



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad del servicio Educativo desde la perspectiva de los  
actores externos en una Institución Educativa, San Juan de  
Miraflores, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de la Educación**

**AUTOR:**

Flores Arrieta, Alejandro (ORCID: 0000-0003-2269-8940)

**ASESORA:**

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad y Servicio

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por estar siempre conmigo apoyándome en el proyecto para lograr mis objetivos.

A mis queridos padres y a mi hija por estar conmigo dándome la energía para culminar este trabajo esmerado y responsable.

### **Agradecimiento**

En primer lugar agradezco a Dios por guiarme y estar siempre conmigo, a mis colegas padres y estudiantes de la institución “José Antonio Encinas Franco” que me motivaron y apoyaron a realizar este proyecto.

Mi agradecimiento a mi Asesora Dra. Yolanda Soria Pérez por sus valiosas sugerencias que contribuyeron a mejorar la realización y culminación de la presente tesis.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>11</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Categoría, Subcategoría y matriz de categorización.	12
3.3 Escenario de Estudio	12
3.4 Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 3.6	15
Procedimiento	16
3.7 Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	26
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>29</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>

## RESUMEN

La presente investigación sobre la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los actores externos de una Institución tuvo como objetivo general interpretar la percepción de la calidad del servicio educativo que tienen los actores externos de la Institución Educativa N° 7059 de SJM 2016.

La metodología empleada es mediante el enfoque cualitativo, el tipo de estudio básico, debido a que parte de casos que constituye un método de investigación para el análisis de la realidad social, dicha investigación corresponde a un diseño etnográfico, donde se explora examina y entiende los sistemas sociales cuyo objetivo es la descripción de los significados que las personas entrevistadas expresan en el contexto que le rodea en la investigación, donde su principal fuente es la observación y del cual detallan según su percepción en una entrevista no estructurada donde las preguntas se dan de acuerdo a lo que se manifiesta según el instrumento empleado. La población que se tomó como referencia fueron, la alcaldesa y la brigadier general del año anterior en cuanto a estudiantes se refiere las cuales tuvieron el mejor nivel académico y participación en las actividades de la institución, y el padre de familia que representa a la APAFA cuya profesión es el de ingeniero geográfico.

Los resultados indicaron según el muestreo que la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa está en proceso; en infraestructura diferentes sectores no es el adecuado al igual que su distribución y equipamiento así también manifestaron que casi todos los docentes se actualizan tratando de mejorar su desarrollo profesional; además hay que resaltar que el trato y la actitud entre el personal que labora en el plantel es el correcto de manera general, pero para los padres el trato a ellos a nivel directivo gira en torno al estado de ánimo de la directora y al igual que su liderazgo autoritario en la toma de decisiones.

**Palabras clave:** calidad, servicio, educación, docentes, exestudiantes

## **ABSTRACT**

This research on the quality of educational service from the perspective of the external actors of an institution had as its general objective to interpret the perception of the quality of educational service held by the external actors of the Educational Institution No. 7059 of SJM 2016.

The methodology used is through the qualitative approach, the type of basic study, because part of cases that constitutes a research method for the analysis of social reality, such research corresponds to an ethnographic design, where it explores and understands social systems whose objective is the description of the meanings that the interviewees express in the context around it in the research, where their main source is observation and which they detail according to their perception in an unstructured interview where questions are given according to what is manifested according to the instrument used. The population that was taken as a reference were, the mayor and brigadier general of the previous year in terms of students, which had the best academic level and participation in the activities of the institution, and the father of the family representing the company whose profession is that of geographical engineer.

The results indicated according to sampling that the quality of educational service at the Educational Institution is in process; in infrastructure different sectors is not adequate as well as its distribution and equipment so also stated that almost all teachers are updated trying to improve their professional development; It should also be noted that the treatment and attitude among the staff working on the campus is the right one in a general way, but for parents the treatment of them at the managerial level revolves around the state of encouragement of the director and as well as her authoritarian leadership in decision-making.

**Keywords:** quality, service, education, teachers, ex-students.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial la educación ha venido cambiando, con respecto a la política educativa guiándolos de diferentes maneras en distintos países no tienen definido con certeza que es la calidad de servicios educativos, es así que su política educativa es dar solución viendo las necesidades que tiene una Institución y las acciones que toma es de acuerdo a las necesidades con el único fin de mejorar. Lo que lleva a que una buena calidad educativa será por aquel que tenga el mayor puntaje en una prueba estandarizada realizada por los países desarrollados con los que nos afirma que son los docentes los que determinan la calidad de los servicios educativos que imparte una institución, y no es así, en la calidad esta inmersa la infraestructura, conocimiento, actitud, liderazgo entre otros pues es un todo la que va determinar la calidad de servicios educativos que presenta la Institución Educativa, estas aseveraciones refuerzan lo sustentado por Senlle ( 2005 ) sostuvo que la institución debe presentar las siguientes calidades; estructural, metodología, de servicio, de gestión, en la vida, y Resultados, entendiéndose que para que el servicio sea de calidad no debe haber fallos ni errores pues significaría que los servicios no cumplen con lo propuesto por la Institución pasando estos de persona a persona sin darles solución sin darle solución. Al respecto, Flores (1999), sostuvo que la calidad de la educación es la integración de todas las dimensiones de calidad: en infraestructura, liderazgo, clima, conocimiento, entre otros logrando estudiantes competitivos, y no lo que se da comúnmente donde solo se satisface alguna dimensión de la calidad hecho que solo transforma el concepto de calidad de la educación.

A nivel nacional la política Educativa viene haciendo cambios en el sistema para mejorar la Educación a nivel Nacional, de las cuales al no ver resultados plantean otros proyectos, con el objetivo de actualizarlos en los adelantos de la enseñanza moderna con cambios en la curricula nacional donde se proponen mejorar las diferentes áreas de acuerdo a la realidad y contexto del estudiante, proponiendo que ellos desarrollen competencias teniendo como base las capacidades con las que cuentan las cuales deben mejorar exponencialmente para estar en un nivel competitivo acorde con sus necesidades y deseos de superación. Tal es así que producto del sistema se pretende formar docentes que

encaminen este proyecto capacitándolos y a través de él se presente un educador que promueva el aprendizaje significativo en los educandos llenando sus expectativas pues se les prepara para la vida. Asumiendo el docente la responsabilidad de prepararse profesionalmente con capacitaciones, actualizaciones, maestrías, entre otros para estar a la altura del nuevo enfoque Educativo. Pero la formación del profesorado no es el único criterio para determinar la calidad del Servicio Educativo en una Institución, también es fundamental tener en cuenta la calidad de la infraestructura, en la vida, del servicio, del trabajo de equipo, es decir estructurar su imagen en base a la calidad que se pueda ofrecer a sus usuarios, porque son a ellos a quienes se tiene que convencer para que se decidan por la institución que mejor servicio les proporcione. Es decir ahora las instituciones públicas compiten por sus usuarios que es difícil de convencer además teniendo como competidores a las instituciones privadas que ofrecen sus servicios por pagos muchas veces irrisorios pues son instituciones que no ofrecen calidad de servicio educativo. Al respecto Senlle (2005) señala que la calidad total significa un cambio de paradigma porque es una nueva forma de planificar, organizar, administrar y controlar una Institución Educativa, que se inicia conociendo las necesidades y expectativas de los clientes y estas satisfacerla y superarla a largo plazo la cual nos garantice el crecimiento y la rentabilidad de una organización bien gestionada que les permita ser competitiva a favor de sus clientes

A nivel local en la Institución Educativa “José Antonio Encinas Franco” de San Juan de Miraflores viene elaborando su plan de trabajo para poder acreditarse como una Institución que brinda un buen servicio a sus usuarios, pero ello no va a garantizar que el colegio brinde calidad en sus servicios, sino que serán los usuarios los que determinaran si esta Institución es competitiva en lo que propone, este proyecto se llevó a cabo para conocer las perspectivas de los usuarios sobre la calidad de servicios que ofrecemos, este análisis nos llevó a ser realistas en cuanto a nuestras debilidades en la infraestructura, porque no mencionar en conocimiento, liderazgo entre otros ser conscientes en que fallamos para reorganizarnos y luego hacer de ello nuestras fortalezas para brindar una mejor calidad de servicios a nuestros usuarios.



Se formuló la interrogante ¿Qué percibe por calidad del servicio educativo los actores externos de la I.E. N° 7059 – San Juan de Miraflores 2021? El estudio se justificó en conocer la calidad de servicios educativos que presta la Institución a sus clientes. por ello la información dada por diferentes personas fue relevante pues permitió hacer el análisis de la realidad social, donde se explora examina y entiende los sistemas sociales, cuyos actores examinan mediante la observación pues están in situ en el lugar de estudio, y con los datos analizados se puede decir que existe falencias en el servicio prestado por la Institución, con ello solo se quiere que esta casa de estudio mejore sus servicios educativos y que sus clientes estén satisfechos con lo que ellos les ofrecen. En cuanto en el aspecto metodológico su principal fuente es la observación en la cual detallan según su percepción en una entrevista no estructurada donde las preguntas se dan de acuerdo a lo que se manifiesta según el instrumento empleado. El Objetivo General es la de Interpretar la percepción de la calidad del servicio educativo que tienen los actores externos de la Institución Educativa N° 7059 – SJM 2021, el objetivo nos permite analizar los datos y por ende la confiabilidad de los actores en esta investigación. Es así, que tratamos de que los actores internos tomen conciencia de lo que ofrece cada quien en el rubro que le corresponde para así mejorar la enseñanza incluido los distintos sectores de esta casa de estudio, la cual debe ser en favor de nuestros estudiantes.

## II. MARCO TEÓRICO

Las siguientes investigaciones internacionales nos permiten tener una visión sobre como los actores externos perciben la calidad de servicios que ofrecen diferentes Instituciones.

Bernal y Rodríguez (2017). en su investigación tuvo como objetivo principal determinar qué factores inciden en el desempeño del rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria de un colegio público de Educación Básica. Estudio de tipo cualitativo, el diseño es etnográfico donde se emplean los instrumentos como encuestas, entrevistas entre otros. Por ello se toma una muestra de 79 personas al azar de la comunidad Educativa en el contexto rural y darle mayor confiabilidad a la investigación. Esta investigación manifiesta la precariedad de una Institución Educativa Rural, y que de acuerdo a los instrumentos mencionados constatan los diferentes referentes teóricos y factores que sirvieron de fundamentación al problema planteado, logrando identificar el bajo rendimiento académico de los estudiantes, a los cuales le afectan otros problemas como el de infraestructura, liderazgo, buen trato, no funcionando la triada de una comunidad educativa en bien del educando. Como resultado de la encuesta se obtuvo el ausentismo, la deserción, trabajo infantil, etc, donde no se puede enunciar un proyecto de vida en la que debe intervenir la institución educativa. Se concluye que, (a) Que los factores inciden en el desempeño escolar. Las recomendaciones de los investigadores fueron que por parte de los directivos implementen su biblioteca, para mejorar el proceso lecto-escritor; laboratorio para poner en práctica los experimentos para corroborar lo aprendido y mejore la relación de una comunidad educativa en bien de los educandos

Bernal et al. (2015). en esta investigación los autores tienen como finalidad investigar sobre la calidad de la educación que presentan las Instituciones Educativas. La investigación se sostiene en que la educación y la calidad no pueden estar aislados puesto que la intencionalidad , finalidad y proyección social están enlazados entre sí, acordes con los retos sociales, económicos, etc., que les permita realizar diferentes gestiones, para comprender y transformar contextos socio-culturales. El objetivo de esta investigación es cualitativa con un diseño descriptivo donde se aplica diferentes instrumentos como es la observación,

recolección de información entre otros teniendo en cuenta la postura teórica, definición, conceptos sobre la categorías y sub categorías que se dan en el estudio de la calidad educativa y que a partir de la recolección de datos nos permita interpretar desde diferentes realidades la calidad de la educación. El proceso a desarrollar es de manera espiral debido a que esta investigación es un documental permitiendo la contrastación e interpretación de los datos sobre la calidad educativa, ya que son datos científicos. Esto permite que el investigador tenga una visión prospectiva, donde puede interpretar, criticar y argumentar pues la percepción real que tendrá en este documental será con un sentido crítico. Hoyos (2010) manifestó que los aportes acerca de una investigación documental presenta tres fases: preparatoria, descriptiva e interpretativa, con la finalidad de tener un registro documentado de acuerdo a las consultas que se estimaron pertinentes para tener la confiabilidad necesaria, esto permitirá al investigador un acercamiento a la selección y valoración de los contenidos e identificar y clasificar datos de la investigación planteada con la cual llegara a la conclusión de este documental. Conclusiones, existen diferencias a partir en los términos que se enmarcan en las políticas de las Instituciones Educativas, primero son los entes gubernamentales reguladores de control y evaluación para los cuales las Instituciones son monitoreadas, cumplen con evidenciar la calidad en los entornos educativos y estas a las vez cumplen con las políticas nacionales e internacionales sobre la calidad educativa, segundo la calidad de la educación es lo que propone la institución teniendo en cuenta la enseñanza – aprendizaje ante los sistemas impertidos , y tercero que la “educación de calidad” es la que se da entre educador y educando con el objetivo de fortalecer sus capacidades y por ende sus aprendizajes, por lo tanto es el educador el único responsable de la calidad de estudio del estudiante.

