

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
ENTRE INSTITUCIONES EDUCATIVAS CON JORNADA
ESCOLAR COMPLETA Y JORNADA ESCOLAR
REGULAR DEL DISTRITO DE TAMBOPATA,
MADRE DE DIOS, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

MELINA MERCEDES ESTEBA SALLUCA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN
EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

TACNA – PERÚ

2024


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO


MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ENTRE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS CON JORNADA ESCOLAR
COMPLETA Y JORNADA ESCOLAR REGULAR DEL
DISTRITO DE TAMBOPATA,
MADRE DE DIOS, 2023

Tesis sustentada y aprobada 12 de febrero 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
Dr. Raul Alberto Garcia Castro

SECRETARIO : 
M.Sc. William Massimo Bartsaghi Aste

MIEMBRO : 
Dr. Martin Pedro Llapa Medina

ASESOR : 
Dr. Martin Pedro Llapa Medina

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Martín Pedro Llapa Medina en mi condición de Asesor CERTIFICO que: el informe de tesis titulado: “Estudio comparativo de la calidad del servicio entre instituciones educativas con jornada escolar completa y jornada escolar regular del distrito de Tambopata, Madre de Dios, 2023” desarrollado por la egresada de la Maestría en Administración y Gestión de la Educación, Melina Mercedes Esteba Salluca, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magíster Scientiae*) con mención en Gerencia y Administración de la Educación.

Que, conforme al análisis de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG, mediante el software de similitud textual TURNITIN obtiene los siguientes resultados:

Código de identificación de reporte : oid:23228:290214084
Porcentaje de similitud : 3 %
Nivel : Permitido

Por lo que **CERTIFICO QUE LA SIMILITUD** del Informe de Tesis está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**. El tenista puede continuar con el proceso de su sustentación de la Tesis.

Se emite el presente certificado para los fines correspondientes.



Dr. Martín Pedro Llapa Medina

Código Orcid: 0000-0002-2918-8233

Docente Asesor

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo y comprensión.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. HIPÓTESIS.....	5
1.5.1. Hipótesis general.....	5
1.5.2. Hipótesis específicas.....	5
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES	6
2.2. BASES TEÓRICAS	9
2.2.1. Oferta educativa en el Perú.....	9
2.2.2. Carencias del modelo de servicio educativo con Jornada Escolar Regular (JER)	9
2.2.3. Modelo de Jornada Escolar Completa (JEC).....	10

2.2.4.	Calidad del servicio educativo	11
2.2.5.	¿Qué elementos evalúan la calidad del servicio educativo?	13
2.2.6.	Rendimiento percibido en la calidad del servicio educativo	14
2.2.7.	Mejora de la calidad del servicio educativo mediante las JEC	15
2.2.8.	Dimensiones de la calidad del servicio educativo	16
2.3.	CONCEPTOS CLAVES.....	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		20
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	20
3.1.1.	Tipo	20
3.1.2.	Nivel.....	20
3.1.3.	Diseño de investigación	20
3.2.	CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	20
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
3.3.1.	Unidades de análisis.....	21
3.3.2.	Población	21
3.3.2.	Muestra	21
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
3.4.1.	Validación de instrumentos	22
3.5.	ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	23
3.6.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	23
3.7.	INSTRUMENTOS, EQUIPOS, MATERIALES E INSUMOS.....	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		24
4.1.	RESULTADOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. CON JORNADA ESCOLAR REGULAR (JER “FAUSTINO MALDONADO”	24

4.2.	RESULTADOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. CON JORNADA ESCOLAR COMPLETA (JEC) “GUILLERMO BILLINGHURST” DEL DISTRITO DE TAMBOPATA EN MADRE DE DIOS.....	37
4.3.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS COMPARATIVOS ENTRE EL SERVICIO EDUCATIVO DE JEC Y JER.....	49
4.4.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	56
4.4.1.	Corroboración de hipótesis general	56
4.4.2.	Comprobación de hipótesis específica.....	57
	DISCUSIÓN	59
	CONCLUSIONES	60
	RECOMENDACIONES.....	61
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
	ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 <i>Estadísticas de fiabilidad de escala</i>	22
Tabla 2 <i>Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, Faustino Maldonado de Madre de Dios</i>	24
Tabla 3 <i>Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	25
Tabla 4 <i>Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	27
Tabla 5 <i>Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	28
Tabla 6 <i>Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i> . 30	
Tabla 7 <i>Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	31
Tabla 8 <i>Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	33
Tabla 9 <i>Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Faustino Maldonado con JER</i>	35
Tabla 10 <i>Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, Guillermo Billinghamurst de Madre de Dios</i>	37
Tabla 11 <i>Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	38
Tabla 12 <i>Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	40
Tabla 13 <i>Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	41

Tabla 14 <i>Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	43
Tabla 15 <i>Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i> ..	44
Tabla 16 <i>Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	46
Tabla 17 <i>Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Guillermo Billinghamurst con JEC</i>	47
Tabla 18 <i>Resultado comparativo de la dimensión elementos tangibles entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	49
Tabla 19 <i>Resultado comparativo de la dimensión fiabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	50
Tabla 20 <i>Resultado comparativo de la dimensión responsabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	52
Tabla 21 <i>Resultado comparativo de la dimensión seguridad entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	53
Tabla 22 <i>Resultado comparativo de la dimensión empatía entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1 <i>Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, Faustino Maldonado de Madre de Dios</i>	24
Figura 2 <i>Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	25
Figura 3 <i>Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	27
Figura 4 <i>Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	29
Figura 5 <i>Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	30
Figura 6 <i>Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i> ...	32
Figura 7 <i>Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER</i>	34
Figura 8 <i>Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Faustino Maldonado con JER</i>	36
Figura 9 <i>Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, Guillermo Billinghamurst de Madre de Dios</i>	37
Figura 10 <i>Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	39
Figura 11 <i>Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	40
Figura 12 <i>Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	42
Figura 13 <i>Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	43

Figura 14 <i>Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	45
Figura 15 <i>Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC</i>	46
Figura 16 <i>Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Guillermo Billinghamurst con JEC</i>	48
Figura 17 <i>Resultado comparativo de la dimensión elementos tangibles entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	49
Figura 18 <i>Resultado comparativo de la dimensión fiabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	51
Figura 19 <i>Resultado comparativo de la dimensión responsabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	52
Figura 20 <i>Resultado comparativo de la dimensión seguridad entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	54
Figura 21 <i>Resultado comparativo de la dimensión empatía entre el servicio educativo de JER y JEC</i>	55

RESUMEN

El objeto del trabajo fue establecer las diferencias que existen entre la calidad del servicio entre instituciones educativas con jornada escolar completa y jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios. Para ello se trabajó con un diseño relacional comparativo, con una muestra de 130 alumnos por cada institución educativa. Se utilizó un cuestionario adaptado SERVPERF, adaptado para el ámbito escolar. Los resultados indican que el 58,8 % de los alumnos perciben que la calidad del servicio educativo es regular en la I.E. con JER, así mismo, los resultados descriptivos confirman una media = 3,0 puntos con un IC: 2,93; 3,14 y DS: 0,59. En relación a la I.E. con JEC el 73,1 % de los alumnos perciben que la calidad del servicio educativo es buena y los resultados descriptivos confirman una media = 3,6 puntos con un IC: 3,52; 3,68 y DS: 0,46. Así mismo, dado un nivel de confianza de alfa = 0,05 se obtuvo p valor = 0,005 \leq 0,05, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, se comprobó que existen diferencias significativas entre los niveles de la calidad del servicio educativo de la institución educativa con jornada escolar regular (JER) y la institución educativa con jornada escolar completa (JEC). Siendo la calidad superior en la JEC (media = 3,6 puntos) en comparación a la JER (media = 3,04).

Palabras clave: Jornada escolar completa, jornada escolar regular, calidad del servicio.

ABSTRACT

The purpose of the work was to establish the differences that exist between the quality of service between educational institutions with full school days and regular school days in the Tambopata district of the Madre de Dios Region. To do this, we worked with a comparative relational design, with a sample of 130 students from each educational institution. An adapted SERVPERF questionnaire adapted for the school environment was used. The results indicate that 58.8 % of the students perceive that the quality of the educational service is regular at the I.E. with JER, likewise the descriptive results confirm a mean = 3.0 points with a CI: 2.93; 3.14 and SD: 0.59. In relation to the I.E. With JEC, 73.1 % of students perceive that the quality of the educational service is good and the descriptive results confirm a mean = 3.6 points with a CI: 3.52; 3.68 and SD: 0, 46. Likewise, at a confidence level of $\alpha = 0.05$, the SPSS report indicates a p value = $0.005 \leq 0.05$, therefore, this indicates that the alternative hypothesis is accepted. In conclusion, it was found that there are significant differences between the levels of quality of the educational service of the educational institution with a regular school day (JER) and the educational institution with a full school day (JEC). The quality being superior in the JEC (mean = 3.6 points) compared to the JER (mean = 3.04).

Keywords: Full school day, regular school day, quality of service.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación es un componente fundamental en el desarrollo académico y personal de los estudiantes, y la elección del modelo de jornada escolar puede desempeñar un papel crucial en este aspecto. En el contexto del distrito de Tambopata, ubicado en la región de Madre de Dios, la diversidad de instituciones educativas se ve reflejada en la coexistencia de dos modelos predominantes: la jornada escolar regular (JER) y la jornada escolar completa (JEC). Este estudio se propone realizar un análisis comparativo exhaustivo de la calidad del servicio educativo ofrecido por estas dos modalidades, explorando las diferencias sustanciales que puedan existir y proporcionando una perspectiva informada para la toma de decisiones en materia educativa.

La elección entre una jornada escolar regular y completa no solo implica la gestión del tiempo en el aula, sino que también puede influir en la implementación de programas educativos, la disponibilidad de recursos y la calidad general de la experiencia de aprendizaje. En este sentido, es crucial entender cómo estas variables afectan la calidad del servicio educativo en las instituciones del distrito de Tambopata. Los resultados de la investigación se exponen en el orden siguiente:

Primero, se describe la realidad observada, los objetivos y las hipótesis formuladas, las hipótesis fueron abordadas bajo la experiencia del investigador. En segundo lugar, se expone las bases científicas teóricas producto de la revisión de la literatura, incluyendo conceptos básicos. En la tercera parte se expone la población de estudio, así como los criterios de selección de la muestra. los instrumentos de recolección de datos y los procedimientos seguidos. En el cuarto capítulo, se dan a conocer los resultados en tablas de frecuencias y gráficos, para luego exponer la comprobación de hipótesis y las discusiones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Existe una vasta experiencia que revela que la educación peruana registra datos en términos de matrículas por debajo de las expectativas regulares en las regiones de Loreto, Madre de Dios, entre otros similares. La tasa de matrícula fluctúa entre el 66 % y 70 %, añadiéndose a esta realidad la tasa de deserción o el retraso escolar. Por otro lado, existe precariedad en la forma cómo operan y se organizan las instituciones educativas, dado que no cuentan con la infraestructura y recursos necesarios.

Las jornadas regulares a menudo dejan un tiempo limitado para cubrir el currículo y actividades extracurriculares. Esto puede dificultar la profundización en ciertos temas y limitar la exploración de intereses individuales. Por otro lado, se entiende que las jornadas más cortas pueden llevar a la necesidad de reducir o acelerar la cobertura de contenido, lo que podría afectar la comprensión profunda y el aprendizaje significativo. Así mismo, jornadas cortas pueden dejar poco tiempo para actividades extracurriculares, deportes y otras actividades que fomenten el desarrollo personal y social de los estudiantes. Ante este panorama el Estado peruano ha ido implementado instituciones educativas con la llamada jornada escolar completa, este mecanismo pretende superar las bondades y limitaciones de las instituciones que brindan un servicio con jornada escolar regular.

Frente a este escenario el Estado peruano tomando como referencia la experiencia de otros países implemento el sistema de jornada escolar completa. El sistema tiene por objeto de mejorar la calidad del servicio educativo del sistema escolar, para responder a los desafíos de la sociedad actual. Mediante el modelo se propone asegurar una trayectoria escolar exitosa, dando oportunidad a los estudiantes para que alcancen los aprendizajes esperados. Se espera también mejorar la convivencia escolar basado en el respeto y se promueva la participación efectiva de los actores educativos.

En el Perú, como en otros lugares, la elección entre jornadas escolares completas y regulares depende de factores como la infraestructura de las escuelas, los recursos disponibles, las metas educativas del país y las preferencias de la comunidad educativa. Cada enfoque tiene ventajas y desafíos, y es importante considerar cuidadosamente cómo afectarían a los estudiantes, los docentes y el sistema educativo en su conjunto. En la presente investigación se pretende revisar la calidad del servicio en torno a estos dos sistemas desde la valoración que nos brinden los alumnos que estudian la EBR.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué diferencias existen entre la calidad del servicio entre instituciones educativas con jornada escolar completa y jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en instituciones educativas con jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023?
- b) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en instituciones educativas con jornada escolar completa en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los modelos de servicio educativo que se presentan en el Perú se dividen según el tiempo que los estudiantes permanecen en la institución educativa. Este hecho hace que la investigación busque aportar al campo de la educación al examinar y comparar dos modelos de organización del tiempo escolar: la jornada escolar completa y la jornada escolar regular.

Desde un punto de vista teórico, esta investigación contribuirá a la comprensión de cómo estos dos enfoques impactan en el rendimiento académico, el desarrollo personal y las experiencias de los estudiantes y docentes. La teoría pedagógica y las investigaciones existentes proporcionarán el marco para analizar cómo la extensión o limitación del tiempo escolar puede influir en el aprendizaje, la calidad de la educación y el bienestar de la comunidad educativa.

El estudio se ha llevado a cabo utilizando un enfoque de investigación comparativa. Se recopilaron datos de escuelas que implementan tanto jornadas escolares completas como jornadas escolares regulares. Se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos para analizar los resultados académicos de los estudiantes, la satisfacción de los docentes, el involucramiento de los padres y otros indicadores relevantes.

Desde un punto de vista práctico, esta investigación ofrece información valiosa para los tomadores de decisiones en el ámbito educativo, como autoridades educativas, directores de escuelas y planificadores curriculares. Los resultados ayudarán a informar la toma de decisiones sobre la adopción, adaptación o modificación de modelos de jornada escolar.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Verificar las diferencias entre la calidad del servicio entre instituciones educativas con jornada escolar completa y jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en institución educativa Faustino Maldonado con jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023.

