



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La jornada escolar completa para la gestión de calidad de servicio
en instituciones educativas rurales, UGEL Cusco, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Humpire Condori, Maritza Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6926-6910)

ASESOR:

Dr. Palacios Sanchez, Jose Manuel (ORCID: 0000-0002-1267-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad de Servicio

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Diogo Alejandro y Marieli Qorianka quien son la razón de mi vida, por quienes me esfuerzo cada día y busco superarme con el fin de darles lo mejor.

A mis padres quienes me han apoyado de diferentes formas con mucha paciencia y compromiso por mi superación.

A mi hermana Verónica y mi cuñado Henry Choquenaira quienes siempre me han brindado su apoyo en todo momento e impulsando cada día mi superación, con el fin de lograr nuestros objetivos juntos.

A mis hermanos, mi familia y amigos quienes también cada uno de una forma diferente me han fortalecido para lograr este objetivo.

Agradecimiento

A Universidad César Vallejo, a la Escuela de Postgrado y a mi asesor Dr. Jose Manuel Palacios Sanchez por sus enseñanzas y asesoramiento en mi investigación.

A la directora Mg. María Soledad Ortiz Flores quien ha sido una maestra durante mi desenvolvimiento profesional, de quien he aprendido muchos conocimientos que hoy me han permitido cumplir con este objetivo y a los directores de las instituciones educativas donde he desarrollado la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	1
Abstract	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Procedimientos.....	29
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos Éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Dimensiones de Jornada Escolar Completa	25
Tabla 2.	Dimensiones de Gestión de Calidad de Servicio	26
Tabla 3.	Población de estudio de instituciones educativas de zonas rurales del ámbito de la Ugel Cusco.2021.	26
Tabla 4.	Variables de Estudio	27
Tabla 5.	Variables e instrumentos.....	27
Tabla 6.	Variable Jornada Escolar Completa (JEC)en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.	30
Tabla 7.	Niveles de las Dimensiones de la JEC	31
Tabla 8.	Niveles de la Variable Calidad de Servicio	32
Tabla 9.	Niveles de las Dimensiones de la Calidad de Servicio.	32
Tabla 10.	Valor de ajuste de los datos para el modelo del objetivo general.....	34
Tabla 11.	Valores de la bondad de ajuste para el modelo del objetivo general.....	34
Tabla 12.	Hipótesis General y Nagelkerke	35
Tabla 13.	Hipótesis Específica 1.....	35
Tabla 14.	Hipótesis Específica 2.....	36
Tabla 15.	Hipótesis Específica 3.....	36
Tabla 16.	Hipótesis Específica 4.....	37
Tabla 17.	Hipótesis Específica 5.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i>	Nivel Correlacional del trabajo de investigación.	23
<i>Figura 2.</i>	Fiabilidad para la primera Variable: Jornada escolar Completa.....	28
<i>Figura 3.</i>	Fiabilidad para la Segunda Variable: Calidad en el servicio Educativo.....	28

Resumen

El objetivo general de la investigación es Determinar en qué medida la Jornada escolar Completa influye en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. La muestra estuvo compuesta por 50 docentes. El método empleado fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental, correlacional causal, se desarrolló la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario diseñado en Google formularios, que se utilizó para recoger información de los docentes. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, en la variable JEC se obtuvo 0,984 y para la variable Calidad del Servicio Educativo fue de 0,942. De acuerdo al estadístico regresión ordinal (R^2) se concluyó la influencia de la Jornada Escolar Completa en la Calidad de Servicio educativo. (Nagelkerke= 0,502). Esto confirmó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras Clave: Calidad, JEC, Jornada, servicio.

Abstract

The general objective of the research is to determine to what extent the Full School Day influences the quality of service in rural educational institutions, Ugel Cusco, 2021. The sample consisted of 50 teachers. The method used was hypothetical-deductive, the design was non-experimental, causal correlation, the survey technique was developed and the instrument was a questionnaire designed in Google forms, which was used to collect information from teachers. For the reliability of the instrument, Cronbach's alpha was used, in the JEC variable 0.984 was obtained and for the Quality of Educational Service variable it was 0.942. According to the ordinal regression statistic (R²), the influence of the Full School Day on the Educational Service Quality was concluded. (Nagelkerke = 0.502). This confirmed the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: Quality, JEC, Jornada, service

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación intenta establecer una influencia de la Jornada Escolar Completa para la gestión de la calidad servicio de las instituciones educativas ubicadas en zona rural del ámbito de la Ugel Cusco.

A nivel internacional, son diferentes países de América latina que han visto constantemente la posibilidad de optimizar la gestión de calidad de servicio en las instituciones educativas del sector público con el objetivo de lograr una calidad en el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, en especial en las instituciones educativas de zonas rurales que son las que han estado presentado siempre menores resultados.

A nivel nacional, en el Perú se han querido implantar diferentes políticas educativas con el fin de cerrar brechas en educación por la desigualdad de los estudiantes de zonas rurales que están en pobreza y pobreza extrema en comparación de los de zonas urbanas, para saber los resultados se han ido midiendo aplicando diversas pruebas nacionales e internacionales relacionados a los logros de los aprendizajes de los educandos en las instituciones educativas en el Perú, pero al realizar el análisis estadístico se ha visto resultados no esperados, mucho se ha dicho que esto es a consecuencia de un servicio educativo ineficiente en la instituciones públicas, las cuales no brindan todo lo que requiere la comunidad educativa para que el proceso o desarrollo de aprendizaje y enseñanza sea el óptimo, por ello, una de las posibles soluciones a esta deficiencia fue la implementación de un nuevo modelo educativo denominado Jornada Escolar Completa que fue establecido por el Ministerio de Educación desde el 2015 en 1000 instituciones piloto a nivel nacional e incrementándose cada año, el cual fue creado y aprobado en el Perú con la Resolución Viceministerial Ministerial N° 451-2014 MINEDU.

Jornada Escolar Completa tiene tres componentes para intervenir en las instituciones pilotos que son: Componente de gestión, pedagógico y de soporte, esta implementación comprende para el estado una inversión de alto costo, ya que debe

invertir en infraestructura, materiales educativos, incremento salarial para los docentes, presupuesto para contratación de personal de soporte pedagógico y de gestión, esta implementación se ha realizado con la intención de lograr un mejor gestión de calidad de servicio de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Resolución de creación y lo esperado por la población, se han ido mejorando algunos aspectos de la implementación con nuevas resoluciones emitidas años posteriores como la RVM N° 326-2019 MINEDU aprobada el 12 de diciembre de 2019.

Cuevas C., (2015) menciona que la calidad total en la escuela tradicional, involucra supervisión, vigilancia y el ser estricto. También menciona que la calidad se concreta en el producto final que en este caso es el aprendizaje del estudiante, pero siendo responsables los otros agentes educativos en bien de la institución y toda la comunidad.

El Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación de Buenos Aires, menciona que gestión educativa no es otro nombre para definir la administración, ni tampoco para la planificación, indica que solo se puede entender que es una nueva forma de conducir y de comprender una institución educativa.

Se tiene conocimiento que este programa se está implementado en el País de Chile, ya durante 20 años, siendo sus resultados aún indefinidos, con una realidad sociocultural y política muy diferente a la nuestra, por lo que es necesario un estudio para demostrar si es factible o no implementar modelos de otros países, ver si con estos podemos lograr la gestión de calidad de servicio en las instituciones educativas.

Martinic, Huepe, & Madrid, (2008) esta tesis habla sobre la jornada escolar aplicada en el país de Chile y las apreciaciones de los docentes sobre los aprendizajes de sus estudiantes. Chile ha impulsado una reforma educativa con el fin de mejorar las oportunidades de los aprendizajes, las políticas que usaron fueron cambios culturales en la institución educativa, el currículo, gestión de dirección y la labor pedagógica, siendo la Jornada Escolar Completa una de esas reformas que se dio inició en el año 1997,

subvencionando para que los docentes aumenten su tiempo de enseñanza y mejore la situación de los aprendizajes, brindando un mejor servicio educativo.

Los resultados de esta investigación, deberá apoyar si este modelo y la gestión de calidad de servicio educativo tienen relación entre sí, que la implementación resulte en el logro de una calidad en el servicio al cliente en favor de los estudiantes y de sus padres. De esta manera establecer la razón de ser de este modelo de una manera objetiva, mostrándonos si su implementación a la fecha ha realizado cambios significativos en la educación.

La investigación realizada se apoyará en técnicas e instrumentos que al ser validados van a respaldar las teorías y se va afirmar o negar las hipótesis planteadas, los resultados estadísticos que se obtendrán por procesos científicos y aplicando métodos estadísticos nos permitirá llegar a conclusiones que serán confiables y veraces.

Es por ello que nos planteamos las siguientes interrogantes: ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la gestión de la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021? ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021? ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la garantía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021? ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021? ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021? ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021?

Ante ello surge el objetivo general: Determinar en qué medida la Jornada escolar Completa influye en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Asimismo, planteamos los objetivos específicos: Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la garantía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Determinar

en qué medida la Jornada escolar completa influye en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

La correspondiente hipótesis general es: la Jornada escolar Completa influye significativamente en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Las hipótesis específicas son: la Jornada escolar Completa influye significativamente en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. La Jornada escolar Completa influye significativamente en la garantía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. La Jornada escolar Completa influye significativamente en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. La Jornada escolar Completa influye significativamente en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. La Jornada escolar Completa influye significativamente en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Presento la contrastación de la hipótesis general formulada y las hipótesis específicas que están en forma descriptiva no experimental considerando la respuesta de los integrantes de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio educativo prestado.

II. MARCO TEÓRICO

La Jornada Escolar Completa en instituciones educativas de zonas rurales o urbanas han tenido resultados medibles en varios países de América en relación a su influencia en la gestión de calidad de servicio para lograr mejorar las estadísticas con respecto a los aprendizajes de los estudiantes.

García & Manzi, (2016) mencionan en este libro lo observado en escuelas implementadas con la jornada escolar completa, indicando que las instituciones que tienen más años de ser JEC es decir más de 4 años, tienen docentes que exponen, promueven en sus estudiantes el trabajo individual, explican mejor, revisan los trabajos de sus estudiantes en mayor proporción que los otros docentes de instituciones con menor tiempo como JEC (menos de 4 años), en caso de instituciones que han estado más de 8 años como JEC sus docentes realizan más tiempo actividades de trabajo grupal y valoran a sus pares. Concluyen que existe estadísticamente una relación entre actividades típicas para el aprendizaje y el tiempo de implementación con JEC de la institución donde laboran. Pero también es moderada la influencia, infiriendo que los años de ser jornada escolar completa es variable institucional externa al trabajo y actividades del docente dentro de su aula. Este trabajo nos permite saber si la jornada escolar completa a tenido influencia en la mejora de la práctica docente, a mayor años cuales han sido los cambios en el servicio brindado a los estudiantes de parte de los docentes, que capacidades ellos han adquirido durante los años de implementación de este modelo.

Bocanegra A. & Huertas B., (2018) en su artículo menciona sobre la jornada escolar y su política de una institución educativa ubicada en la ciudad de Bogotá de Colombia, que los progresos jurídicos de la jornada única accionando pedagógicamente han ocasionado tensiones en especial a los docentes quienes han cuestionado estos procedimientos para la implementación y las condiciones con las que se ha ido dando, brindan opciones que admitan su progreso en valores y oportunidad para las miembros de las instituciones educativas. Este trabajo aportará que aspectos son los vulnerables en una implementación de este modelo, que malestar ha ocasionado a los docentes en

instituciones de otros países, siempre verificando la resistencia al cambio de los docentes si no hay las condiciones de infraestructura, materiales y otros necesarios para su implementación.

García et al, (2018) dan a conocer los elementos asociados actualmente a la gestión en el país de México, a partir de la innovación de enseñanza que inició el 2015; manifiestan que la calidad educativa en cualquier nivel de una institución educativa requiere más que solo voluntad de lograrlo, hay una interacción de la gestión educativa con el logro de la calidad de los métodos o técnicas de enseñanza, el vínculo con las proposiciones pedagógicas y el desarrollo del ser humano, el vínculo de lo académico con el querer convertir la sociedad y la obtención de los bienes tecnológicos y económicos que ayuden a mejorar los procesos académicos. Siendo los administradores los que tienen una tarea importante por ejecutar, teniendo que estar preparados, ya que son los que gestionarán una educación de calidad. Vinculan la calidad educativa con los procesos de gestión educativa, indicando que apoyan para mejorar a la sociedad, es importante atar los cimientos de la educación a la labor de los que ejercen la administración, los docentes, así como de los padres y los estudiantes. Este trabajo nos permite ver la labor del área administrativa en la gestión de calidad de servicio, nos permitirá comprender el vínculo que existe entre lo pedagógico y la gestión de recursos.

Alcázar, (2016) según su informe elaborado nos da a conocer la experiencia de la implementación de la jornada escolar completa en el nivel secundario en instituciones educativas en los países de América Latina. Concluye que el Componente pedagógico es la clave para lograr el objetivo de la Jornada escolar completa con el acompañamiento docente en las diferentes áreas, otro componente importante es el de gestión que es vital para su implementación adecuada colaborando al alcance de un adecuado clima institucional con trabajos colaborativos, desarrollando una apropiada relación interpersonal entre los integrantes de una institución educativa, se ha visto mejores aprendizajes en las áreas de ciencias, recomiendan mejorar el componente de soporte. Se ha visto durante estos años de

implementación los componentes establecidos para este modelo, todos han cumplido un rol importante aplicados unos mejores que otros que han determinado si la jornada escolar completa es o no favorable para la mejora calidad de servicio en una institución educativa.

Este artículo habla sobre la Política de ampliación de la jornada escolar en Colombia y algunas de sus implicaciones, elaborado en una Universidad del país de México, manifestando que se observó resultados favorables en la existencia de los estudiantes al aplicar estas políticas, en especial disminuyendo su vulnerabilidad y los elementos de riesgo, pero no se ha visto resultados en lo que respecta a lo académico, Propone de acuerdo a lo encontrado, que en Colombia para la ampliación de este modelo educativo JEC, primero se atiendan aspectos como el de la alimentación de los estudiantes y el agotamiento, los elementos de riesgo, relación de la comunidad educativa, la infraestructura y así también los recursos educativos, algo muy importante el manejo del tiempo para brindar una mejor calidad de aprendizaje, para que de esta manera Colombia encuentre los resultados académicos esperados (Osorio, 2019). El presente estudio aportará experiencias previas sobre los resultados académicos logrados y la estimación de la gestión de la calidad de servicio que debe ofrecer la institución atendiendo aspecto de implementación de infraestructura y otros recursos para un mejor servicio educativo y logro de objetivos institucionales.

Respecto al ajuste cultural de SERVQUAL en el sector educativo, este modelo nos sirve para evaluar si se ha logrado la calidad de servicio ofrecido a los estudiantes del estado de Nuevo León ubicado en el país de México. Se aplicó el cuestionario a 1501 estudiantes (648 varones 41% y 853 mujeres 59%), entre 15 a 18 años de edad, estudiantes de 08 diferentes instituciones de la Universidad de Nuevo León, de diferentes zonas del lugar. Se obtuvo resultados satisfactorios para el sector educativo. Estos apoyan la presencia de un esquema factorial firme y tranquila, con índices aceptables de ajuste (Gadea et al 2018).

Este artículo nos permite conocer un instrumento que se puede aplicar para

saber si se está logrando la gestión de calidad de servicio esperado en las instituciones a estudiar.