Campos (2016) la investigación se sostiene en la reflexión que debe tener todo personal docente sobre él porque deben investigar constantemente su entorno social, así conocerlos para tener los medios y recursos que promocionarían el desarrollo de la educación Costarricense. Es una reflexión que se va interpretar con el concepto básico que se presenta en una investigación etnográfica, el ensayo se llevó a cabo con tres proyectos iniciadores donde se

manifestó la interacción verbal, manejo de aula y cambio institucional, donde se interactuó con los personajes que fueron objetos de estudio y que a partir de esta acción se realizó la recolección de datos que a la autora le es confiable debido al proceso llevado y que le permitió reflexionar sobre la importancia de que los docentes siempre deban investigar, para estar en contacto directo con el contexto real. En él se destaca cómo los resultados de la investigación cualitativa, etnográfica, contribuyen con la docencia que es dinámica, viva y evolutiva pues su deber es promover los aprendizajes significativos que deben ser adaptadas a la realidad cultural, social, comunitaria, institucional y del aula en la se encuentran los estudiantes, y la acción social en la formación de docentes puesto que se investigación genera conciencia en el estudiantado debido a que son agentes directos de los problemas que suscitan en la institución por ello el docente cumple el papel de guía y contribuye a su formación profesional , asimismo permite el intercambio de experiencias para interpretar el contexto social de la Educación

Acuña y Pons (2016). esta investigación tiene como finalidad analizar, teniendo en cuenta disposiciones internacionales y el proyecto educativo sobre la calidad de la educación, la presente se sostuvo en los diferentes criterios que han tomado deferentes Instituciones con resultados poco favorables en dicha gestión, pues sacaron conclusiones a partir de textos por lo que es un Enfoque Informal, el cual, de acuerdo con Peräkylä (2015) sostuvo que es de utilidad el análisis textual cualitativo debido a que es el complemento de otras técnicas. Entonces la investigación se dio por este medio apelando a documentaciones emitidos por organismos Internacionales como otros del medio nacional. Se sostiene por lo analizado que los documentos emitidos por las entidades de la investigación adoptan diferentes significados los cuales no impactan en la realidad de nuestra sociedad. Se concluye que este formalismo responde a lineamientos internacionales que no influyen ni aportan al cambio de la educación del país.

Las siguientes investigaciones nacionales nos permiten tener una visión sobre como los actores externos perciben la calidad de servicios que ofrecen diferentes Instituciones.

Ramírez (2019) en su tesis busca que el personal académico de la Escuela Profesional de Ingeniería Química esté capacitado y actualizado acorde con los avances de la enseñanza aprendizaje y que se cumpla el eje transversal que es la investigación y base de su formación académica, sostenida en la nueva Ley Universitaria 30220. El investigador muestra a través de la recopilación de datos la realidad de la Escuela Profesional y como se están implementando para ser una facultad donde prime la investigación, por ende manifiesta que los actuales docente vienen capacitándose acorde a los actuales adelantos en el desarrollo de su preparación formativa, para lograr una mejor formación investigadora del educando. El presente estudio se basa en un enfoque cualitativo de nivel y carácter descriptivo, con diseño de estudio de caso. Utilizando distintos métodos, técnicas e instrumentos la documentación, la entrevista y la guía de entrevista respectivamente. La muestra fue integrada por dos docentes y tres alumnos de la Escuela. Conclusiones (a) La investigación formativa en el pregrado es de vital importancia pues su principal propósito es orientar al estudiante a buscar información de diversas fuentes para ampliar sus conocimientos, y este a la vez le permitirá un conocimiento investigativo que le permitirá terminar su carrera con el perfil estipulado. (b) Los docentes deben estar actualizados para realizar las actividades de investigación formativa donde los estudiantes amplíen sus conocimientos de investigación, donde los estudiantes realicen actividades de investigación formativa desde los inicios de la carrera profesional, buscando el desarrollo de como formarse como investigador. Para el logro de las competencias profesionales, que les permitan un mejor desempeño profesional y contribuir en este proceso, con la preparación que se da, para enfrentar a una sociedad competitiva.

Caballero y Sime (2016). la investigación tiene como objetivo central la de analizar de manera empírica las características del buen o buena docente desde la percepción de los estudiantes que han egresado de educación secundaria de diferentes Instituciones de la zona urbana. Definir a un buen o buena docente desde el punto de vista del estudiante será el cómo se le enseñó, trato, etc en su vida escolar y como influyo en sus aprendizaje. Debido a ello es necesario conocer cuáles son sus cualidades y por qué impactaron de tal manera en sus

estudiantes, motivo por la que son sujetos de estudio. Los resultados de este estudio cualitativo, basado en entrevistas semiestructuradas con una muestra de ocho ex estudiantes que permitió percibir las cualidades, el dominio, la actitud motivadora, la calidad humana, etc, en su relación educador educando. El estudio concluye teniendo en cuenta las actitudes, capacidades y conocimiento que han presentado los maestros y que han podido haber sido recordados como buenos docentes, en el presente estudio nos da a entender que la gran mayoría de estudiantes recuerdan a sus profesores por diferentes motivo o razones pues de alguna forma han dejado enseñanzas que les han permitido mejorar su calidad de vida. Este estudio nos permite tener diferentes opiniones respecto al docente para poder conocerlo más allá de lo que se enseña como educador, conocer con mayor certeza la relación de docente estudiante y proporcionar datos que el docente también se relaciona en el contexto social del educando por lo que son sujetos de estudio.

Fuertes (2017) en su tesis busca determinar cómo los factores externos tal como sus creencias, costumbres entre otros de un contexto determinado influyen de manera directa en la gestión de una Institución Educativa. Se utilizó la metodología cualitativa, el diseño etnográfico, la técnica que se aplico fue la entrevista y el instrumento el cuestionario de 20 ítems, con una muestra de 50 personas que no son reducidas a variables sino que son un todo. Se sostuvo que el investigador debe ser parte de ellos pues convive con los que son sujetos de estudio para poder llegar a comprenderlos en todo su contexto socio cultural y tener en cuenta cómo su cultura, creencias entre otros se involucra en el aprendizaje de los estudiantes. Conclusión, en esta investigación nos permitió percibir como las factores externos propiamente dicha de esta comunidad descubrir el significado cultural que dan en su contexto e influyen en la gestión escolar.

Zilberman (2019) su tesis tiene como finalidad proponer la formación de directivos para mejorar el liderazgo, gestión y dirección en una Institución Educativa Estatal, la investigación presenta un enfoque cualitativo en un estudio explorativo descriptivo donde se aplicó la técnica de la entrevista y se utilizó como instrumento la encuesta, y la muestra que se utilizo fue de 306 sujetos;

Asimismo este estudio se da a través de los logros significativos de las Instituciones Privadas cuyos termino de calidad dice mucho de los servicios que prestan en una Institución Educativa donde se manifiesta que la gestión de ellos es pedagógica, Institucional, administrativa y comunitaria donde garantizan una educación inclusiva. Todo ello ha conllevado a que lo puedan realizar en los colegios urbanos marginales debido a sus grandes logros en los colegios privados, pues conocedores que estas casas de estudio no cuentan con buena infraestructura, y tienen una mala gestión de la cual es cómplice el Estado Peruano con todas las limitaciones que presentan las Instituciones Educativas Estatales. Conocedores de que las zonas marginales presentan, casos debido a factores netamente económicos en las situaciones deplorables en la que viven, con bajo acceso a la educación, ante esto se plantea modelos innovadores para el estado y que con el apoyo de la participación privada podrían lograr un servicio sostenible de calidad para este grupo menos favorecido. El objetivo de esta investigación es la de proponer la PPP a partir de sus experiencias exitosas en otras entidades Educativas, poderlas llevar a Instituciones estatales que no cuentan con recursos económicos para mejorar sus servicios, llevado a cabo se menciona que se identificaron todas las falencias y como debían de superarlas desafiando a distintos sectores sociales considerados inamovibles. Este proyecto es una buena alternativa de solución para mejorar los servicios que se presentan, pero es de conocer que es de gran escala y que serían los actores externos los que administren la Institución, por ello se propone un plan piloto en la que se obtenga resultados y permita la realización de este proyecto

Orbegoso (2015) su tesis tuvo como finalidad formar la escuela de directivos escolares, la cual es importante porque permite abordar los aspectos de gestión, liderazgo y dirección en las Instituciones Educativas. En la presente investigación, se pretende asistir a la mejora de la formación de directivos. Para ello se realiza una revisión bibliográfica sobre los antecedentes de formación de directivos, y a la vez, se ha tenido en cuenta detectar en base a las necesidades de formación llevada a cabo en el centro la Institución Educativa (I.E.) “Cayetano Heredia”, como centro en el que se sitúa esta investigación. El centro educativo institucional “Cayetano Heredia” está ubicado en la Campiña de Moche, Distrito

de Moche, Departamento de la Libertad en Perú, la modalidad que imparte la educación es el nivel Preuniversitario. Esto es debido a que la población quiere contar con una Institución Educativa de menores que llene las expectativas educativas, también que sea accesible económicamente y cerca de la población; se espera también que la Institución a crearse acopie las innovaciones y que prevalezco los estándares de calidad en todo ámbito. Por tanto, dicha investigación con un enfoque cualitativo, será un estudio de caso ya que las realidades y problemas institucionales son únicos y complejos. Par ello se pretende tomar en cuenta las prácticas de gestión, liderazgo y dirección como modelo de un buen directivo, la cual tendrá un buen impacto cuando se deán los cambios directivos con la participación de todos los que conforman la Institución Educativa.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Según Hernández (2014) sostuvo que la investigación percibe sucesos en la que se puede desarrollar el método cualitativo como son el caso de la etnografía, estudio de caso, etc, donde se manifiesta la percepción de aquel que se encuentra en ella, asimismo como es de carácter inductivo se puede encontrar similitud con otro y debido a ello se permite entender las experiencias del sujeto de estudio.

Esto nos da la herramienta necesaria para percibir lo que los sujetos de estudio manifiestan es decir sus vivencias y percepciones acerca del estudio que se realiza.

Tipo de diseño etnográfico.

Según McLeod y Thomson (2009) y Patton (2002) citado en Hernández (2014, p. 482) señaló que tales diseños buscan describir, interpretar y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas presentes en tales sistemas. Incluso pueden ser muy amplios y abarcar la historia, geografía y los subsistemas socioeconómico, educativo, político y cultural (rituales, símbolos, funciones sociales, parentesco, migraciones, redes y un sinnúmero de elementos. Este diseño permite al investigador profundizar la investigación de acuerdo a lo que desea obtener buscando una perspectiva real de lo acontecido que les permita tener la información necesaria de la cual se es sujeto de estudio.

Según la Real Academia Española (2019), nos permite describir su cultura y creencias de los pueblos, Pujadas et al., (2010), relaciona la etnografía en la que el investigador forma parte del estudio y que así este tendrá la capacidad de ejecutar paralelamente estudios en diversos lugares teniendo en cuenta que está en un solo contexto del cual se está analizando, citados por Cotán (2020). En estas citas se analiza de manera más profunda lo que se acontece en un determinado lugar siendo los observadores el medio por el cual se va a obtener la información real debido a su estancia prolongada y el estar en diversos lugares del campo de estudio que le permite desagregar lo cultural en otras más específicas en su interacción, siendo el investigador parte de él.

### **3.2 Categoría, Subcategoría y matriz de categorización.**

Según Marín et al. (2016). Sostuvo que la categorización se presenta de dos maneras las cuales son complementarias una de otra, la deductiva que proviene de definiciones, teorías o algún concepto; mientras que la inductiva se da por la recolección de datos de los sujetos que están inmersos en la investigación. En este sentido se comprende que son conceptos generales que se presentan de dos formas, deductivas cuando se preceden de teorías o definiciones, e inductivas cuando se toma en cuenta los datos que presenta en sí la investigación teniendo en cuenta que estas se complementan entre sí, para tener una mejor perspectiva del estudio. Teniendo en cuenta los sustentos e interpretado el mismo, la investigación sobre la calidad de servicios educativo desde la perspectiva de los actores externos en una Institución presenta las siguientes categorías: infraestructura, conocimiento, actitud y liderazgo.

Subcategoría: Según Bastis (2020) sostuvo que las subcategorías provienen de una categoría debido a que se trata de ahondar lo que se está estudiando, permitiendo fragmentar para enlazarlo de manera directa. Teniendo en cuenta el argumento de Bastis, se sostiene que de la investigación cualitativa de diseño etnográfico se obtendrá varias subcategorías que permitirán de acuerdo a la entrevista un mejor análisis de los datos, pues la desagregación de las categorías permitirá enfocarse en puntos específicos de la investigación. En el caso de la categoría infraestructura las subcategorías serán laboratorio, biblioteca y mobiliario; para la categoría conocimientos su subcategoría sería actualización; para la categoría actitud, su subcategoría será el respeto y el trato y para la categoría liderazgo las subcategorías serán toma de decisiones y trabajo.

### **3.3 Escenario de Estudio**

La Institución Educativa N°7059 “José Antonio Encinas Franco”, fue creado el 19 de Abril de 1965, con Resolución N°3442, gracias a la gestión de los pobladores e iniciativa de sus primeros docentes Profesor Alberto Huertas quien fundó la Escuela de Varones N° 576 y la Profesora Enma León de Nieri Directora de la escuela de Mujeres N° 577.

Se hace referencia que donde se realizaban las clases era en un local comunal del sector, y debido a que espacio era pequeño para 200 estudiantes por ende se dividió en dos turnos y por genero unos fueron a la mañana y el otro a la tarde con su respectivo director, esto motivo a los padres de familia y directores de ambos turnos a gestionar en la municipalidad de San Juan de Miraflores la donación de un terreno propio, tal es así que se concretó pues la municipalidad les concedió un terreno de 8000 metros cuadrados, esta vez embargados por la emoción de lo conseguido pero que no cubría las necesidades del colegio con aulas precarias que daba mucho que desear, entonces solicitaron apoyo a diferentes asociaciones e Instituciones que se hicieron presente económicamente y fueron Los Amigos Norteamericanos que ayudaron más, teniendo el dinero se comenzó la obra siendo los Padres de Familia los que contribuyeron con la mano de obra, tal es así que se construyó seis ambientes que albergo a todos los estudiantes terminando la obra en junio de 1968.

Por estas razones la comunidad educativa celebra el 24 de junio nuestro aniversario Institucional. En el año 1973 estas dos escuelas se integraron debido a la Reforma Educativa del Presidente Juan Velasco Alvarado, recibiendo la denominación de Colegio N° 7059. El colegio con el tiempo creció en la demanda de estudiantes motivo por el cual comenzaron a gestionar a las entidades competentes del estado, lográndose ampliar el servicio al nivel de secundaria en el año 1981. El nombre que actualmente tenemos se llevó a cabo por medio de un concurso que los docentes propusieron, tal es así que allí nace el nombre de la Institución Educativa “José Antonio Encinas Franco”, con la Resolución N° 2282 del 27 /09/91.

Al pasar el tiempo se remodelo los ambientes del pabellón antiguo construyendo ambientes para el mejor desarrolla de sus aprendizajes, en el año 1993.

El colegio de tendencia humanista se encuentra implementado por diversos talleres que permiten al estudiante insertarse al mercado laboral pues las áreas que tenemos así no los permite, teniendo en cuenta que el área de computación es autofinanciado por los Padres de Familia no así las otras carreras como manualidades, electricidad e industria del vestido. Asimismo es una Institución

promotora de la salud creando espacios donde participa la comunidad educativa en equipos en favor de los estudiantes de ambos niveles.

