. Método de análisis de datos

Los datos fueron tabulados en una matriz de datos elaborado en el Excel. Luego fueron procesados con el SPSS, determinando la distribución de frecuencias y el coeficiente de correlación de Pearson.

El análisis de datos se realizó a partir de tablas y gráficos, que contienen información obtenida al aplicar los instrumentos de investigación.

La gestión escolar fue analizada en niveles muy bueno, bueno, regular y deficiente. El intervalo para cada nivel se ha determinado teniendo en cuenta el puntaje total del cuestionario, considerando en las opciones de respuesta, para deficiente 1, regular 2, bueno 3 y muy bueno 4, el puntaje total de este instrumento es el producto del número de ítems por el máximo valor de las opciones de respuesta, $20 * 4 = 80$, el puntaje mínimo del cuestionario es el producto del número de ítems por el mínimo valor de las opciones de respuesta $20 * 1 = 20$, luego $80 - 20 = 60$, este valor, 60 dividido entre 4 es 15; quedando los niveles y sus respectivos intervalos de la siguiente manera:

Muy bueno	66
	-

	80
Bueno	51
	-
	65
Regular	36
	-
	50
Deficiente	20
	-
	35

La calidad de servicio fue analizada en niveles muy bueno, bueno, regular y deficiente. El intervalo para cada nivel se ha determinado teniendo en cuenta el puntaje total del cuestionario, considerando en las opciones de respuesta, para deficiente 1, regular 2, bueno 3 y muy bueno 4, el puntaje total de este instrumento es el producto del número de ítems por el máximo valor de las opciones de respuesta, $12 * 4 = 48$, el puntaje mínimo del cuestionario es el producto del número de ítems por el mínimo valor de las opciones de respuesta $12 * 1 = 12$, luego $48 - 12 = 36$, este valor, 36 dividido entre 4 es 9; quedando los niveles y sus respectivos intervalos de la siguiente manera:

Muy bueno	40
	-
	48
Bueno	31
	-
	39
Regular	22
	-
	30
Deficiente	12
	-
	21

2.6. Aspectos éticos

La información que se obtuvo fue procesada tal como se encuentra en la realidad y en forma confidencial.

III. RESULTADOS

Tabla N° 01

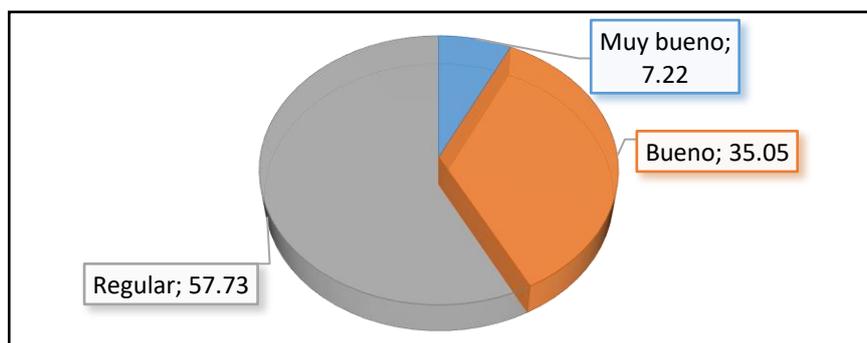
Nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

Nivel		fi	%
Muy bueno	66 - 80	14	7.22
Bueno	51 - 65	68	35.05
Regular	36 - 50	112	57.73
Deficiente	20 - 35	0	0.0
Total		194	100.0

Fuente: Cuestionario de gestión escolar

Gráfico N° 01

Nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.



Fuente: Tabla N° 01

Descripción

En la tabla N° 01 y su respectivo gráfico, de 194 padres de familia que respondieron al cuestionario de gestión escolar, ninguno de ellos percibe a la gestión escolar en nivel deficiente, 112 padres, que equivale al 57.73% perciben a la gestión escolar en un nivel regular; 68 padres, equivalente 35.05% perciben a la gestión escolar en el nivel bueno; y, 14 padres, equivalente al 7.22% perciben a la gestión escolar en el nivel muy bueno. Estos datos señalan que según la percepción de la mayoría de padres de familia la gestión escolar es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

