



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA
GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE
SERVICIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS
DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019.

Autores: Bach. Wily Manuel Góngora Loja

Bach. Rocio Sopla Vilca

Asesor: Lic. Rubén Martínez Lázaro

Reg. (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA
GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE
SERVICIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS
DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019.

Autores: Bach. Wily Manuel Góngora Loja

Bach. Rocio Sopla Vilca

Asesor: Lic. Rubén Martínez Lázaro

Reg. (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2020

Dedicatoria

A DIOS por darme salud, sabiduría para enfrentar los diferentes obstáculos de la vida, mediante tus enseñanzas supe aprender el significado de la paciencia.

A mis padres, hermanas quienes supieron cautivarme los valores en esta etapa de mi vida cuya enseñanza me sirvió para alcanzar uno de mis objetivos.

Rocio Sopla Vilca

Al Divino Hacedor, a mis progenitores, hermanos y tíos, a mi hija, sus deseos de mi superación hecho realidad, por la paciencia que me han tenido, por el gran esfuerzo que hicieron para terminar mis estudios, por las adversidades que tuvieron que pasar, a ellos en honor el presente trabajo.

A mis compañeros y amigos que me apoyaron con sus consejos para seguir adelante y desmayar en mi ímpetu de ser mejor persona y profesional en el futuro

Wily Manuel Góngora Loja

Agradecimiento

Primeramente, Agradeceremos a DIOS por sus infinitas congratulaciones, a nuestros progenitores, pues son ejemplo de trabajo y honradez, a mi familia “Góngora Sopla”.

Así mismo, a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y a sus autoridades, a los docentes de la Escuela Profesional de Educación, quienes compartieron sus conocimientos y así poder formarse profesionalmente y poder servir a la sociedad.

A las Instituciones Educativas privadas y públicas por concedernos aplicar nuestros instrumentos de investigación para concretizar, culminar exitosamente vuestro trabajo.

Al Lic. Rubén Martínez Lázaro, por apoyarnos en nuestro trabajo investigativo y fortalecer nuestros conocimientos en nuestra vida profesional.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS.**

Dr. Policarpio Chauca Valqui.

RECTOR

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

VICERRECTOR

Dra. Flor Teresa García Huamán.

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dra. Waltina Condori Vargas

**DECANA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Rubén Lázaro Martínez, identificado con DNI N° 33592088 con residencia legal en la Jr. Cuarto Centenario N° 364, profesor de la escuela profesional de educación, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DOY VISTO BUENO, al escrito titulado: Gestión educativa y calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019, que ha sido conducido por los docentes de la Escuela de Educación, Bach. Rocio Sopla Vilca y Bach. Wily Manuel Góngora Loja.

Para mayor asiduidad y valor rubrico la presente.

Chachapoyas 13 de Julio del 2020



Lie. Rubén Martínez Lázaro
Docente FECICO

JURADO EVALUADOR



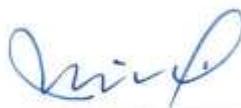
Dr. Carlos Eduardo Millones Chanamé

PRESIDENTE



Dr. Wagner Mas Peche

SECRETARIO



Dr. Migdonio Epiquien Chanchahuana

VOCAL



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo, WILY MANUEL GONGORA LOJA
identificado con DNI N° 70034757 Estudiante ()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
EDUCACIÓN PRIMARIA de la Facultad de:
EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y
CALIDAD DE SERVICIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y
PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS - 2019.

que presento para
obtener el Título Profesional de: EDUCACIÓN PRIMARIA

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 28 de SETIEMBRE de 2020

Firma del(a) tesista



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo ROCIO SOPLA VILCA
identificado con DNI N° 47720767 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
EDUCACIÓN PRIMARIA de la Facultad de:
EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y
CALIDAD DE SERVICIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS
Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019
que presento para
obtener el Título Profesional de: EDUCACIÓN PRIMARIA

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 28 de SEPTIEMBRE de 2020

Firma del(a) tesista



ANEXO 3-N

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 28 de setiembre del año 2020, siendo las 11:00 horas, el aspirante Wily Manuel Escógera Loja defiende en sesión pública la Tesis titulada: Gestión educativa del director y calidad de servicio de educación primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

para obtener el Título Profesional de Licenciado en Educación Primaria a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Dr. Carlos Eduardo Millones Chiancaú

Secretario : Dr. Wagner Mas Peche

Vocal : Dr. Migdonio Epiqueon Chaucahuasi



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 13:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES: El aspirante sustentó el 10 de setiembre a las 08:00 horas. Sin embargo, por hallarse observaciones del informe de tesis por parte del jurado, estas fueron levantadas y revisadas el día de hoy.



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 28 de Setiembre del año 2020, siendo las 11:00 horas, el aspirante Rocio Sojla Vilca defiende en sesión pública la Tesis titulada: Gestión educativa del director y calidad de servicio de educación primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

para obtener el Título Profesional de Licenciado en Educación Primaria a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Dr. Carlos Eduardo Millares Chausané
Secretario : Dr. Wagner Mas Peché
Vocal : Dr. Migdalis Epiguion Chaucahuana



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 13:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL

[Firma]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: La aspirante sustentó el 10 de setiembre a las 00:00 horas. Sin embargo, por hallarse observaciones del informe de tesis por parte del jurado, estas fueron levantadas y revisadas el día de hoy.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.	v
Visto bueno del asesor.	vi
Jurado evaluador.	vii
Declaración Jurada de no plagio.	Viii
Acta de evaluación y sustentación de tesis	x
Índice general	xii
Índice de tablas.	xiii
Índice de figuras.	xiv
Resumen.	xv
Abstract.	xvi
I. INTRODUCCIÓN.	17
II. MATERIAL Y MÉTODOS.	27
III. RESULTADOS.	33
IV. DISCUSIÓN.	40
V. CONCLUSIONES.	43
VI. RECOMENDACIONES.	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	45
ANEXOS	49
Anexo 1. Cuestionario.	50
Anexo 2. Solicitudes a instituciones educativa para aplicar los instrumentos.	53
Anexo 3. Cuestionario aplicado para medir el nivel de gestión educativa	59
Anexo 4. Cuestionario aplicado para medir la calidad de servicio.	62

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Niveles de la gestión educativa en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019</i>	33
Tabla 2. <i>Niveles de la calidad de servicio de las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019</i>	34
Tabla 3. <i>Niveles de contingencia de la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.</i>	35
Tabla 4. <i>Relación y significancia de la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.</i>	36
Tabla 5. <i>Relación y significancia de la gestión institucional y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.</i>	37
Tabla 6. <i>Relación y significancia de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019</i>	38
Tabla 7. <i>Relación y significancia de la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019</i>	39

Índice de figuras

Figura 1. <i>Niveles de porcentuales de la gestión educativa.</i>	33
Figura 2. <i>Niveles de porcentuales de la calidad de servicio.</i>	34
Figura 3. <i>Niveles de gestión educativa y de la calidad de servicio.</i>	35

RESUMEN

La gestión educativa y la calidad de servicio, considerando las acciones que se ejecutan para optimizar el trabajo de los centros de enseñanza busca determinar la relación entre la gestión educativa del director y calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019; es una investigación de tipo básico, nivel correlacional causal, de diseño no experimental de corte transversal, la población es 60 profesroses, y la muestra estuvo conformada por la totalidad de 35 docentes de instituciones educativas públicas y privadas, tamaño muestral elegido a través de criterios de inclusión y de exclusión, es decir de forma intencional no probabilística, la técnica que apoyó para la investigación es la encuesta y el cuestionario su instrumento, así como objetivos específicos implica explicar la relación de la gestión institucional, de la gestión pedagógica y de la gestión administrativa con la calidad de servicio, obteniendo como resultado que si existe relación pues $p = 0,000 < 0,05$, siendo significativa las pruebas.

Los resultados demuestran que existe un grado de relación entre las dos variables que fue establecido mediante el coeficiente de Rho de Spearman cuyo puntaje es 0,441; siendo el nivel de significancia $p=0.000<0.05$.

Palabras clave: Gestión educativa del director, Calidad de servicio.

ABSTRACT

Educational management and quality of service, considering the actions that are carried out to optimize the work of schools, seeks to determine the relationship between the educational management of the director and quality of service in public and private primary education institutions in the city. from Chachapoyas, 2019; It is a research of a basic type, causal correlational level, of non-experimental cross-sectional design, the population is 60 teachers, and the sample was made up of all 35 teachers from public and private educational institutions, sample size chosen through criteria of inclusion and exclusion, that is, in an intentional non-probabilistic way, the technique that supported the research is the survey and the questionnaire, its instrument, as well as specific objectives that imply explaining the relationship between institutional management, pedagogical management and education. administrative management with service quality, obtaining as a result that if there is a relationship then $p = 0.000 < 0.05$, the tests being significant.

The results show that there is a degree of relationship between the two variables that was established by Spearman's Rho coefficient, whose score is 0.441; being the level of significance $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords. Educational management of the director, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la educación necesita de una buena administración formativa y de un trabajo especial hacia las personas para que se cumpla los objetivos previstos, por ello, Molins (1998), afirma que, la gestión implica dirigir el funcionamiento y desarrollo de un sistema. Durante el siglo XXI el sistema educativo ha pretendido forjar un esclarecimiento tolerable de lo que se concibe para darle direccionalidad a la calidad de servicio que se promete, basándose en las políticas y los planes educativos.

En cuestión de Perú es notable la presencia de diferentes documentos, pues la finalidad es perfeccionar la gestión y la trabajo especial que se brinda a las personas, para que los estudiantes se sientan a gusto y satisfechos, así, Quispe (2019), también menciona que, las instancias educativas tanto públicas como privadas deben ser supervisado por personal que conozcan la parte de la gestión y estén relacionadas con un estilo de administración exitoso; donde las conexiones humanas tienen un trabajo principal; así el trabajo del profesor se convierte en el componente básico para logara que la instancia educativa en el que labora sea competente.