Así se inician los proyectos en el año 1992 de la cual algunos se lograron y otros no y al ver más fondos económicos comenzaron a suscitar problemas de distintos índoles por lo cual se detuvo los avances que fortalecía la calidad del servicio educativo y que hoy son nuestras debilidades, por ello son los actores externos que deben manifestarse por las observaciones han presenciado y que en esta investigación se dará a conocer.

### **3.4 Participantes**

En la institución educativa la baja condición económica es la que prima, los Padres de Familia participan de todas las actividades, la educación con que cuentan es diverso desde primaria hasta de estudios superiores, profesionales como: médicos, ingenieros, docentes, abogados, pero unos cuantos, etc, por lo que se sustenta que tenemos pocos padres de familia con estudio superiores en ese aspecto, y que en cuestión de apoyo a sus hijos es casi nula se nota la total despreocupación y abandono por sus hijos, debilidad que se trata de enmendar.

En cuanto a los estudiantes se ha visto una gran mejoría se han vuelto críticos y analizan la situación por la que se pasa tanto en la Institución como en su hogar, los que tienen cargos en la Institución Educativa son aquellos que tienen buen rendimiento académico, su conducta es el adecuado y son responsables en las comisiones que les toca realizar.

La población que es sujeto de estudio de investigación según esta breve caracterización será una muestra combinada en cuanto a los padres se depuro con las fichas que los estudiantes tienen en la institución el trabajo fue arduo y se debió tener mucha paciencia porque es leer uno por uno y luego corroborar con sus hijos demoro más de dos meses encontrar al padre indicado para la entrevista, el padre seleccionado cumple cargo en la asociación de padres de familia cuya profesión es ingeniero geográfico,

Los estudiantes egresados son dos, la ex alcaldesa y la ex brigadier general, las cuales tuvieron un alto rendimiento académico según las actas de la

Institución que fue año por año y su seleccionamiento se logró luego de tres meses y por la participación en casi todas las actividades de la Institución.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández (2014) sostuvo que la entrevista no estructurada contiene una guía que les permite tener una dirección adecuada, del cual el entrevistador se vale para saber conducirla con la flexibilidad que se requiere, por lo tanto se ira regulando y estructurando según el avance de la entrevista que realiza el investigador.

La entrevista no estructurada es una técnica en la cual el entrevistador puede estructurar una guía de preguntas la cual puede reestructurarlas por su flexibilidad de acuerdo al asunto tratado y conforme avance la investigación.

Según Troncoso y Amaya (2016). sostuvieron que las entrevistas no estructuradas por ser abiertas se condicionan a la adaptación de la conversación investigada, por tal razón el investigador conduce y debe direccionar la entrevista sin influir en las respuestas, por lo que puede tener una guía flexible y ser conocedor del tema y de las categoría, la técnica usada le permite obtener los mejores resultados en los objetivos del estudio.

Según Hernández (2014) manifiesta que para lograr la investigación que se desea, el investigador debe seleccionar los instrumentos para recolectar los datos de mayor trascendencia y poder lograr el objetivo de acuerdo al planteamiento de estudio del cual se vale para organizarse según los recursos que presenta en tiempo y estilo.

Para realizar una investigación debemos elegir el instrumento que nos garantice que la recolección de datos sea la adecuada, y para ello el investigador debe tener claro los objetivos de estudio, los recursos económicos pertinentes y el tiempo necesario. Teniendo en cuenta las ventajas y limitaciones de los principales instrumentos se eligió el cuestionario ya sea escrito o hablando.

Según Ruiz (1989, p.170) citado por Murillo (2016) sostuvo que la técnica debe recolectar datos confiables que permita interiorizar e interpretarla de la mejor manera, para darle alternativas y cuyo objetivo es comprender para

alcanzar lo que ellos tratan de comunicarnos captando su emociones en la entrevista.

### **3.6 Procedimiento**

Debido al enfoque cualitativo de la investigación y al diseño que se propuso se fue depurando términos y preguntas para tener la mejor información la que permitió la realización de esta investigación. Las preguntas que se seleccionaron fue con la intención de interiorizarnos con ellos porque somos parte del estudio que se realiza por lo tanto los actores externos tendrán la confianza de proporcionarnos datos de la Institución referente al servicio que presta, percepción que se manifestara cuando se trate sobre la infraestructura, conocimiento, trato y liderazgo.

### **3.7 Rigor científico**

Calidad: La Calidad según la norma UNE (Norma UNE-66001) citado por Salazar (2015) manifiesta que la calidad es el producto o servicio que se ofrece y debe satisfacer las necesidades del consumidor, por lo que se entiende que no existe el mejor producto de manera absoluta debido a que satisface a un determinado sector en precios y otros la que le da la denominación de la calidad a dicho producto.

Ishikawa (1986) sostuvo que efectuar el control de la calidad es desarrollar, delinear y estructurar un producto que esté al alcance del usuario satisfaciendo sus necesidades etiquetándola como tal, y no es un simple producto que se da por medio del reconocimiento.

Este autor sostuvo, la calidad se construye practicando el control de calidad, que el personal desarrolle acciones que permita que el producto sea de calidad y que satisfaga al cliente.

Según Del Rosario (2002) citado por Albornoz (2018) sostuvo que calidad es aquel producto que presenta un conjunto de características que tiene la misión y necesidad de satisfacer a los usuarios, por tanto la calidad es la mejora continua y permanente de los procesos que se manifiestan al igual que los resultados en logro de los objetivos propuestos que se produce con los productos que se ofrece en relación con la demanda que se da por la sociedad.

Alcalde San Miguel (2008) citado por Lizarzaburu (2015) sostuvo que calidad es un producto o servicio que se le da o el uso que se le quiera dar de acuerdo a lo que desee el cliente satisfaciendo sus necesidades e inclusive superar las expectativas de las mismas.

Servicio: Mayor (2019) manifiesta que el servicio es una actividad que la realizan diferentes personas sirviendo, proponiendo productos intangibles, con la cual satisfacen las necesidades de otros beneficiándolos y por el cual debe recibir algún beneficio a cambio de la actividad realizada. Las actividades a realizar son diferentes, como un educador que presta servicio al estado u otro que presta servicios a una compañía y que en ambos casos deben ser retribuidos económicamente por los servicios prestados, con la satisfacción de que la empresa conserve a sus clientes, quiere decir que ambos quedan satisfechos con lo realizado.

Según Montoya y Boyero (2013). citado por García (2016) establece que el servicio es un conjunto de vivencias producto del contacto entre la empresa y el cliente, estos servicios responden a la satisfacción del cliente y que conservara la empresa para su supervivencia.

Infraestructura: Según Senlle (2005) sostuvo que los ambientes deben presentar estructuras que avalen la función que cumple de manera eficaz, y lograr así las metas deseadas tanto en lo académico como la satisfacción de los actores externos

Para Senlle la infraestructura es primordial, tener los medios y las condiciones apropiadas dentro de una Institución permitirá lograr los propósitos de manera eficaz, en el aprendizaje que se imparte en un ambiente que satisfaga las necesidades del usuario.

Liderazgo: Según Senlle (2005) sostuvo que ejercer el liderazgo conlleva a una responsabilidad debido a que son ellos los que con el ejemplo desarrollan la cultura del centro educativo además de sostener otros criterios que fortalecen su gestión y por ese medio garantizar la mejora de Institución Educativa en vía de llegar a la calidad deseada.

Según Baldoni (2012) citado por Salvador y Sánchez (2018) sostuvo que un líder es el que tiene la responsabilidad de proponer un futuro mejor, debido a que es un innovador que se adapta a diferentes situaciones. Entonces un líder debe estar a la vanguardia de todo los cambios que se dan en la Institución y fuera de ella, y comparta con su plana el saber y el que hacer en favor de las metas propuestas por la Institución.

Liderazgo directivo: Morales et al. (2018). refiriéndose al liderazgo directivo a nivel escolar tienen un rol muy importante debido a que se genera cambios en los docentes guiados por el líder innovador, que es el directivo y que estos a la vez mejoran destrezas como docentes y lo plasman en la calidad de aprendizaje de los estudiantes.

García (2016) la define como un conjunto de habilidades que tiene una determinada persona para poder guiar o influenciar a otras para que trabajen unidos con el fin de lograr sus metas.

Clima institucional: Según Alves (2000) citado por Chávez y López (2018) sostuvo que es el producto que perciben los trabajadores en el contexto de su realidad, por ello para tener un clima favorable se debe tener en cuenta el respeto mutuo sin valerse de los cargos, buena comunicación, buen ánimo, ser amigables, entre otros; definiéndola como tal para obtener el producto deseado y un rendimiento adecuado para lo que se quiere lograr.

Kahr (2010) citado por Rodríguez (2018) sostuvo que el clima Institucional es aquel que se manifiesta en el ambiente laboral, argumentando que se produce a partir de las vivencias del día a día de los actores de la Institución en la que se tiene en cuenta sus vivencias, creencias, motivaciones, problemas personales, animo, entre otros; que son las que tiene cada trabajador que a la vez se van a expresar en las diferentes relaciones. En este aspecto depende mucho de cómo la parte directiva trata o forma parte de un todo sin condiciones para que el clima Institucional sea el deseado respetando la labor de cada actor en la Institución.

Actualización del personal: El conocimiento parte por como los profesores quieran mejorar su desarrollo profesional y que uno de sus criterios a tener es la



capacitación continua que les permitirá estar a la vanguardia de los retos pedagógicos en lo que enseñanza aprendizaje se refiere.

Según Senlle (2005) sostuvo que los docentes deben estar a la vanguardia de los adelantos y que por ello deben aprovechar capacitarse, actualizarse todos los años, los reconocidos en la materia manifiestan que deben aprovechar esas materias para aprender nuevas técnicas para mejorar el aprendizaje.

Los actores externos: Clientes

Cliente es aquel necesita un servicio y que si es forzado por la entidad sea cual sea las razones será el, el que determine la calidad del servicio brindado (Senlle, 2005).

Según Carlo (2021), La actualización, es de estar al día en todos sus conocimientos, para una etapa posterior al proceso de enseñanza aprendizaje es decir entender todos los avances y procesarlos para aplicar en el aprendizaje los nuevos saberes.

Según Valles et al. (2015). manifiestan que actualización docente puede analizarse a través de la formación permanente por lo que puede ser de autoformación o colectivo, por ello es válido la formación individual que por sus propios medios se actualizan ya sea con diplomado, maestrías u otros teniendo su perspectiva de la educación a partir de lo aprendido y muchas veces no lo comparte, aislándose de otros saberes; por otro lado la formación colectiva permite el interactuar y tener otros conceptos también válidos para el aprendizaje teniendo una mejor perspectiva de lo que se aprende y que luego formara parte de un aprendizaje.

Según Montes (2012) citado por Sánchez (2017) sostuvo que para poder mantener la empresa y la productividad de esta, se debe capacitar al personal idóneo, el cual debe ser identificado por la empresa, además se debe capacitar de acuerdo a las necesidades de trabajador debido a que es el que va desarrollar el trabajo y que mantendrá la credibilidad de la empresa.

La calidad de la educación: Según Raczynski (2011) citado por Torche et al. (2015). sostuvo que describir el paso de los estudiantes según las generaciones

y de bajos recursos, manifiestan que los estratos enseñanza básica y media son mínimos, menciona que para estas familias los resultados del Simse son de poca importancia ya que ellos consideran que la calidad de la educación es otra, las cuales deben tener otros indicadores directos como son: la infraestructura, la seguridad, la disciplina, equipamiento, etc.

Según Braslavsky (2006) citado por Retamal y Estrada (2014). sostuvo que la calidad de la educación es aquello que le permita a todos aprender lo que necesitan para la vida y poder desenvolverse en el, dado en su momento, en la sociedad que este y con felicidad

Según Bernal et al. (2015). asumen que la calidad de la educación se relaciona con los ambientes de la Institución Educativa referente a la educación, alianzas con otras entidades entre otros, que viabilicen los propósitos, objetivos, metas que argumenten con efusión las competencias que pretenden alcanzar con el estudiante un gran nivel

Según la OCDE (1990) citado por Cañizales (2016) manifiesta que la calidad de la educación se da cuando se asegura que todos y todas los jóvenes alcancen las competencias, conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas y actitudes que se necesita para estar a la par con otros con las mismas posibilidades en una vida adulta. .

Para Pérez (2001) sostuvo que una Institución Educativa lograra sus metas gracias a la autonomía del personal ya que estos podrán desenvolverse en cualquier ámbito social mostrando la calidad de educación con la cuentan.

Senlle y Gutiérrez (2005). sostuvo que la calidad de la educación son procesos en la que se encuentran inmersos los actores interno y externos en donde estos actores realicen cambios en beneficio de la educación, todos deben estar unidos buscando formas, medios, gestionando para la mejora de la calidad de la educación además se debe tener en cuenta las necesidades de los clientes que busquen instituciones que satisfagan esas necesidades como son el desarrollo por competencias, sus expectativas, la formación, el desarrollo social entre otros.

La calidad de la educación se sostiene básicamente en muchos factores y en el cumplimiento de todas las funciones que se realiza en el ámbito escolar, donde debe existir una buena planificación y organización con la participación de toda la comunidad educativa, en cual el mayor beneficiado es el estudiante que debe desarrollar todas las capacidades y competencias posibles para integrarse a una sociedad que evoluciona geométricamente. Para ello las instituciones deben tener en cuenta que calidad de servicios que prestan a sus clientes, y al decir que es lo que ofrecen se manifiesta que debe ser en infraestructura, rendimiento académico, atención, el buen trato, entre otros para lograr una comunión con sus clientes. .

Criterios para valorar una educación de calidad: Pérez (2001) sostuvo que una educación de calidad puede ceñirse en función de los objetivos trazados y que se deba alcanzar, y que esta pueda medirse en función de las metas que una entidad educativa pretende lograr y que son cuatro principios básicos que permiten valorarla. La adaptación: nos permite adecuar nuestro proyecto de acuerdo a los caracteres de los estudiantes debido a que son diferentes realidades. Totalidad: manifiesta que la educación debe elevar el nivel de conocimiento de la persona y no delimitarla donde solo transmite conocimientos sino también desarrollar otras cualidades que les permita mejorar su rendimiento académico. Integralidad y calidad: debe presentar una adecuada organización que les permita cumplir sus funciones a las diferentes comisiones en las diferentes actividades. Y Armonía y coherencia: debe tener concordancia en los niveles de estudio para pasar de un nivel a otro sin dificultad facilitando la formación profesional de una persona.