Aguero, (2016) en su artículo encargado por el Proyecto Fortalecimiento de la Gestión de la Educación en el país del Perú, apoyado en el aspecto económico y técnico por el país de Canadá para realizar la apreciación de efecto de la Jornada Escolar Completa nos manifiesta que para mejorar la educación en diferentes países de América Latina se han querido implementar políticas educativas con el objetivo de una mejora en el nivel educativo de la población, una de estas políticas aplicadas en nuestro país a partir del 2015 fue la ejecución del modelo educativo de Jornada Escolar Completa en instituciones a nivel nacional, evaluándose su eficacia en el primer año mediante los resultados obtenidos de la evaluación Censal aplicadas a los educandos del 2do año de secundaria la que ha mostrado que en el área de matemática se ha visto resultados superiores a otros en América Latina, se ha incrementado considerablemente los porcentajes, pero no se ha visto este mismo resultado en el área de comunicación el incremento es mínimo pero también positivo. En el artículo considera que el impacto de este modelo fue mayor en zonas de muy bajos recursos, quienes presentaron también un mejor dominio en el área de matemática, pero cierto temor al área de comunicación. Concluye indicando que los efectos en los diferentes países de América que se aplicó el incremento de Jornada Escolar los efectos fueron pequeños pero positivos, uno de los factores que no ha permitido una adecuada implementación es el alto costo que implica incrementar la jornada escolar y los resultados no son los esperados para lo invertido, considerando que estos logros se pueden obtener con menor costo con otras políticas educativas. Respecto al componente de Gestión que influye con mayor fuerza para obtener de la calidad del servicio educativo, en este componente se ha considerado la implementación de recursos humanos que ha impactado considerablemente en la mejora de los resultados, se ha visto en las estadísticas que las instituciones con mayor número de personal como sub-director, coordinadores pedagógicos han mostrado mejores resultados. Este artículo contribuye a mi trabajo, contribuyendo con información sobre los antecedentes de esta política educativa aplicada en diferentes países de América Latina y los

resultados obtenidos.

Vega et al, (2020) han estudiado el desarrollo de los componentes considerados para la implementación de la jornada escolar completa en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 04 de la ciudad de Lima, se ha verificado si el componente pedagógico, de soporte y de gestión han beneficiado para el logro de los aprendizajes, para este estudio se han realizado entrevistas a los directores, a los jerárquicos como subdirectores, a los coordinadores pedagógicos y a los docentes de estas instituciones. Concluyendo que el componente pedagógico es uno de los factores que han logrado el éxito de este modelo con el acompañamiento docente en cada área, respecto al componente de gestión ha sido fundamental para que este modelo tenga éxito en su implementación, manifiestan que sería aún mejor practicando trabajos grupales colaborativos y mejorando el clima institucional para una mejora de las relaciones interpersonales. En su evaluación han verificado que se ha logrado mejoras en los aprendizajes de los educandos, en especial en el área de matemática, el área de ciencia y tecnología; concluyendo que unos de los componentes a fortalecer y mejor es el de soporte. Este trabajo nos permite ver los resultados que se obtuvieron en otras instituciones JEC en nuestro país.

Núñez et al, (2019) en este artículo los autores buscan determina cual es la influencia de las capacidades administrativas de los directores sobre la obtención de la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones en el nivel inicial de la UGEL 07 de la ciudad de Lima, Perú. Es una investigación positivista, con un diseño transversal básica-sustantiva, explicativa y no experimental. La muestra fueron 155 docentes aleatoria simple. Al procesar los datos estadísticamente se determinó que el 71.3% percibieron que los directores han desarrollado las competencias para el manejo administrativo y 85% perciben que en su institución educativa brindan un servicio de alta calidad, concluyendo que las capacidades administrativas permiten obtener un servicio de calidad educativa en beneficio de la institución.

Villanueva Li, (2016) la tesis estudia la Calidad del servicio educativo y la

Imagen de Marca en una institución educativa de Lima de la Ugel 07, desea establecer si hay relación entre estas dos variables, utilizando el método de hipótesis y deducción, cuantitativa no experimental transversal correlacional, tomó una población de 135 estudiantes del nivel inicial, tomando como muestra 100 estudiantes, utilizando la técnica de la encuesta para cada variable. Obteniendo como resultado que calidad de servicio educativo está totalmente relacionada en forma positiva y de manera significativa con la imagen de marca, con esto podemos ver que la calidad de servicio educativo está muy relacionada con el manejo administrativo de la institución educativa. Este estudio nos permitirá conocer estadísticamente que aspectos influyen en la obtención de la calidad de servicio educativo.

Gamarra, (2016) escribió la tesis sobre el Desempeño de los docentes en una institución educativa con el modelo de jornada escolar completa en la ciudad de Tarma del Perú, realizando una observación a 139 docentes. El autor de la tesis refiere que observó la existencia de diferencias importantes entre la ejecución de actividades adicionales a la labor docente y los niveles de ejercicio docente tan solo por el grado que obtuvieron académicamente, se ha visto favorable a los docentes con mayor grado como magister, en caso de se ha observado las diferencias importantes por tiempo de ejercicio de su profesión es decir positivos en profesores con 10 a más años de tiempo de servicio. Este trabajo nos permitirá saber si la implementación de los procedimientos de la jornada escolar completa mejora o no el rendimiento docente de las instituciones educativas que serían favorables para brindar un mejor servicio educativo.

Vaca & Vaca, (2017) refieren que la calidad en el servicio de una institución educativa se ve manifestado por la aprobación y satisfacción de la comunidad educativa sobre los servicios que ofrece la institución educativa. En una institución educativa para valorar si se está brindando un servicio de calidad, se puede medir con encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios directos que serían los estudiantes, evaluar a los profesores para saber su nivel de desempeño, a cuantos se atienden por día, realizar una encuesta sobre la percepción del servicio brindado, se puede colocar

un buzón donde dejen las sugerencias, buscar el licenciamiento o acreditación mediante instituciones, también una forma de medir es cuántos estudiantes han egresado, etc. Todo esto se está viendo en las universidades a las que se les está aplicando sistemas para evaluar la calidad de servicio. Considera que una estrategia adecuada para mejorar la calidad es saber que necesidades demandan los estudiantes y satisfacerlas, considerando la globalización y cambios continuos que se está viviendo en la actualidad. Este trabajo nos permite ver la importancia de un servicio de calidad en una institución educativa y existe formas para medir si se está logrando una calidad de servicio acorde a las necesidades de los estudiantes en un mundo globalizado.

Respecto a las teorías sobre la primera variable, de acuerdo al (Ministerio de Educación, 2014), se ha iniciado el año 2015 el modelo de servicio para educación denominado jornada escolar completa JEC que ha buscado como un fin la calidad educativa y de servicio aumentando para los estudiantes del nivel secundario de instituciones educativas las oportunidades de aprendizaje. Surge a consecuencia de necesidad de fortalecer el sector educativo en el nivel secundario, con la idea de que los adolescentes se capaciten para que puedan hacer frente a las oportunidades y la demanda que se les presente en el camino profesional y personal, de esta manera más estudiantes propendan a superarse estudiando carreras profesionales y técnicas, así como su inserción laboral.

La JEC tiene con objetivo principal promover el cierre de brechas y que la educación sea equitativa en todo el país, ofertando una implementación pedagógica de acuerdo a la demanda de los estudiantes y padres de familia con estrategias y herramientas didácticas, promoviendo el uso de recursos tecnológicos. Originar una gestión eficaz con personal jerárquico, docente, de soporte, de apoyo que este capacitado y tenga las competencias requeridas para brindar una educación de calidad, promoviendo espacios de aportación dentro de la institución. Al implementar mobiliario, mejorar la infraestructura, equipar con recursos tecnológicos y materiales apropiados se busca la mejora del servicio educativo de las instituciones en el nivel secundario

(Ministerio de Educación, 2014).

PerúEduca, (2019) El modelo educativo de Jornada Escolar Completa tiene tres dimensiones: Componente de gestión, componente pedagógico y el componente de soporte.

Ministerio de Educación, (2019) la dimensión Componente pedagógico impulsa la mejora de componentes especificados en el Currículo Nacional de la Educación Básica para asegurar que los estudiantes adquieran conocimientos y enseñanzas de calidad, de acuerdo a este modelo el docente será un mediador para el perfeccionamiento de las competencias y guiar en los aprendizajes, es decir se implementa el acompañamiento docente desarrollando su capacidad de aprendizaje independiente y acompañamiento al estudiante brindándole una orientación psicológica y pedagógica, impulsando la tutoría efectiva, realizando un trabajo individual, grupal y de familia.

En esta dimensión se modifica el plan de estudios de jornada escolar regular incrementado horas pedagógicas por día (09 horas), 45 horas por semana, 1600 horas por año. Se considera la priorización de áreas que demanden mayor esfuerzo de conocimiento para un mejor pensamiento autónomo y crítico, respetando sus diferentes ritmos de aprendizaje, siendo prioridad no sobrecargar a los estudiantes con tareas para la casa, con el fin de propiciar la unificación familiar y la recreación que es parte del desarrollo integral del estudiante. (Ministerio de Educación, 2019)

Ministerio de Educación, (2019) la dimensión Componente de gestión impulsa la mejora de la autonomía institucional, propiciando el liderazgo directivo para que se desarrollen las competencias promoviendo una cultura y actividades de soporte académico. Se reajustan los instrumentos de gestión de acuerdo a la Normatividad que los regulan, involucrando a las familias que contribuirán a la mejora del servicio educativo y como resultado el aprendizaje de los estudiantes. El Directivo tendrá que responder por adecuadamente planificar, ejecutar y realizar la evaluación de los

instrumentos de gestión.

Ministerio de Educación, (2019) la dimensión componente de soporte crea labores de implementación de recursos económicos, materiales y recursos humanos para el reforzamiento de la gestión administrativa y pedagógica. La jornada escolar completa requiere para su implementación de una infraestructura, el mobiliario y equipo tecnológico que permita la instalación de aulas funcionales, promueve el fortalecimiento de competencias y las capacidades de los docentes de acuerdo al Marco del Buen Desempeño Docente.

Sánchez & Favara, (2019) los autores dan a conocer que en el Perú, de cada 100 mujeres en etapa de la adolescencia 14 quedan embarazadas en etapa escolar, algo que preocupa políticamente, con esta investigación se ve si el incremento de la jornada escolar ha repercutido para el menor o mayor número de madres adolescentes, siendo la JEC un programa para mejorar el rendimiento escolar también lo enfocaron para saber si puede ayudar a prevenir los embarazos adolescentes, encontrando que la JEC mejora en los estudiantes la comprensión lectora y matemáticas, asimismo la disminución de los embarazos por el incremento de aspiraciones educativas y las capacidades psicosociales. Observaron que la JEC impacto en los varones en su rendimiento escolar y en las mujeres tuvo un impacto en el orgullo, mejorando el comportamiento sexual rompiendo las barreras para el uso de anticonceptivos y el manejo de situaciones en las que se les ofrezca tener relaciones sin protección. Concluyendo que la JEC mejora en los estudiantes sus conocimientos sobre la salud reproductiva y sexual, disminuyendo los embarazos precoces y aumentando el rendimiento, que los jóvenes tengan aspiraciones y mejoren sus capacidades socioemocionales.

La segunda variable gestión de calidad de servicio se basa en lo referido en el texto Aceña (2016) nos indica que existen cinco cimientos que se sostienen en partes internas de la institución, que afectan a la obtención del servicio de calidad: siendo estos los siguientes: Fiabilidad, Garantía, Tangibilidad, Empatía y Sensibilidad.

Zeithaml V. P., (1990) menciona que brindando un servicio de calidad podemos mantener que los clientes confíen en la institución para llevar una mejor ventaja a la competencia, muchas empresas luchan por mejorar el servicio brindado con programas, invirtiendo bastante dinero con servicios pensados, pero no con acción, nos indican los autores del artículo que existen pautas para ayudar a los directores, gerentes de las empresas o instituciones para que puedan plantear estrategias para mejorar el servicio de sus empresas, nos presentan en su artículo lecciones que han sido producto de un estudio en Estados Unidos sobre la calidad de servicio brindado en empresas de ese país, que consideran que se pueden aplicar en todos los campos empresariales para la mejora del servicio.

Chen, (2011) este artículo ha considerado los dos negocios que tienen bastante participación en el mercado para poder evaluarlo con el SRVQUAL, con la finalidad de examinar los modelos de calidad de servicio a gran nivel, teniendo como resultado de su estudio que la calidad de servicio tiene una brecha, en que desean los consumidores y que se ofrece. Nos da conocer sobre la demanda de los consumidores en Taiwan sobre la calidad de servicio que desean. También da algunos puntos para mejorar la calidad de servicio y ser competente con otras empresas. Esta información del artículo de Chen lo relaciono a lo educativo, ya que hemos visto que lo que ofrece una institución educativa con el servicio recibido no satisface en muchas ocasiones al usuario final, ya que sus expectativas son mayores a lo recibido.

Vazquez Burguete, (2010) considera que el estar buscando que factores determinan la calidad de servicio en el sector público facilita se brinde estos servicios a los ciudadanos cuando lo demande, en el momento que lo requieran, con este estudio se pueden proponer políticas para mejorar la calidad en los servicios brindados en el sector público que repercutirán a la satisfacción y la credibilidad de los usuarios finales. Se ha visto que a nivel mundial siempre se está en búsqueda de la calidad en el servicio brindado, que es fundamental para que se logre los objetivos de una institución que brinda servicio a la ciudadanía, más en el sector educativo que es pilar del desarrollo social y económico de un país.

Lam & Woo, (1997) Consideran que a medida que va en crecimiento la competencia en lo que respecta al sector servicio, las empresas han visto que buscar la calidad es una gran ventaja ante la competencia, ha pasado de ser una situación sin importancia en el año 1970 a algo indispensable y solicitada en consultorías en los años 90. Que el cliente este satisfecho con el servicio brindado se ha vuelto vital para las empresas e instituciones, esta calidad es medible de carácter confiable, esta evaluación ayuda a los servidores a mejorar su servicio de acuerdo a la demanda de sus usuarios.

Se ha visto estudios en el Perú sobre la calidad de servicio, como se debe brindar y que beneficio conlleva su búsqueda, existen estudios anteriores sobre este tema en los diferentes sectores y en diferentes contextos, así tenemos un estudio en Turquía sobre la calidad de servicio en el sector salud (Olgun Kitapcia, 2014). Estas investigaciones nos dan a conocer los problemas que existen cuando el cliente o usuario de una empresa o institución recibe un servicio inmaterial.

Parasuraman, Berry, & Zeithaml, (1991) considera que uno de los principios importantes en el marketing es que los bienes y servicios de alta calidad están en mejor posición en el mercado. Esta investigación como la experiencia defienden este principio, además indican que la alta calidad del servicio origina mejores beneficios como ganancias superiores, se ahorra en costos y se tiene una mejor posición en el mercado. Esta alta calidad de servicio en una institución educativa pública se ve manifestado en el mejor aprendizaje de los estudiantes, por ende, su mejor desenvolvimiento en la sociedad, ingreso a centros educativos superiores para la obtención de grados académicos.

Oscar A. Colmenares D., (2007) indica que podemos confirmar que la gestión de la calidad de servicio es clave y determinante para un adecuado desempeño de la empresa que aumenta la capacidad competitiva y mejora sus ingresos. Estos autores manifiestan que el término calidad su concepto no lo conocen ni comprenden muchos y muy pocos lo pueden o saben precisar. ¿Qué es calidad? Es un término que ha creado

polémicas por ser multidimensional, por ser subjetivo y de características complejas ha sido difícil definir y objetivar el concepto. En una institución educativa de igual manera no se puede definir muchas veces que es calidad, pero se ha entendido por calidad el ver que los estudiantes tienen un mejor aprendizaje que se ha considerado como un indicador de la calidad de servicio brindado por la institución.