El estudio realizado parte del problema siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión educativa del director con la calidad de servicio de educación primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas,2019?; teniendo los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión educativa del director con la calidad de servicio de educación primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Objetivos específicos

- Explicar la relación de la dimensión institucional con la calidad de servicio de las instituciones educativas de primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019.
- Explicar la relación que existe de la dimensión pedagógica con la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019.
- Explicar la relación que existe de la dimensión administrativa con la calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Antecedentes

Se enfatiza en los antecedentes a Pariona (2018), con su trabajo de investigación, relacionado a la gerencia de la enseñanza trascendental con la aptitud del trabajo especial de enseñanza del CEBA Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Puquio, Ayacucho – Perú, tuvo el fin determinar la conexión entre la administración formativa estratégica y la naturaleza de la ayuda formativa, la investigación fue de exploración y correlacional; de tal manera, llegó a la resolución adjunta que con la utilización del coeficiente de correlación $r = 0.8555$ y el valor determinado para t de 5.6600, el cual es de gran notoriedad, se fundamentó que tiene una gran conexión entre la administración formativa trascendental y la naturaleza de la asistencia formativa, aceptando la hipótesis específica, con esto se explica la importancia de estas variables de estudio en todo centro de enseñanza.

Tasayco (2017), realiza un estudio relacionado la gerencia formativa trascendental del encargado de la jefatura de la instancias con la aptitud del trabajo especial de los centros de enseñanza estatales de primaria en la RED N° 22 UGEL 04 de Lima, 2016, pues su objetivo es determinar la influencia entre la gerencia formativa del encargado de la instancia en la naturaleza de asistencia formativa de las instancias de enseñanza primaria, el tipo de estudio es básico, nivel descriptivo correlacional. Los participantes que conformaron la muestra fueron setenta trabajadores distribuidas en las diferentes instancias de enseñanza de la UGEL 04 de Lima, como técnica se ha utilizado a la observación y como instrumento al cuestionario, considerando las conclusiones siguientes:

- Que, la administración formativa del director afecta la naturaleza de la administración educativas, así, lo indica el Pseudo R cuadrado, que habla de la tasa de sujeción a la administración formativa del jefe o director en la naturaleza de los servicios, considerando a Cox y Snell se obtuvo 0.220 donde indican que la naturaleza del trabajo especial se debe al 22.0% de la administración formativa del encargado de la instancia, lo que, es más, el sometimiento más consistente fue el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad de la naturaleza de los servicios es el 25,1% debiéndose a la administración formativa del encargado de la dirección. Igualmente, se descubrió la consecuencia del área de la curva COR, que tuvo la

representación de la capacidad de clasificación del 0,511%, hablando de un grado de influencia de la administración formativa del encargado de la dirección frente a la naturaleza de los servicios del supervisor de las instancias de enseñanza estatal de primaria de la UGEL.

- Que, la administración formativa del director tiene influencia en la naturaleza de la administración educativas, tomando como dimensión a la fiabilidad, así, lo indica el Pseudo R cuadrado, que habla de la tasa de rendición de la administración formativa del jefe o director en la naturaleza de los servicios, considerando a Cox y Snell se obtuvo 0.110 donde indican que la naturaleza del trabajo especial se debe al 11.0% de la administración formativa del encargado de la dirección, sin embargo, el sometimiento más consistente fue el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad de la naturaleza del trabajo especial es el 12,7% debiéndose a la administración formativa del encargado de la dirección. Igualmente, se descubrió la consecuencia del área de la curva COR, que tuvo la representación de la capacidad de clasificación del 55,2%, hablando de un grado de influencia de la administración formativa del encargado de la dirección frente a la naturaleza de los servicios, en la dimensión de fiabilidad de las instancias de enseñanza estatal de primaria de la UGEL.
- Que, la administración formativa del encargado del centro de enseñanza influye en la naturaleza de la administración educativas, tomando como dimensión a la seguridad, así, lo indica el Pseudo R cuadrado, que habla de la tasa de rendición de la administración formativa del jefe o director en la naturaleza de los servicios, considerando a Cox y Snell se obtuvo 0.253 donde indican que la naturaleza del trabajo especial se debe al 25.3% de la administración formativa del encargado de la dirección, sin embargo, el sometimiento más consistente fue el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad de la naturaleza del trabajo especial es el 29,7% debiéndose a la administración formativa del encargado de la dirección. Igualmente, se descubrió la consecuencia del área de la curva COR, que tuvo la representación de la capacidad de clasificación del 61,1%, hablando de un grado de influencia de la administración formativa del encargado de la

dirección frente a la naturaleza de los servicios, en la dimensión de seguridad de las instancias de enseñanza estatal de primaria de la UGEL.

- Que, la administración formativa del que se encuentra a cargo de la instancia de enseñanza influye en la naturaleza de la administración educativas, tomando como dimensión a la capacidad de respuesta, así, lo indica el Pseudo R cuadrado, que habla de la tasa de rendición de la administración formativa del jefe o director en la naturaleza del trabajo especial, considerando a Cox y Snell se obtuvo 0.203 donde indican que la naturaleza del trabajo especial se debe al 20.3% de la administración formativa del encargado de la dirección, sin embargo, el sometimiento más consistente fue el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad de la naturaleza del trabajo especial es el 23% debiéndose a la administración formativa del encargado de la dirección. Igualmente, se descubrió la consecuencia del área de la curva COR, que tuvo la representación de la capacidad de clasificación del 51,2%, hablando de un grado de influencia de la administración formativa del encargado de la dirección frente a la naturaleza de los servicios, en la dimensión de capacidad de respuesta de las instancias de enseñanza estatal de primaria de la UGEL.
- Que, la administración formativa del encargado del centro de enseñanza influye en la naturaleza de la administración educativas, tomando como dimensión a la empatía, así, lo indica el Pseudo R cuadrado, que habla de la tasa de rendición de la administración formativa del jefe o director en la naturaleza del trabajo especial, considerando a Cox y Snell se obtuvo 0.203 donde indican que la naturaleza del trabajo especial se debe al 20.3% de la administración formativa del encargado de la dirección, sin embargo, el sometimiento más consistente fue el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad de la naturaleza del trabajo especial es el 23% debiéndose a la administración formativa del encargado de la dirección. Igualmente, se descubrió la consecuencia del área de la curva COR, que tuvo la representación de la capacidad de clasificación del 51,2%, hablando de un grado de influencia de la administración formativa del encargado de la dirección frente a la naturaleza de los servicios, en la dimensión de empatía de las instancias de enseñanza estatal de primaria de la UGEL.

- Que, la administración formativa del encargado de la dirección tiene influencia en la naturaleza de la administración educativa, tomando como dimensión a la tangibilidad, así, lo indica el Pseudo R cuadrado, que habla de la tasa de rendición de la administración formativa del jefe o director en la naturaleza de los servicios, considerando a Cox y Snell se obtuvo 0.201 donde indican que la naturaleza del trabajo especial se debe al 20.1% de la administración formativa del encargado de la dirección, sin embargo, el sometimiento más consistente fue el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad de la naturaleza del trabajo especial es el 23% debiéndose a la administración formativa del encargado de la dirección. Igualmente, se descubrió la consecuencia del área de la curva COR, que tuvo la representación de la capacidad de clasificación del 54%, hablando de un grado de influencia de la administración formativa del encargado de la dirección frente a la naturaleza del trabajo especial, en la dimensión de tangibilidad de las instancias de enseñanza estatal de primaria de la UGEL

García *et al.* (2018), en su estudio realizado en la gerencia de enseñanza y su calidad, llegan a inferir que la calidad formativa de las organizaciones escolares a cualquier nivel requiere, más que amabilidad, la relación mutua de la administración formativa con la naturaleza de optimizar la enseñanza, la asociación con las ideas educativas y de progreso de la humanidad es la conexión dentro de la estructura de la relación escolar con una sociedad con ganas de cambiar entorno a las tecnologías dadas y por los recursos financieros que ayudan a mejorar el progreso de la calidad educativa, de esta manera, los encargados de administrar tienen una misión importante que realizar, por ello es importante su preparación, ya que son los directores de las instancias educativas a dirigir. Asimismo, la realización del aprendizaje en valores es una de las numerosas dificultades que enfrentan hoy las redes educativas, pues requiere acentuar la preparación de ser humano en su avanzar educativo de tal forma que pueda buscar una vida superior. La formación de calidad intenta preparar a los estudiantes a comprender las desconcertantes interrelaciones entre la ciencia, la innovación y los círculos sociales, financieros, políticos y sociales, de modo que, más tarde, prestando poca atención a su círculo de movimiento, tengan logros para participar en un emprendimiento que favorezca a la cimentación de una sociedad más agradable, más beneficiosa y más complaciente. Finalmente, consolidar la calidad formativa y las medidas ejecutivas suman al perfeccionamiento del individuo

y de la sociedad, pues vincula firmemente los pilares de la formación a la vida de los agentes de la educación.

Bases teóricas.

Teoría sistémica.

Existen una variedad de teorías relacionadas a la gestión educativa, Alvarado (1998), plantea el enfoque sistémico de la educación educativa al respecto refiere: El enfoque de los marcos como una clase expositiva, que permite, desde una perspectiva, la representación psicológica de un marco utilizando modelos para diseccionar la totalidad o las partes en colaboración con el examen de los procedimientos, reconociendo dificultades y arreglos potenciales, identificados para lograr el apoyo, la guía o mejora del sistema en sí. Por otra parte, en determinadas condiciones permite considerar nuevos modelos de sistemas que no existe aún, es decir, creaciones. Además, alude a que existen tipos de marcos o sistemas, como, por ejemplo: a) marcos característicos, que son aquellos que existen en la naturaleza genuina y explícitamente sin que el interés del hombre sea importante, es decir, existen de manera autónoma de la voluntad del hombre en físico y orgánico; b) Marcos artificiales, son aquellos que han sido creados por el hombre para efectuar con ciertos criterios y finalidades. Está dividido en marcos físicos artificiales y marcos sociales artificiales.

Teoría administrativa.

Valencia (2017), indica que, los directores de las instancias educativas son los que arreglan, clasifican, coordinan, controlan los estándares de calidad para el beneficio de la institución. Los administradores, directores o jefes son importantes para cualquier fundación única y fecunda ya que deben diseñar, dirigir y controlar los ciclos de las administraciones que dan. Cualquiera que sea la base, se debe elegir la instancia educativa o entidad y así utilizar los materiales que se necesite para optimizar el trabajo o la administración. Para ello, restauran planes y reglas, así como evalúan las consecuencias de ejecución de las capacidades que adjudican, organizan y controlan el trabajo en el establecimiento para alcanzar los objetivos ansiados. El jefe o supervisor debe orientar la mejora de los diferentes elementos de cada personal dentro de la fundación instructiva (Alvarado, 1996).