Según Pérez (2001) para lograr que la educación logre la sublimidad personal se debe tener en cuenta metodológicamente, los aprendizajes deben ser concretos lo cual le permitirá al alumno un conocimiento profundo de los temas tratados. El desarrollo del juicio moral, obtenidos a partir de los sucesos de su vida diaria así como en diferentes temas de las asignaturas de grado. Esto le permite desarrollar valores a los estudiantes los cuales tienen la facultad de ponerlos en práctica o no pero si deben ser responsables de lo que realicen, Conexión de la comunidad Educativa, los alumnos logran tener las

oportunidades en su sociedad o contexto esto le permitirá realizarse como persona productiva de bien. Un buen clima Institucional basado en valores propuestos en el proyecto institucional. Y lograr una formación sólida que nos permita que los educandos además del conocimiento que se imparte en las Instituciones, puedan desenvolverse con total autonomía intelectual que le permitirá su desarrollo como persona educada.

Calidad del servicio educativo: Según Bustos (2010) citado por Cervantes et al. (2018). sostuvo que en el pasado los clientes estaban sujetos a las ofertas que el mercado les brindaba, pero que ahora son los ofertantes que van en busca de los clientes debido a que hay competencia con otras entidades, por ello buscan satisfacer otras necesidades en cuanto a lo que tienen y pueden ofrecer, con propuestas de nuevos servicios de calidad que convengan las expectativas de los clientes.

Según Palominos et al. (2015). citado por Astete (2018) sostuvieron que la calidad de servicios son percibidos directamente por la interacción del comprador y el proveedor, donde la satisfacción del cliente será la que determine la calidad del servicio entendiendo que han sobrepasado sus expectativas ganándose la confianza del comprador.

Barroso (2000) citado por Morales (2016) sostuvo que viene hacer la relación de lo que el usuario desea recibir, es decir lo que le han ofrecido, y otra es lo recibido que puede ser lo ofrecido o tal vez otro servicio.

Según Ruiz (2001) y Duque (2005) citado por Torres y Vásquez (2015). definen que la calidad del servicio se da a través de dos puntos de vista, la externa que es lo que perciben y desean los clientes vista panorámica de lo que se ofrece, propuesta la cual interpreta una calidad subjetiva; y el punto de vista interno donde se presenta lo real donde el prestador sostiene la propuesta del servicio valiéndose de los indicadores, objetivos y metas a cumplir.

Según Lefcovich y Rojas (2009). citado por Chamorro (2019) ambos concuerdan que los servicios están sujetos al cliente, porque de acuerdo a como egresa el estudiante desde la perspectiva de su formación educativa se manifestara que la Institución Educativa es excelente o deficiente.

Según Senlle (2005) sostuvo que la Institución para brindar servicios de calidad debe tener en cuenta su estructura, método de gestión, etc, en la parte interna, esto indica que el usuario es el que determina si la Institución brinda dichos servicios, en el cual no debe existir errores porque esto sería un indicativo de no hay jerarquía en la Institución debido a que nadie se hace responsable del error pasando de una persona a otra así sucesivamente; este autor manifiesta dos puntos: la calidad del servicio interno y externo.

En lo interno se refiere a cómo debe servir la Institución al cliente entre los destaca servir al educando cubriendo sus expectativas, relación del clima entre educando y usuario proporcionando la herramientas necesarios para la buena convivencia sana. Asimismo propone que deben desarrollar lazos de unión para superar cualquier percance. Facilitar el desarrollo del personal y ser parte del contexto social donde se desenvuelven, fomentar en el docente el estar a la vanguardia, se actualice constantemente adquiriendo nuevos conocimientos y potenciar las relaciones interpersonales utilizando las técnicas que seas necesarias.

En el servicio externo se manifiesta lo siguiente: Permiten el desarrollo entre personas esto facilitara que se fortalezca la relación docente – educando y partir de esa relación poder servir a la sociedad en donde se desarrollaran las personas individualmente y en equipo donde estas puedan integrarse sin dificultad en ellas teniendo los conocimientos necesarios que les permita competir en igual de condiciones en esta sociedad cambiante.

La calidad del servicio Educativo es lograr lo mejor, llegar a lo más alto en lo que a servir se refiere, contando con una buena infraestructura y mobiliario que sostengan al educando y les permitan desarrollar sus actitudes y aptitudes; el trato y la actitud de todo el personal interno liderado por su directora hacia sus clientes, contar con personal actualizado con los últimos enfoques educativos los cuales trabajen en equipos y que estos puedan revertirlos a los estudiantes para contribuir en su rendimiento académico y estos poder competir en una sociedad que está sujeta a grandes cambios en este mundo globalizado.

Lo que no es calidad de educación: Según Senlle (2005) es todo lo contrario a lo que es calidad, en la que se puede sostener, en definitiva, que no es calidad lo siguiente: no solo se fundamenta en la labor del docente, en el rendimiento académico, error garrafal de la que lidera esa Institución, en donde establecen rol de exámenes, incrementan horas de clase de matemática o comunicación, educación para el trabajo, creyendo que son las únicas materias indispensables en la Institución, agregando materias, talleres cumpliendo a cabalidad las horas efectivas de clase, evitando las tardanzas de los docentes entre otros, sin darse cuenta que eso no es calidad del servicio donde creen que con ello la sociedad estará satisfecha.

La calidad total: Según Herrera (2008) citado por Carrillo et al. (2018). sostuvo que la calidad total es mejorar permanentemente todo lo que produce la empresa y en ellos están presentes los directivos y trabajadores, todos los que representan a la empresa para ello es necesario tener en cuenta, a trabajadores calificados, los materiales o materia prima de calidad, la buena atención al cliente y una adecuada elección de proveedores.

Según Cadena (2018) La Calidad Total debe manifestarse con un cambio de cultura pues es responsabilidad de todos que la empresa sea reconocida como tal. La dirección es la que se encarga de liderar este cambio con mejoras permanentes en las diferentes áreas donde la gestión debe participar continuamente, es así que el proveedor es una parte muy importante pues el que está en contacto con los clientes internos y externos y debido a ello son los que deben convencer que el producto que se presenta es de buena calidad, es un anfitrión que recorre todas áreas para conocer lo que se tiene que ofrecer y del cual el cliente debe quedar satisfecho.

Según Senlle (2005) sostuvo que calidad total es un nuevo sistema donde se debe planificar, organizar, administrar y controlar una Institución Educativa, por lo tanto debes conocer a que clientes prestaras tus servicios para satisfacerla y superar cualquier impase en el tiempo prudente la cual nos garantice mantener a nuestros usuarios y tratar de crecer como organización bien gestionada que les permita ser competitiva a favor de sus clientes.

En esta investigación en la que se plantea un enfoque cualitativo tenemos que tener en cuenta lo que manifiestan Ipeba y la Unesco (2013), sobre la calidad educativa, basándose en el texto “Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa” manifiestan que la calidad educativa debe fundamentarse en: Equidad: igualdad para todos sin discriminación alguna por su condición económica, raza, equidad de género, etc, sea cual sea la posición debe tener los mismo derechos y oportunidades, Interculturalidad: Es cuando no se debe discriminar a nadie por su forma de hablar, en donde se debe buscar las forma de poder comunicarse para intercambiar los estilos de vida y costumbres que nos permita el desarrollo de todos los ciudadanos, Diversidad: se manifiesta en la integración de nuestra sociedad en donde las escuelas asuman el reto en la formación educativa respondiendo a una sociedad pluricultural y multilinguista, Relevancia: Es la reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios en donde se pueda intercambiar saberes, esto hará que los aprendizajes sean significativos y perdure siempre, la cual le va a permitir lograr sus metas u objetivos trazados por el estudiante. Pertinencia: Es cuando se toma al alumno con sus aptitudes actitudes de acuerdo a como es el, es decir no interesa de donde es, ni como es, es solo aceptarlo y darle las oportunidades que merecemos todos, Eficacia: Se llama así a los alumnos responden a sus necesidades como estudiantes en la escuela en su sociedad logrando sus metas o objetivos determinados por los valores aprendidos que los fortalecerá como ser humano, y Eficiencia: Un estudiante será eficiente o llega a la eficiencia si sabe contrastar lo estudiado con el trabajo, por lo tanto será valorado en su hogar y repercutirá en su sociedad.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Dado a través de la metodología cualitativa, debido a que el análisis de la investigación presenta un progreso que sigue un esquema espiral debido a que se obliga a retroceder hasta dar consistencia al tema de investigación. Este análisis es dinámico y creativo debido a que se da por la necesidad e interés del investigador y que es de manera directa in situ y no se puede delegar a otro dicha labor. Los datos son heterogéneos pues están dados por entrevistas que pueden

ser de manera individual o en grupos y estas pueden ser mediante la observación directa (percepciones, relatos de los actores), notas, escritos públicos o privados entre otros, y es la coherencia la que determina si se puede recomponer la pregunta pues se trata de buscar similitudes en las respuestas de no ser así se toma como tal la entrevista valiéndose de confiabilidad del investigador. El análisis de datos debe ser crítico válido como fuente principal de su investigación, teniendo en cuenta que la entrevista es válida en todos los aspectos. Por eso en esta investigación sobre la “Calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los actores externos en una Institución Educativa, San Juan de Miraflores, 2021 se optó por el diseño etnográfico con actores que nos brindaban todas las facilidades y así cubrir todas las expectativas que se había trazado en mejora de nuestra Institución.

### **3.9. Aspectos éticos**

Valor social. Según Gutiérrez (2018) el valor social en una investigación debe establecerse mediante las comparaciones de resultados y lo que representan para la sociedad pues es lo que importa si le dan valor al ejecutar la investigación.

Teniendo en cuenta la definición del valor social en la investigación repercute en el sector educativo debido a que se busca solucionar las deficiencias que presentan diferentes Instituciones Educativas de los barrios urbanos marginales y otros de Lima, pues se plantea soluciones y mejoras a pesar de tener pocos recursos económicos, y por ende la mejora de la calidad Educativa con estudiantes competitivos para enfrentar los retos positivamente en nuestra sociedad.

Validez científica. Según González (2002) citado por Núñez (2016) sostuvo que evaluar los aspectos éticos tenían que ver con los planteamientos de propósitos claros de una necesidad social, manifestando que se debe aplicar el método correcto, seleccionar a los sujetos idóneos, utilizar los instrumentos y las relaciones con las personas con son el sujeto de estudio del investigador.

Se justifica porque es una investigación valiosa en el sector Educativo, que tiene el propósito de mejorar la estructura educativa que se manifiesta casi en



todo el Perú, para ello la muestra dada fue seleccionada de manera minuciosa para la selección de los sujetos, y poder realizar la entrevista no estructurada que da la validez para buscar los resultados de la investigación, pues se cultivan los valores científicos al elegir a las personas consientes de la realidad educativa por la que se está pasando por lo tanto los resultados son confiables.

**Selección Equitativa.** Según Tezza (2019) se debe garantizar la selección equitativa de los que son sujetos de estudio, en donde el investigador debe tener en cuenta la justicia y la verdad que garantizara que la investigación obtenga los beneficios de esta.

Por ello la selección de la muestra debe realizarse acorde con las razones a las cuales son escogidas entendiéndose que son conocedores del tema a tratar. La selección equitativa permite que sea la ciencia la que elija a los sujetos para poder evitar la vulnerabilidad de las personas y poder beneficiarse positivamente en la investigación al servicio de la comunidad.

**Condiciones del dialogo.** Según Trindade (2016) sostuvo que el acercamiento de pares en el dialogo debe evitar que sea invasivas o intrusivas para los entrevistados pues se pondría en riesgo el dialogo, entonces las conversaciones deben ser de la manera más natural posible donde el investigador y el investigado se relacionen de manera simple, amena, espontanea, natural con la intención de buscar un acercamiento en la que prevalezca la relación con los sujetos de estudio y el investigador se enfoque en los objetivos de estudio a realizar

Entonces se debe tener en cuenta que en este contexto no debe intervenir las proposiciones de un grupo que muchas veces somete al sujeto decir lo que todos manifiestan, inclusive distorsionar el tema a tratar por ello las condiciones es que el sujeto sea autónomo al tomar sus decisiones y responder a conciencia dándole valor a lo que va manifestar, esto puede repercutir en su entorno por lo que debe concientizarse con las respuestas que se da. Por el principio que se oriente en la ética discursiva se busca el entendimiento que elevara propuesta cultural de las personas.

**Consentimiento.** Según Urosa (2017) sostuvo que el consentimiento que es informado es sin imposición por ello es de aceptación libre por parte del

investigado el cual sabe los procedimientos a la que va ser sometido y no está en contra de su voluntad, es decir que sabe que es sujeto de estudio.

Asimismo, la participación debe ser con aquellos individuos que sean compatibles con su pensar y lo hagan de manera voluntaria y responsable sin ninguna obligación, estos actores deben estar informados sobre la finalidad del tema, los beneficios, y alternativas que se puedan suscitar y beneficiar a la investigación.

Respeto. Según Belmont (1979) citado por Espinoza y Calva (2020). se refiere a la voluntad de las personas que desean participar como sujetos de estudio, en donde el investigador debe ser conocedor de la investigación con la que manifiesta el respeto al investigado pues este debe dar a conocer los propósitos, beneficios y los riesgos de la investigación, mostrando así una relación de mutuo respeto.

En lo ético el respeto implica que los actores son libres al dar sus respuestas, se respetan sus posiciones e inclusive es válido rectificar su respuesta si fuera necesario, el investigador debe aceptarla pues no se trata de tener respuestas para beneficio de sus intereses o conveniencias, de no aceptarla la respuesta rectificada el actor puede retirarse pues no es una obligación estar de acuerdo con el investigador.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Análisis de resultados**

Objetivo general. Interpretar la percepción de la calidad del servicio educativo que tienen los actores externos de la Institución Educativa N° 7059 – SJM 2021.

