



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Propuesta de valor y su contribución a la calidad de servicio de  
una IE privada en Villa El Salvador, 2023

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

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Torres Torres, Nelly Marina (orcid.org/0000-0001-5878-2373)

**ASESORES:**

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (orcid.org/0000-0002-1171-4768)

Dra. Esquiagola Aranda, Estrella Azucena (orcid.org/0000-0002-1841-0070)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
Niveles

**LIMA – PERÚ  
2024**

## **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo y paciencia.

## **Agradecimiento**

A la institución educativa que me permitió alcanzar este objetivo, a los participantes que con su valioso aporte se logró consolidar la investigación.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA1.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Categorías y subcategorías.....	19
3.3. Escenario de estudio.....	19
3.4. Participantes.....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6. Procedimiento .....	22
3.7. Rigor científico.....	23
3.8. Métodos de análisis de datos .....	24
3.9. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSION .....	26
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

Tabla 1 Participantes.....	
----------------------------	--

## Resumen

La investigación tuvo el objetivo de comprender cómo la propuesta de valor contribuye en la calidad de servicio de una institución de educación básica regular. En una realidad donde la oferta educativa privada es importante es necesario determinar los factores que contribuyen con la toma de decisión por parte de los estudiantes y sobre todo sus padres. Conocer el entorno y las fortalezas que se pueden brindar es fundamental para proporcionar un servicio de calidad que no solamente cubra una necesidad si no que lo haga de modo que exista satisfacción, superando las expectativas. El trabajo se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, fue de tipo básica y de diseño fenomenológico. Se tuvo la participación de 10 personas entre docentes, exestudiantes y padres de familia utilizando la técnica de la entrevista con el instrumento de la guía de entrevista. Entre los resultados hallados se determinó un aporte importante de la propuesta de valor en la calidad de servicio, sobre todo en aspectos como la comunicación entre la institución y los padres de familia la misma que ellos identifican como positiva cuando es oportuna y bidireccional; la infraestructura de la institución, se identificó que se encuentra en constante crecimiento, los recursos para el aprendizaje y logros de los mismos donde se da una vital importancia al factor humano sobre el material y sobre todo se identificó características propias de la institución que podrían ser la base para la creación de su propuesta de valor. Se concluye indicando que existe una contribución en la identificación del paquete de valor en calidad de servicio.

**Palabras clave:** Propuesta de valor, calidad de servicio, marketing educativo

## **Abstract**

The purpose of the research was to understand how the value proposition contributes to the quality of service in a regular basic education institution. In a reality where private educational offerings are significant, it is necessary to determine the factors that contribute to the students' decisions and, above all, their parents'. Knowing the environment and the strengths that we can be provided is essential for offering a good service that not only solves a need but also does so in a way that there is satisfaction, exceeding expectations. The work was developed under a qualitative approach, was basic in type, and had a phenomenological design. The participation of 10 people, including teachers, former students, and parents, was obtained using the interview technique with the "interview guide" instrument. Among the results that were found, it was determined an important contribution of the value proposal to the service quality, especially in aspects such as communication between the institution and parents, which they identify as positive when it is timely and bidirectional; the institution's infrastructure, which was identified as being in constant growth, the resources for learning and their achievements, where human factors are given vital importance over material ones, and above all, the institution's own characteristics that could be the basis for the creation of its value proposition. The conclusion is that there is a contribution to the identification of the value package as a service.

**Keywords:** Value proposition, service quality, educational marketing.

## I. INTRODUCCIÓN

No es común, en nuestro entorno, vincular a las instituciones educativas con planes de marketing ya que es considerado mercantilista y la educación no es un producto que se compre, pero ésta es una visión equivocada de los conceptos teóricos sobre marketing. Para Kotler y Armstrong (2013), el marketing es un proceso por el que las empresas establecen una relación de correspondencia donde la empresa proporciona valor para los clientes en su producto o servicio. A partir de esta definición podemos enlazar a la educación con el proceso de marketing debido la relación de correspondencia que existe entre una institución educativa y su comunidad que se ve representada en su entorno más cercano por sus estudiantes y sus padres de familia, y desde luego que esta relación debe tener valor para satisfacer las necesidades educativas.

El marketing de servicios de acuerdo a Lucio et al. (2021) busca mejorar la calidad del servicio y fomentar una interacción positiva entre el proveedor y el cliente, es fundamental en la actualidad, ya que permite a las empresas diferenciarse, mejorar la lealtad de los clientes y satisfacer sus necesidades. Sus principales características son la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y perecibilidad. La intangibilidad se refiere a que el servicio es imperceptible para el cliente, la inseparabilidad implica que el cliente no puede desligarse del proceso de servicio, la heterogeneidad significa que no está estandarizado como un bien, y la perecibilidad se debe a que no se pueden almacenar para uso futuro (Hernández, 2014 citado en Lucio et al., 2021). Es en este contexto donde se encuentra el servicio educativo que brindan las instituciones.

Bajo el enfoque del marketing, la propuesta de valor (PV) se entiende como una estrategia que busca crear una oferta distinta para el mercado que se quiera atender, para ello se deben conocer sus necesidades, y así crear una experiencia de servicio que no podrá encontrar en otra oferta, la que puede incluir características cualitativas y cuantitativas, Colcha y Contreras (2019) citado en Calimán (2021). La calidad de servicio es un término que se sostiene sobre la búsqueda de la satisfacción que, desde el punto de vista educativo, tiene que relacionarse con diversos aspectos pedagógicos y sociales; respetando la

diversidad de las personas, Galino (2018) citado en Uscachi (2022). Se puede decir también que un servicio tiene como finalidad atender necesidades a partir de ofertas por parte de los proveedores de servicios (Husain, 2022).

A nivel internacional existen instituciones que analizan y reestructuran su propuesta de valor para estar acorde a las exigencias del mundo globalizado y cambiante, es así como Lapsley y Kelley (2020) manifestaron que la preocupación por la ausencia de matrículas y por consecuencia, el cierre de escuelas católicas en Estados Unidos, analizaron dos posibles propuestas de valor que ayuden y fortalezcan su propuesta educativa en los padres y estudiantes teniendo como preocupación preponderante la formación en la espiritualidad y la moral en sus estudiantes. En su trabajo exponen estudios sobre los beneficios de ambas propuestas de valor.

En la realidad nacional la oferta educativa privada es importante, a partir del incentivo de inversión privada en educación promovido desde el gobierno en la segunda mitad de la década del 90, este sector ha mostrado un crecimiento considerable. De acuerdo a lo expuesto por Cuenca et al. (2019) la explicación para el incremento de matrículas radicaría en el comportamiento de tres factores: el crecimiento económico de las familias, la disminución del tamaño de las familias y el crecimiento en la oferta. Según reporta el diario El Peruano (2020), existen más de 50 mil colegios de Educación Básica Regular de los que 13,580 son colegios privados, con una población de más de 2 millones de estudiantes, de acuerdo con las estadísticas del Ministerio de Educación (Minedu) al 2019. Esto lleva a analizar la forma en que los padres de familia o apoderados eligen la institución educativa, qué les hace decidir por una propuesta por encima de otra y la manera en que las instituciones comunican sus servicios y qué proponen para atraer a padres de familia y estudiantes.

Es importante evaluar los factores que toman en cuenta los usuarios al elegir una institución educativa, a razón de que existe oferta pública y privada y si bien es una necesidad y un derecho básico, ellas pueden elegir dónde matricular a sus menores, considerando que las personas buscan, de acuerdo a diferentes circunstancias, lo que ofrezca mayor calidad o proporcione mayor beneficio.

Sobre la calidad del servicio educativo, Cueto et al. (2020) expusieron que el indicador más completo para que los países puedan medir la calidad en educación es la prueba PISA, que periódicamente realiza a nivel mundial la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que en sus últimos resultados ubica al Perú en el puesto 64 de 77 países. Asimismo, Serrano et al. (2023) expusieron según cifras de Unesco (2019) que el Perú ocupa el puesto 33 en el informe mundial sobre educación de un total de 66 países, y que la inversión pública en el sector es una de las más bajas en los últimos cinco años en Latinoamérica. Además, la Administración de Comercio Internacional citando al Foro Económico Mundial, menciona que el país ocupó el puesto 27 en calidad del sistema educativo para el año 2020 en comparación con el puesto 24 que obtuvo el año 2019. Por último, en la evaluación censal de estudiantes (ECE) demuestran diferencias importantes entre escuelas rurales y urbanas y entre escuelas públicas y privadas siendo las segundas las que tienen mejores resultados (Serrano et al., 2023), lo que señalaría que existen diferencias geográficas y socioeconómicas en la calidad del servicio educativo.

En el contexto local el colegio privado a analizar no cuenta con PV formal, no existe una estrategia que guíe el quehacer diario de la institución, la visión y la misión, por lo tanto, los servicios de atención al cliente y los servicios pedagógicos funcionan por separado, careciendo de unidad y sello institucional. Durante las campañas de matrícula, los responsables de brindar información a los potenciales clientes no identifican la esencia o la característica distintiva del colegio por lo tanto no es comunicada, por lo que no se informa de los beneficios que obtendrían en el colegio. Aun así, existen matrículas en incremento, aunque de modo lento y reducido en número. Sin embargo, el colegio tiene características que sí lo identifican y lo hacen diferente a las otras ofertas de la zona, pero la misma no es reconocida como atributo diferencial. La institución tampoco cuenta con un proceso formal de evaluación de la calidad. El único elemento que podría informar sobre ello es la última ECE (2019) donde la institución obtiene un buen porcentaje de estudiantes nivel en proceso, un bajo porcentaje en nivel satisfactorio y no existen estudiantes en nivel inicio en ambas áreas evaluadas.

Por lo expuesto existe la necesidad de investigar sobre el tema y favorecer a que las instituciones educativas generen la necesidad de tener una PV, que los ayude a reconocer los atributos y beneficios que pueden ofrecer a los estudiantes que, desde luego irán relacionados con la calidad del servicio.

Por tanto, se ha formulado la siguiente interrogante como problema general: ¿Cómo es la contribución de la propuesta de valor en la calidad de servicio en una IE privada de Villa el Salvador, 2023? Tomando en consideración los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la contribución de la comunicación en la formación integral del estudiante?, ¿Cuál es el impacto del paquete de valor en la implementación de la infraestructura?, ¿Cuál es el impacto de los recursos de la institución en el logro de resultados de aprendizaje? y finalmente ¿Cuáles son elementos de la PV presentes en la IE privada?

La investigación se justifica teóricamente en el aporte a la literatura en un tema muy poco tratado en las instituciones educativas y puede incentivar a otros investigadores que aborden el tema desde diferentes enfoques. Esta investigación debe poner sobre la mesa los efectos de la PV dentro del contexto de la educación básica regular, no solo para instituciones privadas, sino también públicas, relacionándolas con diversos aspectos del quehacer educativo los que podrían contribuir a mejorar la educación.

En el aspecto práctico, determinar si existe aporte de la PV sobre la calidad de servicio, permitirá que la institución reconozca los hallazgos como posible PV y la estructure como una estrategia que le conlleve a la mejora de la calidad de servicio partiendo de su característica distintiva.

En el aspecto social, se determina que mejorar la calidad de servicio supone un beneficio para los usuarios, quienes recibirán una mayor calidad de acuerdo a las necesidades de su entorno social, contribuyendo con la mejora y desarrollo de su comunidad.

En cuanto al aspecto metodológico se realizó la entrevista como técnica de recolección de información, así como la observación documental. Sirviendo como respaldo a futuras investigaciones ya que al respecto se ha producido muy poco.

En concordancia con lo expuesto, el objetivo general es: Comprender la contribución de la PV en la calidad de servicio en una IE privada de Villa El Salvador, 2023 y como objetivos específicos se considera: Comprender la contribución de la comunicación de la institución en la formación integral del estudiante, describir el impacto del paquete de valor en la implementación de la infraestructura, interpretar el impacto de los recursos de la institución en el logro de resultados de aprendizaje. y por último identificar los elementos de la propuesta de valor presentes en la institución educativa analizada.

## II. MARCO TEÓRICO

En los siguientes párrafos se presenta una breve recopilación de algunas investigaciones relacionadas a las categorías de estudio, las mismas que contribuyeron a sustentar cómo ha sido abordado el tema. A nivel nacional se encontraron pocos estudios que relacionan la PV con el aspecto educativo o el servicio que ofrecen las instituciones educativas, debido a que no es visto de modo positivo relacionar la educación con estrategias de atracción de clientes o de venta, a causa de que se entiende el término venta como intercambio de dinero a cambio de recibir un bien, párrafos arriba se ha mencionado que ésta es una posición simple y errada sobre los conceptos de marketing. Debido a ideas que expresan que en el Perú la educación entró en un proceso de mercantilización, donde la educación se ha convertido en un servicio que se compra y se vende, y su calidad depende del dinero que se pueda pagar por ella, asegurando que existe una brecha entre una educación precaria para las grandes mayorías y otra educación de alta calidad para las élites del país (Tovar, 2020). Para otros autores las escuelas privadas pueden tener beneficios sociales, como mayor eficiencia y variedad en la oferta educativa (Rizvi, 2016).