Arias y Cantón (2007), el jefe o director de las instituciones o entidades, deben ofrecer ayuda, responsabilidad, rumbo y activos materiales con el objetivo de que el personal pueda trabajar adecuadamente, situado para lograr los destinos. El jefe, gerente o director adquiere resultados y asegura los métodos y activos con respecto a preparar, refrescar, materiales, observar, corregir pifias, mejorar la base. Por otra parte, el personal intenta lograr objetivos y adquirir implica, activos importantes para alcanzar sus metas, para ello todo el personal debe cumplir para evaluar las consecuencias del desempeño de las metas. Después de la apreciación conjunta, los errores que surjan se remediarán (Alvarado, 2002).

Gestión educativa.

Es el conjunto enunciado de actividades cuya principal razón de existir es la ejecución de la aparente multitud de ejercicios de formación directiva que le permite cumplir con los destinos planteados (La Serna, 2002).

Según Pozner de Weinberg (1995), indicaba que, la gestión educativa es el ordenamiento de las actividades académicas incorporadas con la administrativa que hace un director, con diferentes técnicas, debidamente organizadas, para impactar las asignaturas del ciclo instructivo, que, a la luz de los objetivos, permiten liderar un sistema educativo del estado subyacente con el objetivo final de satisfacer una solicitud social particular. Es la exhibición fundamental del supervisor

También es conocida como la gestión escolar, así Chica (2007), menciona que, es la disposición de actividades interrelacionadas que adopta la red instructiva para avanzar y potenciar el logro del objetivo académico de la escuela.

Dimensiones de la gestión educativa.

Para las dimensiones de la gestión educativa, Arias (2017), lo precisa de la siguiente manera:

Dimensión institucional

Arias (2017), menciona que, es una asociación interna, siendo esta esencial para la buena marcha de una organización formativa. Esta medida nos accede saber cómo los trabajadores de la instancia educativa ofrecen sus tipos de asistencia en la asociación escolar, reconociendo cuáles son sus asignaciones, sus capacidades y cómo se

interrelacionan en el día a día cuando aceptan que sus capacidades están integradas; de tal manera, Frigerio y Poggi (1992), reconocen que, en la corporación insitucional, existen muchos ángulos auxiliares que se concretan en cada fundamento formativo que decide un estilo de actividad, destacando temas identificados con la estructura adecuada y organizativa que tiene la institución, sin dejar de aprovechar el tiempo y espacios accesibles para ir mejorando la actividad administrativa.

Dimensión pedagógica

El Ministerio de Educación (2015), menciona que, está vinculada directamente con las medidas de aprendizaje, que incluye actividades, por ejemplo, la programación curricular dependiente del enfoque de competencias, las metodologías de aprendizaje educativo, los ciclos académicos, la evaluación, el ambiente del docente y estudiantes, los materiales que se utiliza en la sala de estudio, así como el trabajo y la actualización pedagógica del profesor, para la UNESCO (2011), el proceso pedagógico es el ciclo crucial para formación educativa de los individuos que la integran. La metodología es considerada como la medida de aprendizaje educativo a través del perfeccionamiento curricular y la programación organizada en el Proyecto Curricular (PCI), así, los procedimientos metodológicos e instruccionales de la evaluación del aprendizaje y el uso de materiales y recursos de educación, adicionalmente se incorpora al trabajo de los educadores, a las prácticas académicas, a la administración de las metodologías educativas, a la demostración de estilos, a las asociaciones de los docentes y estudiantes para reforzar sus aptitudes (Hernández, 2013).

Dimensión administrativa

Chacón (1996), lo vincula directamente a la disposición de tareas y ejercicios para liderar la formación educativa, manejo de materiales y del dinero. El trabajador de la instancia educativa es el más significativo para el desempeño de las metas y considera algunas actividades, como, por ejemplo, la tarea y evaluación de capacidades, y además está dispuesto a un monitoreo de parte de las jefes inmediatos superiores, por ello, Senlle y Gutiérrez (2002), afirman que, la administración gerencial está fundamentalmente ordenada a la administración de bienes materiales y monetarios de la instancia educativa, pues es necesario el uso de normas para una buena la asociación con la finalidad de optimizar el trabajo especial que se brinda.

La calidad del servicio.

Para Condor y Durand (2017), es el trabajo especial que tiene su fundamento en conseguir la aprobación y aumento de la demanda de la empresa u organización para obtener que los usuarios utilicen los servicios ofertados. En la actualidad existe una inmersión de administraciones y rubros, en esta circunstancia, las organizaciones perciben la necesidad de tomar medidas para reforzar la naturaleza de la administración y en esta línea incrementar la satisfacción de sus clientes. Cabe destacar que el factor fundamental para atraer nuevos clientes y que tengan confianza en la institución es la naturaleza de la administración que brindan y su asociación está dispuesta participar en ofrecer habilidades competentes para sus clientes (Hernández, 2006).

Dimensiones de calidad de servicio.

Dimensión fiabilidad.

Entendida como las condiciones básicas que tiene el colaborador o servidor al cumplir sus funciones dentro de una institución u organización, al respecto, Cottle (1991).

Expresa que la calidad inquebrantable es la capacidad de ofrecer el soporte garantizado de manera confiable, resguardada y cautelosa. Incorpora puntualidad y todos los componentes que permiten al cliente ver sus grados de preparación e información experta (Condor y Durand, 2017).

Dimensión seguridad

Esta referida a cuanta seguridad brinda el servido en su organización o institución a los usuarios o clientes durante los procesos de cumplimiento de sus funciones; en esa dirección, Galvis (2011), refiere que, el bienestar respecto a la seguridad es la información, la consideración y las habilidades que ilustran los representantes, que despiertan validez y confianza, es la cortesía combinada con intelecto en el trabajo, es el efecto secundario de nombrar la situación al individuo adecuado, hábil, razonable y con las cualidades individuales vitales.

Dimensión capacidad de respuesta

Está asociado a la forma de responder a la demanda de los usuarios o clientes, en función a aspectos relacionados a la atención oportuna y fácil. En el consiente colectivo de Cottle (1991), sostiene que es el comportamiento para apoyar a los clientes y ofrecer una breve

asistencia que le brinde confianza, pues la satisfacción ideal de las responsabilidades asumidas y la apertura de la asociación en la atención al cliente genera resultados concebibles de alcanzar respuestas para mejorar la calidad educativa (Condor y Durand, 2017).

Dimensión empatía

Condor y Durand (2017), indica que, la empatía muy requerida en la sociedad, sobre todo en aquellas personas naturales o jurídicas que brindas una prestación de servicio en estos últimos tiempos, lo más demandado en los colaboradores o trabajadores de las organizaciones o instituciones es la empatía comunicacional, es decir no solo ponerse de lado en lugar del otro, (cliente o usuario), sino que debe de comunicarle esa predisposición de apoyo, Galvis (2011), sostiene que la empatía es la consideración personal que las organizaciones ofrecen a los usuarios, también es la aspiración de percibir lo que desean exactamente el cliente y localizar la reacción más adecuada. Ante todo, la compasión incorpora la correspondencia y la comprensión del cliente, pues, la correspondencia mantiene a los clientes y de esta forma llegan a comprender que la institución educativa busca mejorar cada día la calidad educativa.

Dimensión tangibilidad

Condor y Durand (2017), en este sentido, menciona que, está asociado directamente a los elementos perceptibles que perciben la subestructura, equipos, mobiliario y materiales, incluyendo el personal que labora en la instancia educativa los cuales son la fracción visible o notorio de la acogida del servicio. En ese orden de ideas, Cottle (1991), manifiesta que la calidad sustancial viene dictada por la presencia de prueba física, y los componentes o curiosidades que interceden en la disposición de las administraciones al cliente y esa sustancia incorpora: material de sostén, apariencia del personal, equipos y oficinas.

Hipótesis.

Existe una relación significativa entre gestión educativa del director y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODOS.

2.1. Tipo de investigación.

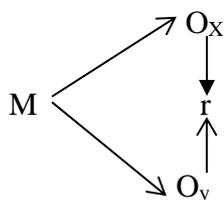
La actual indagación se encuentra dentro del tipo de investigación básica, basado en teorías con la finalidad de obtener datos, y con ello realizar aportes educativos.

2.2. Nivel de Investigación.

Es correlacional, para instituir la conexión entre las variantes de la indagación científica (Sánchez y Reyes, 1999).

2.3. Diseño de investigación.

Se encuentra en el diseño no experimental de corte transversal, pues los procesos de evaluación se realizan en un solo periodo de tiempo. El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: muestra

O_x: Observación de la variable gestión educativa

O_y: Observación de la variable calidad de servicio

r: correlación entre variables

De enfoque cuantitativo, pues ha permitido evaluar la información mediante la estadística. De nivel relacional, pues se buscó que las variables estén conectados o relacionados. Es observacional pue las variables no fueron controlados ya que la información reflejó el desarrollo característico de las ocasiones. Prospectivo, pues la base de la información se obtuvo de fuentes esenciales, es decir, directamente del ejemplo que se investiga. Transversal por el hecho de que los factores se estimaron una sola vez. Sistemático pues la investigación fáctica fue bivariada y se puso a prueba la hipótesis de estudio.

2.4. Población, muestra y muestreo.

Población.

Es el conjunto de los 60 profesores de los centros de enseñanza públicas y privadas que funcionan en la ciudad de Chachapoyas durante el año 2019.

Muestra.

Está representada por el 58,33% de la población, siendo 35 profesores de los centros de enseñanza estatal y privada de primaria que participan en el estudio.

Los criterios de inclusión fueron dados por los docentes y directores con título de educación primaria nombrados de los centros de enseñanza públicas, en las no estatales los docentes y directores con título de educación primaria, y los criterios de exclusión fueron los futuros docentes (practicantes) de los institutos y de la Universidad y profesionales dedicados a la enseñanza en primaria de otras profesiones.

Muestreo.