Tabla N° 02

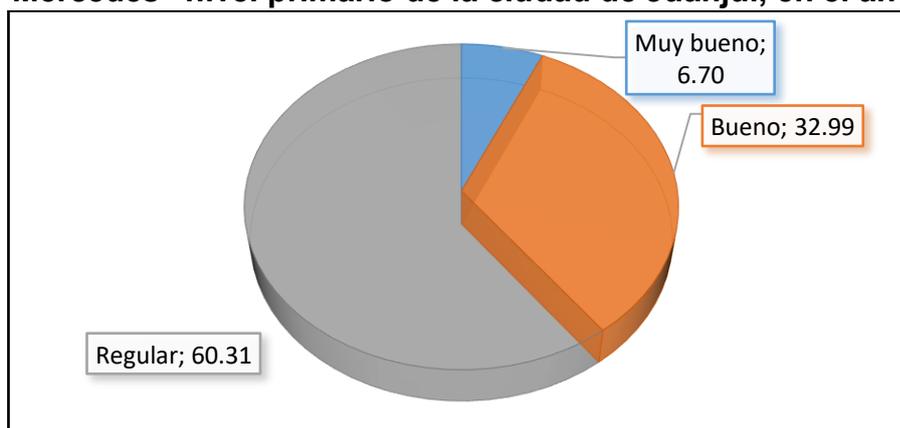
Nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

Nivel		fi	%
Muy bueno	40 - 48	13	6.70
Bueno	31 - 39	64	32.99
Regular	22 - 30	117	60.31
Deficiente	12 - 21	0	0.0
Total		194	100.0

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio

Gráfico N° 02

Nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.



Fuente: Tabla N° 02

Descripción

En la tabla N° 02 y su respectivo gráfico, de 194 padres de familia que respondieron al cuestionario de calidad de servicio, ninguno de ellos percibe en nivel deficiente, 117 padres, que equivale al 60.31% perciben a la calidad de servicio en un nivel regular; 64 padres, que equivale a 32.99% perciben a la calidad de servicio en el nivel bueno; y, 13 padres, que equivale al 6.70% perciben a la calidad de servicio en el nivel muy bueno. Estos datos señalan que según la percepción de la mayoría de padres de familia la calidad de servicio es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

Tabla N° 03

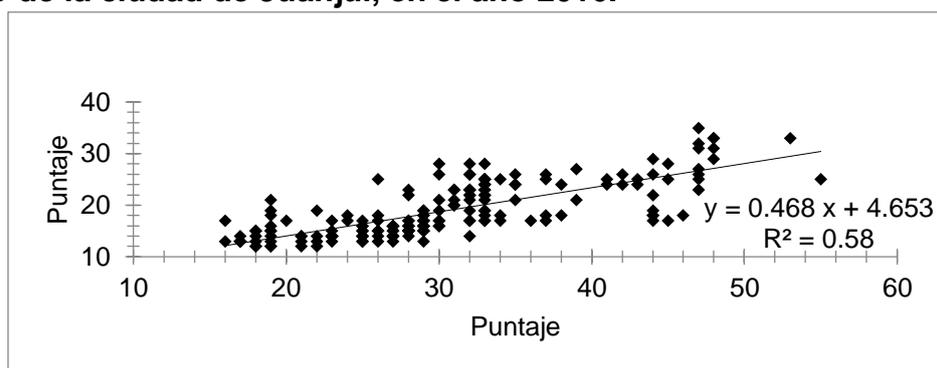
Relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

Coeficiente de correlación (γ)	Nivel de significación (sig.)	Rango de relación 0,76 a 0,99
0,76	0,00	Relación positiva muy fuerte

Fuente: Cuestionario de gestión escolar y cuestionario de calidad de servicio

Gráfico N° 03.

Dispersión de la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.



Fuente: Tabla N° 03.

Descripción

Comprobar la hipótesis de la relación positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio, implica determinar el coeficiente de Pearson. En la tabla 01 se observa que el coeficiente de Pearson es 0,76; que se ubica entre los rangos 0,76 al 0,99; lo que indica una relación positiva muy fuerte; además el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05, valor que se ha tomado como el nivel de significancia de la prueba de hipótesis. Por lo tanto, como 0,00 es menor a 0,05, se establece que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016. En el proceso de la investigación se aplicaron dos cuestionarios, uno de gestión escolar y otro de calidad de servicio.