García & Caro, (2009) esta investigación es la interpretación de contenidos reflexiones particulares y subjetivas, ha llegado a conclusiones como que a percepción de la calidad es complejo, porque se le da muchos significados y depende del servicio y las características del usuario, nos dicen que no se puede definir en forma universal este término porque depende de la percepción de los clientes y cuan satisfechos se sientan en un nivel dado , a medida que el cliente se sienta más identificado con la institución o empresa medirá una calidad más alta para su percepción. Efectivamente en el sector educación vemos que los estudiantes con el solo hecho de identificarse con su institución educativa ven el servicio brindado de alta calidad, dejando que sus emociones perciban de otra manera el servicio brindado, incluso el padre de familia de igual forma puede identificarse o no con la institución y percibir cada uno de ellos de diferente forma la calidad de servicio recibido.

Camacho, (2004) nos manifiestan que la calidad de servicio es primordial para medir la calidad que perciben los usuarios del servicio, que la toma de decisiones es prioritaria para optimizar la calidad de servicio de una organización, de su estudio pueden concluir que hay 3 factores que determinan la calidad como es la fiabilidad, tangibilidad y atención al usuario, sosteniendo que comprender que desean y que expectativas tienen los usuarios es un requisito primordial para prestar un servicio de calidad, ya que los usuarios valoran la calidad confrontando sus expectativas con su percepción.

Al-Damen, (2017) el estudio realizado por el autor es medir el impacto que deja la calidad del servicio percibida por los pacientes de un hospital en Jordania, considerando para elaborar su instrumento el 'SERVQUAL' manejando cinco dimensiones como es la

empatía, seguridad. confiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, las derivaciones manifiestan que existe un impacto de la calidad que percibe en la satisfacción del paciente, teniendo mayor influencia la confiabilidad, luego la seguridad y la empatía. Vemos que en todos los sectores se toma en consideración estas dimensiones que son vitales para un logro de la calidad de servicio.

Churchill & Surprenant, (1982) los autores nos hablan de una investigación sobre dos variables el desempeño sobre la satisfacción, llegando a la conclusión que la experiencia de desempeño ni las primeras expectativas de los clientes perturbaron la satisfacción de los clientes con ella. Por el contrario, su satisfacción estaba definida exclusivamente por el desempeño del bien duradero. Definitivamente, la relación directa entre el desempeño-satisfacción expone la mayor parte de la variación en la satisfacción. Podemos entender que cuando el servicio brindado está dado con buen desempeño la satisfacción del cliente es mayor, esto en el sector educativo se ve que los estudiantes se sienten satisfechos con el mayor desempeño docente que mejora sus aprendizajes.

Aceña, (2016) nos habla de la dimensión fiabilidad como que es la aptitud, la facultad de brindar un servicio de forma puntual y confiable. En el caso del sector educación el brindar un servicio puntual o preciso permite el logro de los objetivos trazados para el proceso de aprendizaje y enseñanza, de la misma forma la fiabilidad en el servicio hace que los usuarios, que serían los educandos y sus papás, se sientan seguros del servicio que se les esta brindando y que es de calidad como lo han esperado. La dimensión garantía se refiere que los empleados de una empresa o institución cumplen sus obligaciones a cargo aplicando con eficacia y eficiencia, asumiendo retos y superándolos para lograr los objetivos laborales a pesar de las adversidades que se les pueda presentar. La dimensión tangibilidad se refiere la disposición de la infraestructura, recursos humanos y recursos para permitir la comunicación adecuada, con el fin de brindar el servicio de calidad. La dimensión empatía se refiere a comprender la posición de otra persona, ponerse en su lugar, que desea para sentirse satisfecho del servicio. La dimensión sensibilidad el brindar un

servicio oportuno, es decir en el momento que lo requiera el cliente, que este de acuerdo a lo que necesita.

Barrantes, (2017) refiere que el modelo SERVQUAL es uno de los más representativos sustenta que el cliente que recibe un servicio evalúa si lo que le están dando es de calidad de acuerdo a sus expectativas comparando con lo que está recibiendo de acuerdo a su percepción, permite este instrumento medir un servicio analizando en forma separada lo percibido por el cliente con sus expectativas. Utiliza la expectativa como una categoría genérica y la percepción para medir las valoraciones del usuario sobre una institución específica. Las dos son en escala de Likert (7 ptos.), su principal objetivo de este modelo es que se mejore la calidad del servicio brindado considerando cinco (5) dimensiones como: Elementos tangibles, confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Barrantes, (2017) respecto a tangibilidad se refiere que posee la empresa o institución respecto a lo su infraestructura, equipos de comunicación, materiales y recursos humanos, confiabilidad es brindar un servicio preciso que preste confianza, capacidad de respuesta la que este el empleado dispuesto para brindar el servicio, seguridad se refiere a la cortesía y las capacidades de los trabajadores para brindar el servicio transmitiendo seguridad y la empatía es la atención en forma individualizada que se ofrece a los clientes pensando en sus necesidades, poniéndose en su lugar para comprender sus necesidades

Calidad de servicio de acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española, es la cualidad o conjunto de cualidad propia de un servicio u objeto que permite su valoración (Barrantes S., 2017).

American Society for Quality Control, mantiene que el concepto Calidad se puede determinar por grupo de cualidades y peculiaridades de un servicio o producto que contribuyen en su competencia de cubrir las necesidades que tienen los clientes (Kotler & Keller, 2006).

Tomiaka et al, (2014) quienes se refieren que se debe percibir la trascendencia de la educación en los usuarios del sistema educativo. El estudiante tiene que vivir con lo que ha recibido que sería los aprendizajes para toda su vida, el padre de familia que son los que pagan por ese servicio deben vivir con eso mismo, el directivo depende de las capacidades de sus empleados que en el sector educación serían los docente y personal administrativo para lograr los objetivos y brindar un servicio de calidad y por último la sociedad es parte de este proceso. Los errores y deficiencias que haya en la educación de los estudiantes provocarán un costo altísimo en las oportunidades en la sociedad.

En el mundo de estos tiempos, donde hay cambios rápidos con respecto al conocimiento y acelerados en lo tecnológico, las instituciones afrontan retos para que logren sus objetivos y las metas trazadas, transformando los procesos con el fin de satisfacer a sus clientes en sus necesidades. Están apostando por dar un servicio bueno competitivo que les asegure mayor rentabilidad o cumplimiento de metas institucionales (Ropa C., 2014).

Respecto al proceso de retener a los clientes hay cuatro indicadores, la primera es tener nuevos usuarios, captación que es un proceso más costoso que mantener a los clientes antiguos, como segundo punto que el cliente opte por el servicio por una segunda vez, el tercer punto que el cliente quede satisfecho y transmita a otros y por último la insatisfacción del cliente que se transmite más rápido que el punto anterior (Bardakci, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de un enfoque cuantitativo, se propende a dar énfasis al estudio de la causalidad, manifiesta (Hernández Sampieri R. F., 2010), que involucra el usar dos variables una independiente y otra dependiente (causa y efecto), de esta manera la experimentación involucra que la investigación implica incurrir sobre la variable independiente, esto es para que se pueda realizar un análisis como afecta o impacta el desarrollo del fenómeno que se esté estudiando; quiere decir que se debe evaluar la relación de causalidad, intencionadamente en las causas u orígenes de los efectos. Esta investigación se pretende comprobar la hipótesis buscando la información adecuada y pertinente, para luego estadísticamente tener un perfil de acierto y objetividad. Se realizará pasos que probatorios y que sean estrictos, después de delimitar se tendrán los objetivos, lo que se tendrá que investigar. Se determinan las hipótesis a partir de las preguntas las cuales determinarán las variables, para lo cual se tendrá que realizar la comprobación, esto se llama diseño; se miden posteriormente las variables dentro de un entorno, para su posterior medición estadística y de esta manera podemos elaborar las conclusiones y se recomienda de acuerdo a los resultados obtenidos.

La investigación es de tipo aplicada de acuerdo a (Maya, 2014, pág. 18) donde trabajaremos la práctica y obtendremos los resultados objetivos. Se conoce como aplicada porque es básica, limpia o esencial en las ciencias reales fácticas o las ciencias

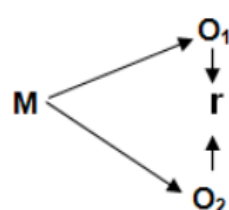
formales, se elaboran los problemas o las hipótesis de la investigación para resolver un problema de la sociedad. (Esteban Nieto, 2018) La investigación será correlacional por ser no experimental donde se medirán las dos variables en esta investigación la implementación de la Jornada Escolar completa con la calidad de servicio educativo, sin la influencia de otra variable que sea extraña. (Esteban Nieto, 2018).

La investigación es de nivel explicativo porque permite al investigador observar un problema un fenómeno con más detenimiento y detalle, para entender porque existe (Latorre, Del Rincón, & Arnal , 2005).

De esta forma el investigador debe adaptarse a los cambios, a las nuevas revelaciones y sapiencias sobre lo que se quiere investigar y puede crear teorías para probarlas.

El diseño no experimental, (Grajales G., 2000) manifiesta que el investigador debe limitarse a solo realizar la observación de los hechos, lo que sucede, pero sin intervenir por lo que lo llamamos no experimental.

Figura 1. Nivel Correlacional del trabajo de investigación.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Fuente: Adaptado por Peña Roberto Marroquín (2012)

O₁: Jornada Escolar Completa

O₂: Gestión de calidad de servicio

3.2 Variables y operacionalización

La variable independiente Jornada escolar completa, es un modelo educativo

aplicado en el país mediante el Ministerio de educación, que ha sido aplicado a varias instituciones educativas a nivel nacional. Este modelo fue establecido en el Perú en el año 2015 por el MINEDU con asesoramiento del País de Canadá, se inició con 1000 instituciones piloto a nivel nacional, aprobado con la Resolución Ministerial N° 451-2014, sigue vigente hasta la fecha en más instituciones, pero ya con algunas diferencias a partir de sus creación.

Entonces la operacionalización de la variable independiente Jornada escolar completa tiene tres dimensiones como: Componente pedagógico, Componente de gestión y Componente de soporte. (Ministerio de educación, 2014).

Tabla 1. Dimensiones de Jornada Escolar Completa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
	Acompañamiento al estudiante	1,2,3,4,5,6,7,8	Likert
Componente pedagógico	Apoyo pedagógico a los docentes	9,10,11	1 = Nunca
	Plan de estudios y áreas curriculares	12,13	2 = Casi nunca
Componente de gestión	Dirección y Liderazgo	14,15,16,17	3 = A veces
	Desarrollo Pedagógico	18,19,20,21	4 = Casi siempre
	Soporte al proceso pedagógico	22,23	5 = Siempre
	Resultados de Gestión	24,25	
Componente de soporte	Fortalecimiento de capacidades al personal Directivo y docentes.	26,27	
	Espacios y recursos.	28,29,30	
	Aplicaciones Digitales Educativas	31,32,33	

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, la variable dependiente es gestión de la calidad de servicio.

Por otro lado las dimensiones de la variable de gestión de calidad de servicio son: Fiabilidad, Garantía, Tangibilidad, Empatía y Sensibilidad (Aceña N., 2016).

Tabla 2. Dimensiones de Gestión de Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Fiabilidad	Precisa	1,2,3	Likert 1 = Nunca
	Fiable	4,5	
	Seguridad	6,7	
Garantía	Habilidad para generar confianza	8,9	2 = Casi nunca
	Instalaciones	10,11	3 = A veces
Tangibilidad	Recursos	12	4 = Casi siempre
	Comunicación	13	5 = Siempre
Empatía	Capacidad de ponerse en lugar del otro	14,15	
	Identificación personal	16,17	
	Capacidad de Respuesta	18,19	
Sensibilidad	Servicio oportuno y adecuado	20,21	

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

La población es el grupo de personas u objetos que se estudiarán, las cuales deben tener ciertas características y es la agrupación de los objetos que se van a estudiar, tendrán ciertas cualidades y detalles de acuerdo a lo que se desea estudiar. La presente investigación considera como población a los maestros de dos instituciones educativas de zona rural de la ciudad del Cusco. La Muestra considerando lo cuantitativo es el sub grupo que es parte de la población y será la muestra representativa. (GOMEZ, 2006)

Tabla 3. Población de estudio de instituciones educativas de zonas rurales del ámbito de la Ugel Cusco.2021.

N°	Institución educativa	Total
1	Instituciones educativas con jornada escolar completa de zona rural en Cusco.	
	Institución Educativa 01	22
	Institución Educativa 02	20

Se resalta que, tomando en cuenta el número que se determinó como población para la investigación, la muestra será en base a una población censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación: Son los procedimientos que el investigador dispone para obtener la información y datos necesarios para la investigación, determinada respecto al tema a tratar, en esta investigación se utilizó la técnica de encuesta y se aplicó a las dos variables.

La técnica de la encuesta es un método que se usa en la investigación con el fin de responder a problemas en relación a las variables, es sistemática, de acuerdo al diseño establecido antes, que asegure la rigidez de la información que se obtenga. (Buendía, 1998, pág. 120)

Tabla 4. Variables de Estudio

VARIABLE	Variable Independiente	Variable dependiente
		Jornada Escolar Completa
TÉCNICA	Encuesta	Encuesta

Instrumento de investigación: El investigador busca la mejor forma de probar sus hipótesis. Pero necesita instrumentos o herramientas que le van a permitir recopilar datos de la población elegida. Los instrumentos que el investigador necesita son de diferentes tipos como de medición, para acopio de la información, para constatación, siendo los de medición los que dan a la información más meritoria, permite conocer los

fenómenos naturales, da información sobre sus características. Mejía (2005).

Tabla 5. Variables e instrumentos

VARIABLE	Variable Independiente Jornada Escolar Completa	Variable dependiente Gestión de Calidad de Servicio
INSTRUMENTO	Cuestionario preguntas cerradas	Cuestionario preguntas cerradas

Validez y confiabilidad: El fin de la investigación es llegar a resultados veraces y confiables, que sean resultados razonables que no tengan errores ni alteraciones, el resultado será verdadero si alude a un contexto real. (Juni & Urbano, 2006). El investigador de realizar procedimientos exactos para que sus apreciaciones sean tomados con seriedad por emitir resultados, conclusiones objetivas.

Validez: En la presente investigación para cumplir con la validez del instrumento se hará revisar con 3 expertos en investigación educativa.

Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad de la investigación se utilizará el coeficiente de Alfa de Cronbach, se aplicó una prueba piloto a 5 docentes de cada institución educativa, en total 10. Se obtuvo los siguientes resultados:

Figura 2. Fiabilidad para la primera Variable: Jornada escolar Completa

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	33

Figura 3. Fiabilidad para la Segunda Variable: Calidad en el servicio Educativo

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	21

3.5 Procedimientos

Se iniciará con la sensibilización de los docentes respecto a la importancia de la investigación. Posteriormente se realiza la recolección de información, aplicando una encuesta a los profesores de dos instituciones educativas de zona rural del ámbito de la Ugel Cusco, el instrumento que se aplicó es un cuestionario de forma virtual (google forms) que será enviado a sus correos electrónicos y WhatsApp personal, verificando la información en el Excel descargado del formulario.

Utilizaré la escala de Likert que se utiliza para conocer de una persona si está de acuerdo o no sobre un tema, es importante para medir las reacciones, las actitudes y el comportamiento de alguna persona.

Se utilizará la escala tipo Likert que es un instrumento que sirve para medir o recolectar datos en forma cualitativa que se usa en una investigación. La escala aditiva pertenece a nivel medición ordinal. (Méndez Hinojosa & Peña Moreno, 2007)

El cuestionario se enviará a los docentes en forma virtual mediante el formulario de google, para ello se les envía mediante su WhatsApp el link para que puedan llenarlo, previamente en una reunión se realizará la sensibilización sobre la importancia del llenado del formulario con información real y precisa. Posteriormente se realiza el procesamiento de datos y sacar los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

La información obtenida de la investigación fue probada aplicando el programa estadístico SPSS versión 26, con el que se procesará la información de cada variable de

estudio para su análisis descriptivo, brindará un soporte a lo calculado y para el análisis estadístico inferencial para que pruebe la hipótesis.