Según Sánchez y Reyes (1999), la muestra debe ser representativa, pues se saca de la población, en este sentido, el muestreo es no probabilístico, es decir a criterio de los investigadores, además se basa en el veredicto o la finalidad particular del por qué se ha seleccionado la muestra.

2.5.Métodos

Se aplica el método deductivo hipotético y analítico sintético, pues todos los datos son procesados e interpretados para tomar decisiones (Hernández, et al., 2010), que ayuden al verificar la correspondencia que concurre entre la gerencia pedagógica y la condición de trabajo que se produce en los centros de enseñanza estatal y privadas de educación primaria en la Ciudad de Chachapoyas.

2.6.Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Escala de medición.
Gestión Educativa	Institucional	Planificación de acciones. Organización de personal. Funciones del personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifica el director(a) las acciones educativas en consenso con todo el personal de la I.E. 2. En la planificación el director prevé los materiales, recursos y otros aspectos que tienen que ver con las acciones educativas. 3. El director(a) para el cumplimiento de sus funciones organiza al personal. 4. Para organizar al personal de la I.E. lo hace en base a normas o dispositivos legales. 5. El director(a) asigna funciones de forma democrática. 6. El director(a) promueve la autonomía en las funciones de personal. 	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	Escala de Likert. Nunca (N) = 1 A veces (AV) = 2 Casi Siempre (CS)=3 Siempre (S) = 4
	Pedagógica	Enseñanza aprendizaje Control y monitoreo. Capacitación docente	<ol style="list-style-type: none"> 7. El director(a) promueve la enseñanza aprendizaje en base a competencias. 8. El director(a) promueve capacitaciones para la utilización de metodologías activas. 9. El director(a) promueve una evaluación formativa para el logro de una educación de calidad. 10. El director(a) realiza el control y monitoreo para apoyar en el desarrollo de una educación de calidad. 11. El director(a) propicia espacios para una enseñanza aprendizaje cooperativa. 12. El director(a) realiza capacitaciones para el desarrollo de planes de mejora. 		

	Administrativa	Utilización de recursos. Cumplimiento de norma. Control de información.	<p>13. El director(a) usa los recursos de forma racional y adecuada.</p> <p>14. El director(a) promueve una actitud de confianza con el recurso humano.</p> <p>15. El director(a) toma en consideración los objetivos para el buen manejo de los recursos financieros.</p> <p>16. El director(a) promueve la participación de todo el personal para la entrega de los recursos educativos a tiempo.</p> <p>17. El director(a) se basa en las normas y disposiciones establecidas para manejar los recursos de la institución.</p> <p>18. El director(a) da a conocer el manejo de los recursos de la instancia educativa.</p> <p>19. El director(a) realiza gestiones para el mejoramiento de los servicios educativos</p>		
Calidad de servicio	Fiabilidad	Habilidad para brindar el servicio de forma cuidadosa. Puntualidad en el servicio promedio.	<p>1. La institución educativa cuando promete algo en cierto tiempo, lo cumple.</p> <p>2. Cuando el cliente tiene un problema, la institución educativa muestra un sincero interés en resolverlo.</p> <p>3. La institución educativa brinda un servicio de confianza.</p> <p>4. La institución educativa proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo.</p> <p>5. La institución educativa siempre responde a las necesidades del cliente.</p>	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	Escala de Likert. Nunca (N) = 1 A veces (AV) = 2 Casi Siempre (CS)=3 Siempre (S) = 4
	Seguridad	Actitud de atención al cliente. Preocupación por los intereses y necesidades de los clientes.	<p>6. Infunde confianza el comportamiento de los trabajadores o empleados en la institución.</p> <p>7. Se siente seguro cuando realiza operaciones, transacciones u otras actividades con la institución educativa.</p>		

		Conocimientos profesionales mostrados por el personal.	<p>8. Los empleados o trabajadores de la institución se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.</p> <p>9. Los empleados o trabajadores de la institución siempre son corteses de manera constante con los usuarios.</p> <p>10. Los empleados o trabajadores de la institución demuestran sus conocimientos profesionales frente a diferentes preguntas que realizan los usuarios.</p>		
	Capacidad de respuesta	Cumplimiento a tiempo de los compromisos. Accesibilidad a la organización educativa. Rapidez en el servicio.	<p>11. La institución educativa mantiene informados a los usuarios con respecto a cuándo se realizarán las actividades.</p> <p>12. Los empleados o trabajadores de la institución siempre brindan un servicio rápido al usuario.</p> <p>13. Los empleados o trabajadores de la institución, siempre está dispuesto a ayudar al usuario.</p> <p>14. Los empleados o trabajadores nunca se encuentran demasados ocupados para ayudar a los usuarios.</p>		
	Empatía	Lenguaje claro con la atención e información al cliente. Atención a la enseñanza personalizada. Amabilidad con que se trata a los usuarios.	<p>15. La institución educativa brinda atención individualizada a los usuarios.</p> <p>16. La institución educativa se preocupa por los intereses de los usuarios.</p> <p>17. Los empleados o trabajadores atienden las necesidades de sus necesidades específicas de los usuarios.</p> <p>18. La institución educativa tiene horarios de atención para atender a sus usuarios.</p>		
	Tangibilidad	Apariencia de los equipos de apoyo. Apariencia de las instalaciones físicas. Presentación del personal.	<p>19. La institución educativa tiene quipos de aspectos moderno.</p> <p>20. Las instalaciones físicas de la institución educativa, son atractivos.</p> <p>21. Los empleados o trabajadores de la institución se ven pulcros.</p> <p>22. Los materiales asociados con el servicio, son visualmente atractivos para la institución.</p>		

2.7. Análisis de datos

Los datos recopilados del cuestionario realizado en el trabajo de campo, fueron tabulados Excel 2013 y en el SPSS V23.0, para el recuento de las dimensiones y los indicadores. Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva e inferencial que permitirá obtener indicadores descriptivos como:

- ✓ Tablas o cuadros de distribución de frecuencias, que permitirá identificar las proporciones porcentuales % de las condiciones o peculiaridades de las interrogantes del cuestionario que se realizó.
- ✓ Figuras o gráficos estadísticos de barras, que permitirá representar gráficamente las condiciones o peculiaridades de las interrogantes del cuestionario que se realizó.
- ✓ Estadígrafos inferenciales, para la prueba de hipótesis, la Rho de Spearman con un nivel de significancia de 5% de esta forma que permitirá describir el comportamiento de los indicadores cuantitativos de los indicadores de la variable.

Se probará y contrastará la hipótesis de exploración, esta será comprobada y disendida de acuerdo al diseño de investigación descriptivo.

Para la presentación de datos

Las resultas se presentaron en tablas y figuras.

III. RESULTADOS.

Tabla 1. Niveles de la gestión educativa en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	12	34,3	34,3	34,3
	Insuficiente	19	54,3	54,3	88,6
	Eficaz	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

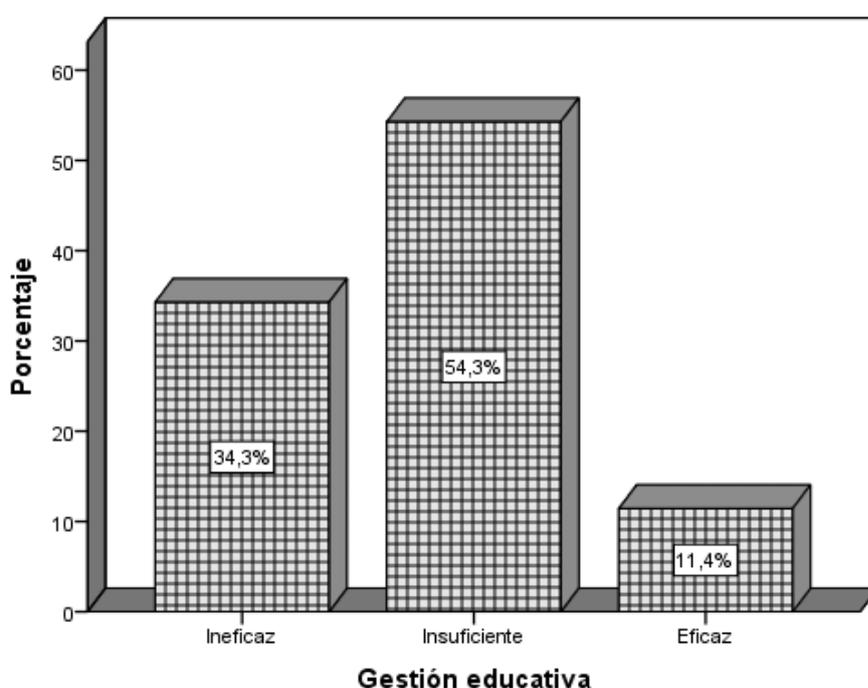


Figura 1. Niveles porcentuales de la gestión educativa en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

La tabla 1 y figura 1, señalan los niveles de la gestión educativa donde el 54,3% de los encuestados afirmaron que la gestión educativa está en un nivel insuficiente, el 34,3 % de los encuestado afirman que la gestión es ineficaz y el 11,4% de los participantes afirman que la gestión educativa del director tiene un nivel eficaz en las instancias de enseñanza estatal y privada de Chachapoyas, 2019.