- b) Determinar el nivel de calidad del servicio educativo en institución educativa Guillermo Billinghurst con jornada escolar completa en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Existen diferencias significativas entre la calidad del servicio de las instituciones educativas con jornada escolar completa y la institución educativa con jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) El nivel de calidad del servicio educativo en institución educativa Faustino Maldonado con jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año 2023, es regular.
- b) El nivel de calidad del servicio educativo en institución educativa Guillermo Billinghurst con jornada escolar completa en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios en el año, es baja.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se puede considerar como limitación el número de instituciones educativas, ya el análisis solo involucra una institución por tipo de gestión. También se puede tomar como otra limitación el periodo de análisis, ya que se trata de una investigación transversal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Alanoca (2016) realizó un estudio sobre el nivel de dominios cognitivos de los líderes de instituciones de educación secundaria de la región de Puno, en relación al modelo de servicio educativo escolar integral, implementado por el MINEDU a nivel nacional desde el año 2015 en 1000 I.E. con JEC. El objetivo del estudio fue conocer el nivel de conocimiento de los directores de escuelas secundarias públicas de la región Puno sobre el modelo de servicio educativo durante la jornada escolar. Corresponde al tipo básico, al nivel diagnóstico y al modelo descriptivo-transecto. La población es de 144 líderes. La técnica es el análisis de documentos y su instrumento, la página de análisis de documentos. La conclusión es que 79 directores de tiempo completo (55 %) de escuelas secundarias de la región Puno participaron en el programa de fortalecimiento de capacidades llevado a cabo por la Universidad Nacional del Altiplano en marzo. En 2015 cuentan con el nivel de conocimiento del modelo de servicio educativo escolar completo. Logro esperado (15-17 puntos). Esto significa que la mayoría de los directores cumplieron con las expectativas académicas del Programa de Capacitación en Jornada Escolar Completa del Ministerio de Educación. (p. 7)

Chávez (2022). El objetivo principal de esta investigación es: conocer el impacto de la JEC en los servicios educativos de los estudiantes de secundaria del Instituto Bolívar Cusco San Sebastián, año - 2021. Para ello se utilizó la siguiente hipótesis: Existe una relación significativa entre el impacto de toda la jornada escolar en los servicios educativos de los estudiantes de secundaria del Instituto Bolívar del Cusco San Sebastián, año - 2021. Este estudio se basa en una investigación cuantitativa, correlacional y en un diseño de investigación. Es no experimental y transversal; se utilizó la encuesta y observación directa para recolectar datos entre 42 docentes seleccionados del 100 % del censo. Los mismos que llegaron a las siguientes conclusiones: La JEC fue implementada apresuradamente y sin estudios logísticos adecuados, por lo que este estudio concluye que existe una relación importante entre los efectos de toda la jornada escolar en el servicio

educativo. El nivel promedio de la institución educativa San Sebastián Cusco Bolívar, sustentado en los datos obtenidos de la tabla número trece, se encontró que tiene una correlación constante de 0,899 (alta), debido a que la recta de regresión muestra que, si toda la jornada escolar es mala, entonces el servicio educativo también es malo. (p.105)

Vega (2020) La finalidad del presente estudio es analizar los componentes de la jornada escolar completa en los aprendizajes de los estudiantes de secundaria de la UGEL 04, bajo esa perspectiva lograr analizar cómo se viene desarrollando el componente pedagógico, de gestión y de soporte en cada institución educativa en beneficio del logro de aprendizajes. Para lograr los objetivos de este estudio se entrevistó a directores, subdirectores, coordinadores educativos y docentes que tenían JEC en la jurisdicción de la UGEL 04. Es importante mencionar que la investigación se vio enriquecida por el alcance de trabajos anteriores. tanto a nivel nacional como internacional y a través de trabajos de investigación y tesis. El enfoque de la investigación es cualitativo, por los fines, básica y diseño documental y fenomenológico, la información se recopiló a través de entrevistas y revisión documental de diversas normativas. El propósito de este estudio es contribuir al desarrollo de los componentes del modelo de servicio educativo de jornada completa para garantizar una educación de alta calidad para los estudiantes. (p. 10)

García (2016). La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar el nivel de impacto de la implementación y ejecución del modelo jornada escolar completa en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel secundaria – Huamachuco Rural-2017. La investigación es no experimental, la estructura de la investigación es correlacional. Se utilizó una muestra de 29 docentes y estudiantes; la información de las variables investigadas se recolectó a través de un cuestionario válido; procesamiento de datos con el software estadístico SPSS V23. Los resultados se presentan en forma de imágenes y tablas estadísticas. El coeficiente de Pearson del efecto entre la implementación y nivel de implementación del modelo de jornada escolar completa y la calidad del servicio educativo en los colegios de secundaria - Huamachuco Rural - 2017 es de 0,490 con $p\text{-valor} = 0,007$ ($p\text{-valor}$) por lo que se dice que tienen un

efecto directo y significativo entre las dos variables. El 59 % de los que respondieron la encuesta afirma que la implementación de la jornada escolar completa es efectiva. Asimismo, el 79 % afirma que la calidad del servicio educativo se encuentra en un nivel normal en las instituciones educativas - Huamachuco Rural - 2017. Este trabajo es muy importante, pues en base a los resultados obtenidos se propone crear un sistema para la transformación de todo el sistema educativo modelo de jornada escolar, priorizando los principios con mayores déficits como el sistema educativo, la administración, fortaleciendo la implementación de enfoques preventivos y de componentes pedagógicos y de apoyo, utilizando enfoques y estrategias más individualizadas, porque las características de los estudiantes son diferentes. factores económicos, sociales, culturales, ideológicos o demográficos. En este sentido, es necesario mejorar los aspectos ya mencionados y eliminar aquellos que dificultan la consecución de un servicio educativo de alta calidad. (p. 6)

Gutiérrez (2016). La presente tesis tiene como objetivo principal explicar cómo los factores condicionantes influyen en la aplicación del modelo de Jornada Escolar Completa (JEC). La muestra compuesta por 318 alumnos del nivel secundaria y 21 docentes con encuestas de recolección de datos. Con los resultados obtenidos y siguiendo el método científico, se realizó el correspondiente análisis y discusión, el cual revela que los factores condicionales clasificados como debilidades externas e internas deben ser mejorados, porque tienen un efecto adverso en la implementación del modelo. Según la principal recomendación, se deben realizar cambios políticos a nivel de la administración pública aumentando el presupuesto del sector educativo, elevando el salario y los incentivos y aumentando los recursos del tesoro; mejorar la gestión de la institución educativa, aumentar los fondos propios, incrementar el apoyo del municipio y otras instituciones educativas, y la participación de los padres. Además, se reforzará la innovación y la investigación y la transparencia en la gestión económica y administrativa. (p. 7)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Oferta educativa en el Perú

La oferta educativa en el Perú es diversa y está en constante evolución para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad y la economía. Las instituciones educativas públicas y privadas desempeñan un papel crucial en la formación de ciudadanos capacitados y en el desarrollo del país. Encontramos instituciones públicas y privadas, por el tamaño de colegios emblemáticos, que cuentan con una gran población estudiantil y en contra parte están los colegios sin estudiantes en todos los grados llamados multigrado. También están los colegios rurales y los colegios de la periferia, una de las últimas clasificaciones son los llamados colegios con jornada escolar completa (JEC) quedando de esta forma en contraparte los colegios con jornada escolar regular.

Esta nueva oferta educativa nace a raíz de una nueva política de servicio educativo, plasmada en el artículo 8 de la ley N° 28044 Ley General de Educación, que establece esta modalidad. El sistema de JEC implica especialmente un aumento de las horas pedagógicas, de esta manera los alumnos permanecen dentro de la institución 45 horas pedagógicas a la semana. La oferta educativa en el Perú es diversa y está en constante evolución para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad y la economía. Las instituciones educativas públicas y privadas desempeñan un papel crucial en la formación de ciudadanos capacitados y en el desarrollo del país

2.2.2. Carencias del modelo de servicio educativo con Jornada Escolar Regular (JER)

Los sistemas educativos que funcionan en el Perú son desafíos por resolver, junto a los resultados en términos de logros de aprendizaje, se han convertido en exigencias sociales por mejorar. La experiencia en otros países demuestran que existen alternativas que podrían funcionar, para implementar cambios a partir de una reforma del servicio educativo. En la actualidad el servicio escolar, en la educación secundaria regular, tiene una duración de 7 horas pedagógicas diarias y 35 horas semanales. Tomando en cuenta

que la hora pedagógica tiene 45 minutos, entonces en la práctica solo son 5 horas diarias y 26 semanales. Esta cifra puede reducirse si se toma en cuenta los feriados y días festivos.

El sistema actual da cuenta de algunos puntos críticos del servicio de JER:

Los bajos resultados en las evaluaciones censales pone de manifiesto la falta de dominio de la especialidad en muchos profesores de la secundaria, la débil formación académica y pocos conocimientos sobre las características de los adolescentes. Cobran importancia junto a la jornada laboral de 24 horas pedagógicas semanales del actual sistema, esto imposibilita mayor grado de coordinación, trabajo colaborativo y atención al estudiante.

Por otro lado el modelo JER no favorece a la convivencia, impidiendo que los estudiantes desplieguen sus potencialidades y adquieran mayores experiencias para conocerse, valorar la convivencia democrática. Otro aspecto importante es la precaria autonomía de la I.E dejando de lado su rol de entidades que piensan y aprenden. La debilitación del liderazgo del director se asienta por el poco tiempo de permanencia y convivencia con los profesores.

2.2.3. Modelo de Jornada Escolar Completa (JEC)

El modelo de servicio educativo de jornada escolar completa en el Perú es un enfoque integral de educación que busca proporcionar a los estudiantes una experiencia educativa más completa y enriquecedora. Este modelo va más allá de las horas tradicionales de clase y ofrece actividades educativas, recreativas, deportivas y culturales adicionales que complementan el currículo académico. El objetivo es brindar a los estudiantes un entorno educativo más completo y equilibrado que promueva su desarrollo integral

Algunas características claves del modelo son:

Extensión del tiempo escolar: En este modelo, las escuelas extienden la duración de la jornada escolar para incluir actividades adicionales más allá de las clases regulares. Esto puede significar que los estudiantes pasen más tiempo en la escuela, a menudo hasta el final de la tarde.

Actividades complementarias: Además de las materias académicas tradicionales, los estudiantes participan en una variedad de actividades complementarias como talleres, deportes, arte, música, danza, teatro y actividades recreativas. Estas actividades buscan fomentar el desarrollo de habilidades no solo cognitivas, sino también sociales, emocionales y físicas.

Alimentación: Muchas veces, el modelo de jornada escolar completa incluye la provisión de almuerzos nutritivos para los estudiantes. Esto asegura que los niños reciban una alimentación adecuada durante su tiempo en la escuela. (Ley 28044, artículo 8, p. 12)

Este enfoque de jornada escolar completa busca mejorar la calidad de la educación y abordar desafíos como la deserción escolar, el bajo rendimiento académico y la falta de oportunidades de desarrollo integral para los estudiantes. Aunque puede ser un enfoque beneficioso, también requiere una inversión significativa en recursos humanos, infraestructura y planificación para su implementación exitosa

2.2.4. Calidad del servicio educativo

Cuando se trata de la calidad del servicio, es imposible decir que se crea una definición objetiva y neutral para todo aquel que lo desarrolla. “La calidad, en su forma más simplificada, significa que antes de entregar un producto, el productor certifica que éste satisface ciertos requisitos” (Pasmaman et al., 1998). Cuando compramos comida, miramos, tocamos, olemos y, a veces, probamos los productos antes de adquirirlos. En relación con los servicios, eso mismo no es posible hacerlo.

Está claro que la educación no es una estructura física por lo que tampoco es un producto físico o manufacturado, sino como un servicio prestado a los estudiantes. Sin embargo, como ocurre con otros servicios, la propiedad de este servicio es difícil de describir, al igual que los métodos de evaluación de la calidad.

En la literatura se ha argumentado a menudo que la calidad percibida por el usuario es un concepto puramente subjetivo, resultante de un conjunto de factores y juicios, conocimientos e ignorancia. A veces, se afirma que la administración de la calidad de servicios es más difícil cuando se trata de bienes mixtos (Parasuraman y Berry, 1990). Las razones teóricas por las cuales se piensa así se basan en que los servicios son intangibles, por lo que sus características no pueden medirse objetivamente. Desde nuestro análisis, no es particularmente interesante hablar de qué calidad (la calidad de los bienes o la calidad de los servicios) es más difícil de determinar, porque cada compra como combinación de bienes y servicios tiene sus propias características. Al crear una oferta, es importante comprender toda la cuestión de la calidad que plantea el contenido de los bienes y servicios, especialmente en el caso de los servicios educativos.

Sin embargo, la calidad se ha convertido en un factor clave en el sector servicios y su estudio ha llevado a muchos investigadores a proponer posibles definiciones y diseñar estructuras conceptuales para la misma. En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (Parasuraman, et. al., 1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores recomiendan que reducir o eliminar esta brecha, denominada GAP 5, está en función a su vez de la gestión efectiva de las otras cuatro brechas o desviaciones en la empresa de servicios.

Por ello, y con el fin de obtener un concepto que mejor se ajuste a las necesidades del liderazgo educativo, se ha intentado elegir aquella que se considera que mejor conceptualiza el significado que se quiere dar: Calidad es un conjunto de características.

y las características del servicio, producto o proceso que satisfacen las necesidades fijadas por el comprador o cliente.

2.2.5. ¿Qué elementos evalúan la calidad del servicio educativo?

Las nociones actuales generalmente aceptadas de calidad establecen que la prestación de servicios debe cumplir con las expectativas acordadas por los clientes a través de una oferta, trato o arreglo de servicio. Un pago a una empresa de transporte es un contrato por el que ambas partes acuerdan el servicio que consideren conveniente. En ocasiones hay organizaciones que intentan colar normativas o puntos que son ilegales, por lo que el usuario debe solicitar todo tipo de información de servicio y compromisos claros y precisos según la importancia acordada.

Si el estudiante se ha matriculado en un curso en la institución educativa, ha pagado la tasa del curso, pago directo o matrícula gratuita debido a impuestos, y el profesor repetidamente no viene a clase, el contrato no se cumplirá. El estudiante-cliente puede acudir a la dirección, pedir explicaciones y obtener motivos, por ejemplo: El profesor está enfermo, estará ausente alrededor de un mes, no se preocupe, le entregaremos notas.

El alumno se convierte en el cliente primario del sistema, debido a que él es quién consume directamente los servicios que le ofrece la institución viviendo el día a día las experiencias de aprendizaje sobre la base de las estrategias metodológicas, infraestructura, la atención de los docentes y directivos, entre otros. La familia es el cliente secundario y la sociedad el terciario. El que directamente recibe el servicio es el estudiante, mediante la adquisición de conocimientos que les serán útiles para desenvolverse en la sociedad, lograr trabajo, formar un hogar o darles seguridad y bienestar a sus hijos.

Los estudiantes son clientes y sus padres también ambos son útiles, por lo que los estudiantes son quienes pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades que

requieren que la educación satisfaga. En la educación primaria, el Estado se toma un cierto derecho a decidir qué tipo de conocimientos básicos, deben tener los estudiantes, quiénes deben aprender a “saber estar” y “mostrar hacer”. Desarrollarse como personas interesadas mientras aprenden diversos conocimientos y habilidades que los alista para su vida futura en la comunidad. Los jóvenes tienen autonomía familiar y conocimientos de comunicación social, tienen criterios de cliente más selectivos, que aumentan con el tiempo y con la llegada de los jóvenes.

El cliente de tercer orden, la sociedad, tiene una serie de necesidades y expectativas que deben satisfacer; Decimos que deben serlo, porque de ellos dependen elementos esenciales de la vida y de la creación de la sociedad misma. ¿Cuáles son las necesidades especiales del cliente de educación que tienen que satisfacerse a través de la educación? La sociedad como un cliente requiere personas que se integren en ella, la guíen, la ayuden a cambiar y desarrollarse permanentemente. Este cliente necesita mejora continua. ¿Y cómo debería ser la gente? Las personas primero deben aprender: convivir, respetar la ley, cuidar su cuerpo y su salud, la escala de valores, vivir en pareja y familia, educar a sus seres queridos, a sus hijos. Expresada en calidad, sería la adquisición de habilidades necesarias para la convivencia, que se refleja en el comportamiento de una persona.

2.2.6. Rendimiento percibido en la calidad del servicio educativo

La percepción del cliente está referida a cómo este elemento ve que la institución educativa está cumpliendo con el servicio prometido, esta está en base a cómo él valora lo que recibe. De este modo, la calidad del servicio percibida por un consumidor la definiremos como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio (Zeithaml et al., 1988);

Por tanto, el rendimiento percibido se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Dicho de otro modo, es el "*resultado*" que el alumno "*percibe*" del servicio que le presta la institución educativa.