Sobre la calidad del servicio, Cabrejos et al. (2023) analizaron, en el contexto nacional, durante el aislamiento debido a la pandemia por el COVID 19, en una institución educativa de nivel superior. El propósito fue evaluar la enseñanza virtual desde la calidad de servicio educativo. La investigación se realizó con el enfoque cualitativo y metodología hermenéutica, con método interpretativo, usando la técnica de entrevista con preguntas semiestructuradas realizadas al personal directivo. Donde los entrevistados comunicaron que los docentes no estaban capacitados en las competencias virtuales, no se realizó una adaptación de los contenidos curriculares, existían carencia de recursos digitales, así como de infraestructura digital; estas dificultades no garantizaban un servicio educativo de calidad, viéndose afectado el proceso de enseñanza-aprendizaje. El trabajo tuvo como confusión la necesidad de implementar un currículo híbrido, con enfoque en la calidad y con experiencias de aprendizaje adaptadas al uso de recursos y aplicativos digitales, implementar una infraestructura equipada con tecnología que permitan el que se desarrolle el proceso de enseñanza.

De la Cruz (2022) elaboró un trabajo en la ciudad de Ica, cuyo objetivo fue describir si implementar el bachillerato internacional mejoraría la calidad del servicio educativo. El trabajo académico se realizó con el enfoque cualitativo, siendo tipo básica, para el recojo de la información los entrevistados respondieron una entrevista de 10 preguntas relacionadas a las subcategorías. La información que se obtuvo concluye que la institución donde se realizó el estudio no cuenta con los requerimientos en infraestructura, capacitación de maestros y recursos tecnológicos. En conclusión, los aportes de implementar el bachillerato internacional serían positivos, pero se debe contar con las exigencias del mismo, por lo que sugiere, que el Estado realice la inversión necesaria para que las instituciones lleguen a esos estándares.

Así mismo, Poquioma et al. (2022) investigaron sobre el licenciamiento en un instituto superior pedagógico en la región Ica; el trabajo se enmarcó dentro del enfoque cualitativo y diseño fenomenológico; para la obtención de información, elaboraron una guía de entrevista a 16 participantes entre autoridades, docentes estudiantes y personal administrativo; con 33 preguntas semiestructuradas y una ficha de análisis de documental. Los hallazgos de la investigación muestran que los requisitos para la licencia institucional brindan una oportunidad significativa para mejorar una variedad de aspectos de la calidad de los servicios educativos, entre estos se encuentran gestión institucional, gestión académica, temas relacionados con infraestructura, planificación financiera, la participación de los actores educativos, servicios educativos básicos y relaciones entre ellos. Los investigadores concluyeron que es necesario cumplir con las exigencias de las condiciones básicas que son de suma importancia para garantizar la calidad de los servicios educativos.

Osorio (2022) realizó una investigación en el contexto nacional con el objetivo de analizar la información específica y dispersa en torno a las brechas en equidad e igualdad de infraestructura educativa en relación de las zonas urbanas marginales y rurales. El método utilizado para este trabajo es cualitativo de análisis documental. Los hallazgos determinaron que existen necesidades de mantenimiento en infraestructura física, falta de equipamiento y mobiliario, carencia de instalación de energía eléctrica, insuficiencia de servicios de telecomunicaciones

y falta de acceso para la población con discapacidad. El estudio concluyó identificando que la usencia de infraestructuras educativa y la falta de materiales y recursos educativos son un limitante para el ejercicio profesional docente, por tanto, los resultados de las evaluaciones son evidencia que aún se está distante de alcanzar la meta de la equidad. Por ello es necesario posibilitar las mejoras relacionadas a la infraestructura física de las escuelas, con equipamiento en las aulas, promoviendo el uso de tics; dotar de los servicios básicos, como agua, alcantarillado y energía eléctrica e implementar recursos didácticos. Siendo ello un factor imprescindible, para alcanzar el logro de las competencias del estudiante.

La comunicación es un elemento presente en la PV y a la vez se encuentra relacionada a la formación integral de los estudiantes como se entiende en el trabajo de Romero (2020) quien analizó la participación de los padres y madres de familia, en la mejora de los logros de aprendizajes de los estudiantes en Arequipa. El estudio se realizó con el enfoque cualitativo a través del estudio del caso. En el estudio se realizaron 25 entrevistas semiestructuradas a diversos agentes educativos, así como estudiantes pertenecientes a la institución analizada. Se encontró que la participación de los padres, debidamente valorada y direccionada, permite dar continuidad y enriquecer el aprendizaje de los niños de la escuela al hogar. La investigación concluyó afirmando que es importante involucrar al padre de familia en las actividades de la propuesta pedagógica, fortaleciendo el vínculo entre el hogar y la escuela, fortalecer las visitas a los hogares para respaldar a los padres que apoyan a sus niños, lo que contribuye a formar lazos de confianza; compartir el plan curricular con los padres y finalmente formalizar el uso de la tecnología como medio de comunicación.

Mientras que, en el contexto internacional, existen investigaciones en instituciones educativas y que exponen lo siguiente:

Swanepoel y Saurombe (2022) llevaron a cabo una investigación con el fin de determinar si la PV se relaciona con permanencia laboral de los docentes de escuelas privadas. Para ello entrevistaron a maestros de tres instituciones educativas privadas de la ciudad de Johannesburgo en Sudáfrica. El trabajo fue de enfoque cualitativo utilizando entrevistas semi estructuradas con 12 preguntas

abiertas. Los resultados mostraron que las escuelas carecen de una PV clara y ésta no es comunicada al personal, por lo que los docentes no se identifican con las instituciones, además la PV es subestimada. Finalmente se determinó que, las instituciones perciben una alta rotación de personal docente generando una inversión constante de tiempo y dinero en volver a contratar, esto repercute sobre la identidad de la escuela ya que se debe volver a realizar la inducción a los docentes ingresantes, ello influye sobre la mejora de la calidad en la escuela.

Munjin (2022) investigó en Indonesia la estrategia de construcción de marca implementada por una institución educativa privada islámica ante la alta competitividad en el mercado. Según estudios preliminares la institución elegida es la de mayor aceptación y popularidad en su entorno. El trabajo fue cualitativo, con el enfoque descriptivo exploratorio de un estudio de caso, realizado en el internado Madrasah Tsanawiyah Andalusi, se realizaron entrevistas a profundidad, observación de grupo y de documentación. Se halló que la institución resalta constantemente la característica distintiva que la diferencia de otras propuestas, que en ese caso es la implementación de un programa que ayuda a que los estudiantes memoricen de modo más efectivo, la misma que se expone en la calidad de servicio que posee y que se comunica en eventos de competencia creativa organizados para futuros estudiantes, la institución conoce bien cuales son las características de sus futuros estudiantes y apunta hacia la generación de experiencias y estímulos mejorando vivencias pasadas y dando satisfacción a factores personales.

Por otra parte, Ryan et al. (2023) desarrollaron un trabajo en Irlanda con el propósito de reconocer cuál es la perspectiva de los estudiantes universitarios de una escuela de construcción sobre la PV que reciben para atraer a otros jóvenes a seguir la carrera. La investigación fue de enfoque cualitativo donde se realizaron entrevistas semiestructuradas a 20 estudiantes de tercer nivel, matriculados en una Licenciatura en Gestión de la Construcción, la muestra representa el 10% del total de estudiantes. En el contexto del trabajo las escuelas de construcción se ven en la dificultad de competir con la formación empírica o técnica que se puede recibir de personas que realizan el oficio. En el desarrollo del trabajo encontraron que la oferta educativa en el sector es poco conocida y que los jóvenes no conocen los

campos en los que pueden desarrollar su profesión. El estudio concluye con una recomendación para las escuelas de construcción en realizar una PV concisa que presente los beneficios del estudio formal y con título profesional de la carrera y sobre todo dónde desempeñarse, realizando convenios con empresas para que los estudiantes puedan realizar prácticas .

Navarro-Montaña et al. (2021) plantearon una exploración cuyo objetivo fue examinar las afirmaciones y necesidades formativas que tiene el personal docente sobre la educación inclusiva y considerar algunos indicadores de calidad para su formación. Se realizó en España, en los servicios de educación para menores, bajo el enfoque cualitativo y se apoyó en el uso de un cuestionario de preguntas abiertas que fue desarrollado con la técnica de la entrevista a 16 participantes. Entre algunos hallazgos del estudio está la necesidad de tener una escuela de calidad para todos sus miembros teniendo como desafío la inclusión, los entrevistados reconocen que su centro educativo no cuenta con los elementos necesarios de calidad y tiene dificultades para atender a estudiantes inclusivos desde la planificación de contenidos, los materiales de trabajo, el sistema de evaluación y la infraestructura de sus centros. De la información obtenida se logró que los investigadores determinen algunas dificultades y puedan realizar orientaciones debido a que algunos docentes no saben cómo poner en práctica sus conocimientos sobre inclusión, todos estos resultados permitieron que los investigadores propongan pautas para atender la inclusión con calidad servicio.

En Filipinas, Tiglao et al. (2020) ejecutaron un trabajo sobre la comunicación de la escuela con las familias en favor del desarrollo integral de los estudiantes de preescolar. El estudio fue de enfoque cualitativo descriptivo donde entrevistaron a 24 docentes realizando también un análisis de documentos. La investigación obtuvo información sobre la importancia que dan los docentes a la comunicación con los padres de familia a fin de compartir sus estrategias, asignar tareas y compartir rutinas para ayudar en la formación de los niños. Además, se observó la capacidad de los docentes para adaptarse a las necesidades de sus estudiantes. Los padres de familias que perciben a un docente realmente preocupado por el estudiante otorgan más apoyo al docente y éste gana la confianza del padre de familia. Como conclusión el trabajo dice que la comunicación entre la escuela y la familia se basa

en la participación, apoyo igualitario y bidireccional entre los maestros y las familias, donde ambas partes deben cumplir sus responsabilidades, lamentablemente los investigadores encontraron que no existe disposiciones legales para incentivar la participación de los padres en el sistema escolar.

Maurer (2022) efectuó un estudio cualitativo en Estados Unidos donde explora si los padres de estudiantes con dificultades en la lectura en una escuela secundaria estaban al tanto de las aplicaciones TIC utilizadas para involucrarlos con los maestros y las escuelas, y si percibían su utilidad para mejorar el éxito académico de los estudiantes. El estudio se realizó con entrevistas semiestructuradas con una muestra conveniente de nueve participantes, cuyos hallazgos indicaron que los padres prefieren los mensajes de texto y la comunicación escolar a través de correo electrónico, y que priorizan la comunicación oportuna y bidireccional con la escuela para apoyar el logro académico de los estudiantes. Las implicaciones de este estudio incluyeron la consideración de las aplicaciones de TIC como un componente integral que respalda el equilibrio en las políticas de comunicación escolar, particularmente en escuelas, donde el compromiso escolar de los padres es legalmente requerido.

De manera semejante, Beilmann et al. (2023) investigaron la importancia de la comunicación entre la escuela y el hogar en el desarrollo de habilidades digitales de los niños y adolescentes a raíz de la pandemia por el COVID-19 en algunos países europeos. En el estudio de enfoque cualitativo se realizaron 20 entrevistas a profundidad a expertos en el sector educativo de Estonia, Finlandia, Alemania, Italia, Polonia y Portugal. Los investigadores hallaron los principales problemas y obstáculos en la colaboración entre la escuela y el hogar en el desarrollo de habilidades digitales y cómo la pandemia afectó este campo de la educación. Se concluyó proponiendo cinco recomendaciones de políticas para mejorar la colaboración entre la escuela y el hogar en el desarrollo de habilidades digitales, como son: Detectar las brechas en el uso de tecnologías para el aprendizaje y la comunicación brindando ayuda; mejorar las habilidades digitales de los padres para involucrarlo en el proceso de aprendizaje de sus hijos; implementar rutinas de comunicación entre la escuela y el hogar fomentando la interacción; capacitar a los docentes para afrontar desafíos en la comunicación con los padres para identificar

dificultades y habilidades en el proceso de aprendizaje y así aprovechar la experiencia en el hogar para reforzar o apoyar al estudiante y finalmente fomentar la empatía en los alcances y limitación tecnológicas de las familias, manteniendo una visión realista de los recursos con los que cuentan el hogar.

Luego de revisar las investigaciones realizadas en necesario abordar otro aspecto de la literatura, como son las bases conceptuales que explican las categorías exploradas en este trabajo académico:

Para definir la propuesta de valor es necesario mencionar a Kotler y Armstrong (2013) que la definen como el conjunto de beneficios que la empresa se compromete a entregar a un cliente para satisfacer sus necesidades. Una empresa debe definir la manera en la que atenderá a sus usuarios teniendo en cuenta que éstos han sido previamente seleccionados dentro del mercado, por lo que es necesario estar en la mente del consumidor. Una empresa no sólo se debe ofrecer un producto o servicio sino una satisfacción al adquirirlo. La empresa debe diferenciarse del resto de la oferta y preguntarse por qué se debe preferir su servicio o producto sobre los demás. Responder la interrogante que se plantea contribuye a generar una propuesta diferente y novedosa ante el alto nivel de competencia que las empresas experimentan en el mundo actual, proporcionando a sus clientes formas novedosas de prestación de servicios o presentación de productos; a la vez, los clientes van desarrollando nuevas capacidades para determinar su elección, volviéndose más selectivos (Molina et al., 2016).

Para Masip (2018) es una necesidad para establecer formas de interacción con el entorno donde se dan los intercambios, que no sólo se debe relacionar con el servicio o producto y el consumidor, sino que va más allá de eso, ya que las empresas tienen una responsabilidad social con su entorno, por lo que, el valor que aporte no solo debe influir en la parte económica, sino que también en la parte social. Al seleccionar el mercado que se quiere atender se debe observar y comprender el entorno en el que se desarrollan a fin de entender sus demandas, manteniendo una empresa conectada con la realidad en la que opera, de esa manera se consigue la aceptación y colaboración y dentro de su mercado

permitiendo que la empresa se mantenga vigente y necesaria a través del tiempo (Wood, 2010 citado en Masip, 2018).