Tabla 2. Niveles de la calidad de servicio de las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

		Frecuencia	Porcentaie	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	28,6	28,6	28,6
	Moderado	20	57,1	57,1	85,7
	Alto	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

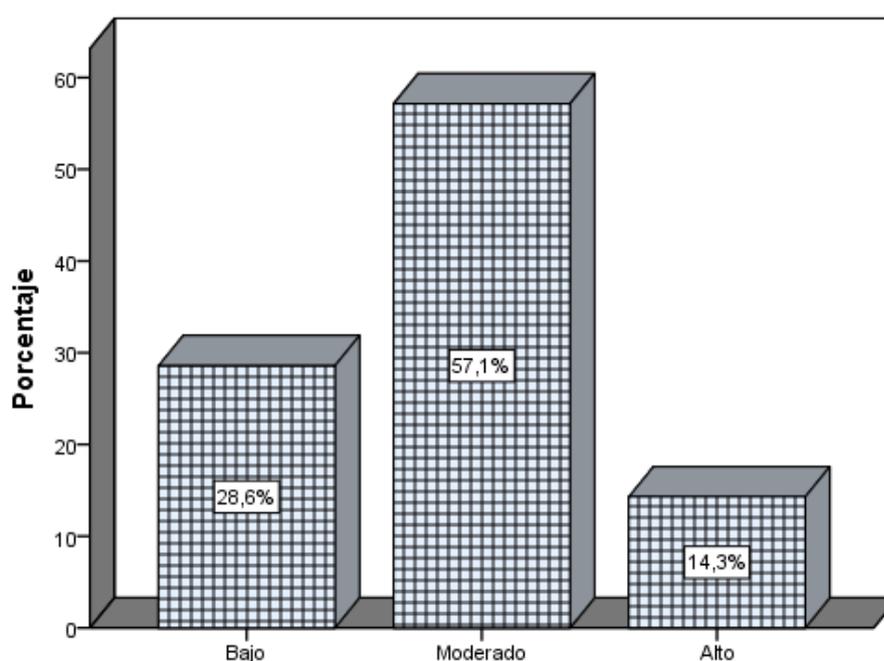
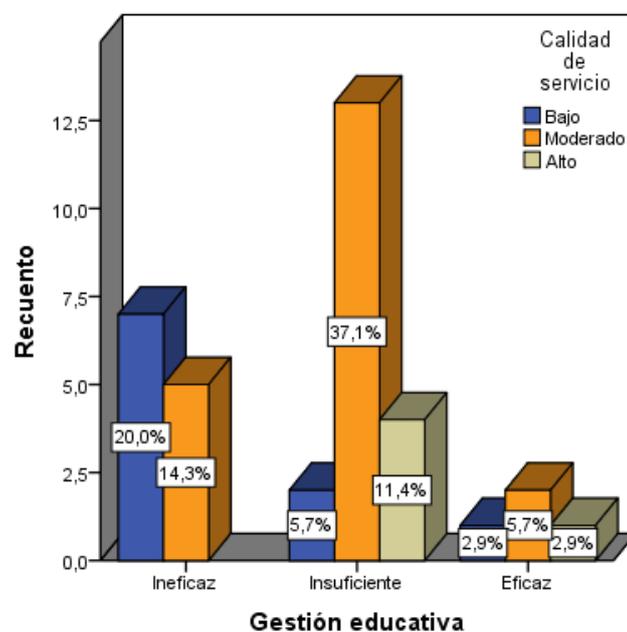


Figura 2. Niveles porcentuales de la calidad de servicio de las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Las resultados de la tabla y figura evidencian que el 57,1% de los participantes señalaron que la calidad de los servicios se visualiza en un nivel moderado, el 28,6% de los sondeados anuncian que la calidad de servicio está en un nivel bajo, el 14,3% hace referencia que la variable se muestra en un nivel alto en las instancias de enseñanza estatal y privada de Chachapoyas, 2019.

Tabla 3. Niveles de contingencia de la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

		Calidad de servicio			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Gestión educativa	Ineficaz	Recuento	7	5	0	12
		% del total	20,0%	14,3%	0,0%	34,3%
	Insuficiente	Recuento	2	13	4	19
		% del total	5,7%	37,1%	11,4%	54,3%
	Eficaz	Recuento	1	2	1	4
		% del total	2,9%	5,7%	2,9%	11,4%
Total	Recuento	10	20	5	35	
	% del total	28,6%	57,1%	14,3%	100,0%	



De los resultados se hace mención que la gestión educativa está en un nivel insuficiente cuando la calidad está un nivel moderado, el 20% de los encuestados mencionaron que la gestión educativa se establece en un nivel ineficaz cuando la calidad de servicio está en un nivel bajo, y el 14,3% de los sondeados afirman que la condición es ineficaz pero cuando la calidad está en un nivel moderado, asimismo otros 11,4% indican que la que la gestión se sitúa en un nivel insuficiente frente a un nivel alto de la calidad, asimismo el 5,7% indican que la gestión es insuficiente cuando la calidad el bajo, el mismo porcentaje afirman que la gestión es eficaz cuando la calidad del servicio es moderado. Por lo tanto, la figura dispone que la relación entre ambas variables es moderada.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Tabla 4. Relación y significancia de la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Correlaciones				
			Gestión educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Las resultados obtenidos que se valoran en la tabla 4, se discurre el grado de correlación entre las variables definidas por el Rho de Spearman que señala el 0,441, lo que indica la preexistencia de una relación moderada y un $\rho = 0,000 < 0,05$; concurriendo a la condición de refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo que se afirma que tiene correspondencia la gestión educativa y la calidad de servicio en las instancias educativas de primaria pública y privada de Chachapoyas, 2019.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Tabla 5. Relación y significancia de la gestión institucional y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Correlaciones				
			Gestión educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Las resultas obtenidos que se observa en la tabla 5, se presenta el grado de correlación entre las variables definidas por el Rho de Spearman que señala el 0,541 lo que indica la preexistencia de una relación moderada y un $\rho = 0,000 < 0,05$; concurriendo a la condición de refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo que se afirma que tiene correspondencia la gestión institucional y la calidad de servicio en las instancias de enseñanza de primaria pública y privada de Chachapoyas, 2019.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Tabla 6. Relación y significancia de la gestión pedagógica y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

			Gestión educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coefficiente de correlación	1.000	.338**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	35	35
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.441**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Las resultados obtenidos que se observa en la tabla 6, se presenta el grado de correlación entre las variables definidas por el Rho de Spearman que señala el 0,338, lo que indica la preexistencia de una relación moderada y un $\rho = 0,000 < 0,05$; concurriendo a la condición de refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo que se afirma que tienen correspondencia la gestión pedagógica y la calidad de servicio en las instancias educativas de primaria pública y privada de Chachapoyas, 2019.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Tabla 7. Relación y significancia de la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, 2019.

Correlaciones				
			Gestión educativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Las resultados obtenidos que se observa en la tabla 7, se presenta el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman que señala el 0,572, lo que indica la preexistencia de una relación moderada y un $\rho = 0,000 < 0,05$; teniendo la condición de refutar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, aseverando que tiene correspondencia la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instancias de enseñanza primaria pública y privada de Chachapoyas, 2019.

IV. DISCUSIÓN

La gerencia formativa de las instancias educativas a nivel mundial, requiere de una administración de calidad, en este sentido, se tiene en cuenta la calidad de servicio educativo que brinda, ya sean estos, en calidad de privados o estatales; es imperiosa la necesidad de velar por este servicio, pues estos son los que conllevan a optimizar la eficacia educativa (Chacón, 2014).

La investigación de acuerdo a la tabla 1, indica que, los niveles de la gestión educativa, de las centros de enseñanza pública y privada, es insuficiente, pues así lo refleja el 54,3% de los encuestados, el 34,3% indican que es ineficaz y eficaz, es 11,4%; en este sentido, el estudio de Díaz (2017), relacionado a los niveles de calidad de la gestión educativa en los centros de enseñanza del distrito de Iquitos, de nivel descriptivo, nos indican que 29,4% es malo, el 41,2% es regular y el 29,4% es bueno, de esta forma, va depender, de cuanto ímpetu puedan poner los trabajadores o empleados para mejorar estas circunstancias (Cottle,1991), asimismo Condor (2017), indicaba que, cuando los empleados o trabajadores son comunicados que habrá encuesta para saber cómo va la empresa u organización, en ese día todos ponen el esfuerzo necesario para que todo vaya bien, esto es lo que ha pasado con nuestra investigación, así también lo indica la muestras que menciona García (2002), para ello

En la tabla 2, de los niveles de calidad de servicio de los centros de enseñanza pública y privada, es moderado, pues así lo indica el 57,1% de los encuestados, el 28,6% muestran que es bajo y el 14,3% mencionan que es alto; así el estudio de Elliot (2017), referido a la calidad de servicio indica que, el 59,2% de los participantes, mencionan que es mediano, el 32,6% indican que es bajo, y el 8,2% indican que se encuentra en muy alto; sin embargo todo ello, implica esfuerzo para optimizar la calidad de servicio en las instancias de enseñanza tal como lo menciona Marrujo (2010).

En la tabla 3, se indica que los niveles de contingencia de gerencia formativa y la cualidad del trabajo de los centros de enseñanza privada y estatal de la ciudad de Chachapoyas, se encuentra entre insuficiente y moderado, con 37.1%, a la vez es insuficiente y alto con un 11.4%, todo esto con lleva a que tenga relación estas variables, pues son porcentajes altos en comparación a los demás, entonces vamos a tener en consideración a Pariona (2018), a través de los porcentajes altos indujo la relación entre variables, con el cual coincidimos, y nuestro dato es apoyado también por Suarez (2014).

Con Cahuas (2011) y Caruajulca (2016), se coincide en los resultados, pues para ellos la gerencia formativa y la cualidad del trabajo que se ofrece en las instancias educativas,

siempre tienen relación, así en la tabla 4, indicamos que a través de $\rho = 0,000 < 0,05$, se deja notar la correspondencia entre ambas variantes, con sus dimensiones que evocaron los resultados emitidos, es por ello que, Elliot (2017), al realizar su estudio de la gerencia formativa y la cualidad del trabajo, las resultas de la prueba de hipótesis con R de Pearson posee el valor 0,9371; induciendo a una relación altamente significativa entre estas variables, así $p = 0,000 < 0,05$; de esta manera, se está demostrando la relación existente entre las variables, es así como lo demuestra nuestro estudio.

De acuerdo a Pariona (2017), cuando específica, sobre la gerencia formativa que tiene correspondencia con la cualidad del trabajo que brindan, ya sean éstas privadas o particulares, indica que tienen una buena correlación, estamos de acuerdo, con lo que menciona, pues la prueba de hipótesis que se ha obtenido en nuestra investigación relacionada a la gerencia institucional y la cualidad de trabajo, las resultas fueron favorables, es decir, $\rho = 0,000 < 0,05$, de la tabla 5, nos indica la correspondencia que hay entre estas variables; de igual manera, el estudio de Hurtado (2017), basado en gerencia institucional y la cualidad del trabajo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo de investigación correlacional, con la participación de 80 centros de enseñanza primaria y secundaria, y aplicado la prueba piloto a 15 instituciones, las resultas obtenidos es a través de la prueba estadística Rho de Spearman, donde $p = 0,000 < 0,05$, pues se halla una fuerte confiabilidad de 0,893; de esta manera se puede indicar que ambas variables tienen una relación significativa, por lo tanto, son resultas similares que se ha obtenido con nuestro estudio.