En relación al objetivo general, el procesamiento de datos fue mediante el coeficiente de correlación de Pearson, que adquiere el valor de 0,76; lo cual señala una relación positiva muy fuerte; además el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05. Con estos datos queda comprobada la hipótesis de investigación, que establece que la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

Similar resultado encontró **Alarcón (2013)**, estableció que conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, se puede decir que es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada. Asimismo, se relaciona también con el estudio de **Areche (2013)**, quien encontró que existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta.

El primer objetivo específico fue identificar el nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016. El análisis de resultados, arrojó que el 57.73% perciben a la gestión escolar en un nivel regular, el 35.05% en el nivel bueno y el 7.22% en el nivel muy bueno. De acuerdo a estos porcentajes la percepción de la mayoría de padres de familia la gestión escolar es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

Para mejorar los niveles de gestión escolar, es importante considerar el aporte de **Alvarez, Ibarra & Miranda (2013)**, quien encontró que en un 25% de los encuestados consideran que debería de incrementarse el nivel de compromiso de la institución como eje rector para la consolidación de la universidad. Estos resultados evidencian que en la conducción de la Institución Educativa N° 0393 no se viene teniendo en cuenta las dimensiones de la gestión escolar, ante esta situación, **Nieves (2015)**, en su investigación encontró que los resultados y conclusiones obtenidos en la investigación permitieron evidenciar que la gestión educativa requiere de la adecuada implementación de las dimensiones educativas para el buen desarrollo de las actividades debido a que se constataron algunos indicadores que debilitan dichas dimensiones.

El segundo objetivo es identificar el nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016. El análisis de resultados arrojó que el 60.31% perciben a la calidad de servicio en un nivel regular, el 32.99% perciben en el nivel bueno, el 6.70% en el nivel muy bueno. Estos datos señalan que según la percepción de la mayoría de padres de familia la calidad de servicio es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

El resultado de la presente investigación es similar al encontrado por **Valera (2012)**, quien concluye que, desde la percepción de la comunidad educativa, conformada por docentes, alumnos y padres de familia, la calidad del servicio educativo en educación secundaria de una institución educativa de Ventanilla es de nivel medio. Por otra parte, **Cahuas (2011)**, dice que la calidad del servicio educativo se da en un nivel alto.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. El coeficiente de correlación de Pearson de 0,76; señala una relación positiva muy fuerte; además el nivel de significación de 0,00, es menor a 0,05. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis de investigación, entonces, la relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.

- 5.2. El 57.73% perciben a la gestión escolar en un nivel regular, el 35.05% en el nivel bueno y el 7.22% en el nivel muy bueno, la mayoría de padres de familia perciben que la gestión escolar es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

- 5.3. El 60.31% perciben a la calidad de servicio en un nivel regular, el 32.99% perciben en el nivel bueno, el 6.70% en el nivel muy bueno, la mayoría de padres de familia perciben que la calidad de servicio es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes”.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Al director de la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primaria de la ciudad de Juanjui, aplicar en sus actividades las dimensiones de la gestión escolar, así mismo tener en cuenta la mejora de calidad de servicio en sus dimensiones, ya que en sus dimensiones se visualiza qué aspectos está siendo atendido y que falta por atender.

- 6.2. Al director de la UGEL – Juanjui, apoyar a la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, con especialistas para desarrollar talleres de fortalecimiento de competencias en gestión escolar y el mejoramiento de calidad de servicio.

- 6.3. A la Dirección Regional de Educación desarrollar programas de capacitación sobre la gestión escolar y la calidad de servicio a fin de desarrollar en los directores competencias para una adecuada conducción de las instituciones educativas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón M., S.Z. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana*. Recuperado el 10/02/2017 de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/alarcon_msz.pdf
- Alvarez S., I.N.; Ibarra C., M.G. & Miranda B., E. (2013). *La gestión educativa como factor de calidad en una Universidad Intercultural*. Recuperado el 10/02/2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf>
- Areche Z., V.I. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011*. Recuperado el 10/02/2017 de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_z_v.pdf
- Barrios B., N.C. (2011). *Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela*. Recuperado el 10/02/2017 de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1436/Calidad_Barrios.pdf?sequence=1
- Barroso, C. (2000). *Factores Organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios. Consecuencias para la rentabilidad*. Proyecto de Investigación. Sevilla
- Cahuas, J. (2011). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10*. Recuperado el 10/02/2017 de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1667>.
- Cantú, C. (2012). *La calidad educativa en argentina desde una perspectiva económica*. Recuperado el 10/02/2017 de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5212/cantulacalidadeducativaenargentinadesdeunaperspectivaeconomi

ca.pdf Carr, W. (1993). *Calidad de enseñanza e investigación acción*. Sevilla: Díada.