Piepponen et al. (2022) afirmaron que es una herramienta estratégica de las empresas para identificar y comunicar el valor que es capaz de entregar a sus clientes. Por lo que se puede entender también, que es una declaración de los beneficios o atributos que tiene una empresa para dar a sus usuarios. Donde se tienen en cuenta los factores y eventos externos para reconocer qué necesita y cuáles son las prioridades del mercado que se quiera atender y posteriormente comunicar lo que se ofrece en forma de atributo o valor. Para realizar esta declaración de valor es preciso tomar en cuenta al usuario, que debe dejar de ser visto como actor pasivo que sólo recibe el mensaje, sino que se le debe tomar en cuenta debido a la información que puede aportar dentro de práctica de consumo y así crear el valor realmente deseado.

Osterwalder (2015), creador del modelo de negocio Canvas, la definió como la propuesta única que una empresa ofrece, lo que hace que un producto o servicio sea atractivo y valioso para los clientes, la misma debe resolver los problemas o satisfacer necesidades de una manera distintiva.

Payne et al. (2017) la definieron como una herramienta estratégica que promueve la comunicación, entre una organización y sus clientes donde se da a conocer las capacidades de una organización para compartir recursos y ofrecer un paquete de valor superior a lo que el cliente espera o necesita. Dentro de esta perspectiva es importante mencionar que las organizaciones la adaptan a factores externos que pueden influir en las características de sus clientes. Por ello, se entiende que ésta debe ser dinámica, donde se tiene en consideración los cambios del contexto y del entorno en el que se desenvuelve una organización y sus clientes (Leroi-Werelds et al., 2021).

De acuerdo a lo expuesto la PV tiene conceptos inherentes a la gestión de empresas, y una institución educativa si bien no ofrece productos tangibles, sí proporciona un servicio a la sociedad el mismo que debe tener características y perseguir determinados objetivos que son propuestos por las autoridades

correspondientes. La PV puede usarse como herramienta de mejora en la calidad de servicio que propone para su entorno por las características en su definición.

Según la definición propuesta por (Payne et al., 2017) se puede reconocer las siguientes subcategorías :

La comunicación, que brindará información sobre la oferta de la empresa que vas más allá de ser una declaración promocional considerando que debe expresarse aquello que sea importante u ofrezca valor para el beneficiario, el mismo que debe sentir en el mensaje que se ha tomado una decisión pensando en él (Payne et al., 2017).

El paquete de valor incluye los beneficios y costos relacionados con la oferta. Los beneficios contienen los aspectos positivos aquellos van satisfacer las necesidades de un modo superior al que se espera; mientras que los costos involucran los aspectos negativos. Al desarrollarlo, es importante especificar quién obtendrá valor de la oferta (Payne et al., 2020). El objetivo es ofrecer un paquete atractivo que es superior al de las ofertas competitivas para los beneficiarios (Payne et al., 2017).

Los recursos, serán los materiales concretos o abstractos a los que la organización pueda recurrir para lograr sus objetivos, comprenden activos tangibles e intangibles, así como capacidades, que son un subconjunto de recursos de la empresa cuyo propósito es mejorar la productividad o el servicio (Payne et al., 2017).

Finalmente, la superioridad considerada como uno o varios beneficios del producto o servicio que los competidores no pueden ofrecer y que derivan del servicio y de las interacciones personales, todo ello brinda el mayor potencial para la diferenciación (Payne et al., 2017).

Para identificar la PV las organizaciones deben reconocer el contexto en el que quieran desarrollarse, sus fortalezas y debilidades, así como conocer la necesidad desean cubrir, para brindar calidad en el servicio educativo, por tanto, para el estudio se ha considerado como subcategoría el constructo calidad de servicio.

Sobre calidad de servicio, Matsumoto (2014) precisó que es “el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones” (p. 181). Para medirla se debe analizar la diferencia entre el servicio que espera el consumidor y su percepción sobre lo que recibe. Para ellos existe un instrumento creado en 1988 al que ha ido modificando a través del tiempo, el modelo SERVQUAL que nos permite medir de modo cuantitativo y cualitativo la percepción del cliente sobre la calidad, la misma a que le proporciona cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Para Peña et al. (2022) la calidad de servicio engloba un conjunto de tácticas y medidas destinadas a elevar la atención al cliente y fortalecer la conexión entre el consumidor y la marca. La piedra angular de este respaldo radica en cultivar relaciones sólidas y en crear un entorno positivo, acogedor y amistoso, asegurando que los clientes se vayan con una impresión positiva. El diseño de servicio sería una herramienta para alcanzar la calidad, y sobre eso, Tor et al. (2016) postularon que es importante comprender a los usuarios en términos de necesidades y deseos, empatizar con su situación y analizar el contexto de uso, incluido el sistema de servicios en general, y presentar un servicio mediante técnicas que incorporan todos los componentes involucrados, incluidos los elementos físicos y las interacciones dentro de un lapso de tiempo.

Espinoza (2019) citado en Mendoza (2022) propuso que en el ámbito educativo la calidad es la conformidad de todos los actores de una comunidad educativa con los servicios que propone la institución, esto es importante porque no solo se prioriza a los estudiantes, sino también, a los docentes, padres de familia y personal administrativo, relacionando de modo positivo clientes externos e internos, teniendo esto como consecuencia en la retención de estudiantes y personal docente.

Para Yarlequé et al. (2022) la calidad de servicio es la superación de las expectativas del cliente y en caso de una institución educativa esa satisfacción debe ser expresada por los estudiantes, partiendo de un adecuado proceso educativo donde se priorice la calidad de la enseñanza que podrá permitir el crecimiento intelectual de los estudiantes y su retribución a la sociedad; en su revisión de la

literatura encontraron que la calidad de servicio tiene cinco elementos que la caracterizan: acceso al servicio, instalaciones con equipos adecuados, un entorno propicio, desarrollo de actividades y resultados. Según la percepción de los estudiantes una institución educativa con calidad de servicio debe ser: confiable, tangible, con capacidad de respuesta, segura y empática.

La Organización Internacional de Normalización (2015) emitió la norma ISO 9001, donde propuso características que orientan los sistemas de gestión de la calidad. Esta norma que se puede aplicar a la oferta de servicios indica que, los servicios para una gestión de calidad son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso con las personas, mejora, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de relaciones. Para Guerra et al. (2022) las universidades deberían seguir estos estándares que permiten tener procesos establecidos que son fáciles de medir para una mejor toma de decisiones.

Para el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace, 2016) la calidad en educación se puede demostrar a través de una formación integral que aporta al desarrollo de los estudiantes. Esto implica una formación integral que no solo se centra en el conocimiento, sino también en el desarrollo de habilidades humanistas que permitan a los estudiantes ejercer libertad, tener pensamiento crítico, y ejercer la participación ciudadana. Dentro del aporte que realiza se ha considerado dos características importantes en la calidad educativa como son la formación integral y los resultados de los aprendizajes.

Formación integral, se enfoca en la implementación de procesos pedagógicos, estrategias para el fortalecimiento de capacidades docentes, tutoría y estrategias colaborativas con las familias y la comunidad para mejorar las condiciones de desarrollo, aprendizaje y formación integral de los niños y adolescentes, así como el desarrollo de la comunidad.

Resultados, se encarga de evaluar el logro de las competencias definidas en el perfil de egreso. Esto implica evaluar cómo se implementa la planificación, ejecución y evaluación de los procesos pedagógicos, así como las estrategias y mecanismos para el fortalecimiento de capacidades docentes, el acompañamiento

y orientación a través de la tutoría y las estrategias colaborativas con las familias y la comunidad. Todo esto con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones para el desarrollo, el aprendizaje, la formación integral de los niños y adolescentes, y el desarrollo de la comunidad.

### **III. METODOLOGÍA**

Enfoque:

Se puede entender como enfoque a los distintos puntos de vista en los que se puede abordar un tema o fenómeno, que lleva a la elección de procedimientos, técnicas e instrumentos para realizar una investigación (Arroyo, 2020). Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, que según Ñaupas et al. (2018) no requiere de procedimientos estadísticos u otras formas de cuantificación para realizar su estudio ya que puede tratarse sobre experiencias, emociones y comportamientos de las personas. Siendo un enfoque flexible, se han podido desarrollar preguntas en el transcurso de su progreso (antes, durante o después), es considerado como un proceso dinámico en el que se prioriza interpretar y comprender los hechos en lugar de cuantificarlos (Cortez e Iglesias, 2004) es preferible realizarla cuando el tema a estudiar no ha sido tan explorado (Hernández et al., 2014).

Debido a lo poco que se ha investigado sobre las categorías de estudio, sobre todo en el contexto educativo se ha optado por la elección de este enfoque, considerando que antes de medir es necesario comprender e interpretar en una determinada realidad en temas poco relacionados con el contexto educativo, como es la PV y la percepción de los miembros de la comunidad educativa al reconocerla en un tiempo específico y dentro un contexto y ambiente particular. Esto por la naturaleza dinámica y coyuntural de la categoría que se trata.

3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

Esta investigación se enmarcó dentro del tipo básica, ya que de acuerdo a Ñaupas et al. (2018) este tipo de trabajo tiene como objetivo la curiosidad y el deseo por descubrir nuevos conocimientos, por ello sirve de cimiento a otro tipo de investigaciones y es esencial para el desarrollo del conocimiento científico.

### 3.1.2 Diseño de investigación:

De diseño fenomenológico, este trabajo describe, interpreta y comprende el fenómeno a estudiar. Teniendo presente el aporte de Hernández et al. (2014) quienes describen a este tipo de diseño como el responsable de explorar las experiencias con el fenómeno a tratar, que ha podido generar sentimientos, razonamientos, percepciones y emociones en los individuos, por ello es importante trabajar en las declaraciones de sus vivencias, permitiendo que el investigador analice y busque significados posibles, aprenda de las experiencias recogidas y las contextualice en tiempo, espacio y lazos que se pudieron generar.

### 3.2 Categorías y subcategorías:

#### Categoría 1: Propuesta de valor

Está definida como la herramienta estratégica que promueva la comunicación con el cliente, donde se puede informar las capacidades, recursos y oferta del paquete de valor que es lo que el cliente requiere y es superior a lo que ya encuentra en el mercado, además debe ser adaptable en el tiempo y contexto (Payne et al., 2017). Además, considerando que la finalidad de la PV en la institución educativa es la calidad de servicio se toma en cuenta los siguiente:

#### Subcategorías:

- Comunicación
- Paquete de valor
- Recursos
- Superioridad
- Calidad del servicio

### 3.3 Escenario de estudio:

La institución educativa se encuentra ubicada en el distrito de Villa El Salvador, inicialmente, en una zona destinada a la industria, que con el pasar de los años se transformó en zona urbana. Actualmente se encuentra rodeada por viviendas y de algunos talleres de carpintería, por su dimensión no comparte límites con ningún taller que perjudique las labores diarias . Es de fácil acceso, ya que se

encuentra en una de las avenidas principales del distrito . Tiene un área aproximada de 800 m<sup>2</sup>. Cuenta con 26 años de servicio, su razón social es de tipo empresa individual responsabilidad limitada (eirl) por lo que cuenta con un registro activo en SUNAT. El propietario (promotor) no ha desarrollado labores específicas dentro de la institución, ya que su ocupación es ajena a la educación, por lo que ha dejado el control a dos de sus hijas, quienes ocupan los cargos directivos además de tener carga docente. Actualmente cuenta 210 estudiantes en los tres niveles de la educación básica regular, distribuidos en 14 aulas, teniendo un aula por grado.

Cuenta con un ambiente laboral bastante bueno, teniendo 22 docentes, no existe mucha rotación, ya que varios cuentan con más de 15 años de servicio en la institución, encontrándose adaptados a la forma de trabajo. Si bien existen grupos de docentes por afinidad, la mayoría de ellos trabajan en equipo sin mucha dificultad, aunque siempre requieren de acompañamiento.

En cuanto a los padres de familia se percibe en general una permanencia en la institución, teniendo el caso de algunos exalumnos que retornan a matricular a sus hijos pequeños. En su mayoría, los padres de familia, son comerciantes o trabajadores independientes, con un índice bajo de estudios superiores o universitarios concluidos.

En relación a la organización del colegio, éste cuenta con una directora, una persona encargada de la administración, una coordinadora por nivel, los docentes de aula y áreas y personal de servicio.

#### 3.4 Participantes:

En relación a los participantes para este estudio, se tomó en consideración a Hernández et al. (2014) que proponen que en las investigaciones de este enfoque el investigador debe preguntarse qué casos son de su interés, teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra no es importante debido a que el objetivo no es generalizar resultados, sino que lo que busca es profundidad por lo que se debe buscar participantes que contribuyan a entender el fenómeno y a responder las preguntas planteadas. En esta investigación se eligió el modelo no probabilístico de elección razonada, que de acuerdo a Ñaupas et al. (2018) interviene el criterio del investigador para elegir las unidades de muestra, de acuerdo a las

características que necesite desarrollar en la naturaleza del trabajo, donde se requiere de cierto grado de conocimiento de la población y de acuerdo a ello el investigador selecciona con quién trabajar. Por tal motivo, los participantes fueron elegidos de acuerdo al tiempo de permanencia en la institución.