2.2.7. Mejora de la calidad del servicio educativo mediante las JEC

El modelo de atención educativa de Jornada Escolar Integral (JEC) es una medida del Ministerio de Educación del Perú que tiene como objetivo mejorar integralmente la calidad de los servicios en las escuelas secundarias públicas, mejorando e incrementando las oportunidades de aprendizaje de los alumnos y promoviendo la eliminación de deficiencias.

La jornada escolar completa inició en marzo de 2015 en 1000 instituciones educativas públicas de todas las regiones, 601 IIEE intervinieron en 2016 y 400 IIEE en 2017, implementando gradualmente el modelo. Actualmente, la JEC cuenta con muchas instituciones educativas en todos los departamentos del país.

Esta mejora se pretende lograr mediante las siguientes acciones:

Se amplía el horario de 35 a 45 horas pedagógicas semanales con la finalidad de la **mejora integral de los aprendizajes**. Estas 10 horas semanales adicionales se distribuyen principalmente en las áreas curriculares de Comunicación, Matemática, Inglés y Educación para el Trabajo, donde la propuesta pedagógica integra el uso de tecnologías con estrategias de acompañamiento y de refuerzo pedagógico.

En gestión, los y las directores(as) son seleccionados competitivamente y por medio de plaza orgánica; se implementa un nuevo organigrama en las escuelas con coordinadores pedagógicos y de tutoría, apoyo educativo y tecnológico.

Brinda **capacitaciones intensivas a los y las docentes**, a través de programas de formación, con acompañantes que visitan las escuelas para mejorar la práctica docente, sesiones de aprendizajes, materiales de orientación pedagógica y aumento salarial hasta en 25 %.

Mejora la infraestructura de las escuelas dotándolas de laptops con *software* educativo, conectividad a internet, kits de infraestructura y mobiliario. (MINEDU, 2022)

2.2.8. Dimensiones de la calidad del servicio educativo

Como resultado de investigaciones, tanto bibliográficas como de mercado, se ha podido entender que todos los clientes evalúan el servicio que reciben a través de la suma de las evaluaciones que realizan a cinco diferentes factores, a saber.

1. **Elementos tangibles:** Se refiere a la apariencia de la empresa, la presentación del personal e incluso los equipos utilizados en una determinada empresa (computadora, oficina, transporte, etc.).

Una calificación positiva en esta área atrae al cliente a realizar la primera transacción con la empresa. En el sector industrial son muchos los clientes que deciden realizar su primer pedido simplemente visitando la fábrica o conociendo su sistema informático. No hace falta decir que las empresas del sector empresarial: Una presentación adecuada de los productos que venden influirá en el cliente potencial.

Del mismo modo, si una empresa opera en el sector servicios, también se beneficiará de un buen uso de elementos tangibles, como nuevos talleres y laboratorios, que revolucionarán la forma en que se ven los entornos mezclados con equipos e instalaciones obsoletos y muy descuidados: oficinas e instalaciones limpias invitan a más de un cliente a probar dicha organización día tras día.

Es importante indicar que los aspectos tangibles pueden hacer que un cliente haga su primer negocio con nosotros, pero no lo convencerán de volver a comprar.

2. **Confiabilidad:** Esto significa la entrega correcta y oportuna del servicio acordado. Entonces, si prometió a su cliente entregar un pedido de materias primas el jueves a las 9 en punto, debe cumplir con estas dos variables. Pedido recibido a las 8 en punto. El cumplimiento de las promesas es uno de los dos elementos más importantes que impulsan a un cliente a comprar nuevamente en nuestra organización.
3. **Responsabilidad:** Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Muy a menudo, los clientes ven una baja actitud en el proceso de prestación del servicio en los empleados; Esto hace que no sientan la disposición de las personas que se preocupan por ellos para escucharlos y solucionar sus problemas o crisis de la forma más adecuada. Este factor es el más valorado por los clientes y es el segundo factor más importante en su valoración. Una vez cumplidas, las actitudes influyen en que el cliente regrese o recomiende nuestra organización.
4. **Seguridad:** Conocimientos y habilidades mostradas por el personal para proporcionar el servicio. El cliente evalúa qué tan calificado está el empleado para atenderlo adecuadamente; si es educado, si conoce la empresa donde trabaja y qué productos o servicios vende, si conoce las condiciones de venta, en definitiva, si puede inspirar confianza con sus conocimientos, para que puedas pedirle consejo.
5. **Empatía:** Capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes. Si bien la mayoría de las personas definen la empatía como ponerse en el lugar del cliente (incluso lo vemos en los comerciales de televisión), hemos tenido clientes que califican esta área del razonamiento según tres dimensiones diferentes, que son:
 - **Facilidad de contacto:** ¿Su negocio es de fácil acceso? Cuando llaman a sus vendedores o empleados, ¿los encuentran, los reportan, o sus números siempre están ocupados o nunca responden?, y cuando responden, ¿el cliente no encuentra lo que busca y alguien puede ayudarlos a ellos?
 - **Comunicación:** Lo que los clientes esperan es un mayor nivel de comunicación por parte de la institución que les vende, incluso en un lenguaje que comprendan claramente.

- Gustos y necesidades: El cliente quiere ser tratado como si fuera único, para que se le pueda ofrecer los servicios que requiere y en las condiciones más adecuadas, ¿y por qué no? Que se le ofrece algo más que necesita; por eso se supera sus expectativas.

2.3. CONCEPTOS CLAVES

Aprendizaje: “Es un proceso de cambio en el cual adquiere un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, que se evidencia a través de los resultados (notas) que obtiene el alumno luego de un proceso de evaluación” (García, 2015, p. 118).

Logro de aprendizaje: “Es el resultado que obtiene el alumno después de un proceso de enseñanza aprendizaje, sobre la base de la apreciación pedagógica cualitativa y/o cuantitativa que otorga el docente al finalizar una unidad didáctica” (López et al., 2011, p. 9)

Sistema educativo peruano: “Organización del Sistema Educativo Peruano que es integrador y flexible porque abarca y articula todos sus elementos y permite a los usuarios organizar su trayectoria educativa. Se adecua a las necesidades y exigencias de la diversidad del país. Se organiza en etapas, niveles, ciclos, modalidades, características, modelos y programas” (MINEDU, 2022, p. 197)

Jornada Escolar Completa (JEC): “Modelo de servicio educativo, propuesto por el Ministerio de Educación para las instituciones educativas de nivel secundaria, interviniendo en la gestión los gobiernos regionales y locales para la distribución de los materiales educativos y los padres de familia para solventar la alimentación” (MINEDU, 2022, p. 197).

Jornada Escolar Regular (JER): “Modelo de servicio educativo, propuesto por el Ministerio de Educación para las instituciones educativas de nivel secundaria dentro

del horario diurno desde las 8:00 a 13:00 horas y turno tarde desde las 13:00 a 18:00 horas” (MINEDU, 2022, p. 197).

Calidad del servicio: valoración global, altamente subjetiva, similar a la actitud del cliente o usuario en relación al conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, (Setó, 2004, p. 95,)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo

Es un estudio que produce conocimiento, como tal se trata de un trabajo básico. Proporciona conocimientos sobre las JEC y JER. En cuanto al procesamiento de información prioriza la cuantificación, investigación cuantitativa.

3.1.2. Nivel

El nivel de análisis lo convierte en un estudio relacional, el cual busca establecer asociación entre las variables.

3.1.3. Diseño de investigación

Conforme la evolución de las etapas se define como una investigación con diseño relacional, por la manipulación de los elementos como no experimental, por la obtención de la información diseño transversal.

3.2. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTO	INDICADORES	VALOR FINAL O ESCALA	TIPO DE VARIABLE
V1. Jornada Escolar	“Estructura diaria que abarca actividades educativas, sociales y de bienestar, destinadas a proporcionar a los estudiantes un entorno enriquecedor para aprender, crecer y desarrollarse de manera	Jornada escolar completa en N° de horas	Sí No	Categorica dicotómica
		Jornada escolar regular Entrega	Sí No	

	integral” (MINEDU, 2022, p. 197)	oportuna del servicio		
V. 2 Calidad del servicio educativo	“Valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio” (Zeithaml, 1988)	Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Seguridad	Muy buena Buena Regular Mala Muy mala	Categórica

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Unidades de análisis

Son estudiantes de educación secundaria de instituciones educativas.

3.3.2. Población

En total son 760 alumnos pertenecientes 374 a la institución educativa Guillermo Billinghurst (JEC) y 384 al Faustino Maldonado (JER) que cursan la educación secundaria.

3.3.2. Muestra

a. **Tamaño muestra:** La muestra está determinada según estos criterios:

- n = Tamaño de la muestra
- Z = Nivel de confianza = 95 %
- p = Variabilidad positiva = 50 %
- q = Variabilidad negativa = 50 %
- e = Margen de error = 7 %
- N = Tamaño de la población = 376 JEC Y 384 JER.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

n = para Guillermo Billinghurst (JEC) = 130

n = para Faustino Maldonado (JER)= 130

- b. **Selección de la muestra:** Para este trabajo se realizó mediante método probabilístico de tipo aleatorio simple.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizaron documentos como la encuesta con su medio de medición, el cuestionario SERVPERF de Cronin y Taylor (1994), basado únicamente en las percepciones. Sin embargo, el instrumento fue adaptado a la realidad poblacional no se introdujo indicadores e ítems complementarios.

3.4.1. Validación de instrumentos

Su validación se realizó mediante la prueba de confiabilidad con el estadístico de Omega de McDonald, se contó con un grupo piloto de 35 unidades, bajo el umbral mínimo aceptable (de 0,7>). A continuación, se presenta el reporte de la prueba:

Resultados

Análisis de fiabilidad

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad de escala

	ω de McDonald
escala	0,848

Nota. Elaboración propia.

Decisión: Entonces w de McDonal = 0,848 >0,7 está por encima del umbral establecido, esto significa que el instrumento tiene una alta fiabilidad (Revelle, 2019).

3.5. ESTRATEGIA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- Fue necesario realizar coordinaciones con los directores de cada institución educativa para obtener los permisos necesarios.
- Seguidamente se aplicó la prueba piloto para el ajuste del instrumento,
- Luego de esta acción se procedió a codificar las aulas y alumnos.
- Luego se aplicaron los cuestionarios a los alumnos de manera simultanea

3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

- El procesamiento de la data fue con ayuda del programa de SPSS 26.0
- Luego, se realizaron las pruebas de análisis de frecuencias y descriptivas.
- Seguido, se elaboraron gráficos de barras de error y de barras simples.
- Seguidamente se realizó la prueba de hipótesis con t studen para muestras independientes, a fin de establecer las comparaciones entre instituciones con JER y JEC.

3.7. INSTRUMENTOS, EQUIPOS, MATERIALES E INSUMOS

No fue necesario el empleo de equipos ni materiales, solo se requirió materiales de escritorio y una PC.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. CON JORNADA ESCOLAR REGULAR (JER “FAUSTINO MALDONADO”)

Tabla 2

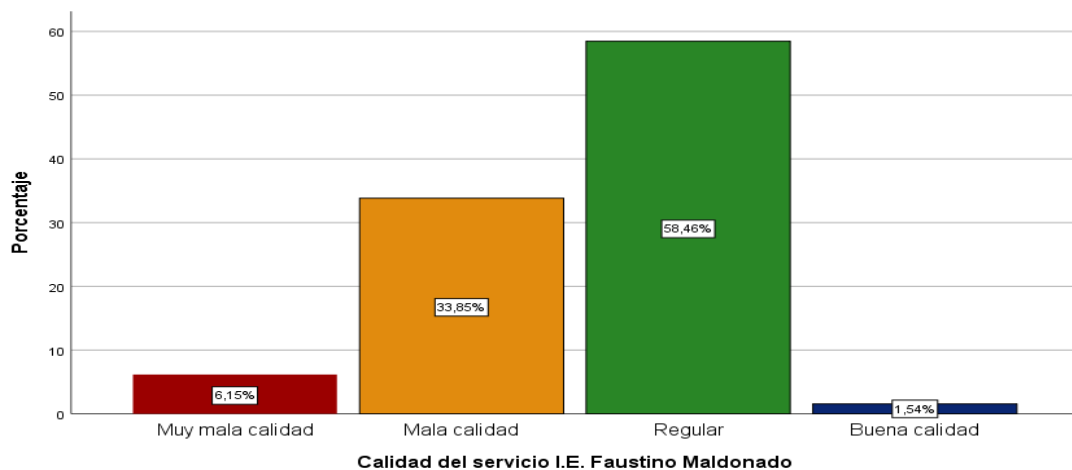
Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, Faustino Maldonado de Madre de Dios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala calidad	8	6,2	6,2
Mala calidad	44	33,8	40,0
Regular	76	58,5	98,5
Buena calidad	2	1,5	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, Faustino Maldonado de Madre de Dios



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 2 presenta resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER Faustino Maldonado de Madre de Dios. Donde se observa que los alumnos perciben que el 8 % es de muy mala calidad, el 33,8 % mala calidad, el 58,5 % regular y el 1,5 % buena calidad. La mayoría de las percepciones se ubican en el nivel regular, es decir que los alumnos piensan que existen áreas por mejorar.

La tabla sugiere que hay áreas de preocupación en la percepción de la calidad del servicio educativo, ya que las categorías "Mala calidad" y "Muy mala calidad" suman un porcentaje significativo. La categoría "Regular" indica que hay áreas aceptables de calidad, pero la institución educativa podría beneficiarse al identificar áreas específicas que necesitan mejoras para abordar las preocupaciones señaladas. La categoría "Buena calidad" muestra que hay una minoría que percibe un nivel alto de calidad. Identificar las áreas que contribuyen a esta percepción positiva puede ser útil para fortalecer esos aspectos en otras áreas de la institución. En general, estos resultados pueden ser utilizados para orientar estrategias de mejora continua en la calidad del servicio educativo.

Tabla 3

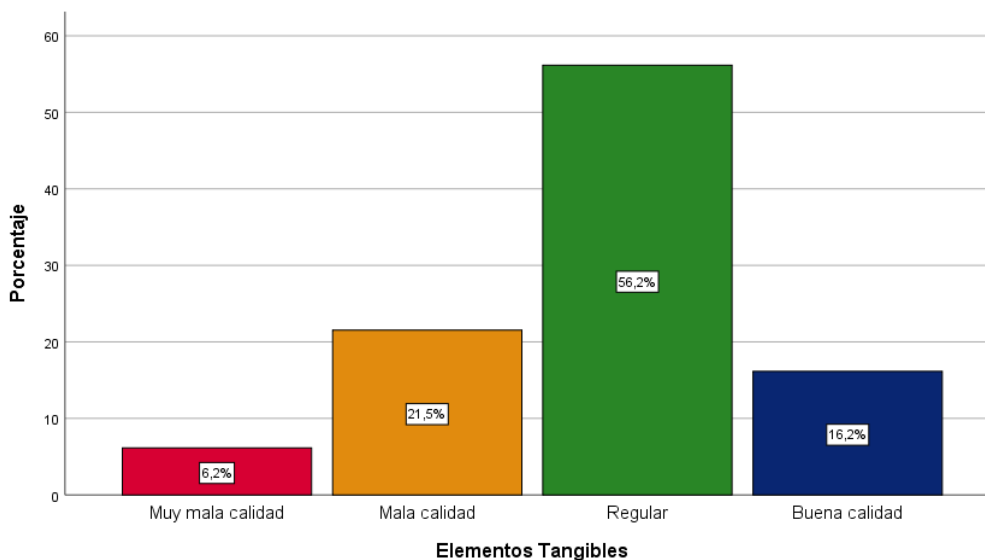
Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala calidad	8	6,2	6,2
Mala calidad	28	21,5	27,7
Regular	73	56,2	83,8
Buena calidad	21	16,2	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER



Nota. Elaboración propia.