Los actores externos en el objetivo general manifiestan que la calidad es la formación de los profesores y que se da actualizándose con capacitaciones que da el Minedu o autofinanciados por ellos mismos y el servicio es como se brindan la enseñanza en concordancia con su preparación, Según Senlle (2005) sostuvo que la calidad de una Institución debe presentar: cambios en su estructura como en la gestión. Por lo tanto la percepción de los actores externos de la Institución Educativa N° 7059 de SJM. están enfocados en los conocimientos que presentan los docentes, pero no es solamente esa calidad sino que también influyen otras calidades que complementan lo que realiza el docente como es el caso de tener una buena infraestructura que será el lugar donde el docente podrá explayar sus conocimientos y prácticas y no solamente eso, abarca todas las condiciones posibles que le debe brindar la Institución al docente para el desarrollo de las competencias y para que el usuario quede satisfecho y de eso son conocedores los actores externos. Esto implica que debe haber un líder que planifique, organice y mejore el clima Institucional en todos los sectores que presenta la Institución por lo que se debe comprometer a todo el personal para la mejora de los servicios, y eso es el sentir de los actores externos.

Objetivo específico 1. Interpretar la calidad sobre la infraestructura y mobiliario según la percepción de los exestudiantes y padres de familia de la Institución Educativa N° 7059 – SJM 2021.

La interpretación de estos resultados se sintetiza en que la infraestructura del laboratorio de la Institución Educativa N° 7059 de SJM. no es la adecuada porque es muy pequeña para el poco material con el que cuentan además de no estar bien implementados, en la biblioteca del mismo modo pequeño con poco mobiliario, y solo con libros que proporciona el Minedu pareciendo más almacén que la función que debe cumplir y en cuanto al mobiliario en lo que a carpetas se refiere cubre con las necesidades de la Institución, pero en otros mobiliarios no

cuentan con lo que se necesita mínimamente, el mantenimiento de estos se da solo una vez al año y el daño ocasionado por los estudiantes no son reparados por los mismos ocasionándole gastos a la Institución por lo que opinan que ante este hecho mínimamente deberían comprar dicho producto, todo lo manifestado es lo que limita el proceso de aprendizaje. Para Senlle la infraestructura es primordial, tener los medios y las condiciones apropiadas dentro de una Institución permitirá lograr los propósitos de manera eficiente y eficaz, en el cual el desarrollo de las actividades tenga un ambiente que satisfaga las necesidades del usuario. Asimismo la imagen que presentaría la Institución al mercado sería aceptada, pero la realidad es otra por la cual debemos buscar soluciones al problema, y es ahí donde se ve la habilidad del líder y de los que formamos parte de la Institución, para hacer sus gestiones en bien de la Institución Educativa tratando de darle solución a las necesidades elementales. Y para ello debe haber un buen clima Institucional, que la nuestra no presenta y es la razón por la cual estamos así.

Objetivo específico 2. Describir el nivel de conocimiento del personal docente que perciben los actores externos de la I.E N° 7059 – SJM 2021.

Los actores externos describen de la siguiente manera el nivel del personal docente de esta Institución, los ex estudiantes manifiestan que la mayoría de los docentes son preparados que se actualizan constantemente pues lo demuestran en las aulas al realizar sus clases y responder a las preguntas que les hacen llenando sus expectativas por lo afirman que dominan el tema, pues al interactuar los estudiantes contestan a las preguntas que les hace el docente, y los padres afirman lo expuesto porque ellos constatan lo aprendido en casa y además verifican que la clase no es repetida de años anteriores, percibiendo el cambio en sus hijos. Según Carlo (2021) La actualización, es de estar al día en todos sus conocimientos, para una etapa posterior al proceso de enseñanza aprendizaje es decir entender todos los avances y procesarlos para aplicar en el aprendizaje los nuevos saberes. Asimismo Senlle sostuvo que los docentes deben tener oportunidad de aprovechar en acondicionarse a los nuevos retos anualmente, queriendo decir que cada año deben capacitarse para estar acorde a los nuevos aprendizajes y no quedarse en lo que ya conoce, ante los datos registrados y las

posiciones de Carlo y Senlle se puede decir que la mayoría de los docentes se actualizan y se capacitan año tras año, como se afirma no todos pero si la gran mayoría, a sabiendas que depende de los docentes se constata la calidad de aprendizaje que se ofrece.

Objetivo específico 3. Analizar la percepción del buen trato y la actitud del personal interno según los actores externos de la I.E.Nº 7059 - SJM 2021.

El respeto en la Institución Educativa es aceptable porque se percibe la unión entre ellos sin tener en cuenta los cargos, pero muchas veces la falta de respeto pasa por la que ordena la directora, al cerrar la puerta sin explicación alguna, no querer atender porque simplemente no quiere hacerlo teniendo muchos pretextos y no darle importancia al pedido de los usuarios que muchas veces se exaltan se llenan de impotencia, siento ello lo que sienten, el trato tanto para los ex estudiantes como para el padre de familia es también el adecuado saludándose siempre, conversando se ve el trato amable entre ellos, pero para los padres la directora según su ánimo es como te vaya a tratar y eso deja mucho que desear en una directora, Según Alves, (2000) citado por Chávez y López (2018), sostuvo que es el producto que perciben los trabajadores en el contexto de su realidad, por ello para tener un clima favorable se debe tener en cuenta el respeto mutuo sin valerse de los cargos, buena comunicación, buen ánimo, ser amigables, entre otros; definiéndola como tal para obtener el producto deseado y un rendimiento adecuado para lo que se quiere lograr, analizando el respeto y el trato de la comunidad educativa de nuestra Institución, es un buen porcentaje de lo mejor siendo completamente cierto que existe una gran amistad, buen ánimo, alegría entre casi todos y es lo que percibe los actores externos, los cuales también se han dado cuenta de la nefasta actitud que muestra la directora para con ellos, y que perjudica muchas veces el proceso de aprendizaje de los estudiantes porque ese trato también lo tiene con los docentes, asimismo existen docentes que apoyan esa actitud de la directora por ser allegada a ella o simplemente porque está de acuerdo con su gestión, concedores de ello debemos reflexionar y apuntar hacia perspectiva que nos demuestre que se puede mejorar la calidad de servicio que ofrecemos y a la cual nos debemos respetando y tratando bien a cualquier persona pues somos formadores de una

juventud que debe tener en cuenta los valores éticos de la formación educativa que le brindamos.

Objetivo específico 4. Analizar la calidad de liderazgo de los directivos desde la perspectiva de los actores externos de la I.E N° 7059 - SJM 2021.

El análisis según la entrevista dada nos da como resultado que muchas veces se toma buenas decisiones por parte de los directivos pues ponen en conocimiento las faltas de sus hijos dándole las recomendaciones oportunas para solucionar el problema y sino cumplir con el reglamento interno de la Institución Educativa, pero otras veces la directora actúa de manera vertical y autoritaria perjudicando asuntos de interés escolar mostrando un liderazgo negativo para la Institución, y es más los padres muchas veces no actúan por miedo a que tomen represalias con sus menores hijos. Al igual la Directora en los trabajos de la Institución siempre se delegan funciones la cual todo el personal la cumple de acuerdo a sus funciones, además de monitorear todas las acciones a realizar, lo malo está en que muchas veces los directivos imponen condiciones en algunos tema o trabajos causando malestar en la comunidad educativa. Kahr (2010), citado por Rodríguez (2018), sostuvo que el clima Institucional es aquel que se manifiesta en el ambiente laboral, argumentando que se produce a partir de las vivencias del día a día de los actores de la Institución en la que se tiene en cuenta sus vivencias, creencias, motivaciones, problemas personales, animo, entre otros; que son las que tiene cada trabajador que a la vez se van a expresar en las diferentes relaciones. Entonces es de manifestar que el liderazgo en la Institución Educativa no es el deseado simplemente porque no se respeta la labor de cada integrante de la comunidad Educativa. Al ser autoritaria la directora aunque no quiera aceptarlo, las acciones dejan mucho que desear porque esas son las que cuentan, por ello los actores externos muchas veces no participan en las actividades escolares, conociendo los directivos que estas acciones perjudican la imagen de la Institución Educativa.

## **Discusión.**

Objetivo general. Interpretar la percepción de la calidad del servicio educativo que tiene los actores externos de la Institución Educativa N° 7059-SJM 2021.

Esta investigación se realizó porque se quería conocer qué perspectivas tenían los usuarios de la institución referente a la calidad de servicios, según Senlle ( 2005 ) la calidad de servicios se basa en que la institución debe presentar las siguientes calidades; estructural, metodología, de servicio, de gestión, en la vida, y Resultados, implica que para que el servicio al cliente sea de calidad no debe existir fallos es decir el servicio interno tiene que estar exento de errores, porque los fallos nos dice que no hay calidad en la Institución debido a que nadie se hace responsable del error pasando de una persona a otra así sucesivamente, por lo que manifiesta Senlle la Institución cometió un grave error pues definieron a la calidad del servicio solo como el rendimiento académico al suponer que es eficiente y eficaz, este proyecto nos dio la percepción que tienen los usuarios es decir los ex estudiantes y padre de familia al hacerles la entrevista no estructurada se dieron cuenta que no solo el rendimiento académico determina la calidad del servicio educativo sino que es todo lo que ofrece una Institución a sus usuarios desde el portero hasta la dirección, ahí se manifiesta la infraestructura, el trato, la actitud, el conocimiento que se imparte en toda la institución a favor de los clientes, y que ellos deben salir satisfechos con los ofrecimientos que le manifiesta la institución pues ahí es donde sus hijos van hacer educados con valores y actitudes que les garanticen que serán hombres de provecho en favor de ustedes y de su sociedad.

Según los ex estudiantes la Institución Educativa está en vías de lograr la calidad del servicio educativo según sus percepciones, a nivel de infraestructura y mobiliario la Institución tiene falencias como espacio inadecuado y falta de materiales y mobiliario, asimismo manifiestan que algunos docentes no motivan sus clases ni se capacitan para ser conocedores de sus temas a tratar.

Para el padre de familia la Institución Educativa está en proceso porque se ve que no presenta la calidad adecuada que debe tener una Institución, a mencionar, además agregan que en la dirección el trato a los usuarios depende del estado de ánimo de la directora tan igual como el liderazgo donde es autoritaria en algunos casos y en sus gestiones.

Objetivo específico 1. Interpretar la calidad sobre la infraestructura y mobiliario según la percepción de los estudiantes y padres de familia de la I.E.Nº 7059 – SJM 2021.

La interpretación que le dan según lo entrevistado referente a la infraestructura , mobiliario y materiales de la Institución, los actores externos manifiestan que el laboratorio y la biblioteca no cuentan con el espacio adecuado ni materiales acordes para el proceso de aprendizaje, según Senlle (2005) la Institución debe presentar las siguientes calidades, ha mencionado la calidad estructural, explica que para que el servicio al cliente no debe existir fallos es decir que el servicio interno tiene que estar exento de errores, con eso manifiesta que se debe servir al educando proporcionando el mejor servicio a los clientes, servicio que en infraestructura tiene debilidad, ambientes con espacio reducido en varias áreas, esto no permite que los estudiantes puedan hacer buenas prácticas en el laboratorio y la biblioteca.

Asimismo Zilberman (2019). Sostuvo que lo logrado por las Instituciones Privadas en el término de calidad es muy bueno pues los servicios prestados dicen mucho de estas Instituciones y que la gestión de ellos no es solo pedagógica, sino también Institucional, administrativa y comunitaria donde garantizan una educación inclusiva en base a aprendizajes significativos. Todo ello ha conllevado a que lo puedan realizar en los colegios urbanos marginales debido a sus grandes logros en los colegios privados, pues concedores que estas casas de estudio no cuentan con buena infraestructura, y tienen una mala gestión de la cual es cómplice el Estado Peruano con todas las limitaciones que presentan las Instituciones Educativas Estatales, por otra parte es tal como sucede en la institución que no cuentan con recursos y financiamiento del estado, ni de la propia Institución, por ende se tiene materiales desactualizados proporcionando un servicio de mala calidad; con respecto al mobiliario no cuentan con lo necesario tanto en el laboratorio como en la biblioteca como manifiestan los usuarios y al no tener esos implementos que son necesidad primaria para los estudiantes no les permite un buen aprendizaje a ello agregarle que los materiales con los cuentan solo son los donados por el ministerio más allá no hay otro material, es más las aulas no están innovadas con la tecnología adecuada para poder emprender un buen aprendizaje y debido a esto hace que la



biblioteca sea un almacén y con ello no les permite un mejor aprendizaje que esté acorde con la actualidad. P1 menciona que la ubicación del laboratorio no es el adecuado al estar en el tercer piso porque entraña mucho peligro y no se podría actuar con celeridad. Acá la institución muestra la mala distribución de sus ambientes.

Objetivo específico 2. Describir el nivel de conocimiento del personal docente que perciben los actores externos de la I.E N° 7059 – SJM 2021.

Sobre el nivel de conocimiento del personal docente los actores externos manifiestan: los ex estudiantes afirman que la gran mayoría de los docentes motivan su clase trayendo materiales didácticos hechos en su casas para así mantener la expectativa en el aula y dominan su tema porque contestan las preguntas que les hacemos, muchas veces buscamos preguntas en internet para saber si saben y casi todos contestan para la satisfacción de nosotros pero otros no como manifiesta la estudiante E2, y que al no dominar el tema provocan desordenes en el aula, en cuanto a los padres sostienen que el conocimiento del docente se manifiesta en su desarrollo profesional y se muestra en la actitud y aptitud de su hijos en casa; Pérez (2001) sostuvo que la educación debe mejorar o perfeccionar a las personas, en lugar de degradarlas o limitarlas, es decir que todos tenemos derecho a mejorar como personas y se lograra si tenemos Instituciones que brinden calidad de servicios.

Pérez también sostuvo que la formación de los educandos está en cómo lograr sus conocimientos determinado por una formación integral y que no es solo el saber sino también el desarrollo de otras cualidades que les permita desenvolverse de manera autónoma en cualquier ámbito, con ello nos dice que los docentes deben estar actualizados y capacitados para los grandes retos, pues no solo se transmite saberes sino el desarrollo de sus cualidades.