En relación al tamaño de la muestra se utilizó la recomendación para estudios fenomenológicos que establece Hernández et al. (2014) al sugerir 10 participantes, aunque hacen la aclaración diciendo que la decisión del número de casos es del investigador, siempre y cuando los casos elegidos proporcionen información relevante para la comprensión profunda del ambiente y el problema de investigación, sin embargo, se debe tener en cuenta que el número real de casos se conoce al llegar a la saturación de categorías. Para Delgado-Hito y Romero-García (2021) la cantidad de participantes está relacionada con el objetivo del estudio, la calidad de los informantes y del tipo de muestreo escogido.

Se describe a los participantes en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Participantes del estudio*

N°	Código	Perfil
1	Directora	Cuenta con 26 años de permanencia en la institución
2	Coordinadora	Docente de primaria con 2 años de trabajo en la institución
3	Psicóloga	Cuenta con 3 meses de labores
4	Docente	Cuenta con 15 años de labores en la institución
5	Docente	Con 5 años de labores en la institución
6	Docente	Con 10 años de labores en la institución
7	Padre de familia	Con un hijo egresado y otro terminando la secundaria
8	Padre de familia	Con un hijo en el nivel primaria
9	Ex alumno	Con 7 años de egresado
10	Ex alumno	Con 6 años de egresado

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

En este proceso indagatorio se manejó la entrevista como técnica para la recolección de información. Para Arias (2016) esta técnica está basada en una conversación entre dos agentes (el investigador y el participante), que tiene la

característica de indagar de forma amplia y profunda diferentes aspectos y detalles, además es flexible en su estructura ya que permite que el investigador realice preguntas que no estuvieron contempladas de modo inicial. El éxito de la aplicación de esta técnica reside en la habilidad comunicativa del entrevistador para lograr obtener la información requerida (Cortes e Iglesias, 2004).

Por lo referido, se empleó la entrevista de tipo semiestructurada, la que Yuni y Urbano (2014) refieren que inicia con un guion donde se señalan temas relacionados con el objetivo de estudio, y se van realizando preguntas sin enmarcarse en una secuencia, de tal manera que se puedan realizarse interrogantes no previstas pero necesarias. Para lograrlo se prevé coordinar con los participantes y realizar entrevistas cara a cara (que será la prioridad) o por medios informáticos, de forma individual y en grupos. Se usaron grabaciones de audio video al realizar las entrevistas, para tener más detalle y recurrir a ellas las veces que sean necesarias. Además, se acudió a la observación en contextos naturales que se realizan en el ambiente en el que el individuo se desenvuelve para tener detalles de su conducta.

Para el instrumento se elaboró una guía de entrevista, donde las preguntas que se realizaron provenían de los conceptos teóricos definidos en el marco conceptual (Cohen y Gómez, 2019). Así mismo, para la observación se registró la información pertinente en un anecdotario, que de acuerdo a Yuni y Urbano (2014) puede ser un texto narrativo abierto describiendo la situación observada.

### 3.6 Procedimientos:

Para iniciar se realizó un reconocimiento del ambiente a investigar, se dialogó con la persona responsable de la institución quien nos permitió realizar el trabajo, en este caso fue la directora de la institución. Una vez presentada la solicitud de permiso para realizar la indagación se realizó una entrevista de ensayo a una persona que no está considerada en la muestra, la misma que ayudó a evaluar la técnica elegida para recoger información. Se realizaron las coordinaciones de tiempo para realizar las entrevistas con los participantes solicitando las citas pertinentes.

Posterior a la aplicación de la entrevista de ensayo se procedió a realizar el recojo de información a los participantes seleccionados que estuvo conformada por 10 personas quienes estuvieron correctamente informadas sobre el trabajo que se realizó, conocían, aceptaron y firmaron el consentimiento informado.

La siguiente parte correspondió al tratamiento de los datos obtenidos, donde se realizó la transcripción utilizando la herramienta de Google, Pinpoint, que ayuda a realizar transcripciones desde vídeos o audios. Cada transcripción fue revisada y corregida de modo manual teniendo en cuenta que cada entrevista y transcripción tuvo que ser profunda y rigurosa con los detalles pertinentes que contribuyan al objetivo de la investigación. Para la triangulación de datos se recurrió a las entrevistas, fichas de observación de los participantes en su contexto natural y observación documental.

Finalmente, el análisis de datos se efectuó de acuerdo al procedimiento seleccionado utilizando la técnica del coloreo para identificar los códigos, y finalmente redactar las conclusiones.

### 3.7 Rigor científico:

El trabajo cualitativo debe cumplir con requerimientos de calidad, el que se ha ido consolidado a través del tiempo, como lo expresan Hernández et al.( 2014) reemplazando los términos de validez y confiabilidad por rigor. Este trabajo deberá cumplir con las características propuestas por Hernández et al.( 2014).

Para la realización de la investigación el entrevistador dejó de lado toda forma de creencia u opinión subjetiva al aplicar el instrumento, realizar observaciones e interpretar datos. Para lograrlo, se debió explicar el criterio de elección de participantes, se documentó el trabajo realizado en el campo, se realizó una transcripción detallada y se organizó la información obtenida para que pueda ser consultada en cualquier momento.

Sobre la credibilidad y la confirmabilidad, se comunicó de modo detallado, profundo, completo, al mismo tiempo claro y sencillo; con neutralidad la información brindada por los participantes eliminando prejuicios o concepciones que tenga el entrevistador sobre el fenómeno incluyendo los datos que podrían ser contradictorios o discrepantes. Se revisaron los datos obtenidos las veces fueron

necesarios, a fin de minimizar toda posibilidad de sesgo, se examinó el proceso de triangulación y se reflexionó sobre prejuicios del investigador con el fin de restarlos.

El contexto en el que se realizó este trabajo y su rigurosidad podrían permitir su aplicabilidad en otros contextos similares, para ello se debe cumplir con los puntos anteriores demostrando cómo se relacionan los resultados con el conocimiento que ya existe.

En relación a la saturación la literatura sugiere aplicar la técnica hasta que los participantes ya no aporten nada nuevo al estudio, esto para dar por concluido el trabajo de campo. Por lo que se debió estar en continua observación para detectar participantes que puedan contribuir con el desarrollo del trabajo.

### 3.8 Método de análisis de la Información:

En la investigación se utilizó como método de análisis de la información, a la triangulación de datos. De acuerdo a Okuda y Gomez-Restrepo (2005) “consiste en la revisión y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos” (p. 121), de encontrarse discrepancias o inconsistencias deben analizarse a fin de encontrar las condiciones que dieron origen a esa información, de esta manera se podría enriquecer los resultados. Para lograrlo se ha mencionado el uso de la observación del contexto natural y principalmente las entrevistas, cada uno con su respectivo instrumento.

### 3.9 Aspectos éticos:

Desde el aspecto ético la investigación cumplió con los principios establecidos por la casa de estudio en el documento RVI N° 0340-2021/UCV.

La investigación cumplió con la originalidad en la redacción y producción de conocimiento, sabiendo que se pudo incurrir ante una infracción grave de encontrarse plagio en el estudio. Es política de la universidad respetar los derechos de autor usando adecuadamente las normas APA vigentes y recomendadas.

A cada participante se le presentó el consentimiento informado, documento donde se le solicitó ser parte de la investigación, se explicó los objetivos del trabajo y se absolvió dudas que surgieron, se respetó la decisión que tomó el participante, pudiendo no participar si así lo deseaba. Se procedió también a explicar que el

estudio no lo expondrá a ningún tipo de riesgo, incluso se comunicó que puede decidir no responder a las preguntas que le resultaron incómodas. Además, la información que nos proporcionó fue totalmente confidencial, ya que se usó códigos para identificar sus respuestas y su nombre no fue usado, borrando todos los registros luego de un tiempo prudente. Si bien el estudio no supone un beneficio directo al participante, se le informó que el resultado contribuye al enriquecimiento del conocimiento sobre el tema.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En referencia al primer objetivo específico que fue comprender la contribución de la comunicación de la escuela en la formación integral del estudiante, los participantes indicaron que ésta es constante y cordial, que tiene la finalidad de dar a conocer eventos e invitaciones a distintas actividades realizadas por los estudiantes, así como informar acerca de la conducta, alguna particularidad o cambio en el estudiante y el avance académico. Esta característica proporciona tranquilidad y seguridad al padre de familia y al docente, quienes mantienen una comunicación bidireccional y de dos formas siendo una formal a través de documentos como puede ser una boleta de notas y la comunicación diaria donde se puede informar algún suceso peculiar del día.

Sobre los canales utilizados, estos han ido cambiando con el paso del tiempo y por llegada de la pandemia. Se identifican dos canales principales; el WhatsApp y la agenda escolar. Actualmente el canal más usado es el WhatsApp, como aspecto positivo este canal proporciona respuestas rápidas, es usado por todos y es bidireccional; pero los participantes identifican que la debilidad que tiene es que existen padres que no responden y dejan los mensajes como leído; por parte de los profesores la dificultad es que sus mensajes no tienen una explicación adecuada o se limitan a enviar una imagen. Ante ello los docentes participantes refieren que es preferible la comunicación persona a persona y debido a eso citan a los padres, realizan reuniones o los llaman por teléfono. Referente a la agenda escolar ésta tuvo relevancia años anteriores por ser el único medio, e iba con la información sobre diversos temas (actividades, conducta, cumplimiento de labores académicas, etc.) y la información que contenía era validada por la firma del padre de familia. En la actualidad ya no cumple esa función con la misma importancia, son pocos los docentes que la usan y no es constante.

También se ha percibido que existe diferencia entre la capacidad de respuesta de padres con hijos en inicial y primaria, y padres de adolescentes, los primeros en su mayoría responden rápidamente, acuden a las citaciones presenciales o se acercan a solicitar citas. Mientras que los padres de los adolescentes demoran en responder, no validan la recepción de los comunicados y hay casos en los que no pueden acudir a las citas presenciales por falta de tiempo.

Sobre las limitaciones en la comunicación se halló que esta debe ser concisa, clara y oportuna, que desde la gestión se emitan comunicados y recomendaciones que cumplan con esas características. El cruce de actividades escolares, no permiten que se cumpla con plazos establecidos para la entrega de información académica y eso provoca que algunos padres se incomoden.

Estudios revisados evidencian la importancia de la comunicación entre la escuela y los padres de familia. Romero (2020) concluyó que la comunicación entre la escuela y los padres enriquece el aprendizaje y contribuye en la formación de lazos. Este resultado avala los hallazgos obtenidos en esta investigación, ya que los padres refieren sentirse tranquilos y seguros mientras reciben una comunicación bidireccional con el maestro debido a que saben que cualquier cambio en la conducta o rendimiento académico de su menor será comunicado por uno de los dos medios utilizados: el WhatsApp o la agenda escolar, siendo el WhatsApp el medio más usado. Maurer (2022) sostuvo que los padres de familia prefieren la comunicación bidireccional y por mensajes de texto con los maestros tal como se halló en los resultados de este trabajo.

En concordancia con la parte teórica sobre la comunicación, Masip (2018) afirmó que la PV establece formas de interacción con el entorno, debido a que toda organización tiene la responsabilidad social de satisfacer una necesidad. Las escuelas, al mantener relación con los usuarios durante el ciclo académico debe asegurarse tener los canales de interacción abiertos para atender consultas o cualquier tipo de comunicación necesaria que ayude a cumplir con la responsabilidad educativa.

Sobre el segundo objetivo: describir el impacto del paquete de valor en la infraestructura. Al respecto los entrevistados coincidieron en manifestar que el valor económico de la mensualidad está por debajo de lo que reciben en infraestructura y a pesar de ello se observa que la institución va mejorando, aunque de modo lento y con limitaciones. A razón de esto se recoge que la institución debe planificar el objetivo de mejora para evitar el estancamiento. También, consideran que el precio se encuentra por debajo de la competencia que existe por los alrededores. Esto responde a la percepción que tienen sobre las características socioeconómicas del

entorno ya que manifiestan que es un lugar emergente con limitaciones económicas, y que sin embargo la institución cuenta con los espacios necesarios para dar comodidad a los estudiantes siendo un atributo valorado el contar con patio, a diferencia de las instituciones privadas aledañas.

En cuanto a la relación del valor de mensualidad con la capacidad de mejora en infraestructura, los entrevistados coinciden en proponer un incremento en su valor económico para que se pueda ofrecer una mejor infraestructura, no obstante, se menciona que el colegio va adquiriendo popularidad en su entorno, además, existen estudiantes que fueron trasladados a otras instituciones y volvieron a matricularse entendiendo así que hay un adecuado sistema de trabajo en un ambiente propicio. Mencionan también que se podría mejorar la propuesta educativa para poder justificar el incremento en el precio.

La institución, a través de la gestión, logra un fuerte compromiso de cuidado de las instalaciones por parte del personal, siendo los docentes quienes constantemente recomiendan a los estudiantes el mismo cuidado, dando normas claras sobre el uso de las instalaciones. Por otra parte, el personal administrativo y de mantenimiento no permiten que las instalaciones permanezcan dañadas, sino que, constantemente están reparándolas. Durante la época de verano se da mantenimiento a toda la institución para ello referencian el uso de fondos de la actividad de aniversario, así como préstamos bancarios que la institución obtiene para ese fin.

Lo mencionado genera una sensación de seguridad en el padre de familia entendiendo que el estudiante se encuentra en un ambiente limpio y con instalaciones en buen estado. Se hace referencia también, en que deben generar un mecanismo de control para evitar posibles daños en las instalaciones que puedan ser producidos por los estudiantes.