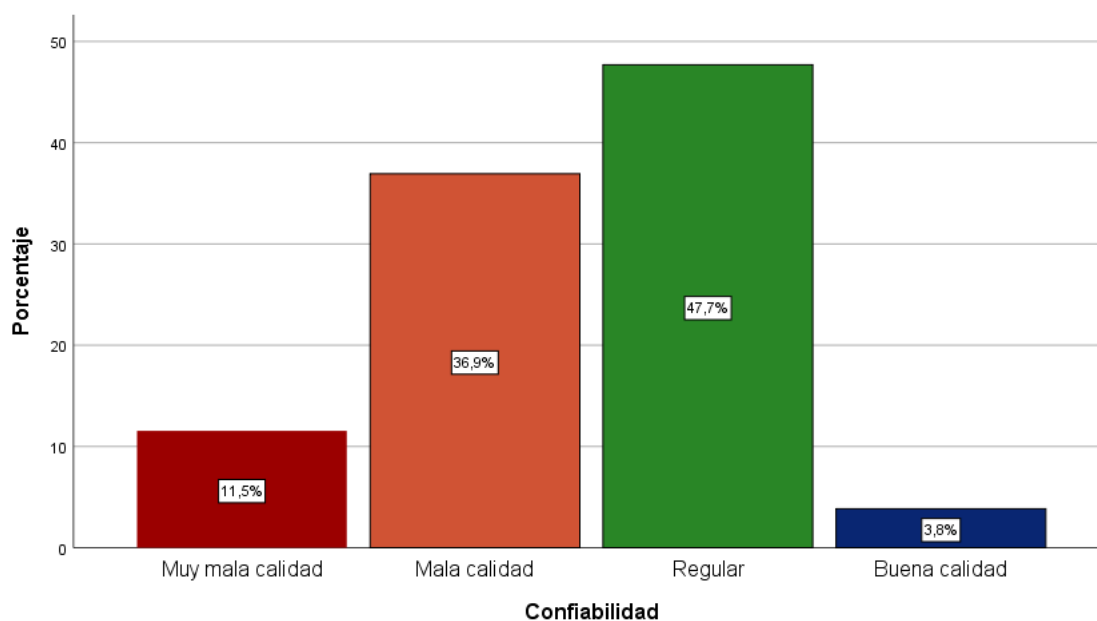
Interpretación

La Tabla 3 presenta resultados sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, donde se observa que los alumnos perciben que el 6,2 % es de muy mala calidad, el 21,5 % mala calidad, el 56,2 % regular y el 16,2 % buena calidad.

La mayoría de las evaluaciones se encuentran en los niveles "Regular" y "Mala calidad", indicando que hay áreas específicas en los elementos tangibles que podrían mejorarse para satisfacer mejor las expectativas de la comunidad educativa. La identificación de estas áreas específicas puede proporcionar a la institución educativa la oportunidad de implementar mejoras focalizadas a la apariencia de las instalaciones, equipos y laboratorios, etc. Todo ello con el objeto de elevar la calidad percibida de los elementos tangibles del servicio educativo

Tabla 4*Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala calidad	15	11,5	11,5
Mala calidad	48	36,9	48,5
Regular	62	47,7	96,2
Buena calidad	5	3,8	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.**Figura 3***Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER**Nota.* Elaboración propia.**Interpretación**

La Tabla 4 presenta resultados sobre la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, donde se observa que los alumnos perciben que el 11,5 % es de muy mala calidad, el 36,9 % mala calidad, el 47,7 % regular y el 3,8 %

buena calidad. La mayoría de las respuestas se encuentran en la categoría "Regular", esto indica que hay una proporción considerable de evaluadores que consideran que la confiabilidad de los servicios educativos es aceptable, pero aún hay margen para mejoras.

La tabla sugiere que la confiabilidad de los servicios educativos en la I.E. con Jornada Escolar Regular es un área que podría necesitar atención y mejora. La combinación de las categorías "Muy mala calidad" y "Mala calidad" representa un porcentaje significativo, lo que indica que hay preocupaciones sustanciales sobre la enseñanza en el aula, o en otras áreas del proceso educativo, estas no llenan las expectativas de los alumnos. La categoría "Regular" muestra que una parte importante de los evaluadores considera que la confiabilidad es aceptable pero aún puede mejorarse. Identificar las áreas específicas de preocupación puede ayudar a la institución educativa a implementar estrategias para mejorar la confiabilidad percibida de sus servicios

Tabla 5

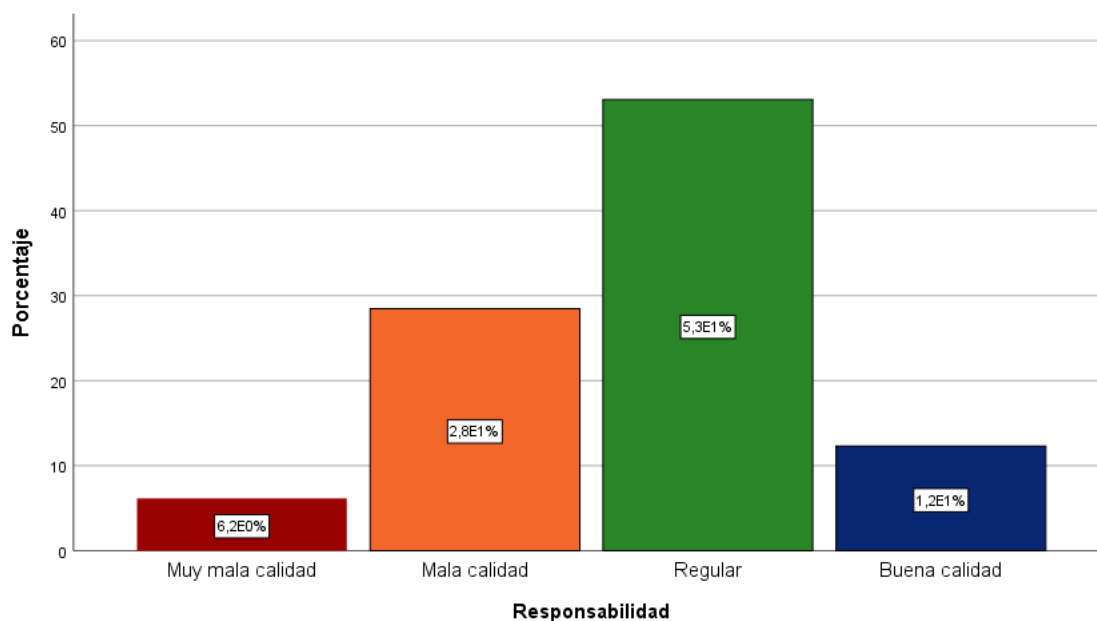
Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala calidad	8	6,2	6,2
Mala calidad	37	28,5	34,6
Regular	69	53,1	87,7
Buena calidad	16	12,3	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 5 presenta resultados sobre la dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER. Donde observamos que los alumnos perciben que el 6,2 % es de muy mala calidad, el 28,5 % mala calidad, el 53,1 % regular y el 12,3 % buena calidad. La mayoría de las respuestas se encuentran en la categoría "Regular" con un 53,1 %.

La tabla sugiere que la responsabilidad en los servicios educativos es un área que puede requerir atención y mejora, ya que las categorías "Mala calidad" y "Muy mala calidad" suman un porcentaje significativo. La categoría "Regular" indica que hay áreas aceptables de responsabilidad, pero la institución educativa podría beneficiarse al identificar áreas específicas que necesitan mejoras. La categoría "Buena calidad" muestra que hay una minoría que percibe un alto nivel de responsabilidad. Identificar las áreas que contribuyen a esta percepción positiva puede ser útil para replicar esos aspectos en otras áreas de la institución.

Tabla 6

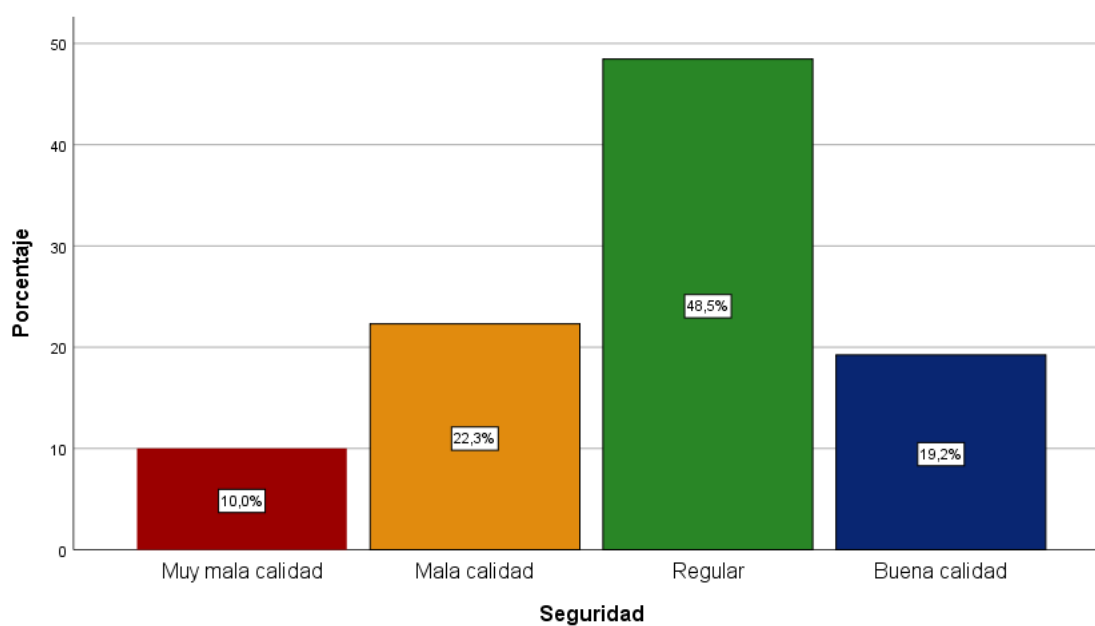
Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala calidad	13	10,0	10,0
Mala calidad	29	22,3	32,3
Regular	63	48,5	80,8
Buena calidad	25	19,2	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 6 presenta resultados sobre la dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER. donde se observa que los alumnos perciben que

el 10,0 % es de muy mala calidad, el 22,3 % mala calidad, el 48,5 % regular y el 19,2 % buena calidad. La mayoría de las respuestas se encuentran en la categoría regular.

La tabla sugiere que la seguridad en los servicios educativos es un área que puede requerir atención y mejora, ya que las categorías "Mala calidad" y "Muy mala calidad" suman un porcentaje significativo. La categoría "Regular" indica que hay áreas aceptables de seguridad, pero la institución educativa podría beneficiarse al identificar áreas específicas que necesitan mejoras para abordar las preocupaciones señaladas. La categoría "Buena calidad" muestra que hay una parte significativa que percibe un nivel aceptable de seguridad. Identificar las áreas que contribuyen a esta percepción positiva puede ser útil para fortalecer esos aspectos en otras áreas de la institución.

Tabla 7

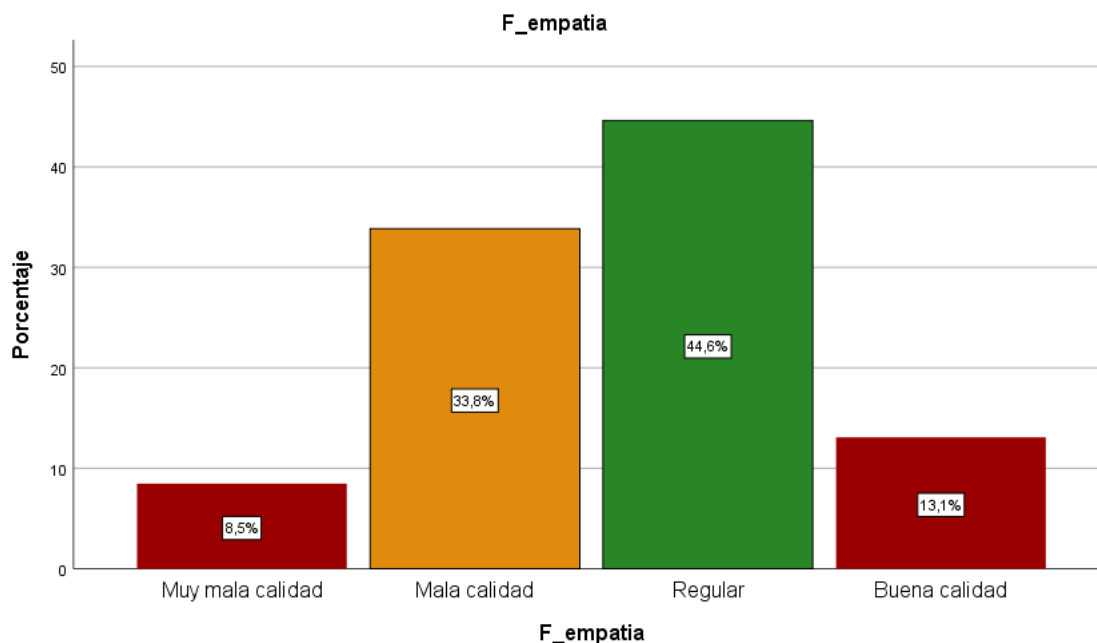
Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala calidad	11	8,5	8,5
Mala calidad	44	33,8	42,3
Regular	58	44,6	86,9
Buena calidad	17	13,1	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 7 presenta resultados sobre la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, donde se observa que los alumnos perciben que el 8,5 % es de muy mala calidad, el 33,8 % mala calidad, el 44,6 % regular y el 13,1 % buena calidad. La mayoría de las respuestas se encuentran en la categoría regular, con un alto porcentaje en el nivel de mala calidad.

Los resultados sugieren que la empatía en los servicios educativos es un área que puede requerir atención y mejora, ya que las categorías "Mala calidad" y "Muy mala calidad" suman un porcentaje significativo. La categoría "Regular" indica que hay áreas aceptables de empatía, pero la institución educativa podría beneficiarse al identificar áreas específicas que necesitan mejoras como brindar una atención docente más personalizada a los alumnos, mayor facilidad de contacto entre otros. La categoría "Buena calidad" muestra que hay una parte significativa que percibe un nivel aceptable de empatía.

Identificar las áreas que contribuyen a esta percepción positiva puede ser útil para fortalecer esos aspectos en otras áreas de la institución.