Senlle (2005) sostuvo que la calidad de la educación está fundamentada en que el docente puede regenerarse educativamente permitiéndoles capacitarse y actualizarse para estar a la vanguardia de los nuevos retos y que les permita interactuar con cualquier ente, este autor nos dice que los docente debemos adoptar los reto del nuevo aprendizaje actualizándonos en nuestra materia y con ello lograr la calidad deseada que se le debe ofrecer a los estudiantes y por ende a sus padres. El P1 manifiesta que hay profesoras y profesores que están muy a

apegadas a la directora y con ello lograr sus metas, que solo ven como un trampolín su estadía en el colegio, a ello se podría decir que los que tienen esa ideología de zalamería completa es lo que denigra a los docentes, pero no todos somos iguales porque estamos tratando de mejorar día a día con las distintas capacitaciones que nos brinda el Minedu y otros estudios académicos que son pagados por nosotros mismos, y así plasmarlos en nuestros estudiantes que son la razón de nuestras metas.

Objetivo específico 3. Analizar la percepción del buen trato y la actitud del personal interno según los actores externos de la I.E.Nº 7059 – SJM 2021.

En cuanto a la percepción del buen trato y la actitud del personal interno las ex estudiantes manifiestan que el respeto es el adecuado, que se les trata con mucho respeto tengan el cargo que tengan inculcando los valores que se practican en la institución mostrando así su educación. Para los padres de familia también el respeto es el adecuado en los docentes, pero en la parte administrativa no todos son asertivos en el trato pues todo gira en torno al ánimo de la directora; Pérez (2001) sostiene que es un criterio para valorar una educación de calidad: Es indispensable que se debe lograr una comunión satisfactoria con los estudiantes, entenderlos y guiarlos para que logren sus metas, y no utilizarlos para objetivos y compromisos de los educadores, es decir que el respeto que se imparte en de todo el personal de la institución lograra esa comunión con los estudiantes si todos manifestáramos el buen trato y la actitud adecuada con ellos para el logro de sus metas.

Senlle (2005) la calidad del servicio educativo se basa en que Institución presente una buena calidad en la vida que se manifiesta en aquellas que ayudan al desarrollo de las relaciones entre personas, se entiende que el respeto permite que las relaciones entre las personas sea de la mejor y esta permita su mejor desarrollo en ambos, lo manifestado por los padres de que si existe cambios de ánimo por cierta injerencia de la dirección y esta repercute en los padres al no ser atendidos como se merecen será esa la imagen que tengan del colegio, es decir la calidad del servicio se vería afectada.

En cuanto al trato entre los trabajadores de la Institución para los ex estudiantes es bueno pues eso lo perciben teniendo en cuenta que deben educar con el ejemplo, para los padres de familia el trato es el adecuado en los docentes

y personal, pero en la administración todo gira en el estado de ánimo de la directora, Senlle (2005) sostuvo que el clima Institucional debe estar presente en cualquier Institución pues permite observar lo que sucede alrededor del mismo, donde habrá una relación de interaprendizaje sana donde prime la unión, según los estudiantes el trato es aceptable, al igual que para los padres, excepto por lo que manifiesta la directora cuando esta de mal ánimo, que no permite el desarrollo del personal ni la convivencia social entre los trabajadores de la Institución.

Pérez (2001) para que se logre una excelencia personal en educación se debe tener en cuenta las relaciones y poder entender el clima Institucional que realizan los actores en un contexto, es decir no hay compatibilidad entre lo que se escribe y se hace, puesto que en nuestra Institución se observa que no existe un buen clima por excesos de mal trato a los padres.

Objetivo específico 4. Analizar la calidad de liderazgo de los directivos desde la perspectiva de los actores externos de la I.E N° 7059 – SJM 2021.

En cuanto a la calidad del liderazgo de los directivos, los ex estudiantes afirman que los directivos toman decisiones en situaciones específicas, tal es así que solucionan todos los problemas con los estudiantes, les llama primero a la atención, luego mandan a llamar a sus padres es decir actúan de acuerdo al reglamento interno. Para los padres los directivos toman la decisiones cuando existen problemas de cualquier índole ya sea por comportamiento, maltrato, violación entre otros aplicando el reglamento interno de la institución, pero muchas veces la directora es muy vertical y decide la mayoría de veces en forma unilateral, autoritaria en los asuntos de interés escolar y comunitaria causando malestar en los padres de familia; Morales, Torres y Rendón (2018), refiriéndose al liderazgo directivo a nivel escolar tienen un rol muy importante debido a que se genera cambios en los docentes guiados por el líder innovador, que es el directivo y que estos a la vez mejoran destrezas como docentes y lo plasman en la calidad de aprendizaje de los estudiantes. Por lo manifestado por Morales, Torres y Rendón (2018), donde liderazgo del directivo no es que sea un líder vertical y autoritario sino todo lo contrario por lo que se busca cambios en los docentes y estos van asumirlos siempre y cuando el líder sea activo, motivador, actualizado, proactivo, empático para lograr que la plana docente cambie en favor de los

estudiantes y esto repercute en los actores externos de nuestra Institución, también nos quiere decir que muchas veces se hacen cosas que no satisfacen a los padres ni a los estudiantes, pero que es aceptable porque la educación está en un proceso de mejora continua en la que las decisiones se toman para mejorar la calidad del servicio, no es decir que no son eficientes en sus cargos ni mucho menos eficaz, si no que se debe observar teniendo en cuenta los objetivos y metas de una institución que brinda servicios de calidad a sus clientes.

Senlle (2005) sostuvo que ejercer el liderazgo conlleva a una responsabilidad debido a que son ellos los que con el ejemplo desarrollan la cultura del centro educativo además de sostener otros criterios que fortalecen su gestión y por ese medio garantizar la mejora de Institución Educativa en vía de llegar a la calidad deseada.

Senlle (2005) la calidad del servicio educativo se basa en que Institución presente una buena calidad al servir al educando, proporcionar los servicios que correspondan a las expectativas del cliente, muchas veces la toma decisiones así sea de forma vertical, siempre será en favor del educando. El trabajo en equipo de los directivos se manifiesta según los estudiantes se da cuando todos velan por el comportamiento de ellos, cuando se les delega funciones tanto al personal como a los estudiantes, cuando se dirigen a las aulas las diferentes comisiones y la subdirectora supervisa a los profesores si tienen su material de trabajo, cuando se realiza las actividades todos trabajan en sus comisiones para que la actividad salga bien, en cambio para los padres de familia el trabajo en equipo se inicia en la asamblea general donde se forman comisiones para las diferentes actividades de la Institución, es allí donde todo padre de familia sabe lo que debe hacer en el año escolar, todos cumplen con sus obligaciones tales como cuidado del colegio, participación en la escuela de padres muchas veces como ponentes y en todos los trabajos comunales todo eso es trabajo en equipo, la directora hace un buen trabajo de gestión, pero lo debe hacer sin imponer idea.

Pérez (2001) sostuvo que una educación de calidad puede ceñirse en función de los objetivos trazados y que se deba alcanzar, y que esta pueda medirse en función de las metas que una entidad educativa pretende lograr y que son cuatro principios básicos que permiten valorarla señala que una educación de

calidad puede medirse en función de las metas de una institución y para alcanzarlos se basa en cuatro principios a mencionar para el trabajo en equipo es la integralidad y calidad: debe presentar una adecuada organización que les permita cumplir sus funciones a las diferentes comisiones en las diferentes actividades una escuela debe tener una adecuada organización que permita a sus miembros la realización de proyectos compartidos. Para ello, una escuela debe tener metas claras para que sus proyectos educativos sean armónicos y coherentes y posibiliten la participación de todos sus miembros, si se interpreta lo quiere decir Pérez, es que el trabajo en equipo consolida toda gestión educativa porque permita la participación de toda la comunidad Educativa y que logra mejorar la calidad del servicio que se presta, sobre la imposición de ideas quien toma el control debe asumir responsabilidades muchas veces sin tener la aceptación de la mayoría de sus integrantes.

Senlle (2005) la calidad del servicio educativo se basa en que Institución presente una buena calidad al fomentar la cooperación, colaboración y trabajo en equipo, según este enunciado y lo manifestado por los padres todos cumplen con sus obligaciones u comisiones es decir hay trabajo en equipo aunque digan que la directora imponga ideas porque luego afirman que hace una buena gestión administrativa y el resultado es positivo, Pero hay que considerar que un líder no impone sino que a través de su gestión y ejemplo dirigen la institución.

## V. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la presente investigación permitió concluir lo siguiente:

**Primera:** Sobre el objetivo general los usuarios interpretaron que la calidad del servicio Educativo está en proceso debido a que no hay satisfacción por la infraestructura, mobiliario, material, el trato y el liderazgo de la directora, porque la calidad del servicio que ofrece una Institución no cubre totalmente las necesidades ni expectativas del usuario.

**Segunda:** Se manifiesta que los usuarios no muestran satisfacción por la infraestructura, el mobiliario y los materiales de la institución hecho que no cubre las expectativas de los clientes externos, por lo que se afirma que debe mejorar la calidad de servicios a prestar.

**Tercera:** Se manifiesta que la mayoría de la plana docente se capacitan actualizándose en su mejora y en favor del estudiante, son motivadores y conocedores de los temas llevados en clase, lo cual nos indica de la preparación profesional que presentan en beneficio de la comunidad educativa.

**Cuarta:** Se manifiesta que mientras para los estudiantes existe un buen trato entre el personal de la Institución para los padres de familia el trato de los directivos hacia ellos depende del estado de ánimo de la directora, entonces la percepción no es positiva debido a que la calidad debe estar excepto de errores.

**Quinta:** Al especificar la función de la directiva en el liderazgo, reside en demostrar que la directora de una Institución Educativa, deba ser en un líder de grupo que nos representa, debe manifestar su capacidad para concebir la estrategia global y cultura organizacional, así como la posibilidad de cambiarla para la mejora de la calidad educativa.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Los actores internos de la Institución Educativa deben tener los conceptos claros sobre la calidad de servicios que presta esa Institución, en la que deben ser liderados por un directivo que tenga la capacidad de dirigir planteando estrategias que mejoren la calidad de servicios de la Institución.

**Segunda:** Los directivos de la Institución Educativa y las diferentes comisiones deben cumplir con sus obligaciones y reflexionar sobre mejorar la infraestructura y el mobiliario del plantel ya sea en el laboratorio o biblioteca que son ambientes donde los estudiantes ponen en práctica y desarrollan aprendizajes significativos, esto se puede lograr solicitando el apoyo a diferentes instituciones u ONG además de destinar un porcentaje de los recursos internos y de la apafa.

**Tercera:** El personal docente, debe estar a la vanguardia en lo que a conocimientos se refiere a través de capacitaciones o estudios superiores que le garanticen ser competitivo en su profesión y a la vez ser investigadores pues en la actualidad toda investigación se realiza mediante la investigación esto nos conlleva a mejorar cada día como parte de nuestra profesión y por ética y convicción porque somos formadores de distintas generaciones que nos tendrán en cuenta si hemos cumplido con la función encomendada recibiendo el agradecimiento de los estudiantes a quien nos debemos por la formación que se les brinda en la Institución. Muchas veces nos adaptamos a lo que nos pide el currículo y lo realizamos teniendo poco o nada de insumos demostrando que somos creativos a la par con los estudiantes porque también se aprende de ellos, teniendo como producto una mejor formación académica del estudiante.

**Cuarta:** El personal interno de la Institución Educativa debe manifestar la calidad humana con la que han sido formados para lograr una profesión u otra labor en el plantel y transmitirla entre ellos, esto nos permite mejorar como personas de la cual somos parte por labor que tenemos en la Institución, una cultura que no tiene un cuenta los cargos porque somos seres humanos los que nos tratamos en el contexto con aciertos y

desaciertos y se sabe comprender, lo que queda siempre es la educación con la que te formaron y las creencias que tienes no debe ser obstáculo para mantener esa unión como seres humanos y el buen trato con la se deban relacionar.

**Quinta:** El liderazgo, es quien lidera algo, la que se pone enfrente por sus convicciones y convence a los demás integrantes de comunidad a seguirla, lastimosamente el liderazgo que se presenta en la Institución no es tan buena que digamos porque un buen líder es democrático ante todo y no respalda solo a un sector pues es esto lo que se observa en la Institución y lo que perciben los estudiantes causando así una mala performance a los usuarios, pero también hay que reconocer que tenemos culpa de lo que sucede porque no se construido puentes para tener una buena relación y que esto permita liderar con éxito nuestra casa de estudio la cual debe estar al frente nuestra directora en beneficio de los educandos donde su trabajo sea trascendental y que no caiga en el activismo.



## REFERENCIAS

- Acuña, L y Pons, L. (2016). *Calidad educativa en México*. Rev. Int. Investig. Cienc. Soc. Vol.12 nº2, diciembre 2016. Recuperado: <http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v12n2/2226-4000-riics-12-02-00155.pdf>
- Albornoz, D. (2018). *Gestión Educativa y Calidad Educativa en la Institución Educativa Inicial N° 523 – Copa - Cajatambo 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de la Educación. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho
- Arroyo, Y. (2014). *Percepción de la autoevaluación de la calidad educativa*. Tesis. Universidad del Centro del Perú. Huancayo.
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Docencia Universitaria. UCV
- Bastis Consultores, (2020). *Cómo hacer la categorización de la información en una investigación*. ONLINE-TESIS. Ene 3, 2020 | Metodología. Recuperado: <https://online-tesis.com/como-hacer-la-categorizacion-de-la-informacion-en-una-investigacion/>
- Bernal, D., Martínez, M., Parra, A y Jiménez, J (2015), *Documentary Research About Quality In Education In Iberoamerican Schools. Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano*. Recuperado: [file:///C:/Users/intel/Documents/Dialnet-InvestigacionDocumentalSobreCalidadDeLaEducacionEn-5236201%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/intel/Documents/Dialnet-InvestigacionDocumentalSobreCalidadDeLaEducacionEn-5236201%20(9).pdf)
- Bernal, D., Martínez, M y Parra, A. (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas*. Universidad Santo Tomas de Bogotá 2015.
- Bernal, Y y Rodríguez, C. (2017). *Factores que Inciden en el Rendimiento Escolar de los Estudiantes de la Educación Básica Secundaria*. Tesis de Maestría Universidad Cooperativa de Colombia 2017.