Sobre la infraestructura se revisaron estudios que refieren su importancia para alcanzar objetivos orientados a garantizar la calidad de servicio educativo. Poquioma et al. (2022) analizaron las ventajas del licenciamiento en un instituto superior, estableciendo que se deben cumplir diversos requisitos entre los que se encuentra mejorar la infraestructura. De manera análoga De la cruz (2022), analizó las ventajas de lograr el bachillerato en una institución educativa, encontrando que

no contaban con los requerimientos, pero que implementarlos traería beneficios a la calidad educativa. Estos estudios, demuestran la relevancia de la infraestructura para el logro de la calidad, aspecto que es necesario considerar para alcanzar estándares nacionales o internacionales que permitan que una institución tenga una oferta propicia para cubrir las necesidades educativas de su comunidad.

En relación a la calidad los aspectos teóricos este estudio se relaciona con el aporte de Yarlequé et al. (2022) quienes afirman que la calidad de servicio debe satisfacer las expectativas del estudiante, dentro de los elementos que caracterizan la calidad se encuentra las instalaciones, equipos adecuados, el entorno propicio que debe brindar seguridad a las personas involucradas. Lo mencionado son aspectos de infraestructura expresados en los resultados de esta investigación.

Al tratarse de una institución educativa privada estos recursos guardan relación con los pagos que realizan los padres por conceptos de mensualidad.

Sobre el tercer objetivo que fue interpretar el impacto de los recursos de la institución en el logro de resultados de aprendizaje. Los entrevistados identificaron dos tipos de recursos: el humano y el material. Para la mayoría de ellos el recurso humano es el más importante para el logro de aprendizajes; que el docente planifique su clase, motive el aprendizaje con diferentes estrategias, sepa comunicarse con el estudiante en un lenguaje sencillo, algunos identifican y dan importancia al trato afectuoso que reciben los estudiantes por parte de todo el personal, donde también es importante los lazos de amistad que pueden tener dentro del aula. También, cabe mencionar que los docentes reconocen un cambio en últimos años en la forma de aprender del estudiante, donde se puede observar que en la actualidad éstos son más visuales, más concretos y en algunos casos su atención concentración es más dispersa.

En cuanto a los recursos materiales, pueden identificar que éstos sí contribuyen con el logro de aprendizajes, sobre todo mencionan la implementación del recurso audiovisual que identifican que ha mejorado la interacción con el estudiante, su rendimiento, su motivación y su memoria. A la vez reconocen que aun este recurso es limitado, porque falta mayor implementación, expresando que sería conveniente continuar implementado las aulas con televisores o proyectores. También referenciaron la importancia de generar experiencias durante los

aprendizajes por lo que reconocen a los laboratorios (ciencia y computación) como espacios que motivan el aprendizaje. Los recursos materiales carecen de un personal que se dedique a su mantenimiento y cuidado, y reconocen este aspecto como una debilidad, así como también, hace falta mayor organización por parte de los docentes ya que al tener solo una sala de proyección, ésta debe ser compartida y es necesario que tomen turnos.

En relación a los recursos y los logros de aprendizaje los resultados de este estudio priorizan el recurso humano sobre los recursos tecnológicos o materiales debido a que son los maestros las piezas clave para generar interés en el estudiante, aunque también, se afirma que sí existe una contribución de los recursos materiales sobre los resultados de los aprendizajes. Para Payne et al. (2022) los recursos son materiales concretos o abstractos que son requeridos para lograr los objetivos, si bien esta definición fue pensada para empresas de bienes se podría relacionar con el servicio educativo debido a que uno de los objetivos de las instituciones educativas es el logro de aprendizajes. Se evidencia que es necesario contar con el recurso humano y el recurso material adecuado para que este objetivo sea alcanzado.

De acuerdo a la revisión de trabajos anteriores se encontró que de acuerdo a Navarro-Montaña et al. (2021) es importante que los docentes cuenten con elementos necesarios relacionados a materiales de trabajo en su institución, así como la capacitación necesaria para poder aplicar sus conocimientos en estudiantes. Si bien el estudio fue dirigido a estudiantes inclusivos no es propio de ese sector que los docentes requieran materiales de trabajo y capacitación pertinente para el logro de aprendizajes.

El último objetivo específico fue identificar los elementos de la PV en la IE analizada. Los entrevistados mencionaron a la calidad humana en el ambiente laboral y escolar como el aspecto único que distingue a la institución, mencionando que se encuentran muy a gusto con la relación que tiene con los miembros del colegio, reconociendo que existe un trato horizontal entre directivos y personal; que los estudiantes son tratados con respeto y se les da la importancia que necesitan preocupándose por su avance académico, observando cambios de conducta y emocionales, inculcando valores que expresan en su conducta, la misma que se

refleja cuando tienen salidas de campo o actividades que impliquen recibir personas ajenas a la institución de los que reciben comentarios positivos sobre ese aspecto.

La escucha activa por parte de directivos también fue un aspecto señalado y considerado hasta cierto punto positivo, debido a que genera que los miembros de la comunidad educativa se sientan valorados en sus opiniones y sugerencias, el aspecto negativo mencionado fue que no siempre es factible hacerlo y que hay decisiones que deben ser exclusivas de los directivos.

El buen trato que reciben los docentes permite que decidan quedarse a trabajar en la institución a pesar de tener ofertas económicas mayores en otras instituciones según informa, ya que ellos valoran el clima laboral, el trato con los directivos, las buenas relaciones con los colegas que en su mayoría forman lazos de amistad.

Otro aspecto fue el contar con un espacio apropiado para el desarrollo de actividades, con aulas grandes y sobre todo contar con patio de recreo que es un atributo que los colegios privados de la zona carecen.

Los elementos de la PV de acuerdo con Payne et al. (2017) son la comunicación, el paquete de valor, los recursos y la superioridad. Piepponen et al. (2022) afirman que también es una declaración de los beneficios y atributos que posee la organización. Los resultados demuestran que la institución tiene como característica distintiva la calidad humana, la escucha activa y el buen trato al estudiante lo que genera un ambiente agradable en la institución tanto para docentes como para estudiantes. Sin embargo, estas características no están siendo reconocidas como atributo y no es expresada en la PV, es decir, la institución no se autorreconoce con estas características que son consideradas por los entrevistados como beneficiosas y que podrían formar parte de la declaración de una posible PV. Teniendo en cuenta a Kotler y Armstrong (2013) estas características pueden diferenciar a la institución del resto de la oferta satisfaciendo una necesidad de un modo único.

Como objetivo general se propuso comprender cómo la propuesta de valor contribuye en la calidad de servicio. Se obtuvo que a lo largo del tiempo la institución ha ido mejorando su oferta en infraestructura cada año, si bien el cambio ha sido lento, éste es tomado con buenos ojos por los miembros de la comunidad

educativa, aunque la mejora en equipamiento y tecnología ha sido limitada; esto fue atribuido al costo bajo de la mensualidad. Sobre el cuidado de la infraestructura y recursos, existen normas claras, comprometiendo a los miembros de la institución con su cuidado. La comunicación entre la institución con los docentes y padres de familia utiliza dos medios el WhatsApp y la agenda escolar, siendo el WhatsApp el medio más usado, el mismo que tiene sus limitaciones y dificultades sobre todo en el caso de los padres de adolescentes. Los entrevistados valoran al recurso humano como el factor más importante en el logro de resultados de aprendizajes, a razón de que son los profesores quienes están en la capacidad de motivar a la mayoría de los estudiantes utilizando diversas estrategias. También, los recursos audiovisuales son un factor que contribuye a generar interés en el aprendizaje mejorando la interacción con el docente. El elemento principal de la propuesta de valor son la calidad humana, la escucha activa y el buen trato que se establecen en la institución que otorgan un buen clima institucional.

Identificar los factores positivos con los que cuenta la institución contribuyen con la calidad de servicio, debido a que los entrevistados identifican los elementos de la PV presentes en la institución y éstos influyen en el servicio que brindan, logrando que se formen relaciones en su mayoría positivas con los usuarios. Esto se explica de acuerdo a lo propuesto por Peña et al. (2022) que postularon que la importancia de la calidad de servicio radica en cultivar relaciones sólidas y en crear un entorno positivo, acogedor y amistoso, asegurando que los clientes se vayan con una impresión positiva. Espinoza (2019) citado en Mendoza (2022) propuso en el ámbito educativo que la calidad es la conformidad de todos los actores de una comunidad educativa donde se relacionan de modo positivo clientes externos e internos. Lo mencionado se debe reflejar en la aceptación de la oferta educativa de la institución que debe ser reforzada por la declaración formal de la PV y comunicada a los miembros de la comunidad educativa. Desde luego existen aspectos que mejorar y adaptar para garantizar un servicio óptimo.

La ventaja metodológica de esta investigación radica en el logro de abordar un tema poco estudiado y relacionarlo con la literatura existente, aunque ésta no haya sido producida necesariamente para el ámbito educativo. El enfoque cualitativo permite abrir camino y despertar nuevas inquietudes para futuras

investigaciones. Como debilidad se reconoció la falta de antecedentes con los que se puedan realizar comparaciones avalando o contraponiendo los resultados. Los resultados permitieron identificar y exponer a la institución aquellas fortalezas que podrían potenciar, así como corregir aquellas debilidades para alcanzar los objetivos de calidad de servicio que traerá beneficios a la comunidad educativa.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** La contribución de la PV en la calidad reside en identificar los factores positivos en la institución que contribuyan a la conformidad de todos los actores de la comunidad educativa y la aceptación de la propuesta por parte de los usuarios. Estos factores influyen en el servicio brindado, logrando relaciones positivas con los usuarios. Para garantizar un servicio óptimo, es importante identificar y abordar los aspectos a mejorar y adaptar en la institución.

**Segunda.** Es importante la comunicación efectiva y bidireccional entre la escuela, los padres y los estudiantes, así como la necesidad de canales de interacción abiertos para atender consultas y comunicaciones necesarias que ayuden a cumplir con la responsabilidad educativa. Siendo los mensajes enviados por Whatsapp los que tienen mayor aceptación.

**Tercera.** Es necesario equilibrar el valor de la mensualidad con la calidad de la infraestructura. La importancia de ésta se refleja en la satisfacción de las expectativas del estudiante y la contribución que tiene en el logro de los estándares de calidad educativa.

**Cuarta.** Los recursos humanos y materiales adecuados contribuyen al logro de los objetivos educativos. El papel fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje es de los docentes quienes al mantener una relación cercana y afectiva con el estudiante logran motivarlo a alcanzar metas de aprendizaje.

**Quinta.** La institución cuenta con los elementos de la PV presentes como: la comunicación, el paquete de valor, los recursos y la superioridad. Esta última se refleja en la calidad humana y la escucha activa que forma parte de su quehacer, logrando que el estudiante se sienta acogido y escuchado y que el padre de familia se sienta seguro y tranquilo debido a la confianza que se establece.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera.** A los directivos se les sugiere involucrar a los padres familia en actividades o eventos donde puedan participar de la educación de sus hijos, como talleres, conferencias o actividades de ayuda entre padres y maestros y así conocer de cerca la PV. A los docentes se les invita a mantener la comunicación bidireccional con padres y estudiantes, teniendo en cuenta que ésta debe ser oportuna, constante y debe tener un lenguaje sencillo y comprensible.

**Segunda.** A los directivos y docentes se les propone crear un sistema de validación de recepción de mensajes de continuar usando WhatsApp, el que podría estar detallado en reglamento interno, así como continuar usando la agenda escolar, ya que en ésta se pueden registrar informes y comunicados. Se podría tener ambos canales de comunicación abiertos sobre todo en el caso de estudiantes de secundaria.

**Tercera.** Al responsable de la administración se le sugiere continuar la inversión que se realiza en la institución expresando a la comunidad educativa los nuevos proyectos para generar interés y compromiso en ellos. Continuar con la implementación de equipos audiovisuales y complementarlo con capacitaciones para los docentes en el aspecto didáctico, la atención al estudiante y la promoción de un ambiente de aprendizaje agradable.

**Cuarta.** Para los directivos se recomienda establecer una cultura de apoyo y atención en la institución donde se busque el bienestar y el desarrollo de los estudiantes y los docentes, la misma que debería formar parte del PEI. También se sugiere la revisión de las estrategias de reclutamiento y contratación, el desarrollo y la capacitación constante del personal en temas como atención al estudiante, y la organización y gestión eficiente de los recursos materiales.

**Quinta.** Los directivos están invitados a valorar las características humanas y la escucha activa como elemento distintivo en la institución, éstas contribuirían a formalizar la declaración de la PV al diferenciarse de la competencia satisfaciendo una necesidad de modo único. Publicitándolo se podría atraer más estudiantes. Capacitando a los docentes se podría mejorar la reputación y el desempeño de la institución en el mercado educativo.