Tasayco (2017), nos informa que la gerencia formativa tiene relación significativa con la calidad de servicio que otorgan las entidades, ya sean estas privadas o estatales, lo importante es verificar ese servicio que con el tiempo ayude a los futuros profesionales o futuros residentes de esta sociedad a mejorar cada día, así en nuestra investigación, considerando las variantes de gestión pedagógica y cualidad del trabajo, se indica que, $\rho = 0,000 < 0,05$, tabla 6, dando por resultado que existe la relación entre ambas variables, así, se puede establecer que existe relación entre gestión educativa y calidad de servicio; asimismo, el estudio de Ángeles (2017), basado en la calidad y la gerencia pedagógica, del centro de enseñanza N° 88229 “San Juan” de primaria en Chimbote, con la participación de 18 docentes y con una investigación correlacional; los resultados, han indicado que existe relación directa entre estas variables, pues los valores estadísticos R de Pearson es significativo al 5%, siendo $p = 0,033 < 0,005$; por lo tanto, se deja notar la una relación significativa.

Lo indicado por García et al. (2018), que, tiene una correspondencia significativa entre las variantes de estudio de la gerencia administrativa y calidad de trabajo, esto se verifica en la tabla 7, con $p = 0,000 < 0,05$; de nuestro estudio, pues las resultados obtenidos nos brindan esa relación; sin embargo, el estudio de Suárez y Talavera (2015), basado en estas mismas variables, al trabajar con instituciones educativa de primaria de la red N° 07, de la UGEL N° 06 de Ate Vitarte en Lima, con 132 profesore y su muestra de 98, con muestreo probabilístico, utilizando el método hipotético deductivo, bajo el enfoque cuantitativo, los resultados indican que no existe relación, $p > 0,05$; es decir 0,546; esto implica que los jefes inmediatos superiores tienen poca participación en la labor institucional y no permiten la capacitación de los trabajadores, así, la gestión administrativa es ineficiente y la calidad de servicio no es buena.

V. CONCLUSIONES

- ✓ La gestión institucional y la calidad de servicio tienen relación así lo indica la Tabla 5, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,541 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.
- ✓ La gestión pedagógica y la calidad de servicio tienen relación así lo indica la Tabla 6, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,338 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.
- ✓ La gestión administrativa y la calidad de servicio tienen relación así lo indica la Tabla 7, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,572 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.
- ✓ Finalmente, se puede indicar que, la gestión educativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación primaria pública y privada de la ciudad de Chachapoyas, existe relación entre las variables, esto es de acuerdo con la tabla 4, considerando una Rho de Spearman que señala el 0,441 y $\rho = 0,000 < 0,05$; siendo significativa la prueba.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Existe una conexión decente entre los factores instructivos de la administración del del encargado de la dirección con la naturaleza de la administración en los establecimientos formativos, se prescribe mantener el grado de reconocimiento de los clientes, intentando prescribir a todo el personal que pretendan optimizar cada día la atención para estar satisfecho, así poder plasmar la eficacia y la naturaleza de la administración en la atención al cliente.

- ✓ A los directores de los centros de enseñanza de primaria públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas se recomienda que pongan más énfasis la dimensión institucional con la finalidad de que organicen internamente a los docentes y administrativos para que brinden eficazmente sus trabajos especiales en la organización escolar cuáles son sus tareas internamente de los directivos.

- ✓ Para el campo metodológico y de investigación, se recomienda que futuras investigaciones deberían incluir también al nivel secundario, puesto que en la presente investigación solo se trabajó con el nivel primario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. (1996). *Gerencia Educativa. Desafíos y oportunidad*. Ediciones Vallejanas.
- Alvarado, O. (1998). *Gestión educativa enfoques y procesos*. Fondo editorial de la Universidad de Lima.
- Alvarado, O. (2002). *Gestión educativa. Instrumentos*. Udegraf.
- Ángeles, G. T. (2017). *Gestión de calidad y gestión pedagógica en docentes de Institución Educativa N° 88229-Chimbote 2017* [Tesis de maestría, Universidad San Pedro].
- Arias, A., y Cantón, I. (2007). La dirección y el liderazgo: aceptación, conflicto y calidad. *Revista de Educación*, 345, 229-254.
http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345_10.pdf
- Arias, L. I. (2017). *Gestión educativa y su relación con la práctica docente en Instituciones educativas* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1911/CARATULA_ARIAS%20CAHUANA%20LIDIA%20ISABEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cahuas, J. (2011). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10*. Recuperado el 10/10/2019 De <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1667>.
- Chacón, L. (2014). Gestión Educativa del siglo XXI: bajo el paradigma Emergente de la Complejidad. *Omnia*, 20(2). Pp. 150-161.
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73735396006.pdf>
- Caruajulca, N. (2016). *Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza- Amazonas- 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas].
- Chacón, F. (1996). *Administración de Personal*. Panapo.
- Chica, C. A. B. (2007). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista politécnica*, 3(5),19-31.
- Chircca, G. y Reyes, M. (2014). *Relación del liderazgo del director y la gestión institucional en los centros de educación básica alternativa de la unidad de*

- gestión educativa local 07 de San Borja- 2014* [Tesis de posgrado, Universidad cesar vallejo, Trujillo].
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Díaz de santos.
- Condor, B. M., y Durand, F. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio Iron GYM Huancayo-2013* [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1286/TESIS%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, S. L. (2017), *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales nivel secundaria, Zona Urbana Distrito de Iquitos 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos].
- Elliot, J. A. (2017). *La gestión estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara – Ayacucho* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, Lima]. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1355/TM%20CE-Ge%203124%20E1%20-%20Elliot%20Arias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frigerio, G. y Poggi, M. (1992). *Las instituciones educativas cara y ceca*. ROQVEL.
- García, M. (2002). *La calidad de las instituciones educativas y algunas de sus dimensiones básicas en revista educación*. Madrid N° 329.
- García, Juárez y Salgado. (Mayo - agosto 2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Rev. Cubana Edu. Superior*, (37), 2, 206-216.
- Gómez, A. (2000). *Un aporte sobre calidad en educación*. <http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>
- Glaviz, I.G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo.
- Hernández, H. (2006). *Servicio y atención al cliente*. Guatemala: prensa libre.
- Hernández, M. (2017). Procesos de evaluación de las competencias desde la socioformación. *Ra Ximhai*, 9(4), 11-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46129004001>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Editores.

- Hurtado, C. R. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima].
- Marrujo, R. (2010). *Las prácticas de la gestión y el liderazgo directivo como desafío para el logro de la calidad educativa*. Escuela de Calidad.
- Ministerio de Educación (2017). *Compromisos de Gestión Escolar*. MINEDU.
- Morin, E. (2002). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Insep.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Pariona, M. (2018). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana* [Tesis de postgrad, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Lima]
- Pozner de Weinberg, P. (1995). *El directivo como gestor de aprendizajes escolares*. Aique.
- Sánchez, R. y. Reyes, H. (1999). *Métodos y diseño de investigación*. Acento Editorial.
- Silva, R. (2016). *La gestión institucional y la calidad de servicio educativo ofertado por la institución educativa nacional San Felipe del distrito de Comas* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima].
- Suarez, J. (2014). *Evaluación de la gestión escolar y su relación con la calidad de servicio del colegio Juan Montalvo de la ciudad de Machala, provincia de oro-Ecuador, periodo 2013-2014* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima].
- Suárez, L. A., y Talavera, R. R. (2015). *La gestión administrativa y calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte-2014* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima].http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8016/Suarez_CLA-Talavera_SRR.pdf?sequence=1
- Tasayco, C. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las Instituciones educativas públicas de nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04. Lima*, [tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo]
- UNESCO en Perú (1ra ed.) (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas Básicas*. Ediciones lance grafico SAC.
- Valencia, E. (2017). *La gestión educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativa iniciales de la Red N° 09 ate Vitarte-2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”,

Lima]. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1307/TM%20CE-Ge%203097%20V1%20-20Valencia%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1.

CUESTIONARIO

OBJETIVO.

Medir el nivel de gestión educativa de los directores de las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas.

INSTRUCCIONES.

Estimado/a participante, el presente cuestionario tiene el propósito de comprender la presencia de la gestión educativa del director en la institución educativa donde elabora. Por favor, signar su contestación en el cuadro tal como lo percata. Su aporte servirá para un trabajo de investigación y será manejado de manera confidencial.

DATOS INFORMATIVOS.

1. Institución educativa.
público () privado()
2. Cargo.....
condición: nombrado () Contratado() Destacado ()
3. Género: M() F()
Tiempo de servicio: menos de 2 años () de 2 a 5 años () + de 5 ()

Escalas	Símbolo	Valor
Nunca	N	1
A veces	AV	2
Casi siempre	CS	3
Siempre	S	4

VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA					
Dimensión: Institucional					
N°	ÍTEMS	N	AV	CS	S
1	Planifica el director(a) las acciones educativas en consenso con todo el personal de la I.E.				
2	En la planificación el director prevé los materiales, recursos y otros aspectos que tienen que ver con las acciones educativas.				
3	El director(a) para el cumplimiento de sus funciones organiza al personal.				
4	Para organizar al personal de la I.E. lo hace en base a normas o dispositivos legales.				
5	El director(a) asigna funciones de forma democrática.				
6	El director(a) promueve la autonomía en las funciones de personal.				
Dimensión: Pedagógica					
	ÍTEMS	N	AV	CS	S
7	El director(a) promueve la enseñanza aprendizaje en base a competencias.				
8	El director(a) promueve capacitaciones para la utilización de metodologías activas.				
9	El director(a) promueve una evaluación formativa para el logro de una educación de calidad.				
10	El director(a) realiza el control y monitoreo para apoyar en el desarrollo de una educación de calidad.				
11	El director(a) propicia espacios para una enseñanza aprendizaje cooperativa.				
12	El director(a) realiza capacitaciones para el desarrollo de planes de mejora.				
Dimensión: Administrativa					
	ÍTEMS	N	AV	CS	S
13	El director(a) usa los recursos de forma racional y adecuada.				
14	El director(a) promueve una actitud de confianza con el recurso humano.				
15	El director(a) toma en consideración los objetivos para el buen manejo de los recursos financieros.				
16	El director(a) promueve la participación de todo el personal para la entrega de los recursos educativos a tiempo.				
17	El director(a) se basa en las normas y disposiciones establecidas para manejar los recursos de la institución.				
18	El director(a) da a conocer el manejo de los recursos de la instancia educativa.				
19	El director(a) realiza gestiones para el mejoramiento de los servicios educativos				
VARIABLE. CALIDAD DE SERVICIO					
Dimensión: Fiabilidad					
N°	ÍTEMS	N	AV	CS	S
1	La institución educativa cuando promete algo en cierto tiempo, lo cumple.				
2	Cuando el cliente tiene un problema, la institución educativa muestra un sincero interés en resolverlo.				
3	La institución educativa brinda un servicio de confianza.				
4	La institución educativa proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo.				
5	La institución educativa siempre responde a las necesidades del usuario				
Dimensión: Seguridad					
N°	ÍTEMS	N	AV	CS	S
6	Infunde confianza el comportamiento de los trabajadores o empleados en la institución.				