- Caballero, R y Sime, L. (2016). *"Buen o buena docente" desde la perspectiva de estudiantes que han egresado de educación secundaria*. Revista Educare vol.20 n.3 Heredia Sep./Dec. 2016. Recuperado: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-42582016000300075](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582016000300075)
- Cadena, O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Campos, N. (2015). *¿Por qué es importante que el personal docente investigue? reflexión a partir de resultados de una experiencia de investigación etnográfica*. Universidad de Costa Rica Revista actualidades investigadas de la Educación inie 2015. Recuperado: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n3/1409-4703-aie-15-03-00446.pdf>
- Cañizales, K. (2016). *La Calidad Educativa: ¿Qué es?* Otras Voces en Educación Doctorado Latinoamericano en Educación: Políticas Públicas y Profesión Docente (DLAE)América del Sur, Artículos, Venezuela. Recuperado: <http://otrasvoceseneducacion.org/archivos/132435>
- Carrillo, F., Carrillo, V y Moreno, C. (2018). *TOTAL QUALITY: An approach to 21st century management*. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2 núm.3, julio, ISSN: 2588073X,2018, pp. 634-647. Recuperado: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/316/html>
- Carlo, J. (2021). *Regularización, actualización y capacitación: buenos hábitos de aprendizaje*. Revista digital en Iberoamérica especializada en comunicología. Recuperado: [azonypalabra.org.mx/Comun\\_Javier%20Carlo/2013/032013\\_Comun.html](http://azonypalabra.org.mx/Comun_Javier%20Carlo/2013/032013_Comun.html)
- Chamorro, F. (2019). *"Incidencia de la Calidad de Servicio Educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la Institución Educativa privada Technology Schools"* Tesis Universidad Nacional Agraria La Molina Facultad de Economía y Planificación.
- Chávez, F y López, S. (2018). *"Clima Institucional y la Gestión educativa en la Institución Educativa N° 86713 José María Arguedas, provincia de Bolognesi-Región Ancash - 2018"*. Universidad Nacional Pedro Ruiz

- Gallo. Recuperado:  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2401/BC-TES-TMP-1280.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cervantes, V., Stefanel, I., Peralta, P y Salgado, R. (2018). *Quality of service in higher education Institution in the city of Barranquilla*. Artículos Científicos. Ciencias Administrativas ISSN: 2314-3738 [revistacadm@econo.unlp.edu.ar](mailto:revistacadm@econo.unlp.edu.ar) Universidad Nacional de La Plata Argentina. Recuperado:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Cordova, A. (2019). *Ethics in research and clinical practice: a complex pairing*. *Revista Fac. Med. Hum. vol.19 no.4 Lima oct./dic. 2019*. Recuperado:  
[cielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312019000400015](http://cielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000400015)
- Cotan, A. (2020). *The ethnographical method as construction of knowledge: a descriptive analysis on its use and conceptualization in social sciences márgenes*. Revista de estudio de la Universidad de Málaga 2020. Recuperado:  
<file:///C:/Users/intel/Documents/Dialnet-ElMetodoEtnograficoComoConstruccionDeConocimiento-7246053.pdf>
- Definición de servicio. *Mejormarketing.com*. Recuperado.  
[mejormarketing.blogspot.com/2011/02/definicion-de-servicio.html](http://mejormarketing.blogspot.com/2011/02/definicion-de-servicio.html)
- Espinoza, E y Calva, D. (2020). *Ethics in educational research*. Artículo original. Universidad y Sociedad vol.12 no.4 Cienfuegos jul.-ago. 2020 Epub 02-Ago-2020. Recuperado:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400333](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333)
- Fuertes, K. (2017). *Factores externos que influyen en la gestión escolar en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen Lachaqui 2017*. Tesis Maestría Universidad Cesar Vallejo
- García, A. (2016). *Service culture in customer service improvement*. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín* ISSN 1317-0570. Depósito legal pp: 199702ZU31 Vol. 18 (3): 381 – 398. 2016. Recuperado:  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

- García, J. (2016). *Leadership in school management*, Republic of Ecuador. Revista Científica las Ciencias. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 2, núm. esp., ago., 2016, pp. 269-279. Recuperado: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/166/198>
- Gutiérrez, F. (2018). *La investigación como valor social de la Universidad, el caso del SUE*. Universitas Tarraconensis Revista de Ciències de Educació May 2018. Recuperado: [https://www.researchgate.net/publication/330448390\\_La\\_investigacion\\_como\\_valor\\_social\\_de\\_la\\_Universidad\\_el\\_caso\\_del\\_SUE](https://www.researchgate.net/publication/330448390_La_investigacion_como_valor_social_de_la_Universidad_el_caso_del_SUE)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed). México: McGraw-Hill
- Ipeba. (2013). *Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa* (2da ed.). Lima: Burcon impresores y derivados SAC
- Lizarzaburu, E. (2015). *Quality Management in Peru: A Study of ISO 9001 Standard, its Benefits and the Main Changes in the 2015 Version*. Universidad & Empresa, Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Núñez, R. (2016). *El rigor científico en la investigación cualitativa*. Recuperado: <https://www.gestiopolis.com/rigor-cientifico-la-investigacion-cualitativa/>
- Marín, A., Hernández, E. y Flores, J. (2016). *Metodología para el análisis de datos cualitativos en investigaciones orientadas al aprovechamiento de fuentes renovables de energía*. Koinonia. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas. Año I. Vol I. N°1. Ene – Julio, 2016. Recuperado: [DeDatosCualitativosEnInve-7062638%20\(4\).pdf](DeDatosCualitativosEnInve-7062638%20(4).pdf).
- Mayor, D. (2019). *Pedagogical Dimensions that Configure Service-Learning Practices*. Pág. Educ. vol.12 no.2 Montevideo dic. 2019 Epub 01-Dic-2019. Recuperado: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-74682019000200023&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682019000200023&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Morales, F. (2016). "Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, año 2016".

Tesis para obtener el grado Académico de Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa. UCV.

- Morales, I., Torres, B. y Rendón, I. (2018). *The educational leadership of the University of Guayaquil*. Artículo Conrado vol.14 no.63 Cienfuegos abr.-jun. 2018 Epub 04-Jun-2018. Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000300109](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300109)
- Murillo, J. (2016.) *Metodología de la investigación avanzada*. Recuperado: [https://uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/.../Entrevista\\_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/.../Entrevista_(trabajo).pdf)
- Orbegoso, V. (2015). *Propuesta de formación de directivos para mejorar el liderazgo, gestión y dirección en la I.E Cayetano Heredia 2015*. Tesis Universidad de Barcelona
- Pérez, R. (2001). *Hacia una Educación de Calidad*. Recuperado: [books.google.com.pe/books/.../Hacia\\_una\\_educación\\_de\\_calidad.html](books.google.com.pe/books/.../Hacia_una_educación_de_calidad.html)
- Pérez, R. (2001). *Calidad de la educación*. Recuperado: <www.redalyc.org/pdf/706/70600801.pdf>
- Ramírez, I. (2019). *Investigación formativa en el pregrado de la escuela académico profesional de ingeniería química ciclo III de una universidad peruana, 2019: estudio de caso*. Tesis para optar el grado de maestro en docencia superior. Recuperado: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2661/DOC\\_T030\\_10550728\\_T%20%20%20RAMIREZ%20CAMAC%20ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2661/DOC_T030_10550728_T%20%20%20RAMIREZ%20CAMAC%20ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Retamal, H y Estrada, C. (2014). *Concept of educational quality in physical therapists' undergraduate professional training*. FEM Revista de la Fundación Educación Médica (Ed. impresa) vol.17 no.1 Barcelona mar. 2014. Recuperado: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322014000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322014000100007)
- Rodríguez, R. (2018). *Administrative institutional climate of the educacional organization escuela de educación de Colombia*. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v2i8.60> octubre - diciembre, 2018 Volumen 2 / No. 8pp. 239 – 257. Recuperado: <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/60/155>

- Salazar, I. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo. Modelo MEXD de Excelencia Deportiva*. Tesis Doctoral Universidad Valencia (2015).
- Salvador, E y Sánchez, J. (2018). *And the organizational commitment of Teachers*. Rev. Investig. Altoandin. vol.20 no.1 Puno ene./mar. 2018. Recuperado: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2313-29572018000100011](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572018000100011)
- Sánchez, J. (2017). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su Influencia en la Fidelización de los Usuarios en el periodo 2015*. Tesis. Universidad Inca Garcilaso de la Vega facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado: <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Torres, M y Vásquez, C. (2015). *Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis*. Compendium, vol. 18, núm. 35, julio-diciembre, 2015, pp. 57-76 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela. Recuperado: [http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3191/Modelos\\_evaluaci%C3%B3n\\_calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3191/Modelos_evaluaci%C3%B3n_calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Trindade, V y Torillo, D. (2016). *La entrevista no estructurada en sectores de actividades informales: obstáculos y facilitadores*. Recuperado: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.8597/ev.8597.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.8597/ev.8597.pdf)
- Troncoso, C y Amaya, A. (2016). *Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research*. Artículo de Reflexión. Recuperado: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Torche, P., Martínez, J., Madrid, J y Araya, J. (2015). *How is "quality education" defined by principals and teachers?*. Revista Calidad en la

educación N°43 Santiago dic. 2015.

Recuperado:

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652015000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652015000200004)

Urosa, C. (2017). *El consentimiento informado en la investigación clínica*. Rev. Venez. Endocrinol. Metab. vol.15 no.3 Mérida oct. 2017. Recuperado: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-31102017000300001](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-31102017000300001)

Valles, M., Viramontes, E y Campos, A (2015). *Challenges of permanent teacher training*. UAIM Volumen 11 Número 4 Edición Especial Julio - Diciembre 2015. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596014.pdf>

Zilberman, J. (2019). *Análisis de la participación público privada (ppp): propuesta de un modelo de estado consorciado para una educación de calidad (ecec) en distritos urbano-marginales- 2019*. Tesis para Doctorado. Recuperado: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/633462>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de categorización

Variables	Categoría	Sub-categoría	Ítems (preguntas)
Calidad del servicio educativo	Infraestructura	Laboratorio	1
		Biblioteca	2
		Mobiliario	3
	Conocimiento	Actualización	4
	Actitud	Respeto	5
		Trato	6
	Liderazgo	Toma de decisiones	7
		Trabajo	8



## Anexo 2: Carta de Aplicación



"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

Institución Educativa N° 7059  
"José Antonio Encinas Franco"  
UGEL N° 01 - SJM

San Juan de Miraflores, 07 de Diciembre del 2016

**OFICIO N° 358/DIEN° 7059 JAEF/PA/SJM/2016**

DR.

**CARLOS VENTURO ORBEGOSO  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
PRESENTE.-**

ASUNTO: COMUNICO QUE SE DIO LAS FACILIDADES AL PROF. ALEJANDRO FLORES ARRIETA, PARA QUE DESARROLLE EN LA INSTITUCION EL TEMA "CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ACTORES EXTERNOS EN UNA INSTITUCION".

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente, al mismo tiempo comunico que se dio las facilidades al Prof. ALEJANDRO FLORES ARRIETA, con DNI N°07453299 y Código de Matricula N°6000152189, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación quien se encuentra desarrollando el trabajo de Investigación, en el tema que se ha desarrollado en mi Institución "Calidad del Servicio Educativo desde la Perspectiva de los actores externos en una Institución".

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. ANA B. QUIROZ BALLON  
DIRECTORA

### Anexo 3: Matriz de consistencia

---

#### Matriz de consistência

**Título:** Calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los actores externos en una institución educativa

**Autor:** Br. Flores Arrieta, Alejandro

---

Problema	Objetivos	Variables y componentes	
Problema general.	Objetivo general.	Variable 1: Calidad del servicio educativo	
¿Qué percibe por calidad del servicio educativo los actores externos de la I.E. N° 7059- SJM 2021?	Interpretar la percepción de la calidad del servicio educativo que tienen los actores externos de la institución educativa N° 7059 – SJM 2021	Categoría	Sub-categoría
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	➤ Infraestructura	Laboratorio
¿Cómo es la calidad de la infraestructura según la perspectiva de los actores externos de la I.E.N° 7059 – SJM 2021?	Interpretar la calidad sobre la infraestructura y mobiliario según la percepción de los estudiantes y padres de familia de la I.E.N° 7059 – SJM 2021		Biblioteca
			Mobiliario

---

---

¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal docente según los actores externos de la I.E.Nº 7059 – SJM 2021?	Describir el nivel de conocimiento del personal docente que perciben los actores externos de la I.E Nº 7059 – SJM 2021.	➤ Conocimiento	Actualización
¿Cómo perciben el buen trato y la actitud del personal interno según los actores externos de la I.E.Nº 7059 – SJM 2021?	Analizar la percepción del buen trato y la actitud del personal interno según los actores externos de la I.E.Nº 7059 – SJM 2021.	➤ Actitud	Respeto Trato
¿Cómo es la calidad de liderazgo de los directivos según los actores externos de la I.E Nº 7059 – SJM 2021?	Analizar la calidad de liderazgo de los directivos desde la perspectiva de los actores externos de la I.E Nº 7059 – SJM2021	➤ Liderazgo	Toma de decisiones Trabajo

---

#### Anexo 4: Metodología de la investigación

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Análisis de resultados
<p>Diseño: <b>Etnográfico</b></p> <p>Método: <b>Descriptivo</b></p>	<p><b>Población:</b> La población que es objeto de estudio de investigación será una muestra homogénea combinada con padres que cuenten con mayor grado de nivel académico, y los ex estudiantes serán los que tengan el más alto rendimiento académico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Dos exestudiantes Un padre de familia</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad del servicio educativo</p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista no estructurada - Observación</p> <p><b>Instrumentos:</b> Test o Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Alejandro Flores Arrieta</p> <p><b>Año:</b> 2021</p> <p><b>Monitoreo:</b> Dra. Yolanda Soria Pérez</p>	<p>Según Arias (2000) La triangulación de datos supone el empleo de distintas estrategias de recogida de datos. Su objetivo es verificar las tendencias detectadas en un determinado grupo de observaciones. La confrontación de los datos puede estar basada en criterios espacio-temporales y niveles de análisis, en esta tipología se considera como el uso de múltiples fuentes de datos para obtener diversas visiones acerca de un tópico para el propósito de validación.</p>

## Anexo 5: Instrumento de estudio para los ex estudiantes

---

Infraestructura	Laboratorio	¿En qué condiciones se encuentra el laboratorio en cuanto a su Infraestructura y equipamiento? ¿Quieres decir que el laboratorio está bien equipado?
	Biblioteca	¿En la biblioteca existe el material adecuado y necesario? ¿Por qué crees que la biblioteca no tiene el material adecuado?
	Mobiliario	¿El material de los ambientes es el adecuado para el aprendizaje? ¿Quieres decir que el mobiliario del aula está deteriorado?
Conocimiento	Actualización	¿Los docentes en el desarrollo de sus clases los motiva, mantiene el orden y conoce el tema? ¿Cómo los docentes motivan sus clases?
Actitud	Respeto	¿Consideras que el respeto que imparte los trabajadores de la Institución es la adecuada? ¿El respeto que se da son por los cargos que tienen en la Institución?