## REFERENCIAS

- Administración de comercio internacional. (29 de marzo del 2022). *Perú Educación*.  
<https://www.trade.gov/country-commercial-guides/peru-education>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Ediciones Universidad San Antonio de Abad del Cusco.  
<http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (3.<sup>a</sup> ed.). Ediciones Episteme.
- Badajoz, M. Y. (2020). El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 49–55.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19133>
- Beilmann, M., Opermann, S., Kalmus, V., Vissenberg, J., y Pedaste, M. (2023). The role of school-home communication in supporting the development of children's and adolescents' digital skills, and the changes brought by COVID-19. *Journal of Media Literacy Education*, 15(1), 1-13.  
<https://doi.org/10.23860/JMLE-2023-15-1-1>
- Cabrejos, G., Obed, M, Benites, L., & Galvez, P. (2023). Enseñanza virtual desde el enfoque de la calidad educativa. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(28), 583–593.  
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.536>
- Calimán, A (2021). Propuesta de valor para una institución de educación superior en Venezuela. *Revista científica negotium*. 51, 31–40.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5750956>

- Cohen, N. & Gómez, G., (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños* (1.ª ed.). Editorial Teseo
- Cortés, M. E. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Universidad Autónoma del Carmen.  
<http://tinyurl.com/emtt4p5f>
- Cuenca, R., Reategui, L. y Oré, S. (2019). Itinerarios de la educación privada en Perú. *Educação & Sociedade*, 40.  
<https://www.scielo.br/j/es/a/N8WZkdpgrxY4rQNrT9twxCB/?format=pdf&lang=es>
- Cueto, R., Geraldo, L., y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178/15872>
- De La Cruz Garcia, J. (2022). Implementación del bachillerato internacional para la calidad del servicio educativo, Ica 2022. [Tesis de Maestría en Educación. Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97565/De%20La%20Cruz\\_GJK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97565/De%20La%20Cruz_GJK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Delgado-Hito, P. & Romero-García, M. (2021) Elaboración de un proyecto de investigación con metodología cualitativa. *Enfermería Intensiva*, 32, 164-169  
<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2021.03.001>
- Guerra, R. M., Acosta, D. A., Dávila, N., Correa, N., & Valencia, M. B. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista Iberoamericana De Educación*, 88(1), 67-84.  
<https://doi.org/10.35362/rie8814779>

- Hernández R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* [6.ª ed.]. Ediciones Mc Graw Hill
- Husain, R., Arifin, A., Cakranegara, P., Victornie, I., Perdana, I. & Nugroho S. B. (2022). Analysis of student satisfaction with the quality of education services. *Cypriot Journal of Educational Science*. 17(2), 343-356.  
<https://doi.org/10.18844/cjes.v17i2.6802>
- Kotler, P., Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del marketing*. [11.ª ed.]. Ediciones Pearson.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Lapsley, D., & Kelley, K. (2022). On the Catholic Identity of Students and Schools: Value Propositions for Catholic Education. *Journal of Catholic Education*, 25(1), 159-177. <https://doi.org/10.15365/joce.2501072022>
- Leroi-Werelds, S, Verleye, K, Line, N. & Bove, L, (2021). Value proposition dynamics in response to external event triggers. *Journal of Business Research*. 136, 274 - 283.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.041>
- Lucio, S. y Vargas, J. y Zavaleta, W. (2021). Mix de marketing de servicios y fidelización en una empresa de servicios educativos. *Revista Visión Gerencial*, 20(1), 31-49.  
<http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>
- Masip, J. G. (2018). Los grupos de interés y su importancia en la propuesta de valor de las empresas. *Boletín Económico de ice*, (3096).  
[https://www.researchgate.net/profile/Jaime-Gonzalez-Masip/publication/324413057\\_Los\\_Grupos\\_de\\_Interes\\_y\\_su\\_importancia](https://www.researchgate.net/profile/Jaime-Gonzalez-Masip/publication/324413057_Los_Grupos_de_Interes_y_su_importancia)

[\\_en la propuesta de valor de las empresas/links/5ace3fbeaca2723a3341e39b/Los-Grupos-de-Interes-y-su-importancia-en-la-propuesta-de-valor-de-las-empresas.pdf](https://www.repositorio.cebs.br/bitstream/handle/20.500.12124/14000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,%20cualitativos%20de%20los%20clientes.)

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,%20cualitativos%20de%20los%20clientes.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,%20cualitativos%20de%20los%20clientes.)

Maurer, E. (2022). Parent Perceptions of School Engagement Using Communication Apps to Support Struggling Readers. [Doctoral dissertation, Walden University].

<https://www.proquest.com/openview/37d51fe2460bde2a3dea3d94077a0076/1?cbl=18750&diss=y&pq-origsite=gscholar>

Mendoza, A. E. S. (2022). La calidad del servicio educativo y la fidelización de los alumnos de institutos privados Surco. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 73-81. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23052>

Molina, V. M., Elizondo, M. M., Armenteros, M. D. C., González, K. M., & Martínez, H. (2016). Propuesta De Valor Del Modelo De Negocios De Las Pyme: Un Estudio En Diversos Sectores Económicos De Coahuila (The Value Proposition of the Business Model for SMEs: A Study in Different Economic Sectors of Coahuila). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(2), 73-85. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2664199](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2664199)

Munjin, M. (2022). The Strategies of Brand Image Building at Private Institution of Islamic Education in Purwokerto. *Pegem Journal of Education and Instruction*. 12, 123-132 <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1343340.pdf>

- Navarro-Montaño, M.; López-Martínez, A. & Rodríguez-Gallego, M. (2021). Research on Quality Indicators to Guide Teacher Training to Promote an Inclusive Educational Model. *Revista Electrónica Educare*. 25, 1-18  
<http://doi.org/10.15359/ree.25-1.10>
- Ñaupas, H., Palacios, J, Romero, H. & Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.<sup>a</sup> ed.). Ediciones de la U.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_d\\_e\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d_e_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Okuda, M. & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 34(1), 118-124  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>
- Organización Internacional de Normalización (2015). Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Ginebra.  
[https://servicios.uns.edu.ar/institucion/conc\\_nd/docs/material/C427-M283.pdf](https://servicios.uns.edu.ar/institucion/conc_nd/docs/material/C427-M283.pdf)
- Osorio, M. (2022). Brechas e Inequidad en infraestructura educativa en el Perú. *UCV-Scientia*, 14(2), 51–66.  
<https://doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v14n2a5>
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A., & Papadakos, T. (2015). Diseñando la propuesta de valor. *Leader Summaries*  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24844w/M3\\_propuesta-de-valor.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24844w/M3_propuesta-de-valor.pdf)
- Payne, A., Frow, P., & Eggert, A. (2017). The customer value proposition: evolution, development, and application in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(4), 467–489.  
<https://doi.org/10.1007/s11747-017-0523-z>

- Payne, A., Frow, P., Steinhoff, L & Eggert, A. (2020). Toward a comprehensive framework of value proposition development: From strategy to implementation. *Industrial Marketing Management*, 87, 244-255.  
<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.02.015>.
- Peña, D., Sanchez, M. y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(1), 120-131.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Piepponen, A, Ritala, P, Keränen, J, Maijanen, P, (2022). Digital transformation of the value proposition: A single case study in the media industry. *Journal of Business Research*, 150, 311-325,  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.05.017>.
- Poquioma, M., Paca, F., Portal, S., Granda, N., Uribe Quiroz, M., (2022) Licenciamiento en institutos de educación superior pedagógicos públicos de la región Ica, año 2021. *Igobernanza*. 5 (18), 328 – 348.  
<https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n18.2022.198>
- Rizvi, F. (2016). La privatización en la educación: tendencias y consecuencias. Matriz. *Investigación y prospectiva en educación: contribuciones temáticas. Unesco*.  
[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246485\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246485_spa)
- Romero, J., (2020). La participación de los padres y madres de familia en la mejora de los aprendizajes de sus hijos e hijas del cuarto grado de primaria. Caso: Colegio Solaris de Arequipa. Periodo 2018-2019. [Tesis de Magíster en gerencia social. Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/19437>

- Ryan, C., Faherty, D., Spillane, J. P., Bradley, J. G., Issa, M., & McMahon, E. (2023). The value proposition of construction apprenticeships in Ireland: a construction management university student perspective. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 13(1), 80-96. <https://doi.org/10.1108/HESWBL-05-2022-0120>
- Serrano, R., Pérez, E., Puño-Quispe, L & Hurtado-Mazeyra, A. (2023). Quality and equity in the Peruvian education system: ¿Do they progress similarly? *International Journal of Educational Research*. 119, 0883-0355, <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2023.102183>.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2016). *Modelo de acreditación para las instituciones de educación básica*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5143>
- Swanepoel, K., & Saurombe, M. D. (2022). The significance of an employee value proposition in the retention of teachers at selected South African private schools. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 25(1), 4358. <https://doi.org/10.4102/sajems.v25i1.4358>
- Tiglao M., Mamat N., Masnan A. (2020) Exploring kindergarten teachers' perspectives in parental involvement in the philippines. *Southeast Asia Early Childhood Journal*. 9 (1), (44-58) <https://ojs.upsi.edu.my/index.php/SAECJ/article/view/3331>
- Tor, W. A., Kristensson, P., Lervik-Olsen, L., Parasuraman, A., McColl-Kennedy, J., Edvardsson, B., & Colurcio, M. (2016). Linking service design to value creation and service research. *Journal of Service Management*, 27(1), 21-29. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2015-0123>
- Tovar, T. (2020). Educación sin república: Hitos de la educación peruana en el último siglo. *Revista de Sociología*. 31(2020)13-38

<https://doi.org/10.15381/rsoc.v0i31.19272>

Universidad del Pacífico. (05 de enero 2024). *Normas APA (7ma edición) - Guía de Citación*. <https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7613363>

Uscachi, J. (2022). Inteligencia emocional y calidad de servicio educativo en los estudiantes del nivel primario de la IE Sallac-Cusco, 2022. [Tesis de Magíster en psicología educativa. Universidad Cesar Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95961/Uscachi\\_HJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95961/Uscachi_HJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yarlequé, W., Peña, C., & Bernuy, A. (2022) Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19. Una revisión sistemática. *Horizontes*. 6(26), 2179 – 2188. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>

Yuni, J & Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar [2.<sup>a</sup> ed.]. *Editorial Brujas*

## ANEXOS

Matriz de categorización (Anexo 1)

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategoría	Códigos
Propuesta de valor	Es una herramienta estratégica que promueve la comunicación, entre una organización y sus clientes donde se da a conocer las capacidades de una organización para compartir recursos y ofrecer un paquete de valor superior a lo que el cliente espera o necesita (Payne et al., 2017)	Propuesta de valor	Comunicación	Oportuna Bidireccional
			Paquete de valor	Mejora continua de la infraestructura Evitar el estancamiento Valor económico
			Recursos	Recursos humanos Recursos audiovisuales
			Calidad de servicio	Seguridad Espacios adecuados Buen trato al estudiante

## Instrumento (Anexo 2)

**Guía de entrevista**

Estimado participante, se presenta esta guía de entrevista para ser respondida con total claridad, la cual servirá para realizar un estudio referente a la propuesta de valor y su contribución con la calidad de servicio.

**PREGUNTAS GENERALES:**

1. ¿Hace cuánto tiempo conoce la institución? ¿Cómo la conoció?
2. ¿Conoce usted qué es una propuesta de valor?
3. Desde su opinión, ¿cómo sería una institución educativa con calidad de servicio?
4. ¿Cómo describe la institución educativa?

**Objetivo de investigación:** Comprender cómo la propuesta de valor contribuye en la calidad de servicio en una IE privada de Villa el Salvador, 2023.

## Preguntas:

1. ¿Cómo cree que la inversión en infraestructura afecta la calidad de servicio en la institución?
2. ¿Qué recursos considera más importantes para la calidad de servicio en la institución?
3. ¿Cómo cree usted que se podría asegurar de que los recursos de la institución estén siendo utilizados de manera efectiva para mejorar la calidad de servicio?
4. ¿Cómo ha visto evolucionar los recursos de la institución en la calidad de servicio a lo largo del tiempo?

**Objetivo de investigación específico 1:** Comprender cuál es la contribución de la comunicación de la escuela en la formación integral del estudiante.

## Preguntas:

1. ¿Cómo se comunica la escuela con los padres?
2. ¿Cuál es objetivo principal de los comunicados que recibe/ realiza la institución?
3. ¿Cuál es la forma o canal usado por la escuela para informar el rendimiento académico o la conducta?
4. ¿Considera que la comunicación empleada actualmente satisface su necesidad?

**Objetivo de investigación específico 2:** Describir el impacto del paquete de valor en la implementación de la infraestructura.

Preguntas:

1. ¿Qué opinión tiene sobre la relación entre el costo de la mensualidad y la calidad de la infraestructura que se ofrece el colegio?
2. ¿Cree que el precio de la mensualidad afecta la capacidad de la institución para realizar mejoras en su infraestructura? ¿Cómo?
3. ¿Qué medidas puede identificar que toma el colegio para mantener una infraestructura de calidad?
4. ¿Considera que es suficiente el valor de la mensualidad para mejorar la infraestructura?

**Objetivo de investigación específico 3:** Interpretar cuál es el impacto de los recursos de la institución en el logro de resultados de aprendizaje.

Preguntas:

1. ¿Considera que la institución brinda los recursos suficientes para el aprendizaje?
2. ¿Cómo contribuye la infraestructura de la institución en el logro de aprendizajes?
3. ¿Cómo contribuye la infraestructura de la institución en el logro de aprendizajes?
4. ¿Qué recursos considera más importantes para el logro de resultados de aprendizaje?
5. ¿Cómo asegura la institución el buen uso de los recursos durante los procesos de enseñanza?

**Objetivo de investigación específico 4:** Identificar los elementos de la propuesta de valor presentes en la institución educativa.

Preguntas :

1. ¿Cuáles son los aspectos únicos que distinguen a esta institución educativa de otras del entorno?
2. ¿Usted recomendaría esta institución educativa? ¿Por qué?
3. ¿Cuál es el factor o característica que contribuye a que usted mantenga relación/cercanía con la institución?
4. ¿Qué elemento, valor o característica considera como más valiosa de esta institución? ¿por qué?