3.7 Aspectos Éticos

Para mi investigación “La Jornada Escolar Completa para la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021”, se va a considerar y respetar la privacidad y anonimato de nuestros encuestados, su participación voluntaria, se cuidará la autenticidad de la información obtenida sin que exista mediación alguna del investigador.

Es importante considerar la privacidad en una investigación, para hablar de anonimato, esta confidencialidad permite respetar la intimidad de la persona y sus derechos. (Buendía Eisman & Berrocal de la Luna, 2001).

IV. RESULTADOS

A continuación, explicamos los métodos utilizados y los resultados obtenidos mediante el análisis descriptivo.

a. Resultados descriptivos

Se utilizó en esta fase la escala ordinal para realizar el análisis del nivel en el se encuentran las variables y sus dimensiones.

Tabla 6. Variable Jornada Escolar Completa (JEC) en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Variable		Docentes	Porcentaje
Jornada	Bajo	0	0,0%
Escolar	Regular	8	19,0%
Completa	Alto	34	81,0%
	Total	42	100,0%

Interpretación

De la tabla 6, en la variable JEC se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo, el 19% lo consideró de nivel regular, en cambio el 81% lo ha percibido como de nivel alto. De acuerdo a lo señalado, podemos mostrar que la variable Jornada Escolar Completa presenta una significativa aceptación.

Tabla 7. Niveles de las Dimensiones de la JEC

Variables		Docentes	Porcentaje
Componente pedagógico	Bajo	0	0,0%
	Regular	10	23,8%
	Alto	32	76,2%
	Total	42	100,0%
Componente de gestión	Bajo	0	0,0%
	Regular	4	9,5%
	Alto	38	90,5%
	Total	42	100,0%
Componente de soporte	Bajo	0	0,0%
	Regular	7	16,7%
	Alto	35	83,3%
	Total	42	100,0%

Interpretación

De la tabla 7, en las dimensiones de la JEC se evidenciaron los siguientes análisis en niveles. En componente pedagógico se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 23.8 % lo consideraron de nivel regular, mientras que, 76,2% lo percibe como de nivel alto.

En componente de gestión se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 9,5 % lo consideraron de nivel regular, mientras que, 90,5% lo percibe como de nivel alto.

En el componente de soporte se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 16,7 % lo consideró de nivel regular, mientras que, 83,3% lo percibieron como de nivel alto.

Tabla 8. Niveles de la Variable Gestión de Calidad de Servicio

Variables		Docentes	Porcentaje
Calidad de servicio	Bajo	0	0,0%
	Regular	11	26,2%
	Alto	31	73,8%
	Total	42	100,0%

Interpretación

De la tabla 8, en la variable Calidad de Servicio se obtuvo como resultado que ninguno considera que es de nivel bajo, el 26,2 % lo consideraron de nivel regular, mientras que el 73,8% lo percibe como de nivel alto. De acuerdo a lo mostrado, se puede indicar que en la institución educativa presenta una significativa calidad de servicio.

Tabla 9. Niveles de las Dimensiones de la Calidad de Servicio.

Variables		Docentes	Porcentaje
Fiabilidad	Bajo	0	0,0%
	Regular	6	14,3%
	Alto	36	85,7%
	Total	42	100,0%
Garantía	Bajo	0	0,0%
	Regular	18	42,9%
	Alto	24	57,1%
	Total	42	100,0%
Tangibilidad	Bajo	3	7,1%
	Regular	16	38,1%
	Alto	23	54,8%
	Total	42	100,0%
Empatía	Bajo	0	0,0%
	Regular	7	16,7%
	Alto	35	83,3%
	Total	42	100,0%
Sensibilidad	Bajo	0	0,0%
	Regular	4	9,5%
	Alto	38	90,5%
	Total	42	100,0%

Interpretación

De la tabla 9, en las dimensiones de la calidad de servicio se evidenciaron los siguientes análisis en niveles. En fiabilidad se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 14.3% lo consideraron de nivel regular, mientras que 85.7% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión Garantía se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 42.9% lo consideraron de nivel regular, mientras que, 57,1% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión Tangibilidad se obtuvo que el 7.1% opina que es de nivel bajo, el 38.1% lo consideraron de nivel regular, mientras que el 5.,8% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión empatía se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 16.7% lo consideraron de nivel regular, mientras que el 83.3% lo percibe como de nivel alto. En la dimensión Sensibilidad se obtuvo que ninguno opina que es de nivel bajo representando el 0%, el 9.5% lo consideraron de nivel regular, mientras que el 90.5% lo percibe como de nivel alto.

b. Resultados Inferenciales

Se especificó el método de regresión ordinal para tener conocimiento sobre la influencia que se presenta en la investigación, además al analizar la significancia lograda sirve como sustento para demostrar la hipótesis.

En respuesta al objetivo general: Determinar en qué medida la Jornada escolar Completa influye en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Tabla 10. Valor de ajuste de los datos para el modelo del objetivo general.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo		Pruebas de la razón de verosimilitud	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.

Sólo intersección	22,655			
Final	5,011	17,645	1	,000

Interpretación

Se especificó el método de regresión ordinal para tener conocimiento sobre la influencia que se presenta en la investigación, además al analizar la significancia lograda sirve como sustento para demostrar la hipótesis.

En respuesta al objetivo general: Determinar en qué medida la Jornada escolar Completa influye en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. De la tabla 10, se pudo evidenciar el valor Chi cuadrado de 17.645 y $p=0.000 < 0.05$, siendo de sustento para asumir que la variable dependiente gestión de calidad de servicio, se vio influenciada por la variable independiente la Jornada escolar completa (JEC). Asumiendo que ambas variables no se presentaron de manera autónoma, por lo que se demostró sumisión de una variable sobre la otra.

Tabla 11. Valores de la bondad de ajuste para el modelo del objetivo general

<i>Bondad de ajuste</i>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	0	.
Desvianza	,000	0	.

Interpretación

De la tabla 11, de acuerdo a la prueba de bondad de ajuste, se evidenció que la gestión de calidad de servicio se ve influenciada por la Jornada Escolar Completa y sus dimensiones ($p=0.000$ y $p=0.00 < 0.05$). En cuanto a los parámetros evidenciados en el estudio, se tuvo que hay rasgos, cuando la Gestión de la Jornada escolar es mejor, también se verá favorecida la gestión de calidad de servicio. Se concluyó que existe influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Hipótesis General

Ha: La Jornada escolar Completa influye significativamente en la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021

Tabla 12. Hipótesis General y Nagelkerke

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,343
Nagelkerke	,502
McFadden	,365

Interpretación

De la tabla 12, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir cuando existe una buena influencia de la jornada escolar completa, existirá un apropiado nivel de la gestión de calidad de servicio. Proyectó el valor de Nagelkerke=0.502, que admite aseverar que el modelo explica un 50.2 % a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 1

Ha: La Jornada escolar Completa influye significativamente en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Tabla 13. Hipótesis Específica 1

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,298
Nagelkerke	,532
McFadden	,431

Interpretación

De la tabla 13, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir cuando existe una buena influencia de la jornada escolar completa existirá un

apropiado nivel de fiabilidad. Proyectó el valor de Nagelkerke=0.532, que admite aseverar que el modelo explica un 53.2% a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 2

Ha: La Jornada escolar Completa influye significativamente en la garantía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Tabla 14. Hipótesis Específica 2

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,184
Nagelkerke	,247
McFadden	,149

Interpretación

De la tabla 14, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir cuando existe una buena influencia de la jornada escolar completa existirá un apropiado nivel de garantía. Proyectó el valor de Nagelkerke=0.247, que admite aseverar que el modelo explica un 24.7% a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 3

Ha: La Jornada escolar Completa influye significativamente en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Tabla 15. Hipótesis Específica 3

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,083
Nagelkerke	,099
McFadden	,049

Interpretación

De la tabla 15, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir cuando existe una buena influencia de la jornada escolar completa existirá un

apropiado nivel de tangibilidad. Proyectó el valor de Nagelkerke=0.99, que admite aseverar que el modelo explica un 9,9% a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 4

Ha: La Jornada escolar Completa influye significativamente en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Tabla 16. Hipótesis Específica 4

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,249
Nagelkerke	,420
McFadden	,318

Interpretación

De la tabla 16, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir cuando existe una buena influencia de la jornada escolar completa existirá un apropiado nivel de empatía. Proyectó el valor de Nagelkerke=0.420, lo que admite aseverar que el modelo explica un 42% a la variable dependiente.

Hipótesis Específica 5

Ha: La Jornada escolar Completa influye significativamente en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.

Tabla 17. Hipótesis Específica 5

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	,306
Nagelkerke	,655
McFadden	,580

Interpretación

De la tabla 17, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, es decir cuando existe una buena influencia de la jornada escolar completa existirá un apropiado nivel de sensibilidad. Proyectó el valor de Nagelkerke=0.655, que admite aseverar que el modelo explica un 65,5% a la variable dependiente.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo general Determinar en qué medida la Jornada escolar Completa influye en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, también determinar el nivel de influencia que existe entre la variable JEC (jornada escolar completa) y las 5 (cinco) dimensiones de la calidad del servicio educativo: fiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía, sensibilidad.

En lo concerniente a la hipótesis general se comprobó que el La Jornada escolar Completa influye significativamente en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. De la tabla 12, los resultados obtenidos indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, puedo concluir que cuando existe una adecuada gestión de las JECs, por lo tanto existe un apropiado nivel de la calidad de servicio. Arrojó el valor de Nagelkerke=0,502, que admite aseverar que el modelo explica un 50,2% a la variable dependiente. Coincide con lo que afirma (García & Manzi, 2016) quienes en su trabajo de investigación nos permite saber que la JEC a tenido influencia en la mejora de la práctica docente. En cuanto a la calidad educativa Gadea et al (2018) dan a conocer los elementos asociados actualmente a la gestión en el país de México, a partir de la innovación de enseñanza que inició el 2015; manifiestan que la calidad educativa en cualquier nivel de una institución educativa requiere más que solo voluntad de lograrlo, hay una interacción de la gestión educativa con el logro de la calidad de los métodos o técnicas de enseñanza, el vínculo con las proposiciones pedagógicas y el desarrollo del ser humano, el vínculo de lo académico con el querer convertir la sociedad y la obtención de los bienes tecnológicos y económicos que ayuden a mejorar los procesos académicos. Siendo los administradores los que tienen una tarea importante por ejecutar, teniendo que estar preparados, ya que son los que gestionarán una educación de calidad. Vinculan la calidad educativa con los procesos de gestión educativa, indicando que apoyan para mejorar a la sociedad, es importante atar los cimientos de la educación a la labor de los que ejercen la administración, los docentes, así como de los padres y los estudiantes. Por lo tanto la labor del área administrativa en la gestión de calidad de servicio permite comprender el vínculo que existe entre lo pedagógico y la gestión de recursos.

En lo que concierne a la hipótesis específica 1, se comprobó que La Jornada escolar Completa influye significativamente en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. De la tabla 13, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, puedo concluir que cuando existe una adecuada gestión de la jornada escolar completa, existirá un apropiado nivel de fiabilidad. Proyectó el valor de Nagelkerke=0,532, que admite aseverar que el modelo explica un 53,2% a la variable dependiente. De igual modo Gadea et al (2018) afirma que la aplicación de SERVQUAL en el sector educativo, este modelo sirve para evaluar si se ha logrado la calidad de servicio ofrecido a los estudiantes del estado de Nuevo León ubicado en el país de México. Se aplicó el cuestionario a 1501 estudiantes (648 varones 41% y 853 mujeres 59%), entre 15 a 18 años de edad, estudiantes de 08 diferentes instituciones de la Universidad de Nuevo León, de diferentes zonas del lugar. Se obtuvo resultados satisfactorios para el sector educativo, lo cual apoya la fiabilidad de la jornada escolar completa. Aceña (2016) nos habla de la dimensión fiabilidad como que es la aptitud, la facultad de brindar un servicio de forma puntual y confiable. En el caso del sector educación el brindar un servicio puntual o preciso permite lograr los objetivos trazados para el desarrollo de aprendizaje y enseñanza, de la misma forma la fiabilidad en el servicio hace que los usuarios, que serían los educandos y sus papás, se sientan seguros del servicio que se les está brindando y que es de calidad como lo han esperado.

En lo que concierne a la hipótesis específica 2, se comprobó que La Jornada escolar Completa influye significativamente en la garantía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. De la tabla 14, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, puedo concluir que cuando existe una adecuada gestión de la jornada escolar completa, existirá un apropiado nivel de garantía. Proyectó el valor de Nagelkerke=0,247, que admite aseverar que el modelo explica un 24,7% a la variable dependiente. El resultado coincide con Agüero (2016), en su artículo encargado por el Proyecto Fortalecimiento de la Gestión de la Educación en el país del Perú, apoyado en el aspecto económico y técnico por el país de Canadá para realizar la apreciación de

efecto de la Jornada Escolar Completa nos manifiesta que para mejorar la educación en diferentes países de América Latina se han querido implementar políticas educativas con el fin de mejorar el nivel educativo de la población, una de estas políticas aplicadas en nuestro país a partir del 2015 fue la ejecución del modelo educativo de Jornada Escolar Completa en instituciones a nivel nacional, evaluándose su eficacia en el primer año mediante los resultados de la evaluación Censal aplicadas a los Estudiantes del 2do año de secundaria la que ha mostrado que en el área de matemática se ha visto resultados superiores a otros en América Latina, se ha incrementado considerablemente los porcentajes, pero no se ha visto este mismo resultado en el área de comunicación el incremento es mínimo pero también positivo. En el artículo considera que el impacto de este modelo fue mayor en zonas de muy bajos recursos, quienes presentaron también un mejor dominio en el área de matemática, pero cierto temor al área de comunicación. Concluye indicando que los efectos en los diferentes países de América que se aplicó el incremento de Jornada Escolar los efectos fueron pequeños pero positivos, uno de los factores que no ha permitido una adecuada implementación es el alto costo que implica incrementar la jornada escolar y los resultados no son los esperados para lo invertido, considerando que estos logros se pueden obtener con menor costo con otras políticas educativas. Respecto al componente de Gestión que influye con mayor fuerza para obtener de la calidad del servicio educativo, en este componente se ha considerado la implementación de recursos humanos que ha impactado considerablemente en la mejora de los resultados, se ha visto en las estadísticas que las instituciones con mayor número de personal como sub-director, coordinadores pedagógicos han mostrado mejores resultados. Este artículo contribuye a mi trabajo, contribuyendo con información sobre los antecedentes de esta política educativa aplicada en diferentes países de América Latina y los resultados obtenidos. También coincidimos con Gamarra (2016) quien afirma que el desempeño de los maestros dentro de una institución educativa con el modelo de jornada escolar completa en la ciudad de Tarma del Perú, realizando una observación a 139 docentes. Asimismo observó la existencia de diferencias importantes entre la ejecución de actividades adicionales a la labor docente y los niveles de ejercicio docente tan solo por el grado que obtuvieron académicamente, se ha visto favorable a

los docentes con mayor grado como magister, en caso de se ha observado las diferencias importantes por tiempo de ejercicio de su profesión es decir positivos en profesores con 10 a más años de tiempo de servicio. Asimismo se investigó conocer si la la jornada escolar completa mejora o no el rendimiento docente de las instituciones educativas que serían favorables para brindar un mejor servicio educativo. Aceña (2016) La dimensión garantía se refiere que los empleados de una empresa o institución cumplen sus obligaciones a cargo aplicando con eficacia y eficiencia, asumiendo retos y superándolos para lograr los objetivos laborales a pesar de las adversidades que se les pueda presentar.