Castro, J., Zamora, E. & Gutierrez, J. (2014). *Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del banco de crédito del Perú (BCP)*. Universidad Nacional de San Martín.

Díaz F., F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Recuperado el 10/02/2017 de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2409/1/Diazff.pdf>

Farro C., F. (1999). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad. Gerencia de centros educativos*. Lima

García G., J.M.; Slater, C.L. & López G., G. (2010). *El director escolar novel de primaria. Problemas y retos que enfrenta en su primer año*. Recuperado el 10/02/2017 de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662010000400004

García H, V. (1982). *La calidad de la educación, trabajo y libertad*. Madrid: Dossar.

Gómez G., L.M. & Macedo B., J.C. (2011). *Hacia una mejora de la calidad de la política educativa peruana*. Recuperado el 10/02/2017 de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/inv_educativa/2010_n26/a04.pdf

Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. *Review of Business*, 3, New York: St. John's University Press.

Grönroos, C. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos

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

- Lujambio, A.; González S., J.F.; Martínez B., J.M. & Hernández R., D. (2010). *Programa Escuelas de Calidad. Modelo de gestión educativa estratégica*. México: Secretaría de educación pública.
- Ministerio de Educación (2013). *La gestión descentralizada de la educación*. Recuperado el 10/02/2017 de <http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/la-gesti%C3%B3n-descentralizada-de-la-educacion.pdf>
- Navarro R., M. (2009). *Gestión escolar*. México: Universidad Pedagógica de Durango
- Nieves R., L. (2015). *La Gestión Educativa para el Desarrollo de la Dimensión Pedagógica –Curricular*. Recuperado el 10/02/2017 de revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvformpedag/article/download/3027/1455
- Palacios G., J.L. (2010). *Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*. Recuperado el 10/02/2017 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3341219.pdf>
- Pozner, P. (1995). *El directivo como gestor de aprendizajes escolares*. Buenos Aires: Aique.
- Sánchez C., R. & Reyes M., C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Schmelkes, S. (1995). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. Biblioteca para la actualización del maestro*. México: Sep.
- Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ulloa G., J.; Nail K., O.; Castro H., A & Muñoz R., M. (2012). *Problemas de gestión asociados al liderazgo como función directiva*. Recuperado el 10/02/2017 de <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v38n1/art07.pdf>
- Valera G., J.L. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*.

Recuperado el 10/02/2017 de
<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis137.pdf>.

Velasco, J. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. España: Edición Universidad de Navarra, S.A.

Yámbor S., I (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado*. Recuperado el 10/02/2017 de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1680/1/Yabar_si.pdf

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, año 2016.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	POBLACIÓN/MUESTRA	TECNICAS
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa, N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, en el año 2016?	Establecer la relación entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.	H₁: La relación es positiva y significativa entre la gestión escolar y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.	Variable 1: Gestión escolar Dimensiones Pedagógica curricular Organizativa Administrativa Participación social Indicadores Estilos para conducir la clase Condiciones para el aprendizaje Liderazgo Clima de confianza Cumplimiento de la normatividad Visión y planificación compartida Recursos materiales Control de la información Manejo contable financiero Seguridad Higiene Participación de los padres en reuniones Información sobre el aprendizaje Apoyo al aprendizaje en el hogar	La población fue de 390 padres La muestra determinada por el muestreo probabilístico fue 194 padres de familia	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión de calidad Cuestionario de calidad de servicio

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES		
1. ¿Cuál es el nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa, N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, en el año 2016?	1. Identificar el nivel de la gestión escolar en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.	H_{1.1}: La gestión escolar es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.	Variable 2: Calidad de servicio Dimensiones Instalaciones Personal Organización Indicadores Limpieza Accesibilidad Conservación Seguridad Confort Simpatía Profesionalidad Motivación Comunicación Horario de atención Rapidez Comodidad		

<p>2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa, N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, en el año 2016?</p>	<p>2. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.</p>	<p>H_{1.2}: La calidad de servicio es de nivel regular en la Institución Educativa N° 0393 “Virgen de las Mercedes” nivel primario de la ciudad de Juanjui, en el año 2016.</p>			
---	---	--	--	--	--

Anexos N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión escolar

Instrucciones: Señor padre o madre de familia, en seguida se presenta unos enunciados, a los cuales tiene que responder marcando una x de acuerdo a cómo ve a la institución educativa en la cual estudia su hija o hijo.