## Validez por juicio de experto (**Anexo 3**)

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  ]

Aplicable después de corregir  ]

No aplicable  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** PÉREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO

**Especialidad del validador:** GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2366-6724>

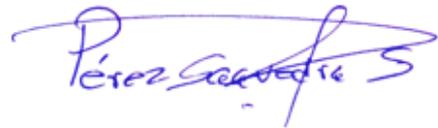
**Fecha:** 14 de noviembre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Firma del Experto validador**

Consentimiento informado (**Anexo 4**)

Título de la investigación: La propuesta valor y su contribución en la calidad de servicio en una IE privada en Villa El salvador, 2023.

Investigadora: Nelly Marina Torres Torres

Propósito del estudio

Le invitamos a participar de esta investigación, cuyo objetivo es: Comprender cómo la PV contribuye en la calidad de servicio en una IE privada de Villa el Salvador, 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado de la Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la IEP SIL.

Es importante para la institución determinar si cuenta con una propuesta de valor que refleje sus características particulares y es necesario determinar si ésta es comunicada y conocida por los miembros de la comunidad educativa, para brindar un mejor servicio

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en la el laboratorio de ciencias de la institución en estudio.
3. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados. Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Nelly Marina Torres Torres al 990162686 o con el docente asesor : ..... email: .....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ..... Fecha y hora: .....

Para acceder a los consentimientos informados ingresar:

<https://drive.google.com/drive/folders/1QGllq-mhYEpv8j5LLrGn3cNRZgGX1cWX?usp=sharing>

Autorización de la institución (Anexo 5)



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA  
**"San Ignacio de Loyola"**  
CON RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 3960-97  
**INICIAL - PRIMARIA - SECUNDARIA**



Lima, 13 de noviembre del 2023

Sra. Nelly Marina Torres Torres  
PRESENTE

De nuestra mayor consideración:

En atención a la carta presentada el 06 de noviembre del presente, en la que solicita autorización para ingresar a nuestras instalaciones para recabar información de padres de familia, docentes y estudiantes de nuestra institución con la finalidad de elaborar su tesis de maestría denominada: **PROPUESTA DE VALOR Y SU CONTRIBUCIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO DE UNA IE PRIVADA EN VILLA EL SALVADOR, 2023**, ponemos en su requerimiento ha sido autorizado y puede acercarse a las instalaciones a realizar las coordinaciones necesarias para realizar su investigación.

Sin otro particular, me despido no sin antes reiterarle mis muestras de estima personal y deseos de éxitos personales y profesionales.

Atentamente



*Olga Rosa Torres Torres*

Olga Rosa Torres Torres  
DIRECTORA (e)  
I.E.P. "SAN IGNACIO DE LOYOLA"

# Matriz de datos (Anexo 6)

MATRIZ DE ANÁLISIS					
1	<b>MATRIZ DE ANÁLISIS</b>				
2	Objetivo específico 1: Comprender la contribución de la comunicación de la escuela en la formación integral del estudiante.				
3	¿Cómo se comunica la escuela con los padres?	¿Cuál es el objetivo principal de los comunicados que recibe realiza la institución?	Repregunta: ¿Cómo hacen para hacer llegar la información	¿Cuál es la forma o canal usado por la escuela para informar el rendimiento académico o la conducta?	¿Considera que la comunicación empleada actualmente satisface su necesidad?
4	<p>Mmm...mmm...Hay comunicación directa. Porque los padres muchos están aquí, utilizamos la agenda escolar para mandar notificaciones, pero hay también algunos papitos que no reciben ello. Ahora... a raíz, pues de la pandemia, surgió los grupos de WhatsApp y todo eso, también se tiene redes sociales. Nosotros nos comunicamos de forma directa hay papás que vienen, con su agenda para los que no vienen y el whatsapp para los que están más atentos a ello, entonces tratamos de hacerlo así de varias formas, creo yo que estamos abarcando hasta ese aspecto. Ahora las redes sociales, ahí sí, eso, no tanto las estamos utilizando.</p>	<p>Es que a veces bueno, los padres no pueden asistir al colegio diariamente y mediante esos comunicados, pues se mantendrán informados de las cosas que vamos a hacer o que vamos a programar, no? Si por ejemplo, si hay una situación de citación en cuanto a de repente de que <b>mi hijo cumple una actividad</b>, no que en este caso necesitaban conversar con los papás porque hay de repente un <b>descuido en el avance académico del niño</b>, entonces el objetivo de ellos podemos comunicar de manera más <b>digamos, más rápida, no? O cómo podríamos llamarlo de una manera más...</b>mm...buscar digamos los recursos para que el padre de alguna vez que si no viene al colegio, que sino, por ejemplo, abre la página web que mediante el cuaderno control tenga esos comunicados para que se pueda</p>	<p>Un comunicado va en la agenda del niño, la agenda escolar que la traen todos los días y ese comunicado se reenvía en los grupos de whatsapp de los padres de familia que manejan los profesores.</p>	<p>Mmm...el rendimiento académico... utilizamos las <b>boletines</b> que se deben entregar al finalizar el bimestre. Eso se hace de forma <b>personal</b>, no? de manera personal con los padres, directa y en cuanto a la conducta también, los hacemos llamar según nuestro Reglamento no, o sea, está hacerle llamar al papá y tener una entrevista directa con el padre.</p>	<p>Ahora la comunicación que se hace por whatsapp, así la más... pueden responder, la que más obtenemos respuesta de los padres, es que vamos a ver este medido por eso no, pues uno puede mandar un comunicado y no hay respuesta porque nadie lo vio, pero en el whatsapp es donde más obtenemos una respuesta de los padres... <b>satisface?? Tal vez, no, tal vez tenga un 70.80 por ciento tal vez.</b></p>
5	<p>Yo creo que en su mayoría digamos en un 30%. Es...mmm...es <b>cordial</b>, no digamos que hay en este caso el <b>hecho de mensajes comunicados ya sea personal ya sea virtual de repente los llamados así por medio de la psicóloga. Entonces si hay una comunicación <b>online</b> entre, ahí? La dirección los profesores y los padres de familia, no?</b></p>			<p>En este caso son los mensajes por whatsapp y yo veo uno que el profesor este año y podemos usar el cuaderno de control no una fuente principal.</p>	<p>Yo creo que sí es satisfactoria... Al menos. También soy madre de familia, no? Y veo que mediante la agenda y ello yo me puedo informar, no? Y sí, para mí sí, es este satisfactoria.</p>
	Sí bien es ciento hoy en día la comunicación entre el colegio y los padres de familia es la <b>agenda escolar</b> y veo que ahí se envían los				

MATRIZ DE ANÁLISIS					
1	<b>MATRIZ DE ANÁLISIS</b>				
2	Objetivo específico 2: Describir cuál es el impacto del paquete de valor en la implementación de la infraestructura.				
3	¿Qué opinión tiene sobre la relación entre el costo de la mensualidad y la calidad de la infraestructura que se ofrece del colegio?	¿Cree que el precio de la mensualidad afecta la capacidad de la institución para realizar mejoras en su infraestructura? ¿Cómo?	¿Qué medidas puede identificar que toma el colegio para mantener una infraestructura de calidad?	¿Considera que es suficiente el valor de la mensualidad para mejorar la infraestructura?	
4	<p>Mmm, yo pienso que se paga <b>menos de lo que ofrece</b>. Tal vez hay en nuestro entorno colegios que no son <b>colegios oficialmente</b> y eso hace que los precios que ellos cobran esté por debajo de lo que realmente es... es un costo educativo, no? Entonces me parece que eso nos limita un poco, pero sí, para todo lo que tiene el colegio la <b>infraestructura el espacio los docentes, pagan poco. Pero obviamente tendríamos que también ofrecer un poco más nos falta como le vuelvo a repetir una parte me parece de implementos de tecnología</b></p>	<p>sí, porque nos limita como le vuelvo a repetir, o sea, nos limita el hecho de no poder subir un poco más digamos la pensión para que con ellos poder <b>seguir implementando</b> con más rapidez, la parte tecnológica que es lo que me gustaría a falta:</p>	<p><b>Se podría mejorar...</b>mmm...por que ahora es solo de modo verbal, se la pide a los profesores que <b>colaboren con el cuidado y ellos lo hacen, no? además, de año a año ir reparando, mejorando, pero ahora que... pues se podría mejorar con algo más formal.</b></p>	<p><b>Insuficiente</b> por los objetivos. Si, por lo que quisiéramos ofrecer, si me parece me parece que es insuficiente</p>	
5	<p>Yo creo que ahí sí no digamos que la educación que se brinda acá...yo siento que <b>es buena tengo ds hijos y yo sí tengo que agradecer mucho la institución. Y el costo de ello, yo creo que lo hacen ustedes más que como dueños de la institución por el aspecto de... ahí, por los alrededores que tenemos no la cuestión económica de los padres. Yo siento que la institución debería cobrar más no, pero también viendo sus alrededores, creo que también piensan en la parte económica de los padres, no? Y de esa manera tratan de no, ahí? El colegio tiene <b>buen espacio no es una casa</b>, no sé tiene una buena infraestructura, digamos que está canalizado para un colegio, no? Entonces siento que de repente la mensualidad debería ser un poquito más a la que se está cobrando actualmente</b></p>	<p>Sí, porque si cobranar más de repente <b>habría más ingresos como para poder no hacer algo mucho más grande</b> más que todo.</p>	<p>Por todo el tiempo que conozco, sé que siempre piden préstamos, no? los préstamos que tienen que pagar, Y que en las vacaciones van reparando todo y mejorando</p>	<p>Yo creo que tendríamos que <b>ponerle algo más</b>. Para que pueda mejorar y crecer mucho más rápido .</p>	
	<p>mmm... Aparte de la infraestructura considero que el precio para la zona o para la competencia que existe <b>podría sumarle un poco, ¿no? Porque hay chicos que incluso sé que se han ido a las universidades entonces es normal hay</b></p>		<p>Desde que yo llegué veo que los chicos son bien portados, entonces creo que es desde el principio se le <b>ponen los premios</b>, no ellos no son... como en otros colegios, ¿no? que no entran y los baños están todos pintados están dañados o que los padres están <b>triste, triste... ¿no? Entonces a hacer</b></p>		

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS\_CUALITATIVO\_Torres - Excel

Monica Ponciana Poma Cochachez

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

MATRIZ DE ANÁLISIS

MATRIZ DE ANÁLISIS					
Objetivo específico 3: Interpretar cuál es el impacto de los recursos de la institución en el logro de resultados de aprendizaje.					
	¿Considera que la institución brinda los recursos suficientes para el aprendizaje?	En el caso de su área, ¿los aprendizajes han mejorado con el uso de algunos recursos?	¿Cómo contribuye la infraestructura de la institución en el logro de aprendizajes?	¿Qué recursos considera más importantes para el logro de resultados de aprendizaje?	¿Cómo asegura la institución el buen uso de los recursos durante los procesos de enseñanza?
4 E1	si, si tienen los recursos suficientes, ahora un poco limitados es cierto, pero si dentro de lo que nosotros tenemos si se puede trabajar.		Si, contribuye, podíamos mejorar, hay varios aspectos que podíamos mejorar en infraestructura, pero si influye.	mmm... Yo pues consideraría de la mano, pues... o sea, la parte humana y la parte de infraestructura porque la infraestructura del colegio es buena es adecuada. Pero por si sola la infraestructura no, no se logra, no me parece bastante importante en la calidad del recurso humano que también tenemos.	Ahí sí, tendríamos una... mmm... una <b>deficiencia</b> porque nos faltaría alguien, o sea lo podemos ver, pero no... Necesitamos un personal específico para ver eso, no? verificar que, el proyector esté funcionando, que los equipos que se usan estén adecuadamente guardados, sino con ese mal uso se imbrige eso nos falta porque muchas veces por no tener a alguien o no designar a alguien o no organizar esa parte es que nuestros recursos, nuestros materiales se desechan y después nuevamente eso, tenemos que reinvertir y generar un gasto que podría ser, no necesario, un gasto innecesario.
5 E2	si, como va poco a poco implementando y cada día tenemos mejores infraestructuras para poder trabajar, no? tenemos el laboratorio ahora el aula audiovisual entonces y si ayuda bastante al alumno es cierto hoy en día como siempre nos han explicado el alumno tiene que tocar palpar, actuar para poder aprender ya eso de evitarlo nada más.	En algunos sí, no?, en algunos sí, digamos que podíamos ponerle de lo que estaban... sea un 10% de mejora, no? De repente el hecho de que algunos alumnos no vienen con la misma predisposición para aprender no hay algunos que en este caso les falta bastante apoyo en casa. Pero que si de mejorar porque ellos dicen: pero vivimos en el video esto, aquello. Y eso hacen que los alumnos pues, tengan una mejor interacción conmigo, por que me dice: explique esto, o en el video vimos esto, no?. Entonces sí siento que que ha ayudado bastante bien.	...a ver... yo no creo que tanto la infraestructura, porque si deben estar cómodos y tener espacio pero es más... este... el hecho de, no?... <b>Cómo se trabaja con ellos</b>	Los recursos bueno, como le decía en mi caso, yo creo que el <b>aula audiovisual</b> no es que es uno de los en cierta forma utiliza más en cuanto a videos para historia.	ah... como dije... es con el monitoreo. En este caso es la coordinadora, no? La que digamos... nos dalar pautas y nos dice que usemos
	...considero que <b>podría implementarse un poquito</b>		La infraestructura... mmm... Yo considero que no bene mucho que ve la infraestructura, sino el <b>valor humano</b> , si bien es cierto los chicos son felices viniendo porque tienen su grupo de amistad y todo eso, pero claro, si tienen una capeta y una silla ellos son felices con eso, no, pero siendo un colegio particular tampoco podemos quedarnos en que		