Tabla 8

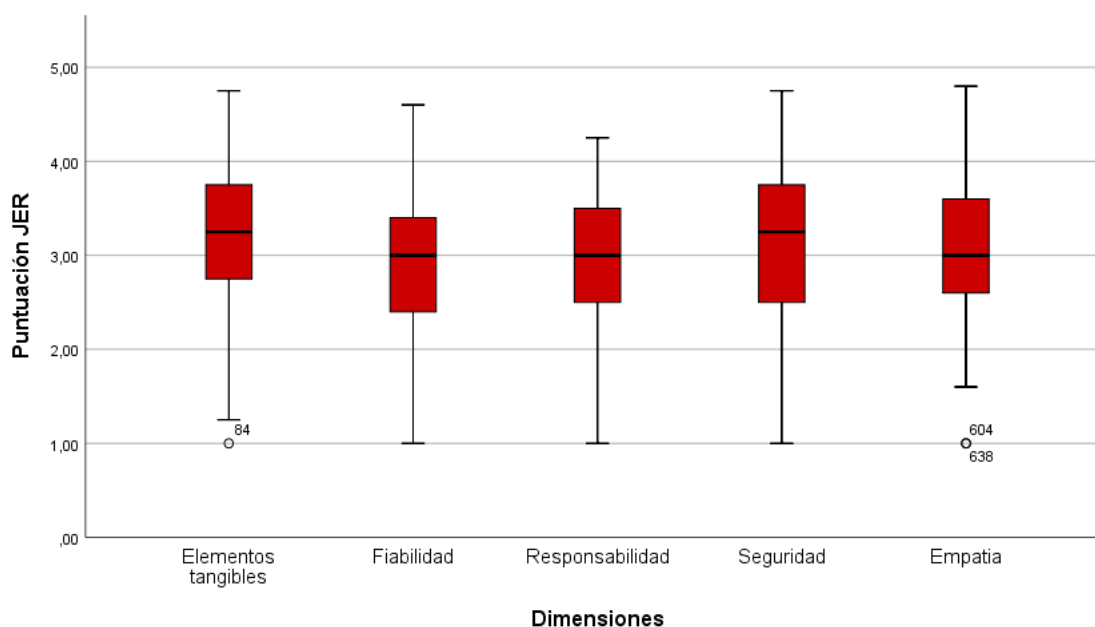
Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER

Descriptivos		Elementos	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía
Media		3,221	3,023	3,023	3,126	3,041
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,901	2,901	2,982	2,910	2,910
	Límite superior	3,144	3,144	3,271	3,172	3,172
Media recortada al 5 %		3,247	3,055	3,055	3,152	3,046
Mediana		3,250	3,000	3,000	3,250	3,000
Varianza		0,525	0,488	0,488	0,694	0,572
Desviación estándar		0,724	0,698	0,698	0,833	0,756
Mínimo		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo		4,75	4,25	4,25	4,75	4,80
Rango		3,75	3,25	3,25	3,75	3,80

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 8 presenta el consolidado del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JER, donde se aprecia que los elementos tangibles obtienen un promedio de 3,22 puntos, fiabilidad 3,02, responsabilidad 3,03, seguridad 3,16 y empatía 3,04 puntos. Estas medias están confirmadas en la medida que todas están dentro de los intervalos de confianza al 95 %. Así mismo, se observa que las varianzas fluctúan entre 0,48 y 6,69 puntos. Lo cual significa que los grupos tienen comportamientos de distribución similar.

De lo anterior, se concluye que los elementos tangibles representan la dimensión con mejor desempeño y la fiabilidad junto a la responsabilidad con los de menor desempeño. Sin embargo, también se observa que las cinco dimensiones están ubicadas dentro de un intervalo de 3,023 y 3,33; lo que representa niveles regulares de

comportamiento. De este modo, finalmente se concluye que los alumnos no se encuentran satisfechos con ninguno de elementos que reciben del servicio educativo en esta institución educativa de JER.

Tabla 9

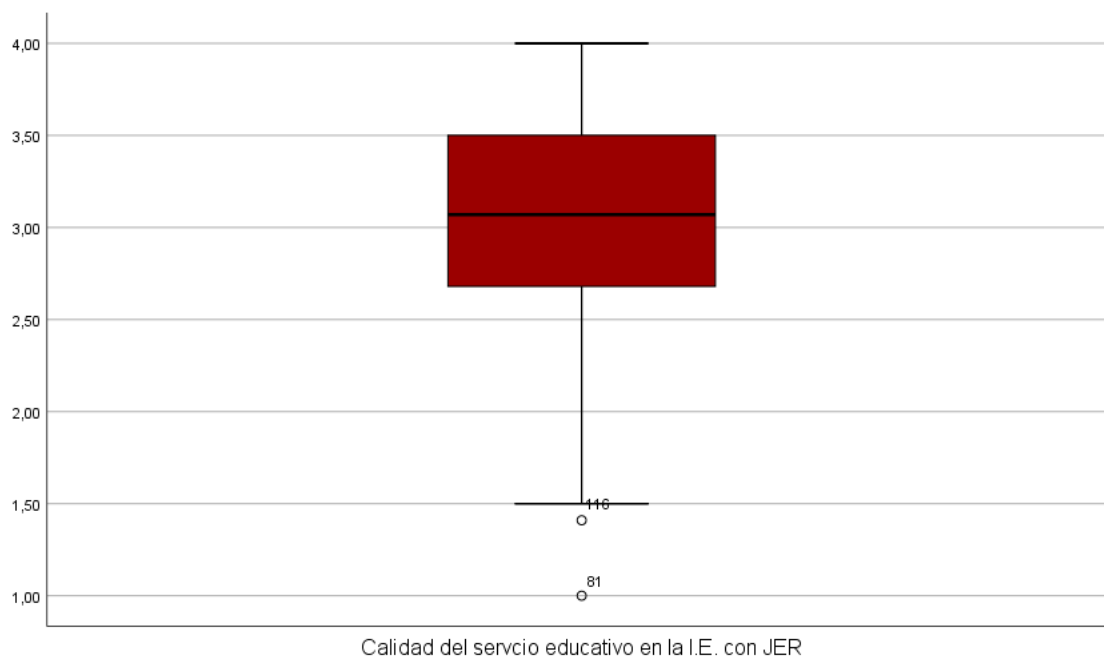
Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Faustino Maldonado con JER

Descriptivos		JER
Media		3,0425
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inf.	2,9398
	Límite su.	3,1451
Media recortada al 5 %		2,0773
Mediana		3,0700
Varianza		0,350
Desviación estándar		0,59156
Mínimo		1,00
Máximo		4,00
Rango		3,00

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Faustino Maldonado con JER



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 9 presenta los resultados descriptivos del servicio educativo de la institución educativa Faustino Maldonado con JER. Se observa que la media es de 3,04 puntos de una escala de 5 puntos. Donde 3 representa nivel regular con un IC: 2,93; 3,14 (ambas medias se encuentran dentro de los intervalos de confianza al 95 %). Esto significa que la media es correcta.

También se concluye que la percepción de los alumnos es ligeramente homogénea (VAR: 0,34), lo cual se confirma mediante el rango de 3 puntos.

4.2. RESULTADOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. CON JORNADA ESCOLAR COMPLETA (JEC) “GUILLERMO BILLINGHURST” DEL DISTRITO DE TAMBOPATA EN MADRE DE DIOS

Tabla 10

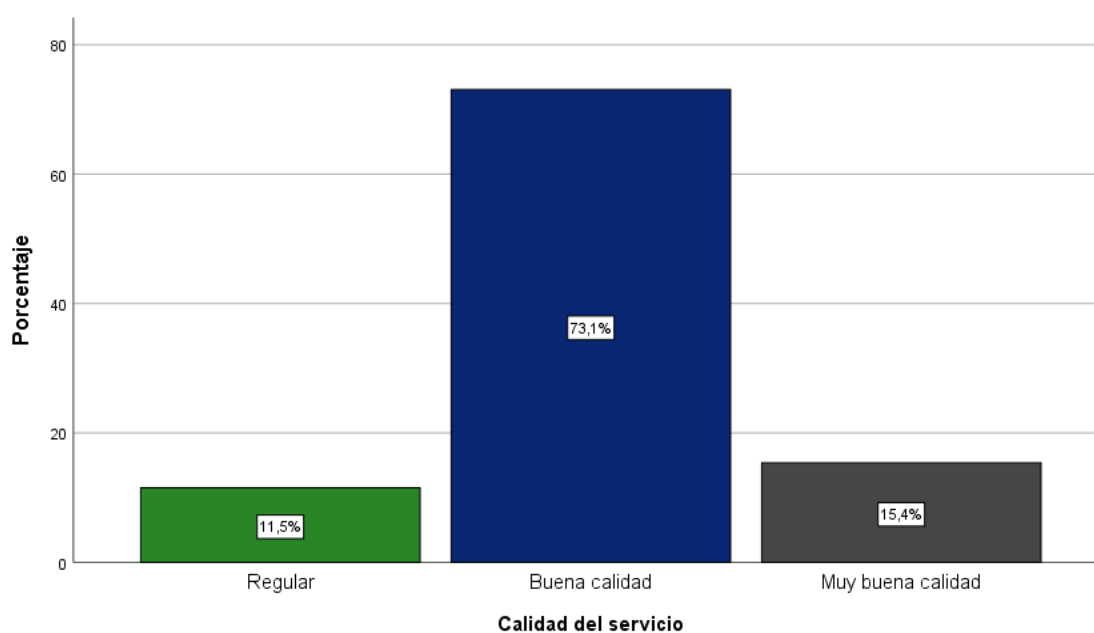
Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, Guillermo Billinghurst de Madre de Dios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	15	11,5	11,5
Buena calidad	95	73,1	84,6
Muy buena calidad	20	15,4	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 9

Resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, Guillermo Billinghurst de Madre de Dios



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 10 presenta resultados sobre la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, donde se observa que los alumnos perciben que el 11,5 % regular, el 73,1 % buena calidad, el 15,4 % muy buena calidad. La mayoría de las respuestas se encuentran en la categoría de buena calidad del servicio.

La tabla sugiere que la mayoría de la comunidad educativa de la I.E. Guillermo Billinghurst percibe la calidad del servicio educativo como "Buena" o incluso "Muy buena. La proporción baja en la categoría "Regular" indica que hay áreas identificadas para mejoras, pero no son la norma general. La alta proporción en la categoría "Buena calidad" y "Muy buena calidad" sugiere que la institución educativa ha logrado una percepción positiva y satisfactoria en la calidad del servicio educativo, lo cual es un indicador alentador de la excelencia en la prestación de servicios educativos.

Tabla 11

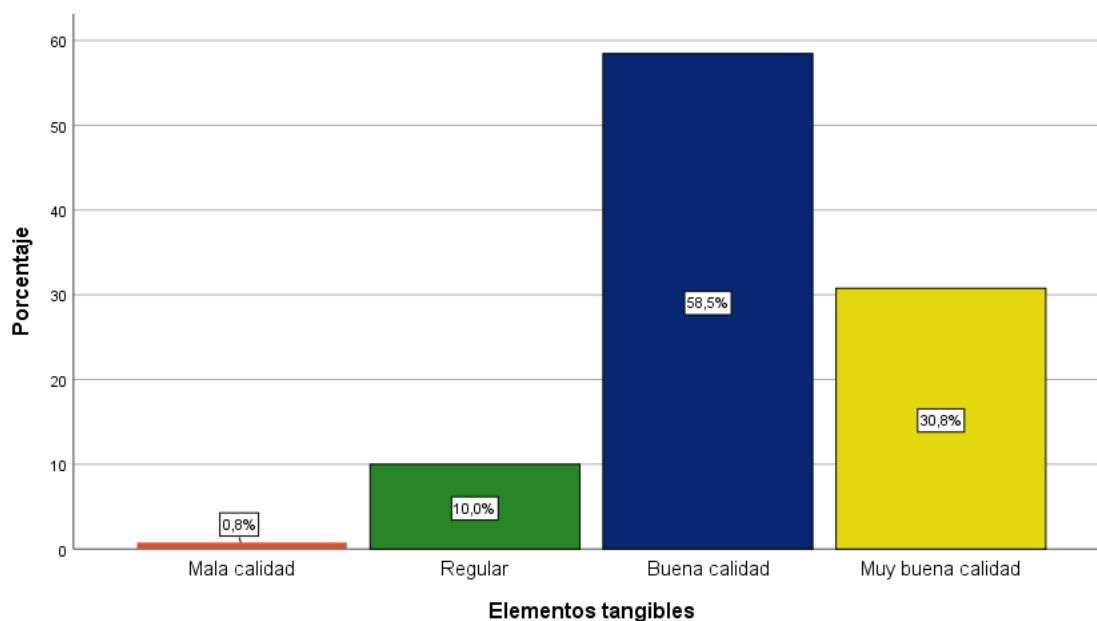
Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad	1	,8	,8
Regular	13	10,0	10,8
Buena calidad	76	58,5	69,2
Muy buena calidad	40	30,8	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 11 presenta resultados sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, donde se observa que el 0,8 % de los alumnos perciben mala calidad del servicio educativo, el 10,0 % regular calidad, el 58,5 % buena calidad y el 30,8 % muy buena calidad.

La mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva en cuanto a la calidad de los elementos tangibles en la institución educativa. Aunque hay una minoría que percibe la calidad como regular o mala, estas percepciones deben ser analizadas detenidamente para implementar mejoras específicas. La institución puede beneficiarse de un análisis más detallado para comprender las razones detrás de estas percepciones y tomar medidas específicas para fortalecer su oferta de servicios educativos en términos de elementos tangibles.

Tabla 12

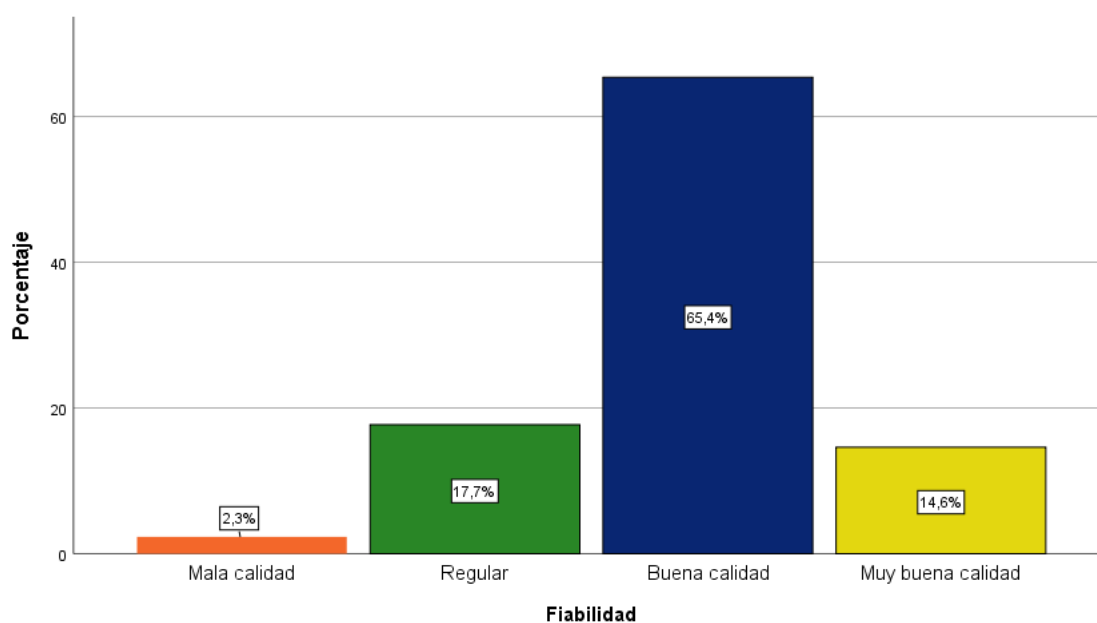
Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad	3	2,3	2,3
Regular	23	17,7	20,0
Buena calidad	85	65,4	85,4
Muy buena calidad	19	14,6	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 11

Dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 12 presenta resultados sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, donde se observa que el 2,3 % de los

alumnos perciben mala calidad del servicio educativo, el 17,7 % regular calidad, el 65,4 % buena calidad y el 14,6 % muy buena calidad.