Ítems	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
1. Al comentar con su hijo, usted cómo califica al docente, en la atención por igual a todos los estudiantes				
2. Al comentar con su hijo, sobre la clase en el aula, si es atractiva y motivadora, cómo lo califica				
3. En qué nivel el docente pide a los estudiantes materiales de la zona para desarrollar el aprendizaje				
4. Al comentar con su hijo, usted cómo califica a la disciplina en el aula				
5. Al conversar con su hijo, si el docente hace clases utilizando casos de la comunidad, en qué nivel lo hace				
6. La capacidad del director para poner orden en la institución educación educativa es				
7. La amabilidad con que los docentes, director y demás trabajadores que nos reciben en la institución educativa es				
8. La asistencia de los profesores a las clases es				
9. La información que el director da a los padres sobre la visión de futuro de la institución educativa es				
10. La información que el director da a los padres sobre el plan de trabajo de la institución educativa es				
11. El mobiliario en la institución educativa es				
12. La facilidad con encuentra los documentos para atenderle es				
13. El balance de los recursos económicos que ingresa la institución educativa y los gastos que se hacen es				
14. La confianza sobre el cuidado de su hijo en la institución educativa es				
15. La presencia de los ambientes, así como el patio, los servicios higiénicos de la institución educativa es				
16. La participación de los padres a las reuniones es				
17. Las reuniones que se desarrollan en la institución educativa en beneficio de los niños es				
18. La comunicación que tiene con el docente para conversar sobre el aprendizaje y comportamiento de sus hijos es				
19. El control que usted hace a sus hijos sobre sus tareas escolares es				
20. La ayuda que usted da a sus hijos para desarrollar sus tareas es				

Cuestionario de calidad de servicio

Instrucciones: Señor padre o madre de familia, en seguida se presenta unos enunciados, a los cuales tiene que responder marcando una x de acuerdo a cómo ve a la institución educativa en la cual estudia su hija o hijo.

Ítems	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
1. La limpieza de las aulas, veredas y demás espacio de la Institución educativa es				
2. La facilidad de llegar y localizar la dirección y la sala de profesores es				
3. El cuidado y mantenimiento de las aulas, el mobiliario y de los servicios higiénicos es				
4. La seguridad en los ambientes y demás espacios de la institución educativa es				
5. La comodidad en las aulas es				
6. La amabilidad y el trato del director, docentes y demás trabajadores es				
7. La preparación profesional de los docentes y del director es				
8. La predisposición para realizar su trabajo del director, docentes y demás trabajadores es				
9. La atención por parte del director, docentes y demás trabajadores es				
10. El horario para hacer los trámites necesarios para recibir el servicio es				
11. La rapidez de realización de los trámites para recibir el servicio es				
12. La facilidad para la realización de los trámites es				

Anexo N° 03: Ficha de validación por juicio de expertos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: López Rengifo, Enrique
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Mg. En Administración de Negocios
 Instrumento : Cuestionario de gestión escolar
 Autor del instrumento : Morales Alegría, Flora Liliana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					X
Subtotal					12	35
TOTAL			47			

III. Opinión de aplicabilidad.

Apto para ser aplicado

IV. Promedio de valoración:

4.7


Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE
 EPG - UCV

Tarapoto, setiembre de 2016

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : López Rengifo, Enrique
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Mg. En Administración de Negocios
 Instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor del instrumento : Morales Alegría, Flora Liliana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					X
Subtotal					12	35
TOTAL			47			

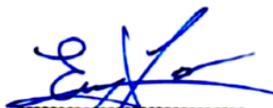
III. Opinión de aplicabilidad.