Obj Gral Obj1 Obj2 **Obj3** Obj4 Diariocampo

Accesibilidad: es necesario investigar

73%

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS\_CUALITATIVO\_Torres - Excel

Monica Ponciana Poma Cochachez

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

MATRIZ DE ANÁLISIS

MATRIZ DE ANÁLISIS					
Objetivo específico 4: Identificar los elementos de la propuesta de valor presentes en la institución educativa.					
	¿Cuáles son los aspectos únicos que distinguen a esta institución educativa de otras del entorno?	¿Usted recomendaría esta institución educativa? ¿Por qué?	¿Cuál es el factor o característica que contribuye a que usted mantenga relación/leeranía con la institución?	¿Qué elemento, valor o característica considera como más valioso de esta institución? ¿por qué?	
4 E1	... mmm... Y me parece, el valor y la importancia que le damos los estudiantes. Tenemos una <b>infraestructura adecuada</b> que es lo que sobra de otros colegios por acá. Una infraestructura de colegio... tiene un patio donde los niños pueden hacer sus actividades deportivas, recreativas. Tenemos profesores que se identifican con la institución, pero lo que yo... yo valoro, así, no?, yo veo esto de... de distinguimos, el hecho de que <b>consideramos bastante a los alumnos</b> buscamos si bien está que se sienta muy bien en el colegio y hay infraestructura adecuada. Eso me parece	Que es un colegio grande diseñado para colegios formado para colegio con una visión de colegio o sea de los alumnos	A ver, bueno, como decía el inicio no es una institución que yo he visto crecer y veo en la calle a los chicos, que ya han ingresado y el sentirse contento, o sea, recordar con cariño su colegio. El que padres de familia actuales hayan sido estudiantes del colegio, no? Y también que podamos recordar cuando nos reunimos ver a los niños bueno que fueron niños y que ahora ya son padres de familia. Y los mismos niños nos lo dicen, no cuando <b>egresarse</b> y nos visitan si hay un sentimiento bastante bonito.	... mmm... nuestro lema dice forjando el futuro y me parece que si lo logramos porque no, no nuestros alumnos egresados muchos de ellos son chicos, o sea, personas provecchosas en la <b>sociedad</b> ya muchos tienen sus empresas, tienen sus emprendimientos otros son profesionales. Si, <b>podemos estar</b> en el camino de cumplir nuestros objetivos de los <b>estudiantes de estos estudiantes que tenemos</b> . Ahora un valor característico de la institución... mmm... amistad, por los lazos que se forman en el día a día de entre los estudiantes entre los docentes. Las relaciones sociales dentro de la institución como en toda institución a veces imagino, pueden ser complicadas. Pero hay muchos lazos de amistad que han formado los docentes y los niños. Tal vez pueda sonar un poco importante pero la amistad implica a fidelidad implica a un equilibrio entre lo que puedes hacer y lo que das.	
	Yo pienso que la <b>enseñanza en valores</b> , no? en el aspecto de la enseñanza en valores, yo creo que el implantarle mucho, perdón, implantar, no enseñarle porque implantar es otro término. El enseñarle mucho los valores, como es el amor a Dios, no?, ah... genera mucho en el	Si. Yo siempre he dicho que la <b>calidad de enseñanza de</b>	Yo creo que en cierta forma es la <b>calidad humana</b> que tiene los dueños desde el primer momento de esa calidad que hay... hasta ahora, no?. En los mejores momentos y en los peores momentos... jajaja. Y yo creo que ese es el hecho de devolverles a los dueños, no? a veces nos sentimos mal cuando hay algo que no cumplimos, no?, como institución, pues los dueños piden de que los profesores... tenemos que que cumplir las expectativas, para que el padre de familia se sienta contento, no? Entonces yo creo que la <b>calidad humana</b> de los dueños ha sido el factor de conexión, no solamente como institución, <b>pero con profesores, sino con todos los</b>	Puede ser característica no?, el valor humano, no? el valor humano que dan como personas, no? No solamente a los profesores, si no a los padres de familia, a los alumnos no?, porque muchas veces también nos ha tocado ser papás y mamá, no? El hecho de poder verlos a los alumnos y decir: Oye, necesita ayuda, hay que estar con ellos, hay que velar a ellos. Yo creo que eso es muy importante y aparte como le dije la calidad de profesores que tiene. Se han preocupado los directivos en cierta forma y en verdad nos han ayudado, no?	

Obj Gral Obj1 Obj2 Obj3 **Obj4** Diariocampo

Accesibilidad: es necesario investigar

78%

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS\_CUALITATIVO\_Torres - Excel

Monica Ponciana Poma Cochachez

Objeto: **Objeto 1: Comprender cómo la propuesta de valor contribuye en la calidad de servicio**

Objeto	Guía de entrevista	Respuesta
Objeto 1	<p>¿Cómo cree usted que la inversión en infraestructura afecta la calidad de servicio en la institución?</p> <p>¿Qué recursos considera más importantes para la calidad de servicio en la institución?</p> <p>¿Cómo cree usted que se podría asegurar de que los recursos de la institución estén siendo utilizados de manera efectiva para mejorar la calidad de servicio?</p> <p>¿Considera usted que sus recursos están siendo bien usados?</p> <p>¿Cómo ha visto evolucionar los recursos de la institución en la calidad de servicio a lo largo del tiempo?</p> <p>En cuanto al equipamiento ¿Ha mejorado?</p>	<p>... Mmm. Muchas veces se toman mayor importancia a la infraestructura, para que se vea agradable a los ojos, ¿no?, y se prestan menos atención al valor humano, ¿no? No digo que sea específicamente la idea de del colegio, pero he visto que algunos colegios se preocupan más por cómo se ven por cómo se vende por redes sociales, ¿no? Y no le toman mucho el valor a la gente que está trabajando con ellos, en este caso voy todo lo contrario, si bien es cierto, no es que el colegio a la vista tal vez sea tan agradable, pero siento que el grupo humano que trabaja aquí se comprende, ¿no? O por lo menos trata de llegar al estudiante trata de llegar a los padres y creo que eso ha sido un factor importante para que puedan mantener a sus estudiantes, no en este caso sus clientes. Tengo entendido que del año pasado este año ha habido un crecimiento a un crecimiento en cuanto a los estudiantes no tal vez antes las aulas tenían pocos estudiantes y ahora han mejorado entonces considero que el para el próximo año, si esto continúa así, va a haber un crecimiento significativo en el colegio.</p> <p>Yo sigo insistiendo que los recursos humanos, o sea el valor humano porque estamos trabajando con personas, considero que es el más importante, ¿no?, de hecho, realizar una evaluación psicológica cada cierto tiempo porque, así como los estudiantes que vienen con diversos problemas de casa considero que somos personas, ¿no? Y también venimos con algunas cargas, entonces sería bueno tener en cuenta eso.</p> <p>Lo principal es la forma, es el trato el trato directo con el alumno. Que él sienta que aquí es respetado y que es valorado en sus capacidades, porque cuando uno se siente contento en un lugar, más allá de todos los recursos que pueda haber, creo que es lo que prima, y... se vuelve un continuador, ¿no? Por</p>
Objeto 2	<p>De alguna manera si nos referimos a la infraestructura tal vez podría ser mejor. ¿No?, porque tal vez el costo es muy bajo, no, yo que estoy dentro del sector y conozco otras personas que también digan instituciones y tengo en común también, no amistades que trabajan en otros colegios y hablan de que la pensión es mucho mayor, ¿no? Entonces de repente al aquí, en tener un ligero aumento,</p>	<p>Si, sí, porque el año pasado... el año pasado también se hacían gastos en lo que se refiere bastante a lo que es la limpieza</p>

Objeto 1 | Objeto 2 | Objeto 3 | Objeto 4 | Diariocampo

Accesibilidad: es necesario investigar

Recuento: 0

64%

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DATOS\_CUALITATIVO\_Torres - Excel

Monica Ponciana Poma Cochachez

Objeto: **Objeto 1: Comprender cómo la propuesta de valor contribuye en la calidad de servicio**

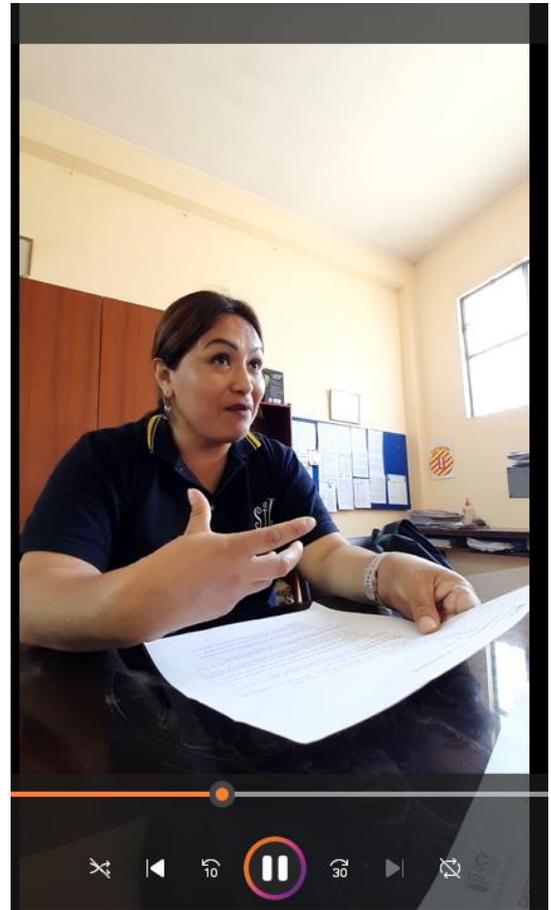
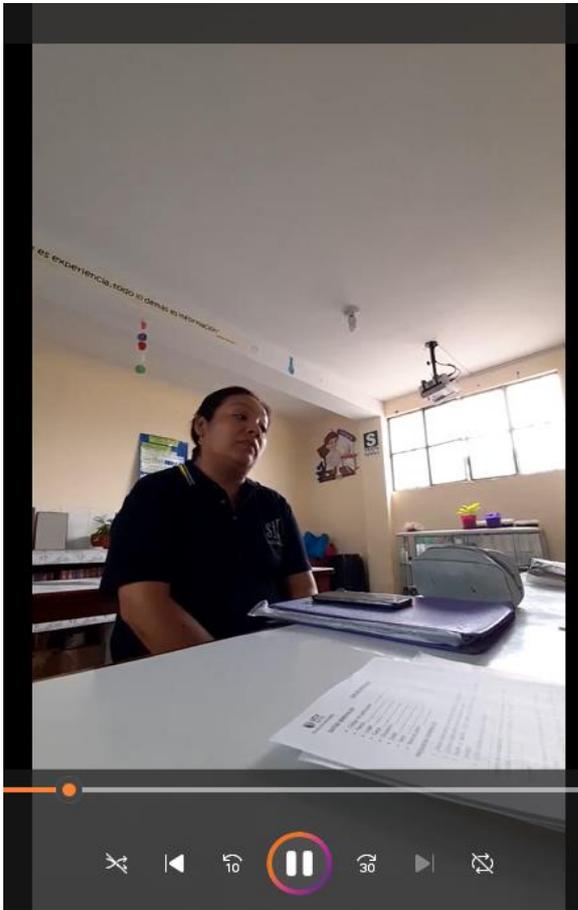
Objeto	Diario de campo
Objeto 1	<p><b>Diario de campo</b></p> <p><b>Lugar:</b> IEP San Ignacio de Loyola</p> <p><b>Fecha:</b> 05 de diciembre 2020</p> <p><b>Acontecimiento (procedimiento en escena):</b> Atención al padre de familia en la hora del ingreso de los niños.</p> <p><b>Observación:</b> En la mañana los padres de familia suelen acercarse a la secretaria que comparte espacio con la dirección para realizar consultas o hacer pagos. Algunos padres van a realizar acciones precisas y se retiran rápidamente otros quieren conversar con la directora o solicitar a la secretaria algún permiso</p> <p><b>Comentario:</b> Se forma algo de desorden para atender al padre de familia ya que ellos van sin previa cita y son atendidos de acuerdo al orden de llegada. La directora trata de atender a todos pero se extiende con algunos y por el tiempo unos padres se van. Eso podría mejorar y organizar mejor el tiempo y el espacio para que esperen de modo cómodo o saquen una cita previa</p> <p><b>Diario de campo</b></p> <p><b>Lugar:</b> IEP San Ignacio de Loyola</p> <p><b>Fecha:</b> 06 de diciembre 2020</p> <p><b>Acontecimiento (procedimiento en escena):</b> Recreo de los niños del nivel primaria 1ero, 2do y 3er grado)</p> <p>Los niños hacen uso del patio en toda su extensión. La mayoría de ellos corren jugando a</p>

Objeto 1 | Objeto 2 | Objeto 3 | Objeto 4 | Diariocampo

Accesibilidad: es necesario investigar

100%

Fotografías de las entrevistas (Anexo 7)





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de valor y su contribución a la calidad de servicio de una IE privada en Villa el Salvador, 2023", cuyo autor es TORRES TORRES NELLY MARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo 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, 08 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
YOLANDA FELICITAS SORIA PEREZ <b>DNI:</b> 10590428 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 13-01- 2024 09:42:26

Código documento Trilce: TRI - 0726999