7	Se siente seguro cuando realiza operaciones, transacciones u otras actividades con la institución educativa.				
8	Los empleados o trabajadores de la institución se preocupan por los intereses y necesidades de los usuarios.				
9	Los empleados o trabajadores de la institución siempre son corteses de manera constante con los usuarios.				
10	Los empleados o trabajadores de la institución demuestran sus conocimientos profesionales frente a diferentes preguntas que realizan los usuarios.				
Dimensión: Calidad de respuesta					
N°	ÍTEMS	N	AV	CS	S
11	La institución educativa mantiene informados a los usuarios con respecto a cuándo se realizarán las actividades.				
12	Los empleados o trabajadores de la institución siempre brindan un servicio rápido al usuario.				
13	Los empleados o trabajadores de la institución, siempre están dispuestos a ayudar al usuario.				
14	Los empleados o trabajadores nunca se encuentran demasiados ocupados para ayudar a los usuarios.				
Dimensión: Empatía					
N°	ÍTEMS	N	AV	CS	S
15	La institución educativa brinda atención individualizada a los usuarios.				
16	La institución educativa se preocupa por los intereses de los usuarios.				
17	Los empleados o trabajadores atienden las necesidades de sus necesidades específicas de los usuarios.				
18	La institución educativa tiene horarios de atención para atender a sus usuarios.				
Dimensión: Tangibilidad					
N°	ÍTEMS	N	AV	CS	S
19	La institución educativa tiene equipos de aspectos modernos.				
20	Las instalaciones físicas de la institución educativa, son atractivas.				
21	Los empleados o trabajadores de la institución se ven pulcros.				
22	Los materiales asociados con el servicio, son visualmente atractivos para la institución.				

Fuente: Tasayco. (2017)

Anexo 2. Solicitudes a instituciones educativas para aplicar los instrumentos

Solicita: Aplicar instrumento de investigación

Señor:

JOSÉ CHUECHA CHUECHA
Director de la LE "ÁLFRED NÓVEL"

Señor Director:

Los suscritos, GÓNGORA LOJA WILY MANUEL, identificado con su respectivo documento de identidad N° 70034757 y SOPLA VILCA ROCIO, identificada con su respectivo documento de identidad N° 47720767 Bachiller de la Escuela Profesional de Educación, especialidad Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas respetuosamente nos dirigimos a usted para exponer lo siguiente:

Que al haber formulado el título de nuestro proyecto de tesis: "GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019", tenemos la necesidad de ejecutar instrumentos, que serán dos cuestionarios dirigidos a los docentes del nivel primaria. Es por ello, que acudimos a su Despacho, con la finalidad de solicitarle tenga a bien la aplicación de dichos instrumentos para dar realce a nuestro informe de investigación.

Con la certeza de que la presente tendrá la acogida de su parte, adjunto dos cuestionarios que medirán la gestión educativa del director y calidad de servicio. Sin otra particularidad hacemos propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de nuestro agradecimiento y especial consideración.


26 NOV. 2019

Chachapoyas, 26 de noviembre de 2019

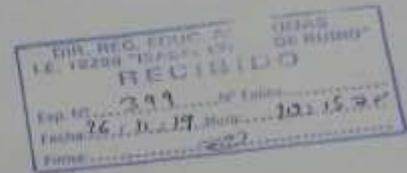
Bach. GÓNGORA LOJA WILY MANUEL
DNI N° 70034757

Bach. SOPLA VILCA ROCIO
DNI N° 47720767

Solicita: Aplicar instrumento de investigación

Señor:

BELIZARIO LÓPEZ ALVARADO
Director de la LE "ISABEL LYNCH DE RUBIO" N°18288



Señor Director:

Los suscritos, GÓNGORA LOJA WILY MANUEL, identificado con su respectivo documento de identidad N° 70034757 y SOPLA VILCA ROCIO, identificada con su respectivo documento de identidad N° 47720767 Bachiller de la Escuela Profesional de Educación, especialidad Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas respetuosamente nos dirigimos a usted para exponer lo siguiente:

Que al haber formulado el título de nuestro proyecto de tesis: **"GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019"**, tenemos la necesidad de ejecutar instrumentos, que serán dos cuestionarios dirigidos a los docentes del nivel primaria. Es por ello, que acudimos a su Despacho, con la finalidad de solicitarle tenga a bien la aplicación de dichos instrumentos para dar realce a nuestro informe de investigación.

Con la certeza de que la presente tendrá la acogida de su parte, adjunto dos cuestionarios que medirán la gestión educativa del director y calidad de servicio. Sin otra particularidad hacemos propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de nuestro agradecimiento y especial consideración.

Chachapoyas, 26 de noviembre de 2019

Bach. GÓNGORA LOJA WILY MANUEL
DNI N° 70034757

Bach. SOPLA VILCA ROCIO
DNI N° 47720767

LE PRIMARIA Y SECUNDARIA
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"
TRABAJO ACADÉMICO
NÚMERO 1742 DE 19 EF
FECHA 26 DE 11 DE 19
HORA _____ FOLIA _____

Solicita: Aplicar instrumento de investigación

Señor:

MARCOS SOLSOE MONTOYA
Director de la LE "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

Señor Director:

Los suscritos, GÓNGORA LOJA WILY MANUEL, identificado con su respectivo documento de identidad N° 78034757 y SOPLA VILCA ROCIO, identificada con su respectivo documento de identidad N° 47720767 Bachiller de la Escuela Profesional de Educación, especialidad Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas respetuosamente nos dirigimos a usted para exponer lo siguiente:

Que al haber formulado el título de nuestro proyecto de tesis: "GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019", tenemos la necesidad de ejecutar instrumentos, que serán dos cuestionarios dirigidos a los docentes del nivel primaria. Es por ello, que acudimos a su Despacho, con la finalidad de solicitarle tenga a bien la aplicación de dichos instrumentos para dar realce a nuestro informe de investigación.

Con la certeza de que la presente tendrá la acogida de su parte, adjunto dos cuestionarios que miden la gestión educativa del director y calidad de servicio. Sin otra particularidad hacemos propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de nuestro agradecimiento y especial consideración.

Chachapoyas, 26 de noviembre de 2019

Bach. GÓNGORA LOJA WILY MANUEL
DNI N° 78034757

Bach. SOPLA VILCA ROCIO
DNI N° 47720767



Solicita: Aplicar instrumento de investigación

Señor:

PEDRO GIL GÓMEZ SERVÁN
Director de la I.E "SAN JUAN DE LA LIBERTAD"

Señor Director:

Los suscritos, GÓNGORA LOJA WILY MANUEL, identificado con su respectivo documento de identidad N° 70034757 y SOPLA VILCA ROCIO, identificada con su respectivo documento de identidad N° 47720767 Bachiller de la Escuela Profesional de Educación, especialidad Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas respetuosamente nos dirigimos a usted para exponer lo siguiente.

Que al haber formulado el título de nuestro proyecto de tesis: "GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019", tenemos la necesidad de ejecutar instrumentos, que serán dos cuestionarios dirigidos a los docentes del nivel primaria. Es por ello, que acudimos a su Despacho, con la finalidad de solicitarle tenga a bien la aplicación de dichos instrumentos para dar realce a nuestro informe de investigación.

Con la certeza de que la presente tendrá la acogida de su parte, adjunto dos cuestionarios que medirán la gestión educativa del director y calidad de servicio. Sin otra particularidad hacemos propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de nuestro agradecimiento y especial consideración.

Chachapoyas, 26 de noviembre de 2019

Bach. GÓNGORA LOJA WILY MANUEL
DNI N° 70034757

Bach. SOPLA VILCA ROCIO
DNI N° 47720767

Solicita: Aplicar instrumento de investigación

Señor:

PEDRO H. FERNÁNDEZ VENTURA
Director de la LE "MIGUEL RUBIO" N°18001

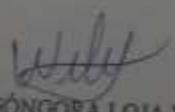
Señor Director:

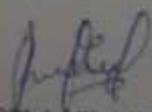
Los suscritos, GÓNGORA LOJA WILY MANUEL, identificado con su respectivo documento de identidad N° 70034757 y SOPLA VILCA ROCIO, identificada con su respectivo documento de identidad N° 47720767 Bachiller de la Escuela Profesional de Educación, especialidad Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas respetuosamente nos dirigimos a usted para exponer lo siguiente:

Que al haber formulado el título de nuestro proyecto de tesis: **"GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019"**, tenemos la necesidad de ejecutar instrumentos, que serán dos cuestionarios dirigidos a los docentes del nivel primaria. Es por ello, que acudimos a su Despacho, con la finalidad de solicitarle tenga a bien la aplicación de dichos instrumentos para dar realce a nuestro informe de investigación.

Con la certeza de que la presente tendrá la acogida de su parte, adjunto dos cuestionarios que medirán la gestión educativa del director y calidad de servicio. Sin otra particularidad hacemos propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de nuestro agradecimiento y especial consideración.