Aunque la mayoría percibe la calidad como buena en términos de confiabilidad, es importante analizar los detalles para mantener y mejorar esta percepción. Se debe prestar especial atención a las áreas identificadas como de mala calidad y calidad regular para implementar acciones correctivas específicas. La institución podría beneficiarse de un análisis más detallado para entender los factores que contribuyen a la percepción positiva de muy buena calidad y replicar esas prácticas en otras áreas.

Tabla 13

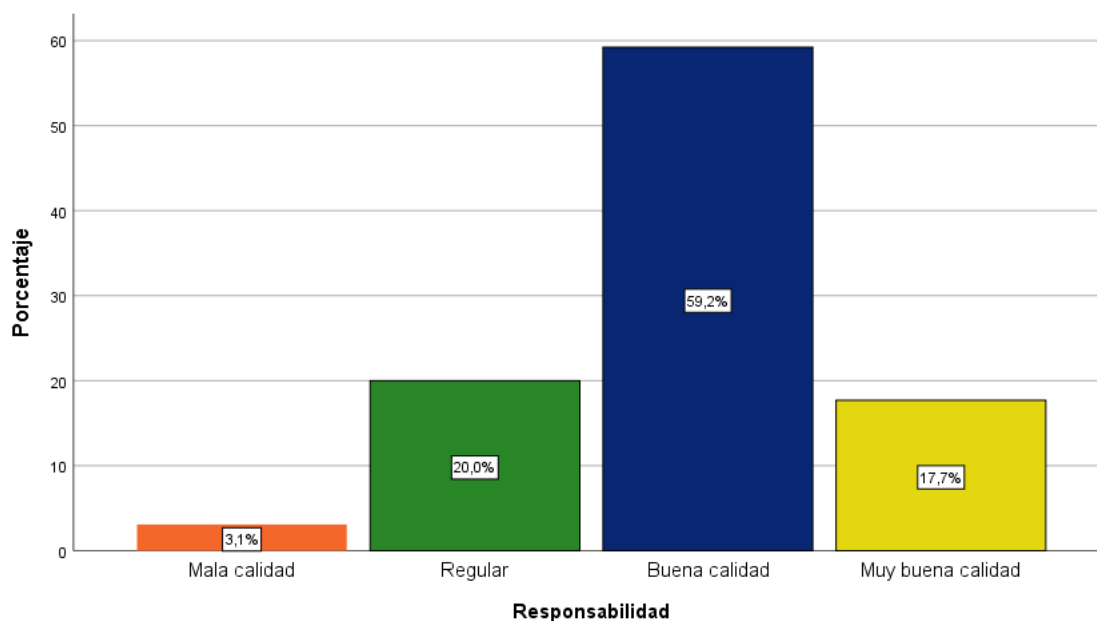
Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad	4	3,1	3,1
Regular	26	20,0	23,1
Buena calidad	77	59,2	82,3
Muy buena calidad	23	17,7	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Dimensión responsabilidad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 13 presenta resultados sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, donde se observa que el 3,1 % de los alumnos perciben mala calidad del servicio educativo, el 20,0 % regular calidad, el 59,2 % buena calidad y el 17,7 % muy buena calidad.

La mayoría percibe una buena calidad en la dimensión de responsabilidad, pero es crucial identificar y abordar las áreas de mala calidad y regular para mejorar la confianza de los usuarios. Analizar las razones detrás de la percepción muy positiva puede ofrecer ideas valiosas para implementar mejores prácticas en toda la institución. Esta información proporciona una base sólida para la toma de decisiones orientada a la mejora continua en la responsabilidad del servicio educativo.

Tabla 14

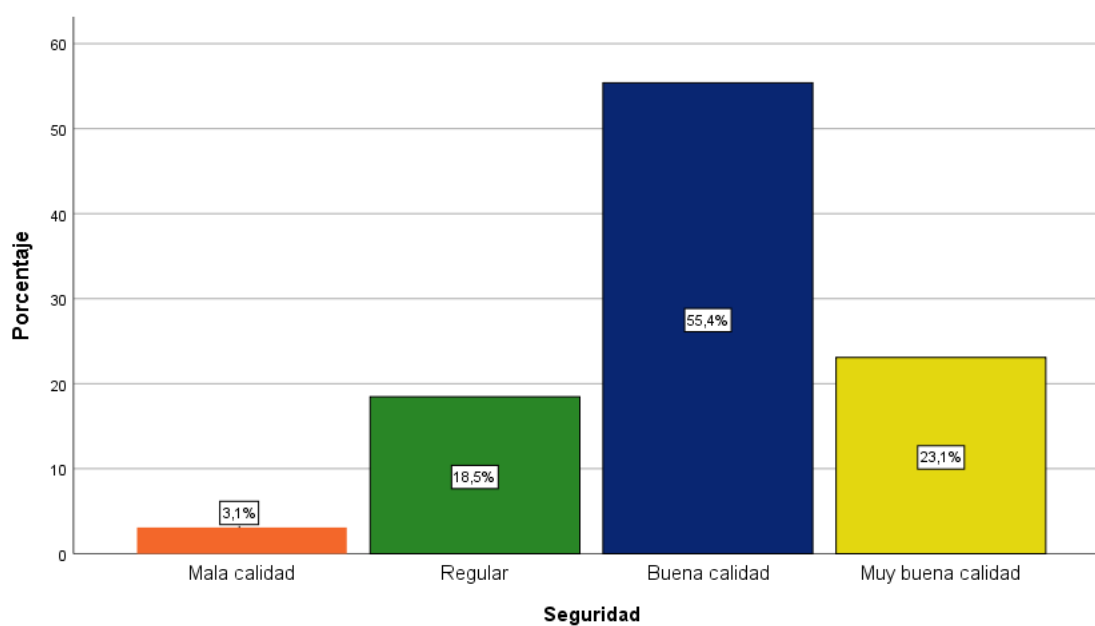
Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad	4	3,1	3,1
Regular	24	18,5	21,5
Buena calidad	72	55,4	76,9
Muy buena calidad	30	23,1	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 13

Dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 14 presenta resultados sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, donde se observa que el 3,1 % de los

alumnos perciben mala calidad del servicio educativo, el 18,5 % regular calidad, el 55,4 % buena calidad y el 23,1 % muy buena calidad.

Aunque la mayoría percibe buena calidad en la dimensión de seguridad, es crucial abordar las áreas de mala calidad y regular para mejorar la confianza de los usuarios. Analizar las razones detrás de la percepción muy positiva puede ofrecer ideas valiosas para implementar mejores prácticas en toda la institución. Esta información proporciona una base sólida para la toma de decisiones orientada a la mejora continua en la seguridad del servicio educativo.

Tabla 15

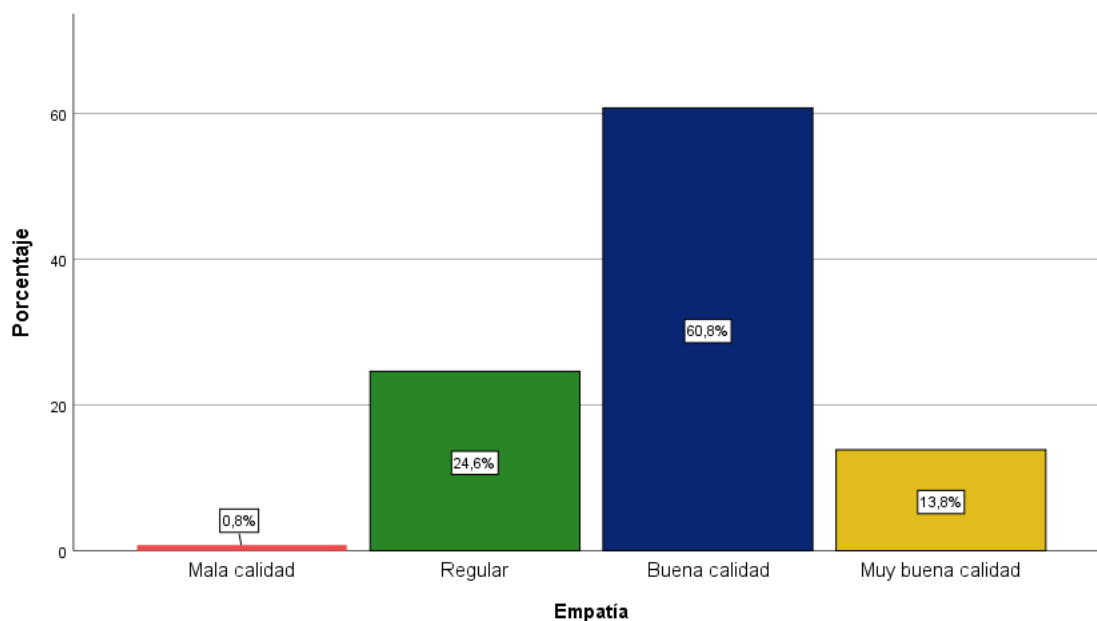
Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad	1	0,8	0,8
Regular	32	24,6	25,4
Buena calidad	79	60,8	86,2
Muy buena calidad	18	13,8	100,0
Total	130	100,0	

Nota. Elaboración propia.

Figura 14

Dimensión empatía de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 15 presenta resultados sobre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, donde se observa que el 0,8 % de los alumnos perciben mala calidad del servicio educativo, el 24,6 % regular calidad, el 60,8 % buena calidad y el 13,8 % muy buena calidad.

La dimensión de empatía en el servicio educativo parece ser generalmente bien percibida por la mayoría de los encuestados. Aunque hay áreas identificadas como de calidad regular, la institución puede centrarse en mejorar específicamente en estas áreas para elevar la calidad percibida de la empatía. El enfoque en mantener y fortalecer las prácticas que contribuyen a la percepción de buena y muy buena calidad en empatía puede consolidar la satisfacción del usuario en esta dimensión. En general, la conclusión destaca que la institución educativa ha logrado una percepción mayoritariamente positiva en

empatía, pero aún hay margen para mejoras específicas que podrían tener un impacto positivo en la experiencia del usuario.

Tabla 16

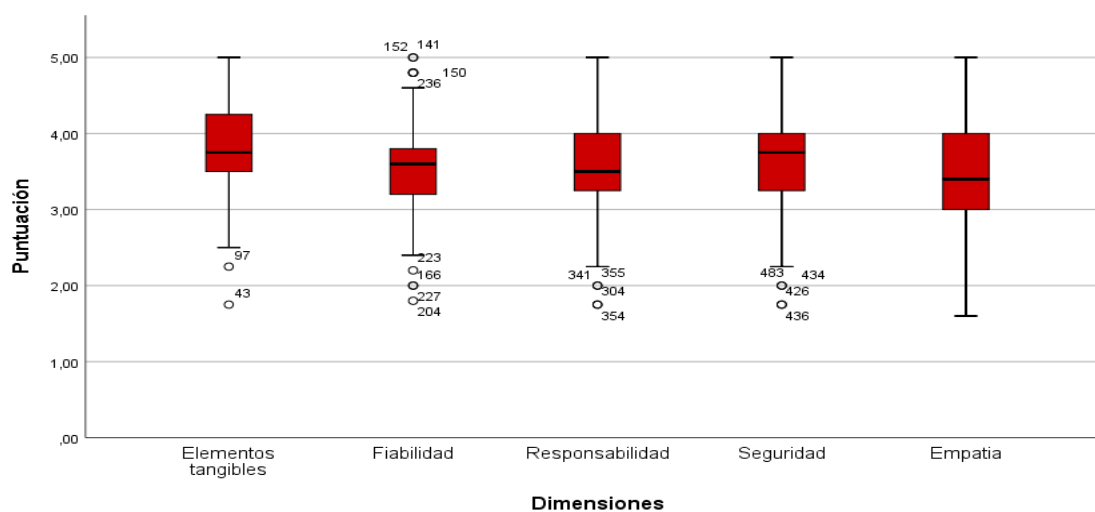
Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC

Descriptivos		Elementos	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía
Media		3,840	3,567	3,550	3,615	3,480
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,736	3,467	3,439	3,491	3,374
	Límite superior	3,944	3,668	3,660	3,732	3,585
Media recortada al 5 %		3,861	3,574	3,568	3,642	3,482
Mediana		3,750	3,600	3,500	3,750	3,400
Varianza		0,361	0,337	0,405	0,457	0,369
Desviación estándar		0,6012	0,5801	0,6367	0,6756	0,6072
Mínimo		1,75	1,80	1,75	1,75	1,60
Máximo		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Rango		3,25	3,20	3,25	3,25	3,40

Nota. Elaboración propia.

Figura 15

Consolidado comparativo del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 16 presenta el consolidado del comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. con JEC, donde se aprecia que los elementos tangibles obtienen un promedio de 3,8 puntos, fiabilidad 3,56; responsabilidad 3,55; seguridad 3,65 y empatía 3,48 puntos. Estas medias están confirmadas en la medida que todas están dentro de los intervalos de confianza al 95 %. Así mismo, se observa que las varianzas fluctúan entre 0,37 y 0,45 puntos. Lo cual significa que los grupos tienen comportamientos de variabilidad muy bajas.

De lo anterior se concluye que los elementos tangibles representan la dimensión con mejor desempeño y la empatía con el menor desempeño. También se observa que las cinco dimensiones están ubicadas dentro de un intervalo de 3,3 y 3,9; lo que representa niveles regulares de comportamiento. Aun así, cabe destacar que los elementos tangibles prácticamente están en el nivel regular alto. De este modo, finalmente se concluye que los alumnos se encuentran relativamente satisfechos con los elementos que reciben del servicio educativo en esta institución educativa de JEC.

Tabla 17

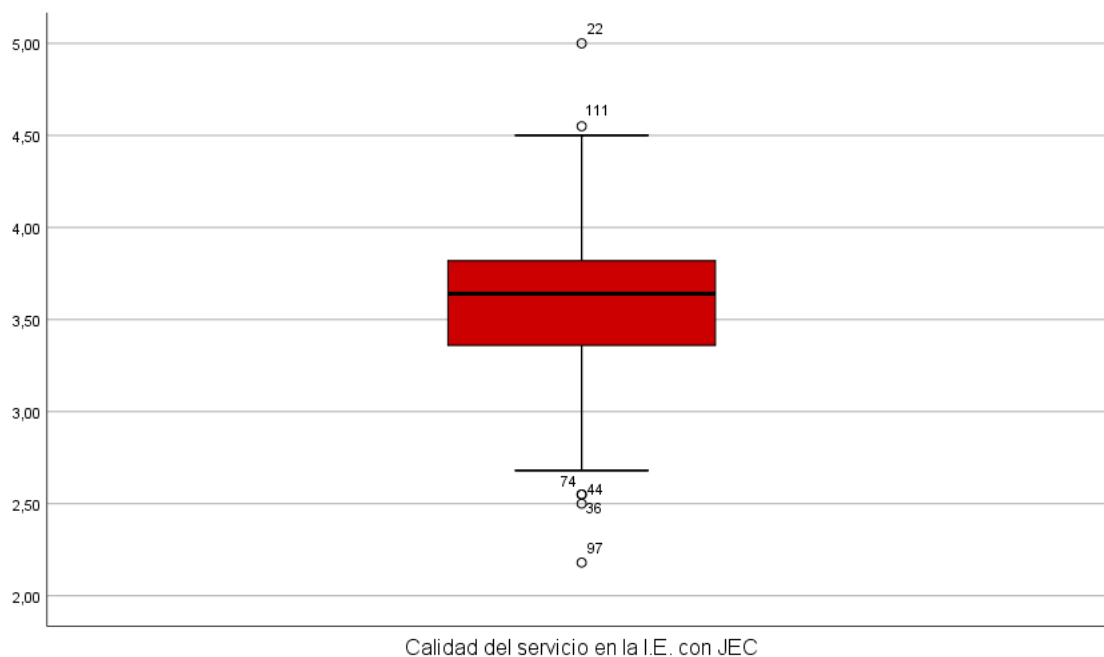
Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Guillermo Billinghurst con JEC

Descriptivos		JER
Media		3,603
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inf.	3,5230
	Límite sup.	3,6830
Media recortada al 5 %		2.6106
Mediana		3.6400
Varianza		0,213
Desviación estándar		0,46121
Mínimo		2,18
Máximo		5,00
Rango		2,82

Nota. Elaboración propia.