En lo que concierne a la hipótesis específica 3, se comprobó que La Jornada escolar Completa influye significativamente en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. De la tabla 15, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, puedo concluir que cuando existe una adecuada gestión de la jornada escolar completa, existirá un apropiado nivel de tangibilidad. Proyectó el valor de Nagelkerke=0,099, que admite aseverar que el modelo explica un 9,9% a la variable dependiente. Al respecto coincidimos con Osorio (2019) quien se refiere a la Política de ampliación de la jornada escolar en Colombia y algunas de sus implicaciones, elaborado en una Universidad del país de México, manifestando que se observó resultados favorables en la existencia de los estudiantes al aplicar estas políticas, en especial disminuyendo su vulnerabilidad y los elementos de riesgo, pero no se ha visto resultados en lo que respecta a lo académico, Propone de acuerdo a lo encontrado, que en Colombia para la ampliación de este modelo educativo JEC, primero se atiende aspectos como el de la alimentación de los estudiantes y el agotamiento, los elementos de riesgo, relación de la comunidad educativa, la infraestructura y así también los recursos educativos, algo muy importante el manejo del tiempo para brindar una mejor calidad de aprendizaje, para que de esta manera Colombia encuentre los resultados académicos esperado. El presente estudio en cuanto a la tangibilidad se toma en cuenta las experiencias previas sobre los resultados académicos logrados y la estimación de la gestión de la calidad de servicio que debe ofrecer la institución atendiendo aspecto de implementación de infraestructura y otros recursos para un mejor servicio educativo y

logro de objetivos institucionales. Villanueva (2016) sobre la calidad de servicio y la tangibilidad, donde se estudió la Calidad del servicio educativo y la Imagen de Marca en una institución educativa de la ciudad de Lima de la Ugel 07, desea establecer si hay relación entre estas dos variables, utilizando el método de hipótesis y deducción, cuantitativa no experimental transversal correlacional, tomó una población de 135 estudiantes del nivel inicial, tomando como muestra 100 estudiantes, utilizando la técnica de la encuesta para cada variable. Obteniendo como resultado que calidad de servicio educativo está totalmente relacionada en forma positiva y de manera significativa con la imagen de marca, con esto podemos ver que la calidad de servicio educativo está muy relacionada con el manejo administrativo de la institución educativa. A propósito, el Ministerio de Educación (2019) sobre la dimensión componente de soporte crea labores de implementación de recursos económicos, materiales y recursos humanos para el reforzamiento de la gestión administrativa y pedagógica. La jornada escolar completa requiere para su implementación una infraestructura, el mobiliario y equipo tecnológico que permita la instalación de aulas funcionales, promueve el fortalecimiento de competencias y las capacidades de los docentes de acuerdo al Marco del Buen Desempeño Docente. Aceña (2016) la dimensión tangibilidad se refiere a la disposición de la infraestructura, recursos humanos y recursos para permitir la comunicación adecuada, con el fin de brindar el servicio de calidad. Barrantes (2017) respecto a tangibilidad se refiere que posee la empresa o institución respecto a lo su infraestructura, equipos de comunicación, materiales y recursos humanos, confiabilidad es brindar un servicio preciso que preste confianza, capacidad de contestación que esté dispuesto para brindar el servicio, seguridad se refiere a la cortesía y las capacidades de los trabajadores para brindar el servicio transmitiendo seguridad y la empatía es la atención en forma individualizada que se ofrece a los clientes pensando en sus necesidades, poniéndose en su lugar para comprender sus necesidades

En lo que concierne a la hipótesis específica 4, se comprobó que La Jornada escolar Completa influye significativamente en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. De la tabla 16, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, puedo concluir que cuando existe una adecuada

gestión de la jornada escolar completa, existirá un apropiado nivel de empatía. Proyectó el valor de Nagelkerke=0,420, que admite aseverar que el modelo explica un 42% a la variable dependiente. Al respecto Vega et al (2020) han estudiado el desarrollo de los componentes considerados para la implementación de la jornada escolar completa en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 04 de la ciudad de Lima, se ha verificado si el componente pedagógico, de soporte y de gestión han beneficiado para el logro de los aprendizajes, para este estudio se han realizado entrevistas a los directores, a los jerárquicos como subdirectores, a los coordinadores pedagógicos y a los docentes de estas instituciones. Concluyendo que el componente pedagógico es uno de los factores que han logrado el éxito de este modelo con el acompañamiento docente en cada área, respecto al componente de gestión ha sido fundamental para que este modelo tenga éxito en su implementación, manifiestan que sería aún mejor practicando trabajos grupales colaborativos y mejorando el clima institucional para una mejora de las relaciones interpersonales lo que coincide con nuestros resultados en cuanto a la empatía dentro de la calidad de servicio. En su evaluación han verificado que se ha logrado mejoras en los aprendizajes de los educandos, en especial en el área de matemática, el área de ciencia y tecnología; concluyendo que unos de los componentes a fortalecer y mejorar es el de soporte. Este trabajo nos permite ver los resultados que se obtuvieron en otras instituciones JEC en nuestro país. Aceña (2016) La dimensión empatía se refiere a comprender la posición de otra persona, ponerse en su lugar, que desea para sentirse satisfecho del servicio

En lo que concierne a la hipótesis específica 5, se comprobó que la Jornada escolar Completa influye significativamente en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. De la tabla 17, los resultados indicaron que las estimaciones se ajustaron al modelo, puedo concluir que cuando existe una adecuada gestión de la jornada escolar completa, existirá un apropiado nivel de sensibilidad. Proyectó el valor de Nagelkerke=0,655, que admite aseverar que el modelo explica un 65,5% a la variable dependiente. A propósito, estamos también de acuerdo con lo que afirma Vaca & Vaca (2017) quienes se refieren que la calidad en el servicio de una

institución educativa se ve manifestado por la aprobación y satisfacción de la comunidad educativa sobre los servicios que ofrece la institución educativa. En una institución educativa para valorar si se está brindando un servicio de calidad, se puede medir con encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios directos que serían los estudiantes, evaluar a los profesores para saber su nivel de desempeño, a cuántos se atienden por día, realizar una encuesta sobre la percepción del servicio brindado, se puede colocar un buzón donde dejen las sugerencias, buscar el licenciamiento o acreditación mediante instituciones, también una forma de medir es cuántos estudiantes han egresado, etc. Todo esto se está viendo en las universidades a las que se les está aplicando sistemas para evaluar la calidad de servicio. Considera que una estrategia adecuada para mejorar la calidad es saber que necesidades demandan los estudiantes y satisfacerlas, considerando la globalización y cambios continuos que se está viviendo en la actualidad. Este trabajo nos permite ver la importancia de un servicio de calidad en una institución educativa y existe formas para medir si se está logrando una calidad de servicio acorde a las necesidades de los estudiantes en un mundo globalizado. Aceña (2016) sobre la dimensión sensibilidad el brindar un servicio oportuno, es decir en el momento que lo requiera el cliente, que este de acuerdo a lo que necesita.

VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados estadísticos obtenidos de regresión ordinal se halló que existe influencia de la Jornada Escolar Completa en la Calidad de Servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021; se observa el valor de Nagelkerke= 0,502, que nos permite aseverar que la jornada escolar completa influencia significativamente en la calidad de servicio brindado en bienestar de los aprendizajes de los estudiantes y su rendimiento escolar, confirmándose la hipótesis general planteada.
2. De los resultados estadísticos obtenidos de regresión ordinal se halló que existe influencia de la Jornada Escolar Completa en la fiabilidad del servicio brindado en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021; se observa el valor de Nagelkerke= 0.532, que nos permite aseverar que la jornada escolar completa influencia significativamente en la fiabilidad del servicio brindado, el cual veremos reflejado en un mejor rendimiento escolar, afirmando la primera hipótesis específica.
3. De los resultados estadísticos obtenidos de regresión ordinal se halló que existe influencia de la Jornada Escolar Completa en la garantía del servicio brindado en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021; se observa el valor de Nagelkerke= 0.247, que nos permite aseverar que la jornada escolar completa influencia significativamente en la garantía del servicio brindado, el cual veremos reflejado en un mejor rendimiento escolar, afirmando la segunda hipótesis específica.
4. De los resultados estadísticos obtenidos de regresión ordinal se halló que existe influencia de la Jornada Escolar Completa en la tangibilidad del servicio brindado en las instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021; se observa el valor de Nagelkerke= 0.099, que nos permite aseverar que la jornada escolar completa influencia significativamente en la tangibilidad del servicio brindado, el cual

veremos reflejado en un mejor rendimiento escolar, afirmando la tercera hipótesis específica.

5. De los resultados estadísticos obtenidos de regresión ordinal se halló que existe influencia de la Jornada Escolar Completa en la empatía del servicio brindado en las instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021, se observa el valor de Nagelkerke= 0.420, que nos permite aseverar que la jornada escolar completa influencia significativamente en la empatía del servicio brindado, el cual veremos reflejado en un mejor rendimiento escolar, afirmando la cuarta hipótesis específica.
6. De los resultados estadísticos obtenidos de regresión ordinal se halló que existe influencia de la Jornada Escolar Completa en la sensibilidad del servicio brindado en las instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. se observa el valor de Nagelkerke= 0.655, que nos permite aseverar que la jornada escolar completa influencia significativamente en la sensibilidad del servicio brindado, el cual veremos reflejado en un mejor rendimiento escolar, afirmando la quinta hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda organizar capacitaciones sobre la Gestión de la Jornada Escolar Completa y la Calidad de Servicio para que puedan mejorar el servicio educativo a través de las JECs; como también optimizar el trabajo pedagógico de modo eficiente y en forma colaborativa.
2. Se recomienda organizar capacitaciones sobre JEC y la fiabilidad como parte de calidad de servicio educativo. Se recomienda realizar investigaciones periódicamente para un seguimiento de las variables, para que las autoridades educativas puedan tomar decisiones respecto a las dificultades que se presenten y formular políticas públicas que permitan perfeccionar la Jornada Escolar Completa
3. Se recomienda organizar capacitaciones sobre JEC y la garantía como parte de calidad de servicio educativo. Se recomienda a los directores de las instituciones educativas con jornada escolar completa que concienticen e informen a los maestros, educandos y padres de familia sobre los objetivos de este modelo, para lograr la tan ansiada calidad de servicio educativo y se verá evidenciado en el aprovechamiento académico de los estudiantes.
4. Dotar a la institución educativa de una adecuada infraestructura en lo referente a aulas, plataforma JEC, acceso a internet como parte de la Calidad educativa y así puedan mejorar el servicio educativo. Solicitar al Ministerio de Educación que se aplique el modelo de Jornada Escolar Completa con un mayor presupuesto para mejorar en las instituciones educativas de zonas rurales, brindando los recursos humanos y también los materiales educativos imprescindibles para que de esta manera sea obtenga mejores resultados.
5. Organizar capacitaciones sobre JEC y la empatía como parte de calidad de servicio educativo. Se recomienda la capacitación de los docentes y personal administrativo, respecto a la buena atención al usuario, con el fin de que tengan conocimiento sobre

la importancia de aplicar las dimensiones de la calidad de servicio educativo y lograr los objetivos institucionales.

6. Se recomienda organizar capacitaciones sobre JEC y la sensibilidad como parte de calidad de servicio educativo. Se recomienda al Ministerio de Educación un trabajo interinstitucional con otras entidades del estado para poder cubrir las necesidades que ha generado la jornada escolar completa, como es la alimentación de los estudiantes y la infraestructura.

REFERENCIAS

- Aceña N., M. (2016). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera (UF0922) es una de las Unidades Formativas del módulo*. CEP. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=HcY-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Aguero , J. (2016). Evaluación de impacto de la Jornada Escolar Completa. (U. d. Connecticut, Ed.) *Universidad de Connecticut*. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5443>
- Alcázar, L. (2016). Evaluación del Diseño y Proceso de Implementación del Modelo de Jornada Escolar Completa (JEC) para Educación Secundaria a Nivel Nacional. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/6055/Evaluaci%3bb3n%20del%20dise%3b1o%20y%20proceso%20de%20implementaci%3bn%20del%20modelo%20de%20Jornada%20Escolar%20Completo%20%28JEC%29%20para%20educaci%3bb3n%20secundaria%20a%20nivel%2>
- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and its Impacto in patient satisfaction. *Case of Al-Bashir*. Obtenido de Recuperado de: 10.5539/IJBM.V12N9P136
- Bardakci, A. &. (2003). Mass-customisation in marketing: The consumer. *Journal of Consumer Marketing*, 20(5), 463–479.
- Barrantes S., F. (2017). Dimensiones de la Calidad de Servicio que influyen en la Reputación Corporativa de las empresas courier en Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Bocanegra A., H., & Huertas B., A. (2018). La Política de Jornada Única Escolar: Los referentes y la experiencia de una Institución Educativa Distrital. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1909->
- Buendía Eisman, L., & Berrocal de la Luna, E. (2001). La Ética de la Investigación Educativa. Obtenido de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6606/Etica_de_la_investigacion_educativa.pdf?sequence=2
- Buendía, L. C. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill. Obtenido de *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*.
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la Calidad de Servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima*.
- Camacho, M. A. (2004). Modelos de medición de la calidad de servicio:. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143677>
- Chen, Y. -H. (2011). The service quality and consumer behaviour analysis in Taiwan". *Procedia - Social and Behavioral Sciences Volume 25, 2011, Pages 16-24 International*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.524>
- Churchill, G., & Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Vol. 19, No. 4, Special Issue on Causal Modeling (Nov., 1982)*. doi:<https://doi.org/10.2307/3151722>
- Cuevas C., R. (2015). *Gerencia, Gestión y Liderazgo educativos*. Perú: San Marcos.
- Esteban Nieto, N. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. (U. S. Guzmán, Ed.) Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/250080756>
- Gadea C., E. A., Morquecho S., R., Pérez G., J. A., & Morales S., V. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. Obtenido de <https://revistas.um.es/cpd/article/view/334331>
- Gamarra, A. (2016). Desempeño docente en las instituciones educativas con jornada. *TESIS*. Obtenido de

- <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4300>
- García C., F. J., Juárez H., S. C., & Salgado G., L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*. Obtenido de <file:///D:/INVESTIGACION%20III/DOCUMENTOS/GESTION%20ESCOLAR%20Y%20CALIDAD%20EDUCATIVA%20ART%20C3%8DCULO.pdf>
- García, J. A., & Caro, L. M. (2009). ¿Qué es la percepción de la calidad del servicio? Nuevas aportaciones tras el uso de la introspección personal y subjetiva/What is perceived service quality? New insights after using subjective personal introspection. *Revista Portuguesa de Marketing; Porto, Tomo 13, N.º 25, (2009): 35-44*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/883650486?accountid=43847&forcedol=true>
- García, M., & Manzi, J. (2016). *Abriendo las puertas en el aula: Transformación de las prácticas docentes*. (UC, Ed.) Chile. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=-AxQDwAAQBAJ&pg=PT227&dq=jornada+escolar+completa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjJ6dqJv9rzAhWSJ7kGHWTHD_k4ChDoAXoECACQAg#v=onepage&q=jornada%20escolar%20completa&f=false
- Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ARGENTINA: brujas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA111&dq=poblacion+y+muestra+en+una+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewioqbX2ud_zAhVfGbkGHd8uCVoQ6AF6BAGGEAl#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra%20en%20una%20investigacion&f=false
- Grajales G., T. (2000). TIPOS DE INVESTIGACION. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. (QUINTA EDICIÓN ed.). México D.F, México: McGraw-Hill. doi:https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634535936&Signature=Uyr0cE8NnhPLskq9DotLtG9fMbp0S4TCrBJ~X1e7pjlBbG GP1rJ70hVlbSc9RhrvJXYPG
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill Education. doi:https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634535936&Signature=Uyr0cE8NnhPLskq9DotLtG9fMbp0S4TCrBJ~X1e7pjlBbG GP1rJ70hVlbSc9RhrvJXYPG
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634539758&Signature=ZAFtLe4-yy9lDavqgzPiSFVLJb9aguwFFdrVhQhISIQMcRO39MvFOjyvGIL80JASUetALOrSIIDR4m4dUTnWFN4mUlJOrY5LBFZ7n5KkvagPghZITSo
- Juni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Argentina: Brujas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=r8tKbJBkvbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Lam, S. S., & Woo, K. S. (1997). Measuring service quality: A test-retest reliability investigation of SERVQUAL. *Market Research Society. Journal of the Market Research Society; London , Tomo 39, N.º 2, (Apr 1997): 381-396*.
- Latorre, A., Del Rincón, D., & Arnal , J. (2005). *Bases metodológicas de la investigación educativa*.