	Trato	¿Cómo es el trato entre los trabajadores de la instrucción? ¿Cómo se dan cuenta que se tratan bien?
Liderazgo	Toma de decisiones	¿Consideras que los directivos (directora y subdirectora) toman decisiones en situaciones específicas ( problemas internos? ¿De persistir el comportamiento indebido del estudiante que acciones toma la dirección?
	Trabajo	¿Qué opinas del trabajo en equipo de los directivos en la Institución? ¿Crees que es una buena opción trabajar en equipo en la Institución?

---

## Instrumento de estudio para el Padre de Familia

---

Infraestructura	Laboratorio	¿Qué opinas sobre el laboratorio de la institución en cuanto a su Infraestructura y equipamiento?  ¿Cómo sabe que las prácticas solo se dan a unos grupos de estudio?
	Biblioteca	¿La institución cuenta con una biblioteca apropiada para cumplir con sus diferentes funciones?  ¿Por qué no cumplen con sus diferentes funciones?
	Mobiliario	¿Cómo se da el mantenimiento de los mobiliarios en la escuela?  ¿Es suficiente con que el mantenimiento del mobiliario se dé solo al inicio del año escolar?
Conocimiento	Actualización	¿Cómo se percibe el dominio del docente en la mejora continua de su desarrollo personal?  ¿Cómo se dan cuenta que se preparan profesionalmente?
Actitud	Respeto	¿Qué opinas sobre el respeto que imparten los actores internos de la

escuela a los usuarios?

¿Por qué afirmas que el respeto que se da a los usuarios depende  
depende del ánimo de la directora?

Trato

¿Cómo percibes el trato del personal interno a los usuarios externos?

¿Porque afirmas que el trato del personal administrativo se da de  
acuerdo al estado de humor de la directora?

Liderazgo

Toma de decisiones

¿Qué opinas sobre la toma de decisiones de los directivos en  
diferentes situaciones específicas de la institución?

¿Por qué los padres no responden ante las imposiciones de la  
directora?

Trabajo

¿Cómo se manifiesta el trabajo en equipo de los directivos en la  
Institución?

¿Crees que es una buena opción trabajar en equipo en la Institución?

---



## Anexo 06: Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Flores Arrieta, Alejandro, egresado de la Facultad / Escuela de posgrado Programa académico Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo campus Lima – Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los actores externos en una Institución Educativa, San Juan de Miraflores, 2021”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados. En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 abril de 2021

Apellidos y Nombres del Autor FLORES ARRIETA, Alejandro	
DNI: 07453299	Firma 
ORCID: 0000-0003-2269-8940	

## Anexo 07: Pantallazo del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1543801968&lang=es&s=1&u=1074277865

feedback studio 27 MARZO Está compartiendo la pantalla Deja de

1 de 38

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**

Calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los actores externos en una Institución Educativa, San Juan de Miraflores, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**

**AUTOR:**

Bra. Flores Arrieta, Alejandro (ORCID: 0000-0003-2269-8940)

**ASESORA:**

Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad y servicio

**LIMA - PERÚ**

2021

**Resumen de coincidencias**

**11 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
Fuente de Internet		
2	Entregado a Universida...	1 %
Trabajo del estudiante		
3	renati.sunedu.gob.pe	1 %
Fuente de Internet		
4	ie7059.blogspot.com	1 %
Fuente de Internet		
5	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
Fuente de Internet		
6	es.scribd.com	<1 %
Fuente de Internet		
7	worldwidescience.org	<1 %
Fuente de Internet		
8	Entregado a Universida...	<1 %
Trabajo del estudiante		
9	Entregado a Universida...	<1 %
Trabajo del estudiante		
10	repositorio.unfv.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
11	repositorio.urp.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
12	prezi.com	<1 %
Fuente de Internet		

Página: 1 de 51 Número de palabras: 15689 Text-only Report High Resolution Activado

## Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad del trabajo académico



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Francis Esmeralda Ibarguen Cueva, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada: Calidad del servicio Educativo desde la perspectiva de los actores externos en una Institución Educativa, San Juan de Miraflores 2021, del estudiante Alejandro Flores Arrieta, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de abril del 2021



**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

DNI: 09637865



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los actores  
externos en una Institución Educativa, San Juan de Miraflores, 2021

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Alejandro Flores Arrieta

**ASESORA:**

Dra. Yolanda Soria Pérez

**SECCION:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad y servicio

LIMA – PERÚ

2021

## **Resumen**

La investigación que se realizó es sobre la calidad de los servicios educativos desde la perspectiva de los actores externos de una institución, tuvo como objetivo el de interpretar la percepción de la calidad del servicio educativo que tienen los actores externos de la Institución, tal es así que se logró entender lo que los actores manifestaron concluyendo que la calidad del servicio en la institución está en proceso debido a que algunos sujetos internos no entienden lo que es calidad del servicio, que se debe aplicar en todos sus sectores como son: la infraestructura, el conocimiento, el trato y el liderazgo, tratando de ser cada día mejores en la función que se les encomienda en beneficio de los usuarios. La metodología es de enfoque cualitativo, el tipo de estudio es básico y el diseño es etnográfico aplicando la técnica de entrevista no estructurada.

Palabras claves: calidad, servicio, educación

.

## **Summary**

The research that was carried out is about the quality of educational services from the perspective of the external actors of an institution, had as objective to interpret the perception of the quality of the educational service that have the external actors of the Institution, It was possible to understand what the actors manifested concluding that the quality of the service in the institution is in process because some internal subjects do not understand what is quality of the service, that must be applied in all its sectors such as: infrastructure, The knowledge, the treatment and the leadership, trying to get better every day in the function that is entrusted to them for the benefit of the clients. The methodology is qualitative approach, the type of study is basic and the design is ethnographic applying the technique of unstructured interview.

Keywords: quality, service, education.

## 1. Introducción

La investigación realizada sobre la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los actores externos de una Institución Educativa, específicamente el colegio N° 7059 de SJM. La problemática que nos llevó a realizar esta investigación es que la mayoría de los docentes percibimos que los padres creen que calidad de servicios gira en torno a los profesores que son los encargados de desarrollar las capacidades y competencias de sus hijos, por ello el objetivo es interpretar lo que perciben los actores externos sobre la calidad de servicio que brinda esta casa de estudio en beneficio de sus clientes.

El sustento de la investigación es importante porque todavía no se han hecho trabajos de investigación cualitativa con la variable de estudio la cual permitirá un gran aporte para las siguientes investigaciones que se realicen en cualquier Ugel de Lima, la triangulación de datos nos dará el sustento teórico y la percepción de los actores de esta investigación.

Los resultados y conclusiones nos detallaran un marco teórico relevante en cuanto a la variable de estudio de la calidad del servicio desde la perspectiva de los actores externos de la Institución Educativa N° 7059 de SJM, es que resulta que la variable siempre es supervisada por el mismo ente y no desde el punto de vista de los usuarios quienes son los que van a notar nuestras debilidades en un marco que nos pueda permitir desarrollándonos teniendo como meta lograr mejores niveles en lo que a calidad del servicio se refiere, a la que se define:

“La calidad tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, también con la metodología que se usa para transmitir el conocimiento (...). Dentro del centro educativo las personas y departamentos se prestan servicios unos a otros, los que, si no son de calidad si no cumplen lo esperado, deterioran el clima y los resultados.

También debemos tener en cuenta el servicio al cliente entendiendo como a cliente tanto al educando, a los integrantes de la familia o a

la sociedad en el conjunto de sus organizaciones” (Senlle, 2005, p.31).

El estudio de la investigación es de campo y se fundamentada en un diseño etnográfico que nos permite observar y percibir lo que sucede a nuestro alrededor, para ello se utilizó la técnica de entrevista no estructurada con cuestionario flexible que nos permitió replantear o reformular la pregunta si fuera necesario, garantizándonos la confiabilidad de la percepción de los clientes. Ante esto se debe mejorar la calidad de servicio en la institución planificando una serie de actividades mejorando las estructuras, la metodología de enseñanza, que se respire un clima de confianza, seguros de tener una líder que no se va a cansar de mejorar el servicio que se ofrece a los clientes.

## **2. Marco Teórico**

Zilberman (2019). su tesis tiene como finalidad proponer la formación de directivos para mejorar el liderazgo, gestión y dirección en una Institución Educativa Estatal, la investigación presenta un enfoque cualitativo en un estudio explorativo descriptivo donde se aplicó la técnica de la entrevista y se utilizó como instrumento la encuesta, y la muestra que se utilizó fue de 306 sujetos; Asimismo este estudio se da a través de los logros significativos de las Instituciones Privadas cuyos termino de calidad dice mucho de los servicios que prestan en una Institución Educativa donde se manifiesta que la gestión de ellos es pedagógica, Institucional, administrativa y comunitaria donde garantizan una educación inclusiva. Todo ello ha conllevado a que lo puedan realizar en los colegios urbanos marginales debido a sus grandes logros en los colegios privados, pues conocedores que estas casas de estudio no cuentan con buena infraestructura, y tienen una mala gestión de la cual es cómplice el Estado Peruano con todas las limitaciones que presentan las Instituciones Educativas Estatales. Conocedores de que las zonas marginales presentan, casos debido a factores netamente económicos en las situaciones deplorables en la que viven, con bajo acceso a la educación, ante esto se plantea modelos innovadores para el estado y que con el apoyo de la participación privada podrían lograr un servicio sostenible de calidad para este grupo menos favorecido. El objetivo de esta

investigación es la de proponer la PPP a partir de sus experiencias exitosas en otras entidades Educativas, poderlas llevar a Instituciones estatales que no cuentan con recursos económicos para mejorar sus servicios, llevado a cabo se menciona que se identificaron todas las falencias y como debían de superarlas desafiando a distintos sectores sociales considerados inamovibles. Este proyecto es una buena alternativa de solución para mejorar los servicios que se presentan, pero es de conocer que es de gran escala y que serían los actores externos los que administren la Institución, por ello se propone un plan piloto en la que se obtenga resultados y permita la realización de este proyecto. Con este modelo se busca empoderar a los actores externos para lograr revertir estos paradigmas con una economía conductual y otros elementos que promuevan la toma de decisiones basadas en las observaciones profundas de los actores. Sin embargo a pesar de lo expresado no se puede concluir el modelo a gran escala por diferentes factores por lo que se recomienda realizar un plan piloto que permita de la mano de los principales actores , poner en práctica los lineamientos para validar los resultados esperados para luego optimizar el modelo y lograr su escalabilidad .

### **3. Revisión bibliográfica.**

De la variable calidad del servicio educativo.

Se mide desde dos puntos sobresalientes:

Interno: “Servir al educando, proporcionar los servicios que correspondan a las expectativas del cliente. Medir el clima interno personal” (Senlle, 2005, p.39).

Externo: “Proporcionar a la sociedad personas válidas para integrarse con el nivel de conocimiento, actitudes y aptitudes requeridos. Considerar la dinámica cambiante de la sociedad, adecuando permanentemente la formación a la demanda de mercado. Fomentar la cooperación y trabajo en equipo” (Senlle, 2005, p.40).

Categorías de la calidad del servicio educativo:

La categorías que se han considerado en esta investigación son:

Infraestructura, conocimiento, actitud y liderazgo

Los actores externos: Clientes



Se le define así: “Cliente es entonces, quien potencialmente necesita o se ve afectado por la entidad, incluyendo lo ambiental y lo jurídico Institucional, siendo además el árbitro final de la calidad del servicio educativo brindado” (Senlle, 2005, p.51).

### **3.1 Método**

Se aplicó el método descriptivo, de diseño etnográfico donde se recabo información mediante la entrevista no estructurada teniendo el investigador flexibilidad para hacer las preguntas a los clientes

### **3.2. Resultados**

Los usuarios interpretaron que la calidad del servicio educativo está en proceso debido a que no hay satisfacción por la infraestructura, mobiliario, material, el trato y el liderazgo de la directora, porque la calidad del servicio que ofrece la Institución no cubre totalmente las necesidades ni expectativas del usuario.

### **3.3. Discusión**

Senlle (2005) la calidad del servicio educativo se basa en que institución presente una buena calidad al fomentar la cooperación, colaboración y trabajo en equipo, según este enunciado y lo manifestado por los padres todos cumplen con sus obligaciones u comisiones es decir hay trabajo en equipo aunque digan que la directora imponga ideas porque luego afirman que hace una buena gestión administrativa y el resultado es positivo. Pero hay que considerar que un líder no impone sino que a través de su gestión y ejemplo dirigen la institución.

### **3.4 Referencias**

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed). México: McGraw-Hill. Recuperado <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Senlle, A. y Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado: <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Zilberman, J (2019). *Análisis de la participación público privada (ppp): propuesta de un modelo de estado consorciado para una educación de calidad (ecec) en distritos urbano-marginales- 2019*. Tesis para Doctorado

Recuperado:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/633462>

# Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0121 – 2017 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 20 de enero de 2017

### VISTO:

El expediente presentado por **FLORES ARRIETA, ALEJANDRO** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ACTORES EXTERNOS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA** y

### CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) **FLORES ARRIETA, ALEJANDRO** ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Magister en Administración de la Educación**;

Que, el proceso para optar el Grado de Magister está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Postgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Postgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ACTORES EXTERNOS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA** presentado por **FLORES ARRIETA, ALEJANDRO**.

**Art. 2°.-** **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:  
Presidente : Dra. Nancy Elena Cuenca Robles  
Secretario : Dra. Lidia Neyra Huamani  
Vocal : Dra. Yolanda Soria Pérez

**Art. 3°.-** **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:  
Lugar : Sala n° 01  
Día : 25 de Enero de 2017  
Hora : 04:00 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Director  
Escuela de Postgrado – Filial Lima



MBA Ommero Trinidad Vargas  
Secretario Académico  
Escuela de Postgrado – Filial Lima

Cc, Jurados, interesado, Archivo.

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.