Figura 16

Resultado descriptivo de la calidad del servicio educativo en la I.E. Guillermo Billinghurst con JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 17 presenta los resultados descriptivos del servicio educativo de la institución educativa Guillermo Billinghurst con JEC. Se observa que la media es de 3,603 puntos de una escala de 5 puntos con un IC: 2,93; 3,14 (ambas medias se encuentran dentro de los intervalos de confianza al 95 %). Esto significa que la media es correcta. Es decir que presenta un nivel regular-alto, ya que los decimales están por encima de 0,5

También se concluye que la percepción de los alumnos es ligeramente homogénea (VAR: 0,21), lo cual se confirma mediante el rango de 2,8 puntos.

4.3. RESULTADOS DESCRIPTIVOS COMPARATIVOS ENTRE EL SERVICIO EDUCATIVO DE JEC Y JER

Tabla 18

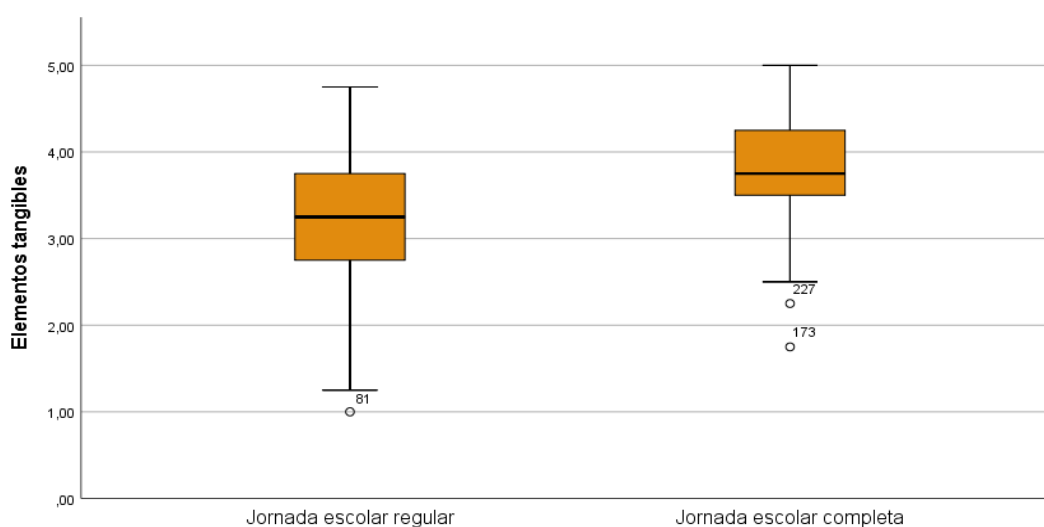
Resultado comparativo de la dimensión elementos tangibles entre el servicio educativo de JER y JEC

Descriptivos		JER	JEC
	Media	3,2212	3,8404
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inf.	3,0954	3,7361
	Límite su.	3,3469	3,9447
	Media recortada al 5 %	2,2479	3,8611
	Mediana	3,2500	3,7500
	Varianza	0,525	0,361
	Desviación estándar	0,72446	0,60120
	Mínimo	1,00	1,75
	Máximo	4,75	5,00
	Rango	3,75	3,25

Nota. Elaboración propia.

Figura 17

Resultado comparativo de la dimensión elementos tangibles entre el servicio educativo de JER y JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 18 presenta los resultados comparativos de la dimensión elementos tangibles entre el servicio educativo de JER y JEC. Primeramente, se observa que la institución educativa con JER presenta una media de 3,22 puntos de una escala de 5 puntos. Mientras que la institución educativa con JEC 3,8 puntos (ambas medias se encuentran dentro de los intervalos de confianza al 95 %). Esto significa que los alumnos de la I.E. con JEC le otorgan mayor nivel de calidad en los elementos tangibles a su institución que los alumnos de la I.E. con JER.

En segundo lugar, se observa que la percepción de los alumnos de la JEC tiene mayor homogeneidad (VAR: 3,61) que los alumnos de la I.E. con JER (VAR:0,525). Esto también se confirma mediante comparación de los valores de los rangos registrados.

Tabla 19

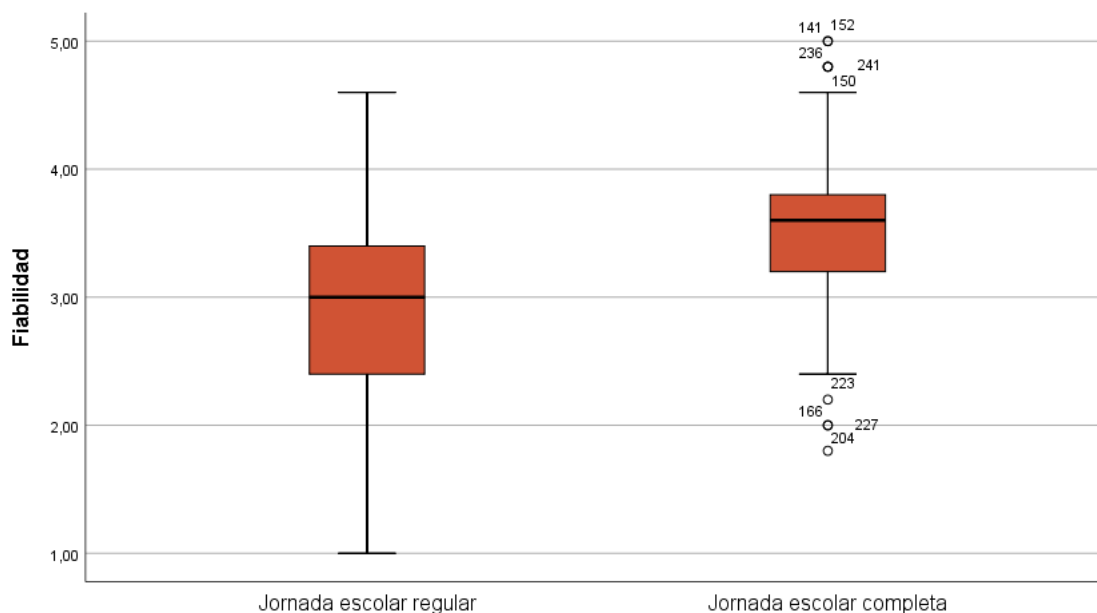
Resultado comparativo de la dimensión fiabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC

Descriptivos		JER	JEC
Media		2,8477	3,5677
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inf.	2,7237	3,4670
	Límite sup.	2,9716	3,6684
Media recortada al 5 %		3,8684	3,5744
Mediana		3,0000	3,6000
Varianza		0,510	0,337
Desviación estándar		0,71433	0,58019
Mínimo		1,00	1,80
Máximo		4,60	5,00
Rango		3,60	3,20

Nota. Elaboración propia.

Figura 18

Resultado comparativo de la dimensión fiabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 19 presenta los resultados comparativos de la dimensión fiabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC. Se observa que la institución educativa con JER presenta una media de 2,84 puntos de una escala de 5 puntos. Mientras que la institución educativa con JEC 3,56 puntos (ambas medias se encuentran dentro de los intervalos de confianza al 95 %). Esto significa que en la dimensión fiabilidad de la I.E. con JEC tiene un nivel regular alto, mientras que la I.E. JER bajo nivel.

También se observa que la percepción de los alumnos de la JEC tiene mayor homogeneidad (VAR: 0,33) que los alumnos de la I.E. con JER (VAR:0,51). Esto también se confirma mediante comparación de los valores los rangos registrados.

Tabla 20

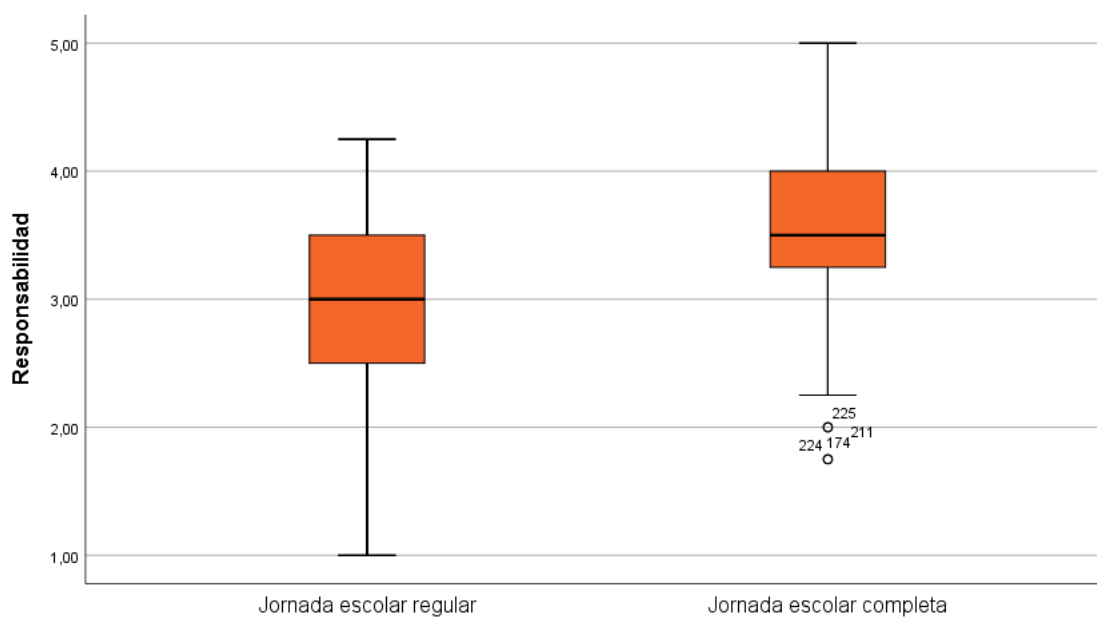
Resultado comparativo de la dimensión responsabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC

Descriptivos		JER	JEC
Media		3,0231	3,5500
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inf.	2,9019	3,4395
	Límite su.	3,1443	3,6605
Media recortada al 5 %		2,0556	3,5684
Mediana		3,0000	3,5000
Varianza		0,488	0,405
Desviación estándar		0,69845	0,63673
Mínimo		1,00	1,75
Máximo		4,25	5,00
Rango		3,25	3,25

Nota. Elaboración propia.

Figura 19

Resultado comparativo de la dimensión responsabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 20 presenta los resultados comparativos de la dimensión responsabilidad entre el servicio educativo de JER y JEC. Se observa que la institución educativa con JER presenta una media de 3,02 puntos de una escala de 5 puntos. Mientras que la institución educativa con JEC 3,55 puntos (ambas medias se encuentran dentro de los intervalos de confianza al 95 %). Esto significa que en la dimensión responsabilidad de la I.E. con JEC tiene un nivel regular alto, mientras que la I.E. JER presenta un nivel regular, de lo cual se puede deducir que la I.E. con JEC tiene mejor nivel de calidad que la I.E. con JER.

También se observa que la percepción de los alumnos de la JEC tiene mayor homogeneidad (VAR: 0,48) que los alumnos de la I.E. con JER (VAR:0,405). Esto también se confirma mediante comparación de los valores de los rangos registrados.

Tabla 21

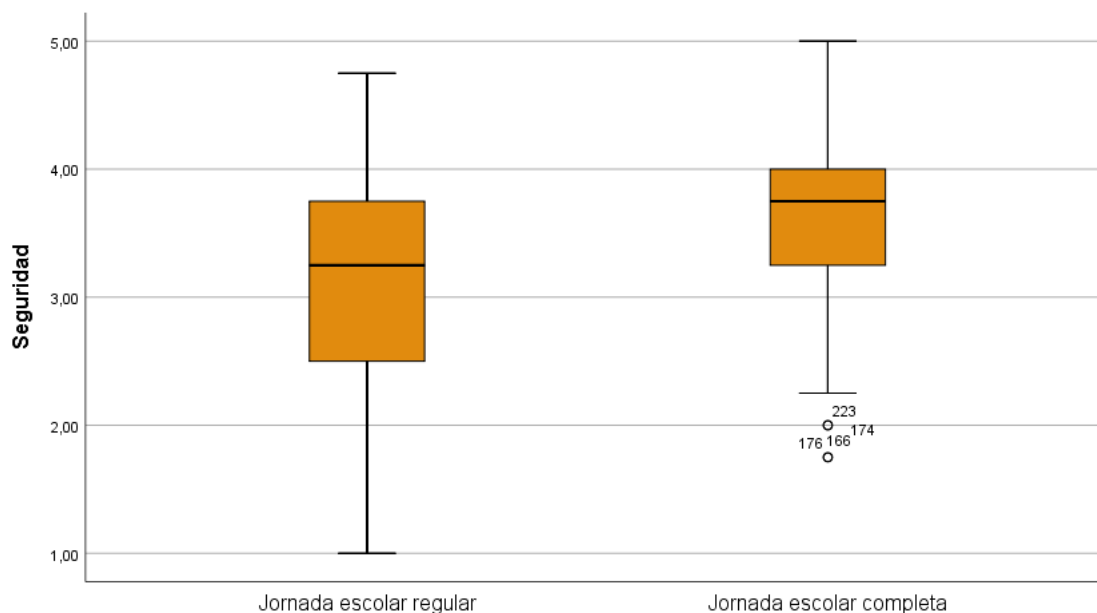
Resultado comparativo de la dimensión seguridad entre el servicio educativo de JER y JEC

Descriptivos		JER	JEC
Media		3,1269	3,6154
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inf.	2,9824	3,4981
	Límite sup.	3,2715	3,7326
Media recortada al 5 %		2,1528	3,6421
Mediana		3,2500	3,7500
Varianza		0,694	0,457
Desviación estándar		0,83309	0,67568
Mínimo		1,00	1,75
Máximo		4,75	5,00
Rango		3,75	3,25

Nota. Elaboración propia.

Figura 20

Resultado comparativo de la dimensión seguridad entre el servicio educativo de JER y JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 21 presenta los resultados comparativos de la dimensión seguridad entre el servicio educativo de JER y JEC. Se observa que la institución educativa con JER presenta una media de 3,12 puntos de una escala de 5 puntos. Mientras que la institución educativa con JEC 3,61 puntos (ambas medias se encuentran dentro de los intervalos de confianza al 95 %). Esto significa que en la dimensión seguridad de la I.E. con JEC tiene un nivel regular alto, mientras que la I.E. JER presenta un nivel regular, de lo cual se puede deducir que la I.E. con JEC tiene mejor nivel de calidad que la I.E. con JER.

También se observa que la percepción de los alumnos de la JEC tiene mayor homogeneidad (VAR: 0,6) que los alumnos de la I.E. con JER (VAR:0,457). Esto también se confirma mediante comparación de los valores de los rangos registrados.