- Barcelona: Ediciones Experiencia S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZF4wEAAAQBAJ&pg=PA45&dq=nivel+explicativo+de+una+investigaci%C3%B3n+educativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwisl7bFOPXzAhUXH7kGHSWsC3oQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=nivel%20explicativo%20de%20una%20investigaci%C3%B3n%20educativa&>
- Martinic, S., Huepe, D., & Madrid, A. (2008). *Modelo Jornada Escolar Completa en el país de Chile. Representaciones sociales sobre sus efectos en los aprendizajes* (Vol. 1). Revista iberoamericana de Evaluación Educativa.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*.
- Mejía Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Méndez Hinojosa, L., & Peña Moreno, J. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. Obtenido de Manual práctico para el diseño de la Escala Likert: [file:///C:/Users/INCA%20RIPAQ/Downloads/Dialnet-ManualPracticoParaElDisenoDeLaEscalaLikert-4953744%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/INCA%20RIPAQ/Downloads/Dialnet-ManualPracticoParaElDisenoDeLaEscalaLikert-4953744%20(1).pdf)
- Ministerio de Educación. (2014). *Resolución Ministerial N°451-2014*. (N. JEC, Editor) Obtenido de http://jec.perueduca.pe/?page_id=3436
- Ministerio de Educación. (2019). *Resolución Viceministerial N° 326*. Obtenido de http://jec.perueduca.pe/?page_id=3436
- Núñez L., L. A., Giordano S., M. V., Menacho V., I., Uribe H., Y. C., & Rodríguez F., L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&pg=PT260&dq=poblaci%C3%B3n+en+una+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2rsjgptXzAhXkK7kGHXjCGsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20en%20una%20investigaci%C3%B3n&f=false>
- Olgun Kitapcia, C. A. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>
- Oscar A. Colmenares D., J. L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2934571>
- Osorio, L. (2019). Política de ampliación de la jornada escolar en Colombia y algunas. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=Osorio%2C+L.+%282019%29.+Pol%C3%ADtica+>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model: [1]. *Human Resource Management (1986-1998); New York, Tomo 30, N.º 3, (Fall 1991): 335-364*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/224326681?accountid=43847&forcedol=true>
- PerúEduca. (2019). *Manual de tutoría y orientación educativa*. Obtenido de http://jec.perueduca.pe/?page_id=253
- Ropa C., B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia - Universidad Nacional de Educación (UNE)*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:o5a9J3ePYb0J:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D5420471+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Sánchez, A., & Favara, M. (2019). Consequences of teenage childbearing in Peru: is the extended school-

- day reform an effective policy instrument to prevent teenage pregnancy? *GRADE - Grupo de Análisis para el desarrollo*. Obtenido de <https://www.grade.org.pe/publicaciones/consequences-of-teenage-childbearing-in-peru-is-the-extended-school-day-reform-an-effective-policy-instrument-to-prevent-teenage-pregnancy/>
- Tomiaka S., M., Quijano U., A., & Canavesi R., M. (2014). *Gestión de Sistema educativos con calidad*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=PJ6CBgAAQBAJ&pg=PA8&dq=gestion+calidad+de+servicio+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewi754aB3O7zAhWdIrkGHdASB_QQ6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=gestion%20calidad%20de%20servicio%20educativo&f=false
- Vaca R., J., Herrera H., C., & Vaca H., J. (2017). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes . Obtenido de <http://www.posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>
- Vazquez Burguete, J. L. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio publico local: Un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Tomo 20, N.º 36, (2010): 139-156*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1677604334?accountid=43847&forcedol=true>
- Vega M., N., Vargas A., S., Menacho R., A., & Albitres F., E. (2020). La jornada escolar completa en Perú para el logro de los aprendizajes. *Centro Internacional de Investigación y Desarrollo*. doi:<https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.64>
- Villanueva Li, R. (2016). Calidad del servicio educativo y la imagen de marca en una institución educativa de Santiago de Surco, UGEL 07 2015. *oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/8191*. Lima, Perú. Obtenido de http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_b3bc148aee41c84f056c44e0906148e2
- Zeithaml, V. P. (1990). *Delivering Quality Service:Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Nueva York, The Free Press. doi:<https://doi.org/10.5465/ame.1994.9503101072>
- Zeithaml, V., Gremler, D., & Bitner, M. J. (2010). *Services marketing strategy*.

ANEXOS

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: La Jornada Escolar Completa para la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021 AUTOR: Maritza Elizabeth Humpire Condori							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
			Variable 1: Jornada Escolar Completa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la gestión de la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021? Problemas específicos: ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021? ¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la garantía en instituciones educativas	Determinar en qué medida la Jornada escolar Completa influye en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Objetivos específicos: Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la	La Jornada escolar Completa influye significativamente en la calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. Hipótesis específicas: La Jornada escolar Completa influye significativamente en la fiabilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021. La Jornada escolar Completa influye significativamente en la	Componente pedagógico	- Acompañamiento al estudiante	1,2,3,4,5,6,7,8	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nivel Bajo (33-89) Nivel Promedio (90-131) Nivel Alto (132 -165)
				- Apoyo pedagógico a los docentes	9,10,11		
				- Plan de estudios y áreas curriculares	12,13		
			Componente de Gestión	- Dirección y Liderazgo	14,15,16,17		
				- Desarrollo Pedagógico	18,19,20,21		
				- Soporte al proceso pedagógico	22,23		
				- Resultados de Gestión	24,25		
				- Fortalecimiento de capacidades al personal Directivo y docentes.	26,27		
			Componente de Soporte	- Espacios y recursos			

<p>rurales, Ugel Cusco, 2021?</p> <p>¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021?</p> <p>¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021?</p> <p>¿En qué medida la Jornada Escolar Completa influye en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021?</p>	<p>garantía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.</p>	<p>garantía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.</p>		<p>- Aplicaciones Digitales educativas</p>	<p>28,29,30</p> <p>31,32,33</p>		
	<p>Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.</p>	<p>La Jornada escolar Completa influye significativamente en la tangibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.</p>	Variable 2: Gestión de Calidad de Servicio				
	<p>Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.</p>	<p>La Jornada escolar Completa influye significativamente en la empatía en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.</p>					
	<p>Determinar en qué medida la Jornada escolar completa influye en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021.</p>	<p>La Jornada escolar Completa influye significativamente en la sensibilidad en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, 2021</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisa - Fiable 	<p>1,2,3</p> <p>4,5</p>	<p>Likert</p> <p>1 = Nunca</p>	<p>Nivel Bajo (21-50)</p>
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Habilidad para generar confianza 	<p>6,7</p> <p>8,9</p>	<p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p>	<p>Nivel Promedio (51-84)</p> <p>Nivel Alto (85 -105)</p>
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Recursos - Comunicación 	<p>10,11</p> <p>12</p> <p>13</p>	<p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de ponerse en lugar del otro - Identificación personal 	<p>14,15</p> <p>16,17</p>		
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Servicio oportuno y adecuado. 	<p>18,19</p> <p>20,21</p>		

Tipo y Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>La investigación será de tipo aplicada de acuerdo a (Maya, 2014, pág. 18) donde trabajaremos la práctica y obtendremos los resultados objetivos. Se conoce como aplicada porque es básica, limpia o esencial en las ciencias reales fácticas o las ciencias formales, se elaboran los problemas o las hipótesis de la investigación para resolver un problema de la sociedad.</p> <p>Diseño: No Experimental Transversal, correlacional causal</p> <p>Tendrá un enfoque cuantitativo, se propende a dar énfasis al</p>	<p>Población: La población es el grupo de personas u objetos que se estudiarán, las cuales deben tener ciertas características y es la agrupación de los objetos que se van a estudiar, tendrán ciertas cualidades y detalles de acuerdo a lo que se desea estudiar. La presente investigación considera como población a los docentes de dos instituciones educativas de zona rural de la ciudad del Cusco. La Muestra considerando lo cuantitativo es el sub grupo que es parte de la población y será la muestra representativa. (GOMEZ, 2006)</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Jornada Escolar Completa</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Descriptiva</p> <p>Inferencial</p>

<p>estudio de la causalidad, manifiesta (Hernández Sampieri R. F., 2010), que involucra el usar dos variables una independiente y otra dependiente (causa y efecto), de esta manera la experimentación involucra que la experimentación implica incurrir sobre la variable independiente, esto es para que se pueda realizar un análisis como afecta o impacta el desarrollo del fenómeno que se esté estudiando; quiere decir que se debe evaluar la relación de causalidad, intencionadamente en las causas u orígenes de los efectos.</p> <p>El diseño no experimental, (Grajales G., 2000) manifiesta que el investigador debe</p>		<p>Variable 2:</p> <p>Gestión de Calidad de Servicio</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	
--	--	---	--

<p>limitarse a solo realizar la observación de los hechos, lo que sucede, pero sin intervenir por lo que lo llamamos no experimental.</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>La investigación será de nivel explicativo porque permite al investigador observar un problema un fenómeno con más detenimiento y detalle, para entender porque existe (Latorre, Del Rincón, & Arnal , 2005).</p> <p>De esta forma el investigador debe adaptarse a los cambios, a las nuevas revelaciones y sapiencias sobre lo que se quiere investigar y puede crear teorías para probarlas.</p>			
---	--	--	--

Anexo: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NÍVELES O RANGOS
Jornada Escolar Completa	Componente pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento al estudiante - Apoyo pedagógico a los docentes - Plan de estudios y áreas curriculares 	<p>1,2,3,4,5,6,7,8</p> <p>9,10,11</p> <p>12,13</p>	<p>Likert</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>	<p>Nivel Bajo (33-89)</p> <p>Nivel Promedio (90-131)</p> <p>Nivel Alto (132 -165)</p>
	Componente de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección y Liderazgo - Desarrollo Pedagógico - Soporte al proceso pedagógico - Resultados de Gestión 	<p>14,15,16,17</p> <p>18,19,20,21</p> <p>22,23</p> <p>24,25</p>		
	Componente de soporte	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de capacidades al personal Directivo y docentes. - Espacios y recursos - Aplicaciones Digitales educativas 	<p>26,27</p> <p>28,29,30</p> <p>31,32,33</p>		

Gestión de Calidad de Servicio	Fiabilidad	- Precisa - Fiable	1,2,3 4,5	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nivel Bajo (21-50) Nivel Promedio (51-84) Nivel Alto (85 -105)
	Garantía	- Seguridad - Habilidad para generar confianza	6,7 8,9		
	Tangibilidad	- Instalaciones - Recursos - Comunicación	10,11 12 13		
	Empatía	- Capacidad de ponerse en lugar del otro	14,15		
		- Identificación personal	16,17		
	Sensibilidad	- Capacidad de Respuesta	18,19		
- Servicio oportuno y adecuado		20,21			

Anexo: Instrumento de Evaluación

JORNADA ESCOLAR COMPLETA

Saludo estimado(a) docente, en búsqueda de mejorar la gestión educativa, te pido me colabores en esta investigación para conocer sobre La Jornada Escolar Completa para la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco 2021 y de acuerdo a la escala de Valoración pido evalúe cada pregunta y responda.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

INDICACIONES: Pido a ud. responder con sinceridad, seriedad y en forma personal las preguntas del cuestionario marcando con una (X) en los recuadros, Agradezco su apoyo.

	Variable 1 : Jornada Escolar Completa Dimensión: Componente Pedagógico Indicador : Acompañamiento al estudiante	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Utiliza herramientas pedagógicas al momento de enseñar conocimientos a los educandos?					
2	¿Utiliza las TICs en sus sesiones de clases?					
3	¿El psicología y Tutor le brinda la atención requerida?					
4	¿El Coordinador de área le brinda el reforzamiento pedagógico constante?					
5	¿Para formar conocimientos de manera creativa y dinámica utiliza técnicas didácticas?					
6	¿Para formar conocimientos de forma imaginativa y proactiva, aplica estrategias innovadoras?					
7	¿Observa que los padres de los estudiantes efectúan acompañamiento a sus hijos?					
8	¿Apoya la selección de sus actividades pedagógicas con modelos de aprendizaje?					
	Variable 1 : Jornada Escolar Completa Dimensión: Componente Pedagógico Indicador : Acompañamiento a los Docentes	Valoración				
		1	2	3	4	5
9	¿Poseen habilidades para enfrentar los cambios y situaciones cambiantes como problemáticas los estudiantes y sus docentes?					
10	¿Tienen sus instrumentos pedagógicos los docentes?					
11	¿En las sesiones de clases de las diferentes áreas se hacen orientaciones metodológicas?					
	Variable 1 : Jornada Escolar Completa Dimensión: Componente Pedagógico Indicador : Plan de estudios y áreas curriculares	Valoración				
		1	2	3	4	5

12	Existen horarios establecidos para cada área de acuerdo al plan de estudios. ¿Ud. cumple estos horarios?					
13	Existen horarios por área curricular para cada grado. ¿Ud. cumple estos horarios?					
Variable 1 : Jornada Escolar Completa		Valoración				
Dimensión: Componente de Gestión		1	2	3	4	5
Indicador : Dirección y Liderazgo						
14	¿Cuenta con Subdirector Administrativo o pedagógico, o Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos?					
15	¿A comparación de años anteriores percibió un cambio en la gestión del equipo directivo al ser JEC?					
16	¿Considera que el director(a) genera espacios para la mejora del proceso de aprendizaje de los estudiantes y enseñanza de los docentes?					
17	¿Considera que en la institución educativa hay una gestión de liderazgo?					
Variable 1 : Jornada Escolar Completa		Valoración				
Dimensión: Componente de Gestión		1	2	3	4	5
Indicador : Desarrollo Pedagógico						
18	¿En las actividades educativas realizadas en la Institución educativa se toma en cuenta la participación?					
19	¿Las horas pedagógicas para cada semana, las tutorías, acompañamientos y otras actividades programadas cumplen como docente y todos?					
20	¿Se actualizan y se capacitan los docentes para cumplir con los logros de aprendizaje del currículo?					
21	¿Sin miedo a sentirte rechazado sientes que tienes la libertad de expresión personal en la I.E.?					
Variable 1 : Jornada Escolar Completa		Valoración				
Dimensión: Componente de Gestión		1	2	3	4	5
Indicador : Soporte de Proceso Pedagógico						
22	¿Tienen el apoyo del coordinador administrativo de recursos educativos, secretaria, psicólogo, CIST, personal de vigilancia y de mantenimiento?					
23	¿Percibe que la gestión presente permite obtener y buscar resultados en base de objetivos?					
Variable 1 : Jornada Escolar Completa		Valoración				
Dimensión: Componente de Gestión		1	2	3	4	5
Indicador : Resultados de Gestión						
24	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?					
25	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?					
Variable 1 : Jornada Escolar Completa		Valoración				
Dimensión: Componente de Soporte		1	2	3	4	5
Indicador : Fortalecimiento de capacidades al personal Directivo y docentes.						