Chachapoyas, 26 de noviembre de 2019


Bach. GÓNGORA LOJA WILY MANUEL
DNI N° 70034757


Bach. SOPLA VILCA ROCIO
DNI N° 47720767





Solicita: Aplicar instrumento de investigación

Señor:

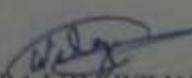
RUBEN MARTINEZ LAZARO
Director de la LE "BLAS VALERA PEREZ"
Señor Director:

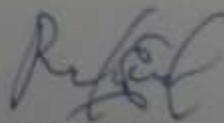
Los suscritos, GÓNGORA LOJA WILY MANUEL, identificado con su respectivo documento de identidad N° 70034757 y SOPLA VILCA ROCIO, identificada con su respectivo documento de identidad N° 47720767 Bachiller de la Escuela Profesional de Educación, especialidad Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas respetuosamente nos dirigimos a usted para exponer lo siguiente:

Que al haber formulado el título de nuestro proyecto de tesis: **"GESTIÓN EDUCATIVA DEL DIRECTOR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PRIMARIA PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019"**, tenemos la necesidad de ejecutar instrumentos, que serán dos cuestionarios dirigidos a los docentes del nivel primaria. Es por ello, que acudimos a su Despacho, con la finalidad de solicitarle tenga a bien la aplicación de dichos instrumentos para dar realce a nuestro informe de investigación.

Con la certeza de que la presente tendrá la acogida de su parte, adjunto dos cuestionarios que medirán la gestión educativa del director y calidad de servicio. Sin otra particularidad hacemos propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de nuestro agradecimiento y especial consideración.

Chachapoyas, 26 de noviembre de 2019


Bach. GÓNGORA LOJA WILY MANUEL
DNI N° 70034757


Bach. SOPLA VILCA ROCIO
DNI N° 47720767

Anexo 3. Cuestionario aplicado para medir el nivel de gestión educativa

CUESTIONARIO

OBJETIVO:
Medir el nivel de calidad de servicio en la institución educativa de los directores de las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas.

INSTRUCCIONES:
Estimado/a participante, el presente cuestionario tiene el propósito de conocer aspectos relacionados con la calidad de servicio en la institución educativa donde elabora. Por favor, marcar la respuesta a la manera como usted lo percibe. Su aporte servirá para un trabajo de investigación y será manejado de manera confidencial.

DATOS INFORMATIVOS

- Institución educativa Isabel Lynch de Rubio N. 18288 público ()
privado ()
- Cargo Profesora de aula condición: nombrado () Contratado ()
Destacado ()
- Género: M () F () Tiempo de servicio: menos de 2 años () de 2 a 5 años ()
+ de 5 ()

Escalas	Símbolo	Valor
Siempre	(S)	4
Casi siempre	(CS)	3
A veces	(AV)	2
Nunca	(N)	1

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
Nº	Dimensión: Ejabilidad ITEMS	ESCALAS			
		N	AV	CS	S
1.	Cuando un estudiante presenta problemas, la institución educativa muestra un sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.				<input checked="" type="checkbox"/>
2.	En la institución educativa existen normas que afecten directamente la satisfacción de los usuarios, como cumplimiento de plazos, tiempo de respuesta.				<input checked="" type="checkbox"/>
3.	En la institución educativa se fomenta la creatividad y el trabajo en equipo para conseguir cambios que incidan en la mejora del servicio.			<input checked="" type="checkbox"/>	
4.	La institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.				<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.				<input checked="" type="checkbox"/>

6	Se han establecido indicadores que faciliten información sobre el cumplimiento de los objetivos (PAT)				X
7	La tarea docente se realiza con lealtad.				X
8	La institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueva el desarrollo de competencias en los estudiantes				X
9	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.				X
Dimensión: Seguridad					
ÍTEMS					ESCALAS
		N	AV	CS	S
10	Director, docentes y personal administrativo, siempre están dispuestos a atender a los estudiantes.				X
11	El director tiene disposición para atender a los padres de familia y docentes.				X
12	El director y docentes escuchan los intereses y reclamos de los estudiantes y padres de familia.				X
13	Se utiliza el libro de reclamaciones, buzón de sugerencias para conocer la satisfacción de los padres de familia sobre el aprendizaje de sus hijos.	X			
14	El director se preocupa por los intereses de los usuarios, se utilizan análisis de requerimientos, tales como encuestas a usuarios para determinar sus necesidades y expectativas sobre los servicios actualmente prestados.		X		
15	Se diseñan y desarrollan nuevos servicios con los colaboradores de la institución educativa, que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios.			X	
16	El personal docente demuestra ser competente académicamente.				X
17	La práctica pedagógica del docente se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.				X
18	El director demuestra tener conocimiento sobre gestión.				X
Dimensión: Capacidad de respuesta					
ÍTEMS					ESCALAS
		N	AV	CS	S
19	El director y personal docente cumplen con el compromiso (1) por la mejora de los aprendizajes.				X
20	Los compromisos contraídos por parte de la dirección se cumplen en los plazos establecidos.				X
21	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.				X
22	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.				X
23	Los docentes atienden a los padres de familia en el horario establecido.				X
24	La institución educativa tiene un horario conveniente de atención a los padres de familia.				X
25	El personal docente demuestra eficiencia en su labor.				X
26	El director es eficiente en su gestión.				X
27	El personal administrativo es eficiente en su labor.			X	
Dimensión: Empatía					
ÍTEMS					ESCALAS
		N	AV	CS	S
28	El director se comunica asertivamente con los docentes y padres de familia.				X
29	El director fomenta la apertura a la escucha y al dialogo entre los miembros de la comunidad educativa.				X

30	Se brinda información, con un lenguaje claro a los padres de familia y estudiantes, sobre las actividades académicas y culturales a realizarse en la institución educativa.			X
31	El director tiene disposición para atender y escuchar los intereses y reclamaciones de los padres de familia, de forma individualizada			X
32	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.			X
33	El personal administrativo atiende personalmente a los padres de familia en el ingreso a la institución educativa.			X
34	El director es amable con los padres de familia y estudiantes.			X
35	El director atiende amablemente a los docentes.			X
36	Los docentes atienden amablemente a los padres de familia.			X
Dimensión: Tangibilidad				ESCALAS
ITEMS				N A V C S 5
37	La institución educativa cuenta con materiales didácticos suficientes y en buen estado.			X
38	La institución educativa cuenta con los implementos para educación física en buen estado.			X
39	El aula de innovación pedagógica cuenta con equipos como retroproyector, VHS, Televisor, computadoras e impresoras en buen estado.			X
40	Las aulas y servicios higiénicos se encuentran en buen estado.			X
41	Las aulas cuentan con mobiliario adecuado para el nivel.			X
42	La institución educativa cuenta con una infraestructura e instalación física que son visualmente atractivas.			X
43	La presentación del director es adecuada.			X
44	La presentación del personal docente es adecuada.			X
45	La presentación del personal administrativo es adecuada.			X

Fuente: Tasayco. (2017)

Anexo 4. Cuestionario aplicado para medir la calidad de servicio.

CUESTIONARIO

OBJETIVO:
Medir el nivel de gestión educativa en la institución educativa de los directores de las instituciones educativas primarias públicas y privadas de la ciudad de Chachapoyas.

INSTRUCCIONES:
Estimado/a participante, el presente cuestionario tiene el propósito de conocer aspectos relacionados con la gestión educativa en la institución educativa donde elabora. Por favor, marcar la respuesta a la manera como usted lo percibe. Su aporte servirá para un trabajo de investigación y será manejado de manera confidencial.

DATOS INFORMATIVOS

- Institución educativa... *Isabel Lynch de Rubio... N° 18488*. público (X) privado ()
- Cargo... *Profesora de aula*..... condición: nombrado (X) Contratado () Destacado ()
- Género: M () F (X) Tiempo de servicio: menos de 2 años () de 2 a 5 años () + de 5 (X)

Escalas	Símbolo	Valor
Siempre	(S)	4
Casi siempre	(CS)	3
A veces	(AV)	2
Nunca	(N)	1

VARIABLE: GESTIÓN EDUCATIVA

Dimensión: Institucional		ESCALAS			
Nº	ITEMS	N	AV	CS	S
1	El director garantiza una organización escolar efectiva.				X
2	El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación y resgate de los instrumentos de gestión escolar. (PEI, PAT, R.I.)				X
3	El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el Plan Anual de Trabajo				X

4	Las relaciones interpersonales son frías, distantes entre los actores de la comunidad educativa.	X			
5	El director emplea una política de estímulos o incentivos para mejorar el desempeño del personal.				X
6	El director escucha y asume sugerencias de un grupo reducido dentro del colectivo de docentes de la institución.	X			
7	El director desarrolla mecanismos de escucha activa de problemas para luego tomar decisiones.				X
8	El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEJ, APAFA, ESTUDIANTES, DOCENTES) en la toma de decisiones.				X
9	El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen deben considerar el respeto al marco legal.				X
Dimensión: Pedagógica					ESCALAS
	ITEMS	N	AV	CS	S
10	El director promueve la elaboración del PCI que responda a las necesidades de los estudiantes para mejorar su desempeño.				X
11	El director asegura la elaboración de un PCI donde se incluye a los estudiantes con necesidades educativas especiales.				X
12	El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función con la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.				X
13	El director monitorea y acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos pedagógicos y didácticos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.				X
14	El director promueve y orienta la aplicación de las Rutas de Aprendizaje.				X
15	El director se interesa porque exista en el aula un clima de confianza y respeto que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje.				X
16	El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente, para la mejora de los aprendizajes.				X
17	El director gestiona capacitaciones específicas en función de las necesidades de aprendizaje docente.				X
18	El director promueve el desarrollo de jornadas de autoformación y otras estrategias que fortalecen el desempeño docente.				X
Dimensión: Administrativa					ESCALAS
	ITEMS	N	AV	CS	S
19	El director realiza acciones que garantizan el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros a favor del aprendizaje continuo de los estudiantes.				X
20	El director promueve la distribución oportuna y pertinente de los recursos humanos y didácticos.				X
21	El director ejecuta acciones para contar con instalaciones adecuadas y seguras, que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje.				X
22	El director cumple con el plan de monitoreo y acompañamiento en aras de mejorar la práctica pedagógica.				X
23	El proceso educativo lo dirige exclusivamente sobre la base de la				X

30

30