Tabla 22

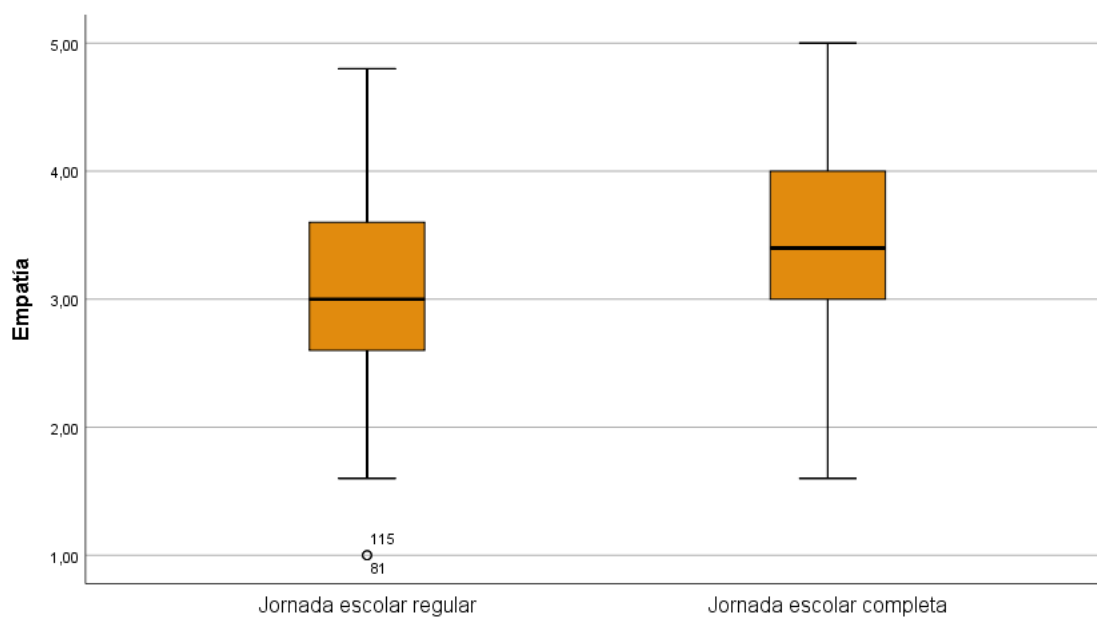
Resultado comparativo de la dimensión empatía entre el servicio educativo de JER y JEC

Descriptivos		JER	JEC
Media		3,0415	3,4800
95 % de intervalo de confianza para la media	Límite inf.	2,9103	3,3746
	Límite sup.	3,1728	3,5854
Media recortada al 5 %		2,0462	3,4829
Mediana		3,0000	3,4000
Varianza		0,572	0,369
Desviación estándar		0,75645	0,60724
Mínimo		1,00	1,60
Máximo		4,80	5,00
Rango		3,80	3,40

Nota. Elaboración propia.

Figura 21

Resultado comparativo de la dimensión empatía entre el servicio educativo de JER y JEC



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 22 presenta los resultados comparativos de la dimensión empatía entre el servicio educativo de JER y JEC. Se observa que la institución educativa con JER presenta una media de 3,04 puntos de una escala de 5 puntos. Mientras que la institución educativa con JEC 3,48 puntos (ambas medias se encuentran dentro de los intervalos de confianza al 95 %). Esto significa que en la dimensión empatía de la I.E. con JEC tiene un nivel regular, pero también la I.E. JER presenta un nivel regular, de lo cual se puede deducir que ambas instituciones tienen un nivel regular similar con una ligera mejora en la I.E. con JEC.

También se observa que la percepción de los alumnos de la JEC tiene mayor homogeneidad (VAR: 0,57) que los alumnos de la I.E. con JER (VAR:0,34). Esto también se confirma mediante comparación de los valores de los rangos registrados.

4.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1. Corroboración de hipótesis general

Ho: No existen diferencias significativas en la calidad del servicio de las I.E. con jornada escolar completa y la I.E. con jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios.

Hi: Sí existen diferencias significativas entre la calidad del servicio de las I.E. con jornada escolar completa y la I.E. con jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios.

Nivel de significancia

alfa= 0,05

Prueba de muestras independientes									
	Prueba de Levene de igualdad de varianzas							95 % de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	7,933	0,005	-0,8520	258	0,000	-0,56054	0,06579	-0,69009	-0,43099
No se asumen varianzas iguales			-0,8520	243,515	0,000	-0,56054	0,06579	-0,69012	-0,43095

Decisión

Con un nivel de confianza de $\alpha = 0,05$ el reporte del estadístico del p valor = $0,005 \leq 0,05$, en consecuencia, esto indica que se debe rechazar la H_0 y dar por válida la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existen diferencias significativas entre los resultados de la calidad del servicio educativo de la institución educativa con jornada escolar regular (JER) y la institución educativa con jornada escolar completa (JEC). Siendo la calidad superior en la JEC (media = 3,6 puntos) en comparación a la JER (media = 3,04).

4.4.2. Comprobación de hipótesis específica

Hipótesis específica “a”

“El nivel de calidad del servicio educativo en Institución Educativa Faustino Maldonado con jornada escolar regular (JER) en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios es regular”.

Los resultados de la Tabla 2 permiten ver que el 58,8 % de los alumnos perciben que la calidad del servicio educativo es regular y son muy pocos alumnos que perciben que la calidad del servicio es buena (1,5 %). Así mismo, los resultados descriptivos de la Tabla 9 confirman una media = 3,0 puntos con un IC: 2,93; 3,14 y DS: 0, 59. Con lo cual queda comprobado la hipótesis, ya que la media está dentro de los IC. Ahora según la escala de evaluación de 1 a 5 ésta se ubica en el nivel regular. Con estos resultados queda demostrado que se comprobó la hipótesis.

Hipótesis específica “b”

“El nivel de calidad del servicio educativo en Institución Educativa Guillermo Billinghurst con jornada escolar completa (JEC) en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios es buena”

Los resultados de la Tabla 10 permiten ver que el 73,1 % de los alumnos perciben que la calidad del servicio educativo es buena y son muy pocos alumnos que perciben que la calidad del servicio es regular (11,5 %). Así mismo, los resultados descriptivos de la Tabla 17 confirman una media = 3,6 puntos con un IC: 3,52; 3,68 y DS: 0,46. Con lo cual queda comprobado la hipótesis, ya que la media está dentro de los IC. Ahora según la escala de evaluación de 1 a 5 ésta se ubica en el nivel regular-alto. Con estos resultados queda demostrado que se comprobó la hipótesis.

DISCUSIÓN

El objetivo del trabajo fue establecer las diferencias significativas entre la calidad del servicio de las I.E. con jornada escolar completa y la I.E. con jornada escolar regular en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios. Los resultados dan cuenta que a un nivel de confianza de $\alpha = 0,05$ se reportó $0,005 \leq 0,05$, a lo que, se rechaza la hipótesis nula y se da por aceptada H_1 . Es decir que existen diferencias muy importantes entre los niveles de la calidad del servicio educativo de la institución educativa con jornada escolar regular (JER) y la institución educativa con jornada escolar completa (JEC). Siendo la calidad superior a favor de en la JEC (media = 3,6 puntos) en comparación a la JER (media = 3,04).

En una investigación realizada por Alanoca (2016), se pudo constatar que “la mayoría de los directores lograron las expectativas académicas previstas por el programa de fortalecimiento de capacidades en Jornada Escolar Completa del Ministerio de Educación” (p. 7). Es decir que dichos directivos mostraron mejores niveles de preparación que los directivos de las instituciones educativas con jornada escolar regular. Por su parte, Chávez (2022) sostiene que “existe una relación significativa del impacto la jornada escolar completa en el servicio educativo en estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa Bolivariano de San Sebastián Cusco” (p. 109).

Otra investigación realizada por Vega (2020), estuvo dirigida a desarrollar un conjunto de componentes de una propuesta de servicio educativo con JEC con el objeto de mejorar y dar solides a los aprendizajes del alumno. Los resultados enfatizan que existen necesidades de mejorar la gestión mediante cambios radicales en los estilos de gestión. García (2016) encontró que un 59 % de los encuestados manifiestan que es eficiente la implementación de la jornada completa, recomiendan establecer “un mecanismo de reconstrucción de la propuesta educativa del sistema JEC, dado que se han identificado deficiencias en el sistema educativo, el reforzamiento de propuestas con nuevos enfoques de gestión, pueden dar el soporte pedagógico que se requiere, a través de estrategias puntuales orientadas a la cada I.E.” (p. 93)

CONCLUSIONES

1. Queda comprobado a un nivel de confianza de $\alpha = 0,05$, que existen diferencias significativas entre los niveles de la calidad del servicio educativo de la institución educativa con jornada escolar regular (JER) y la institución educativa con jornada escolar completa (JEC). Siendo la calidad superior en la I.E. con JEC en comparación a la I.E. con JER.
2. Se comprobó que el nivel de calidad del servicio educativo en institución educativa Faustino Maldonado con jornada escolar regular (JER) en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios es regular. Siendo los elementos tangibles la dimensión con mejor desempeño y la fiabilidad junto a la responsabilidad las dimensiones con más bajo desempeño.
3. Se demostró que el nivel de calidad del servicio educativo en institución educativa Guillermo Billinghurst con jornada escolar completa (JEC) en el distrito de Tambopata de la Región Madre de Dios es buena. Siendo los elementos tangibles la dimensión con mejor desempeño y la dimensión empatía con más bajo desempeño.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que a nivel nacional se fortalezca los proyectos de implementación de más I.E. con jornada escolar completa, ya que esto permite ofrecer un mejor servicio educativo a los alumnos.
2. Es necesario capacitar a los profesores y directivos de las I.E. con JEC para que fortalezcan sus conocimientos sobre intervenciones y manejo de alumnos, especialmente en el campo de la empatía.
3. Es importante seguir fortaleciendo la línea de investigación sobre el servicio educativo con JEC, esto posibilitaría identificar otras variables que podrían influir en la calidad del servicio educativo. Abre el camino para seguir explorando sobre los componentes de la calidad del servicio educativo en investigaciones futuras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alanoca, R. (2016). *Nivel de conocimiento acerca del modelo de servicio educativo jornada escolar completa de directores de las instituciones educativas secundarias públicas de la región Puno*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9558>
- Chavez, B. (2022). *Modelo de jornada escolar completa y servicio educativo en estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa Bolivariano de San Sebastián Cusco - 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6868>
- García, J. (2015). *Psicología*. McGraw-Hill.
- García, Y. (2017). *Implementación y ejecución del modelo Jornada Escolar Completa y su impacto en la calidad del servicio educativo en instituciones educativas del nivel secundaria – Huamachuco Rural – 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16880>
- Gutiérrez, A. (2016). *Factores condicionantes que influyen en la aplicación del modelo de jornada escolar completa-JEC en la institución educativa José Faustino Sánchez Carrión N° 80140; distrito Chugay, año 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo].
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8020>
- Ley N° 28044. Ley General de Educación. (29 de julio de 2003). Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>

- López, O., Hederich, C., & Camargo, Á. (2011). Estilo cognitivo y logro académico. *Educación y Educadores*, 14(1), 67-82.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83418921005>
- Ministerio de educación. (2022). Compendio de términos.
https://jec.perueduca.pe/?page_id=3421#
- Ministerio de educación. (2022). Jornada escolar completa.
https://jec.perueduca.pe/?page_id=3421
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). “SERVQUAL: una escala de varios artículos para la percepción de los consumidores de medición de la calidad del servicio.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1995). A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. *Journal of marketinh*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Revelle, W. (2014). psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research. <https://doi.org/https://cran.r-project.org/web/packages/psych/index.html>
- Vega, N. (2020). *Análisis del modelo jornada escolar completa (2015 – 2019) en los aprendizajes de los estudiantes de secundaria de la UGEL 04*. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47311>
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman. (1988). Comunicación y control de procesos en la prestación de servicios de calidad. *Marketing Science Institute, Madrid*.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

INSTRUCCIONES:

Estimado alumno (a) en cada una de las declaraciones exprese su opinión, sobre el servicio que recibe por parte de su Institución educativa. Recuerde que el cuestionario es anónimo.

Marque con una X dentro del recuadro, utilizando la siguiente escala de evaluación:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo - Ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

N°	DECLARACIONES					
1	La institución cuenta con equipos, laboratorios (cómputo y otros) de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la institución, son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3	Los profesores y administrativos de la institución, tienen una apariencia limpia y siempre están bien vestidos.	1	2	3	4	5
4	Los folletos, afiches, letreros informativos, documentos, etc., son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
5	Cuando el personal de la institución (profesores, directivos), prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
6	Cuando tienes un problema y lo comunicas a los profesores, la institución muestra interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
7	El tiempo que pasas en la escuela es suficiente para desarrollar adecuadamente el aprendizaje de los cursos.	1	2	3	4	5
8	Las actividades académicas terminan según el tiempo programado.	1	2	3	4	5
9	La institución me brinda servicios complementarios como materiales y alimentación en forma oportuna.	1	2	3	4	5
10	El personal de la institución le comunica cuándo concluirá las actividades que programan.	1	2	3	4	5
11	El personal de la institución, le sirve con rapidez y puntualidad.	1	2	3	4	5
12	El personal de la institución, siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5
13	La institución se preocupa para que tenga disponible los materiales y servicios dentro de la institución.	1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal, le inspira confianza.	1	2	3	4	5
15	Usted se siente seguro con los estudios en la institución.	1	2	3	4	5
16	El personal de la institución, siempre son amables con usted.	1	2	3	4	5
17	Los profesores de la institución, tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5
18	El personal de la institución, le dan una atención individualizada.	1	2	3	4	5
19	En la institución, tienen horarios de trabajo adecuados para todos los estudiantes.	1	2	3	4	5
20	El personal de la institución, cuenta con el personal suficiente para ofrecerle una atención personalizada.	1	2	3	4	5
21	El personal de la institución, se preocupan por intereses de los estudiantes	1	2	3	4	5
22	El personal de la institución, comprende las necesidades reales de los estudiantes.	1	2	3	4	5

MATRIZ DE INDICADORES VS. ÍTEMS

Indicador	Ítems
Elementos tangibles	1,2,3,4
Fiabilidad	5,6,7,8,9
Capacidad de respuesta	10,11,12,13
Seguridad	14,15,16,17
Empatía	18,19,20,21,22

ESCALA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Completamente de mala calidad	=	22	-	40
2. Muy mala calidad	=	41	-	59
3. Mala calidad	=	60	-	78
4. Regular	=	79	-	97
5. buena calidad	=	98	-	116
6. Muy buena calidad	=	117	-	135
7. Excelente	=	136	-	154

Anexo 2**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, Melina Mercedes Esteba Salluca con DNI. N° 76701505 , egresado de la de la Unidad de Posgrado de la Maestría en Gerencia y administración de la Educación de la UNJBG declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Grado **MAESTRO EN CIENCIAS (Magister Scientiae) CON MENCIÓN EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

a) **Acceso abierto;** tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida deberá sustentar las razones. Si fuera admitida bajo esta modalidad, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.



Melina Mercedes Esteba Salluca

Firma

Anexo 3**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA**

Yo, Melina Mercedes Esteba Salluca, identificad con DNI° 76701505, egresado (a) de la Unidad de Posgrado de la Maestría en Gerencia y administración de la Educación declaro bajo juramento ser autor (a) del Trabajo de Investigación denominado “Estudio comparativo de la calidad del servicio entre instituciones educativas con jornada escolar completa y jornada escolar regular del distrito de Tambopata, Madre de Dios, 2023”. Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y los reglamentos de autenticidad.



Melina Mercedes Esteba Salluca

Firma