26	¿El personal administrativo JEC como la secretaria, los vigilantes y el apoyo pedagógico fueron capacitados en el último año?					
27	¿Consideran que el personal administrativo JEC brinda el soporte satisfactorio a la I.E.?					
Variable 1 : Jornada Escolar Completa		Valoración				
Dimensión: Componente de Soporte		1	2	3	4	5
Indicador : Espacios y recursos.						
28	¿Considera que la implementación de aulas funcionales es de ayuda al mejor aprendizaje y enseñanza?					
29	¿Considera que de acuerdo a la realidad del estudiante se debe implementar y hacer uso adecuado del material educativo?					
30	¿Considera que la implementación de recursos humanos como el personal administrativo a aliviado la carga laboral a los docentes y al director en aspectos organizativos, logísticos, económicos, manejo de personal de la I.E.?					
Variable 1 : Jornada Escolar Completa		Valoración				
Dimensión: Componente de Soporte		1	2	3	4	5
Indicador : Aplicaciones Digitales Educativas						
31	¿Se brinda un adecuado soporte de tecnologías para elevar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes de la I.E.?					
32	¿Cuenta la I.E. con los recursos tecnológicos adecuados para el aprendizaje y enseñanza?					
33	¿Las aulas funcionales están implementadas con los recursos tecnológicos suficientes de acuerdo al área?					

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Saludo estimado(a) docente, en búsqueda de mejorar la gestión educativa, te pido me colabores en esta investigación para conocer sobre La Jornada Escolar Completa para la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco 2021 y de acuerdo a la escala de Valoración pido evalúe cada pregunta y responda.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

INDICACIONES: Pido a ud. responder con sinceridad, seriedad y en forma personal las preguntas del cuestionario marcando con una (X) en los recuadros, Agradezco su apoyo.

Variable 2 : Gestión de Calidad de Servicio		Valoración				
Dimensión: Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	El personal docente y administrativo promete hacer una tarea en un tiempo determinado. ¿Cumple con lo comprometido?					
2	¿El personal administrativo o docente muestra un sincero interés en solucionar los problemas presentados en la I.E.?					

3	¿El trabajo del personal administrativo se ve a simple vista que está bien realizado?					
4	¿El personal administrativo cumple con sus obligaciones de acuerdo a su cargo en el tiempo comprometido?					
5	¿El personal administrativo maneja sus cuadernos de observaciones, ocurrencias exento de errores?					
Variable 2 : Gestión de Calidad de Servicio		Valoración				
Dimensión: Garantía		1	2	3	4	5
6	¿El comportamiento del personal docente y administrativo transmite confianza a los estudiantes y padres de familia?’					
7	¿Los padres de familia y estudiantes se opinan que se sienten seguros al realizar un trámite con el personal administrativo?					
8	¿El personal de la I.E. son amables con los estudiantes y padres de familia o público en general?					
9	¿El personal de la I.E. tienen los conocimientos suficientes para atender las preguntas y dudas de los usuarios?					
Variable 2 : Gestión de Calidad de Servicio		Valoración				
Dimensión: Tangibilidad		1	2	3	4	5
10	¿El personal está dotado de uniformes u otros artículos modernos para atender al usuario?					
11	¿Las instalaciones físicas de la I.E. son atractivas, cuentan con zonas de seguridad adecuadamente señaladas?					
12	¿El personal asiste adecuadamente vestido a la I.E.?					
13	¿Los materiales educativos son visualmente atractivos para un mejor aprendizaje de los estudiantes y atención a padres de familia?					
Variable 2 : Gestión de Calidad de Servicio		Valoración				
Dimensión: Empatía						
14	¿El personal administrativo atiende en forma individualizada a los estudiantes, padres de familia u otros?					
15	¿El personal tiene horarios de trabajo y atención convenientes para tender a los estudiantes, padres de familia y otros?					
16	¿El personal de la I.E. ofrece una atención personalizada?					
17	¿El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los estudiantes y padres de familia?					
Variable 2 : Gestión de Calidad de Servicio		Valoración				
Dimensión: Sensibilidad						
18	¿El personal de la I.E. comunica a los estudiantes y padres de familia cuando ha culminado con el servicio brindado?					
19	¿EL personal de la I.E. ofrecen un servicio rápido a los estudiantes y padres de familia?					
20	¿El Personal de la I.E. está siempre dispuesto a atender a los estudiantes y padres de familia?					
21	¿El personal muestra disposición, da su tiempo inmediato para atender las dudas y preguntas de los estudiantes y padres de familia?					

ENLACE FORMULARIO ENCUESTA: <https://forms.gle/NQGjspUeiE54w2m66>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Dianith Pinedo Noriega

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- II, aula 5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: La Jornada Escolar Completa para la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Maritza Elizabeth Humpire Condori
DNI N° 41457159

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mgt. María Soledad Ortíz Flores

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- II, aula 5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

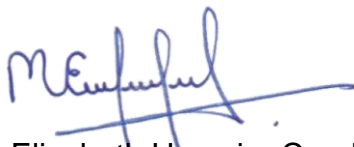
El título nombre del proyecto de investigación es: La Jornada Escolar Completa para la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Maritza Elizabeth Humpire Condori
DNI N° 41457159

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Virginia Ramos Quispe

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021- II, aula 5, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: La Jornada Escolar Completa para la gestión de calidad de servicio en instituciones educativas rurales, Ugel Cusco, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Maritza Elizabeth Humpire Condori
DNI N° 41457159

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Jornada Escolar Completa

La Jornada Escolar Completa tiene con objetivo principal promover el cierre de brechas y que la educación sea equitativa en todo el país, ofertando una implementación pedagógica de acuerdo a la demanda de los estudiantes y padres de familia con estrategias y herramientas didácticas, promoviendo el uso de recursos tecnológicos. Originar una gestión eficaz con personal jerárquico, docente, de soporte, de apoyo que este capacitado y tenga las competencias requeridas para brindar una educación de calidad, promoviendo espacios de aportación dentro de la institución. Al implementar mobiliario, mejorar la infraestructura, equipar con recursos tecnológicos y materiales apropiados se busca la mejora del servicio educativo de las instituciones en el nivel secundario (Ministerio de Educación, 2014).

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1:

Componente Pedagógico, se modifica el plan de estudios de jornada escolar regular incrementado horas pedagógicas por día (09 horas), 45 horas por semana, 1600 horas por año. Se considera la priorización de áreas que demanden mayor esfuerzo de conocimiento para un mejor pensamiento autónomo y crítico, respetando sus diferentes ritmos de aprendizaje, siendo prioridad no sobrecargar a los estudiantes con tareas para la casa, con el fin de propiciar la unificación familiar y la recreación que es parte del desarrollo integral del estudiante. (Ministerio de Educación, 2019)

Dimensión 2:

Componente de gestión impulsa la mejora de la autonomía institucional, propiciando el liderazgo directivo para que se desarrollen las competencias promoviendo una cultura y actividades de soporte académico. Se reajustan los instrumentos de gestión de acuerdo a la Normatividad que los regulan, involucrando a las familias que contribuirán a la mejora del servicio educativo y como resultado el aprendizaje de los estudiantes. El Directivo tendrá que responder por adecuadamente planificar, ejecutar y realizar la evaluación de los instrumentos de gestión (Ministerio de Educación, 2019).

Dimensión 3:

Componente de soporte crea labores de implementación de recursos económicos, materiales y recursos humanos para el reforzamiento de la gestión administrativa y pedagógica. La jornada escolar completa requiere para su aplicación de una infraestructura, el mobiliario y equipo tecnológico que permita la instalación de aulas funcionales, promueve el fortalecimiento de competencias y las capacidades de los docentes de acuerdo al Marco del Buen Desempeño Docente (Ministerio de Educación, 2019).

Variable 2: Gestión de Calidad de Servicio

Existen cinco cimientos que se sostienen en partes internas de la institución, que afectan a la obtención del servicio de calidad: siendo estos los siguientes: Fiabilidad, Garantía, Tangibilidad, Empatía y Sensibilidad (Aceña N., 2016).

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1:

Fiabilidad es la aptitud, la facultad de brindar un servicio de forma puntual y confiable. En el caso del sector educación el brindar un servicio puntual o preciso permite el logro de los objetivos trazados para el proceso de aprendizaje y enseñanza, de la misma forma la fiabilidad en el servicio hace que los usuarios, que serían los educandos y sus papás, se sientan seguros del servicio que se les está brindando y que es de calidad como lo han esperado (Aceña N., 2016).

Dimensión 2:

Garantía se refiere que los empleados de una empresa o institución cumplen sus obligaciones a cargo aplicando con eficacia y eficiencia, asumiendo retos y superándolos para lograr los objetivos laborales a pesar de las adversidades que se les pueda presentar (Aceña N., 2016).

Dimensión 3:

Tangibilidad se refiere la disposición de la infraestructura, recursos humanos y recursos para permitir la comunicación adecuada, con el fin de brindar el servicio de calidad (Aceña N., 2016).

Tangibilidad se refiere que posee la empresa o institución respecto a lo su infraestructura, equipos de comunicación, materiales y recursos humanos (Barrantes S., 2017).

Dimensión 4:

Empatía se refiere a comprender la posición de otra persona, ponerse en su lugar, que desea para sentirse satisfecho del servicio (Aceña N., 2016).

La empatía es la atención individual que se brinda a los clientes pensando en sus necesidades, poniéndose en su lugar para comprender sus necesidades (Barrantes S., 2017).

Dimensión 5:

Sensibilidad el brindar un servicio oportuno, es decir en el momento que lo requiera el cliente, que esté de acuerdo a lo que necesita (Aceña N., 2016).

Referencias

- Aceña N., M. (2016). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera (UF0922) es una de las Unidades Formativas del módulo*. CEP. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=HcY-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Barrantes S., F. (2017). DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE INFLUYEN EN LA REPUTACIÓN CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS COURIER EN LIMA. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Ministerio de Educación. (2014). *Resolución Ministerial N°451-2014*. (N. JEC, Editor) Obtenido de http://jec.perueduca.pe/?page_id=3436
- Ministerio de Educación. (2019). *Resolución Viceministerial N° 326*. Obtenido de http://jec.perueduca.pe/?page_id=3436
- Widodo, S. (2017). *Implementing Google Apps for Education as Learning Management System in Math Education*. doi:doi :10.1088/1742-6596/895/1/012053

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Jornada Escolar Completa

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y Valores	Niveles o rangos
Componente pedagógico	- Acompañamiento al estudiante	1,2,3,4,5,6,7,8	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nivel Bajo (33-89) Nivel Promedio (90-131) Nivel Alto (132 -165)
	- Apoyo pedagógico a los docentes	9,10,11		
	- Plan de estudios y áreas curriculares	12,13		
Componente de Gestión	- Dirección y Liderazgo	14,15,16,17	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nivel Bajo (33-89) Nivel Promedio (90-131) Nivel Alto (132 -165)
	- Desarrollo Pedagógico	18,19,20,21		
	- Soporte al proceso pedagógico	22,23		
	- Resultados de Gestión	24,25		
Componente de Soporte	- Fortalecimiento de capacidades al personal Directivo y docentes.	26,27	Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Nivel Bajo (33-89) Nivel Promedio (90-131) Nivel Alto (132 -165)
	- Espacios y recursos	28,29,30		
	- Aplicaciones Digitales educativas	31,32,33		

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Gestión de Calidad de Servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala y Valores	Niveles o rangos
Fiabilidad	- Precisa - Fiable	1,2,3 4,5	Likert 1 = Nunca	Nivel Bajo (33-89)
Garantía	- Seguridad - Habilidad para generar confianza	6,7 8,9	2 = Casi nunca 3 = A veces	Nivel Promedio (90-131) Nivel Alto (132 -165)
Tangibilidad	- Instalaciones - Recursos - Comunicación	10,11 12 13	4 = Casi siempre 5 = Siempre	
Empatía	- Capacidad de ponerse en lugar del otro - Identificación personal	14,15 16,17		
Sensibilidad	- Capacidad de respuesta - Servicio oportuno y adecuado.	18,19 20,21		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE JORNADA ESCOLAR COMPLETA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Componente Pedagógico							
1	¿Utiliza herramientas pedagógicas al momento de enseñar conocimientos a los educandos?	X		X		X		
2	¿Utiliza las TICs en sus sesiones de clases?	X		X		X		
3	¿El psicología y Tutor le brinda la atención requerida?	X		X		X		
4	¿El Coordinador de área le brinda el reforzamiento pedagógico constante?	X		X		X		
5	¿Para formar conocimientos de manera creativa y dinámica utiliza técnicas didácticas?	X		X		X		
6	¿Para formar conocimientos de forma imaginativa y proactiva, aplica estrategias innovadoras?	X		X		X		
7	¿Observa que los padres de los estudiantes efectúan acompañamiento a sus hijos?	X		X		X		
8	¿Apoya la selección de sus actividades pedagógicas con modelos de aprendizaje?	X		X		X		
9	¿Poseen habilidades para enfrentar los cambios y situaciones cambiantes como problemáticas los estudiantes y sus docentes?	X		X		X		
10	¿Tienen sus instrumentos pedagógicos los docentes?	X		X		X		
11	¿En las sesiones de clases de las diferentes áreas se hacen orientaciones metodológicas?	X		X		X		
12	Existen horarios establecidos para cada área de acuerdo al plan de estudios. ¿Ud. cumple estos horarios?	X		X		X		
13	Existen horarios por área curricular para cada grado. ¿Ud. cumple estos horarios?	x		x		x		
	Dimensión 2: Componente de Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cuenta con Subdirector Administrativo o pedagógico, o Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos?	X		X		X		
15	¿A comparación de años anteriores percibió un cambio en la gestión del equipo directivo al ser JEC?	X		X		X		
16	¿Considera que el director(a) genera espacios para la mejora del proceso de aprendizaje de los estudiantes y enseñanza de los docentes?	X		X		X		
17	¿Considera que en la institución educativa hay una gestión de liderazgo?	X		X		X		
18	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X		
19	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X		
20	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X		
21	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X		
22	¿Tienen el apoyo del coordinador administrativo de recursos educativos, secretaria, psicólogo, CIST, personal de vigilancia y de mantenimiento?	X		X		X		

23	¿Percibe que la gestión presente permite obtener y buscar resultados en base de objetivos?	X		X		X	
24	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X	
25	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X	
	Dimensión 3: Componente de Soporte	Si	No	Si	No	Si	No
26	¿El personal administrativo JEC como la secretaria, los vigilantes y el apoyo pedagógico fueron capacitados en el último año?	X		X		X	
27	¿Consideran que el personal administrativo JEC brinda el soporte satisfactorio a la I.E.?	X		X		X	
28	¿Considera que la implementación de aulas funcionales es de ayuda al mejor aprendizaje y enseñanza?	X		X		X	
29	¿Considera que de acuerdo a la realidad del estudiante se debe implementar y hacer uso adecuado del material educativo?	X		X		X	
30	¿Considera que la implementación de recursos humanos como el personal administrativo a aliviado la carga laboral a los docentes y al director en aspectos organizativos, logísticos, económicos, manejo de personal de la I.E.?	X		X		X	
31	¿Se brinda un adecuado soporte de tecnologías para elevar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes de la I.E.?	X		X		X	
32	¿Cuenta la I.E. con los recursos tecnológicos adecuados para el aprendizaje y enseñanza?	X		X		X	
33	¿Las aulas funcionales están implementadas con los recursos tecnológicos suficientes de acuerdo al área?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las dimensiones y los ítems de este instrumento permitirá conocer que es la jornada completa y como se ha ido aplicando en las instituciones educativas de zona rural.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. **María Soledad Ortiz Florez** **DNI: 23852958**