Apto para ser aplicado

Tarapoto, setiembre de 2016

IV. Promedio de valoración:

4.7


Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE
 EPG - UCV

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Alfonso Isuiza Pérez
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Mg. En Docencia y Gestión Educativa
 Instrumento : Cuestionario de gestión escolar
 Autor del instrumento : Flora Liliana Morales Alegría

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					X
Subtotal					16	30
TOTAL			46			

III. Opinión de aplicabilidad.

Los indicadores del instrumento tienen coherencia con la variable de estudio, por lo tanto, es factible su aplicación.

IV. Promedio de valoración: 4.6

Tarapoto, setiembre de 2016



Mg. Alfonso Isuiza Pérez
CPPe N° 2301119950

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Alfonso Isuiza Pérez
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Mg. En Docencia y Gestión Educativa
 Instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor del instrumento : Flora Liliana Morales Alegría

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					X
Subtotal					20	25
TOTAL			45			

III. Opinión de aplicabilidad.

Los indicadores del instrumento tienen coherencia con la variable de estudio, por lo tanto, es factible su aplicación.

Tarapoto, setiembre de 2016

IV. Promedio de valoración: 4.5



Mg. Alfonso Isuiza Pérez
CPPe N° 2301119950

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Inés Castillo Santa María
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Dra. En Educación
 Instrumento : Cuestionario de gestión escolar
 Autor del instrumento : Flora Liliana Morales Alegría

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales.					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					x
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					x
Subtotal					28	15
TOTAL			43			

III. Opinión de aplicabilidad.

El instrumento puede ser aplicado, porque tienen coherencia en metodológico con la variable.

IV. Promedio de valoración: 4.3

Tarapoto, setiembre de 2016


Mg. Inés Castillo Santa María
 CPPe: 2301130388

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Inés Castillo Santa María
 Institución donde labora : UCV - Posgrado
 Grado académico : Mg. En Educación
 Instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor del instrumento : Flora Liliana Morales Alegría

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento demuestran ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables.					X
Subtotal					12	35
TOTAL		47				

III. Opinión de aplicabilidad.

El instrumento puede ser aplicado, porque tienen coherencia en metodológico con la variable

Tarapoto, setiembre de 2016.

IV. Promedio de valoración: 4.7


 Mg. Inés Castillo Santa María
 CPPe: 2301130388

Anexo N° 04: Análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Confiabilidad del cuestionario de gestión escolar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37,9500	5,208	,495	,726
VAR00002	37,7000	5,695	,523	,733
VAR00003	37,8000	5,958	,270	,747
VAR00004	37,7000	5,274	,483	,728
VAR00005	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00006	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00007	37,6000	4,358	,534	,730
VAR00008	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00009	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00010	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00011	38,0500	4,787	,629	,709
VAR00012	37,7000	5,905	,320	,744
VAR00013	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00014	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00015	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00016	37,6500	5,187	,450	,732
VAR00017	37,7500	6,303	,000	,755
VAR00018	37,6500	5,608	,234	,756
VAR00019	38,0000	4,842	,646	,708
VAR00020	37,7000	5,695	,523	,733

Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	22,1500	5,818	,577	,798
VAR00002	21,7000	5,168	,761	,776
VAR00003	21,9500	6,892	,264	,822
VAR00004	21,8500	5,713	,735	,784
VAR00005	21,9000	7,253	,000	,828
VAR00006	21,9000	7,253	,000	,828
VAR00007	21,6500	4,239	,739	,795
VAR00008	21,9000	7,253	,000	,828
VAR00009	22,0500	6,366	,407	,813
VAR00010	21,8000	6,063	,722	,792
VAR00011	22,2000	5,747	,570	,799
VAR00012	21,8500	6,555	,565	,807

AUTORIZACIÓN

El director de la Institución Educativa N° 0393 "Virgen de las Mercedes" de la ciudad de Juanjuí, autoriza al maestrante de Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad César Vallejo MORALES ALEGRÍA, FLORA LILIANA aplicar las encuestas sobre GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DEL SERVICIO a los padres de familia del nivel primaria de la Institución, la misma que será insumo para elaborar su trabajo de Investigación denominado "GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0393, NIVEL PRIMARIA, DE LA CIUDAD DE JUANJUÍ, AÑO 2016", exhortando a los padres del nivel primaria a brindar las facilidades del caso al referido profesional.

Juanjui, febrero de 2 017.