Especialidad del validador: **Magister en Administración de la Educación**

Cusco, 10 de noviembre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El personal docente y administrativo promete hacer una tarea en un tiempo determinado. ¿Cumple con lo comprometido?	X		X		X		
2	¿El personal administrativo o docente muestra un sincero interés en solucionar los problemas presentados en la I.E.?	X		X		X		
3	¿El trabajo del personal administrativo se ve a simple vista que está bien realizado?	X		X		X		
4	¿El personal administrativo cumple con sus obligaciones de acuerdo a su cargo en el tiempo comprometido?	X		X		X		
5	¿El personal administrativo maneja sus cuadernos de observaciones, ocurrencias exento de errores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El comportamiento del personal docente y administrativo transmite confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		
7	¿Los padres de familia y estudiantes se opinan que se sienten seguros al realizar un trámite con el personal administrativo?	X		X		X		
8	¿El personal de la I.E. son amables con los estudiantes y padres de familia o público en general?	X		X		X		
9	¿El personal de la I.E. tienen los conocimientos suficientes para atender las preguntas y dudas de los usuarios?	X		X		X		
	Dimensión 3: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal está dotado de uniformes u otros artículos modernos para atender al usuario?	X		X		X		
11	¿Las instalaciones físicas de la I.E. son atractivas, cuentan con zonas de seguridad adecuadamente señaladas?	X		X		X		
12	¿El personal asiste adecuadamente vestido a la I.E.?	X		X		X		
13	¿Los materiales educativos son visualmente atractivos para un mejor aprendizaje de los estudiantes y atención a padres de familia?	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal administrativo atiende en forma individualizada a los estudiantes, padres de familia u otros?	X		X		X		
15	¿El personal tiene horarios de trabajo y atención convenientes para tender a los estudiantes, padres de familia y otros?	X		X		X		
16	¿El personal de la I.E. ofrece una atención personalizada?	X		X		X		
17	¿El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		
	Dimensión 5: Sensibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El personal de la I.E. comunica a los estudiantes y padres de familia cuando ha culminado con el servicio brindado?	X		X		X		
19	¿EL personal de la I.E. ofrecen un servicio rápido a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		

20	¿El Personal de la I.E. está siempre dispuesto a atender a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
21	¿El personal muestra disposición, da su tiempo inmediato para atender las dudas y preguntas de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las dimensiones y los ítems de este instrumento permitirá conocer la gestión de calidad de servicio en las instituciones educativas de zona rural.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. **María Soledad Ortiz Florez** **DNI: 23852958**

Especialidad del validador: **Magister en Administración de la Educación**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Cusco, 10 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE JORNADA ESCOLAR COMPLETA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Componente Pedagógico							
1	¿Utiliza herramientas pedagógicas al momento de enseñar conocimientos a los educandos?	X		X		X		
2	¿Utiliza las TICs en sus sesiones de clases?	X		X		X		
3	¿El psicología y Tutor le brinda la atención requerida?	X		X		X		
4	¿El Coordinador de área le brinda el reforzamiento pedagógico constante?	X		X		X		
5	¿Para formar conocimientos de manera creativa y dinámica utiliza técnicas didácticas?	X		X		X		
6	¿Para formar conocimientos de forma imaginativa y proactiva, aplica estrategias innovadoras?	X		X		X		
7	¿Observa que los padres de los estudiantes efectúan acompañamiento a sus hijos?	X		X		X		
8	¿Apoya la selección de sus actividades pedagógicas con modelos de aprendizaje?	X		X		X		
9	¿Poseen habilidades para enfrentar los cambios y situaciones cambiantes como problemáticas los estudiantes y sus docentes?	X		X		X		
10	¿Tienen sus instrumentos pedagógicos los docentes?	X		X		X		
11	¿En las sesiones de clases de las diferentes áreas se hacen orientaciones metodológicas?	X		X		X		
12	Existen horarios establecidos para cada área de acuerdo al plan de estudios. ¿Ud. cumple estos horarios?	X		X		X		
13	Existen horarios por área curricular para cada grado. ¿Ud. cumple estos horarios?	x		x		x		
	Dimensión 2: Componente de Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cuenta con Subdirector Administrativo o pedagógico, o Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos?	X		X		X		
15	¿A comparación de años anteriores percibió un cambio en la gestión del equipo directivo al ser JEC?	X		X		X		
16	¿Considera que el director(a) genera espacios para la mejora del proceso de aprendizaje de los estudiantes y enseñanza de los docentes?	X		X		X		
17	¿Considera que en la institución educativa hay una gestión de liderazgo?	X		X		X		
18	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X		
19	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X		
20	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X		
21	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X		
22	¿Tienen el apoyo del coordinador administrativo de recursos educativos, secretaria, psicólogo, CIST, personal de vigilancia y de mantenimiento?	X		X		X		

23	¿Percibe que la gestión presente permite obtener y buscar resultados en base de objetivos?	X		X		X	
24	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X	
25	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X	
	Dimensión 3: Componente de Soporte	Si	No	Si	No	Si	No
26	¿El personal administrativo JEC como la secretaria, los vigilantes y el apoyo pedagógico fueron capacitados en el último año?	X		X		X	
27	¿Consideran que el personal administrativo JEC brinda el soporte satisfactorio a la I.E.?	X		X		X	
28	¿Considera que la implementación de aulas funcionales es de ayuda al mejor aprendizaje y enseñanza?	X		X		X	
29	¿Considera que de acuerdo a la realidad del estudiante se debe implementar y hacer uso adecuado del material educativo?	X		X		X	
30	¿Considera que la implementación de recursos humanos como el personal administrativo a aliviado la carga laboral a los docentes y al director en aspectos organizativos, logísticos, económicos, manejo de personal de la I.E.?	X		X		X	
31	¿Se brinda un adecuado soporte de tecnologías para elevar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes de la I.E.?	X		X		X	
32	¿Cuenta la I.E. con los recursos tecnológicos adecuados para el aprendizaje y enseñanza?	X		X		X	
33	¿Las aulas funcionales están implementadas con los recursos tecnológicos suficientes de acuerdo al área?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las dimensiones propuestas y los ítems están de acuerdo a lo investigado, lo cual va a permitir un conocimiento sobre la aplicación de la jornada escolar completa en las instituciones estudiadas.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Dianith Pinedo Noriega **DNI:** 23983631

Especialidad del validador: Doctora en Administración de la Educación

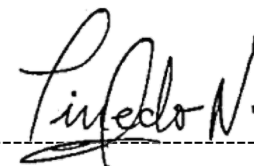
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Cusco, 11 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El personal docente y administrativo promete hacer una tarea en un tiempo determinado. ¿Cumple con lo comprometido?	X		X		X		
2	¿El personal administrativo o docente muestra un sincero interés en solucionar los problemas presentados en la I.E.?	X		X		X		
3	¿El trabajo del personal administrativo se ve a simple vista que está bien realizado?	X		X		X		
4	¿El personal administrativo cumple con sus obligaciones de acuerdo a su cargo en el tiempo comprometido?	X		X		X		
5	¿El personal administrativo maneja sus cuadernos de observaciones, ocurrencias exento de errores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El comportamiento del personal docente y administrativo transmite confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		
7	¿Los padres de familia y estudiantes se opinan que se sienten seguros al realizar un trámite con el personal administrativo?	X		X		X		
8	¿El personal de la I.E. son amables con los estudiantes y padres de familia o público en general?	X		X		X		
9	¿El personal de la I.E. tienen los conocimientos suficientes para atender las preguntas y dudas de los usuarios?	X		X		X		
	Dimensión 3: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal está dotado de uniformes u otros artículos modernos para atender al usuario?	X		X		X		
11	¿Las instalaciones físicas de la I.E. son atractivas, cuentan con zonas de seguridad adecuadamente señaladas?	X		X		X		
12	¿El personal asiste adecuadamente vestido a la I.E.?	X		X		X		
13	¿Los materiales educativos son visualmente atractivos para un mejor aprendizaje de los estudiantes y atención a padres de familia?	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal administrativo atiende en forma individualizada a los estudiantes, padres de familia u otros?	X		X		X		
15	¿El personal tiene horarios de trabajo y atención convenientes para tender a los estudiantes, padres de familia y otros?	X		X		X		
16	¿El personal de la I.E. ofrece una atención personalizada?	X		X		X		
17	¿El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		
	Dimensión 5: Sensibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El personal de la I.E. comunica a los estudiantes y padres de familia cuando ha culminado con el servicio brindado?	X		X		X		
19	¿EL personal de la I.E. ofrecen un servicio rápido a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		

20	¿El Personal de la I.E. está siempre dispuesto a atender a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
21	¿El personal muestra disposición, da su tiempo inmediato para atender las dudas y preguntas de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los ítems de acuerdo a las dimensiones propuestas permitirán conocer si se ha llegado a cumplir con la calidad de servicio dentro de las instituciones educativas investigadas.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Dianith Pinedo Noriega **DNI:** 23983631

Especialidad del validador: Doctora en Administración de la Educación

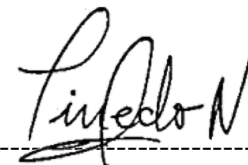
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Cusco, 11 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE JORNADA ESCOLAR COMPLETA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Componente Pedagógico							
1	¿Utiliza herramientas pedagógicas al momento de enseñar conocimientos a los educandos?	X		X		X		
2	¿Utiliza las TICs en sus sesiones de clases?	X		X		X		
3	¿El psicología y Tutor le brinda la atención requerida?	X		X		X		
4	¿El Coordinador de área le brinda el reforzamiento pedagógico constante?	X		X		X		
5	¿Para formar conocimientos de madera creativa y dinámica utiliza técnicas didácticas?	X		X		X		
6	¿Para formar conocimientos de forma imaginativa y proactiva, aplica estrategias innovadoras?	X		X		X		
7	¿Observa que los padres de los estudiantes efectúan acompañamiento a sus hijos?	X		X		X		
8	¿Apoya la selección de sus actividades pedagógicas con modelos de aprendizaje?	X		X		X		
9	¿Poseen habilidades para enfrentar los cambios y situaciones cambiantes como problemáticas los estudiantes y sus docentes?	X		X		X		
10	¿Tienen sus instrumentos pedagógicos los docentes?	X		X		X		
11	¿En las sesiones de clases de las diferentes áreas se hacen orientaciones metodológicas?	X		X		X		
12	Existen horarios establecidos para cada área de acuerdo al plan de estudios. ¿Ud. cumple estos horarios?	X		X		X		
13	Existen horarios por área curricular para cada grado. ¿Ud. cumple estos horarios?	x		x		x		
	Dimensión 2: Componente de Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Cuenta con Subdirector Administrativo o pedagógico, o Coordinador Administrativo y de Recursos Educativos?	X		X		X		
15	¿A comparación de años anteriores percibió un cambio en la gestión del equipo directivo al ser JEC?	X		X		X		
16	¿Considera que el director(a) genera espacios para la mejora del proceso de aprendizaje de los estudiantes y enseñanza de los docentes?	X		X		X		
17	¿Considera que en la institución educativa hay una gestión de liderazgo?	X		X		X		
18	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X		
19	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X		
20	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X		
21	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X		
22	¿Tienen el apoyo del coordinador administrativo de recursos educativos, secretaria, psicólogo, CIST, personal de vigilancia y de mantenimiento?	X		X		X		
23	¿Percibe que la gestión presente permite obtener y buscar resultados en base de objetivos?	X		X		X		

24	¿Considera que se han cumplido adecuadamente las fases para una buena Gestión?	X		X		X	
25	¿Percibe que los resultados de gestión fueron son los esperados por la comunidad educativa?	X		X		X	
	Dimensión 3: Componente de Soporte	Si	No	Si	No	Si	No
26	¿El personal administrativo JEC como la secretaria, los vigilantes y el apoyo pedagógico fueron capacitados en el último año?	X		X		X	
27	¿Consideran que el personal administrativo JEC brinda el soporte satisfactorio a la I.E.?	X		X		X	
28	¿Considera que la implementación de aulas funcionales es de ayuda al mejor aprendizaje y enseñanza?	X		X		X	
29	¿Considera que de acuerdo a la realidad del estudiante se debe implementar y hacer uso adecuado del material educativo?	X		X		X	
30	¿Considera que la implementación de recursos humanos como el personal administrativo a aliviado la carga laboral a los docentes y al director en aspectos organizativos, logísticos, económicos, manejo de personal de la I.E.?	X		X		X	
31	¿Se brinda un adecuado soporte de tecnologías para elevar la calidad de los aprendizajes de los estudiantes de la I.E.?	X		X		X	
32	¿Cuenta la I.E. con los recursos tecnológicos adecuados para el aprendizaje y enseñanza?	X		X		X	
33	¿Las aulas funcionales están implementadas con los recursos tecnológicos suficientes de acuerdo al área?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las dimensiones planteadas y los ítems me parecen pertinentes para la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Virginia Ramos Quispe DNI: 23837303

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Cusco, 12 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El personal docente y administrativo promete hacer una tarea en un tiempo determinado. ¿Cumple con lo comprometido?	X		X		X		
2	¿El personal administrativo o docente muestra un sincero interés en solucionar los problemas presentados en la I.E.?	X		X		X		
3	¿El trabajo del personal administrativo se ve a simple vista que está bien realizado?	X		X		X		
4	¿El personal administrativo cumple con sus obligaciones de acuerdo a su cargo en el tiempo comprometido?	X		X		X		
5	¿El personal administrativo maneja sus cuadernos de observaciones, ocurrencias exento de errores?	X		X		X		
	Dimensión 2: Garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El comportamiento del personal docente y administrativo transmite confianza a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		
7	¿Los padres de familia y estudiantes se opinan que se sienten seguros al realizar un trámite con el personal administrativo?	X		X		X		
8	¿El personal de la I.E. son amables con los estudiantes y padres de familia o público en general?	X		X		X		
9	¿El personal de la I.E. tienen los conocimientos suficientes para atender las preguntas y dudas de los usuarios?	X		X		X		
	Dimensión 3: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal está dotado de uniformes u otros artículos modernos para atender al usuario?	X		X		X		
11	¿Las instalaciones físicas de la I.E. son atractivas, cuentan con zonas de seguridad adecuadamente señaladas?	X		X		X		
12	¿El personal asiste adecuadamente vestido a la I.E.?	X		X		X		
13	¿Los materiales educativos son visualmente atractivos para un mejor aprendizaje de los estudiantes y atención a padres de familia?	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El personal administrativo atiende en forma individualizada a los estudiantes, padres de familia u otros?	X		X		X		
15	¿El personal tiene horarios de trabajo y atención convenientes para tender a los estudiantes, padres de familia y otros?	X		X		X		
16	¿El personal de la I.E. ofrece una atención personalizada?	X		X		X		
17	¿El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		
	Dimensión 5: Sensibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El personal de la I.E. comunica a los estudiantes y padres de familia cuando ha culminado con el servicio brindado?	X		X		X		
19	¿EL personal de la I.E. ofrecen un servicio rápido a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X		

20	¿El Personal de la I.E. está siempre dispuesto a atender a los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	
21	¿El personal muestra disposición, da su tiempo inmediato para atender las dudas y preguntas de los estudiantes y padres de familia?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems de acuerdo a las dimensiones son pertinentes para la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Virginia Ramos Quispe DNI: 23837303

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

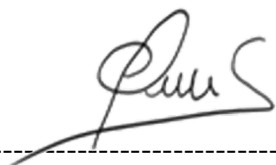
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Cusco, 12 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante.