



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro
educativo privado del Rímac, 2024**

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

AUTORA:

Moreno Villarreal, Raquel Armida (orcid.org/0009-0004-0572-5403)

ASESORES:

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Educación y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Dedicatoria

A mis queridos hijos Stephany y Facundo, por ser mi motivación diaria, por llenar mi vida de alegría, por comprender mis ausencias, por darme fuerzas con sus sonrisas y abrazos. Este logro es por ustedes y para ustedes con todo el amor del mundo.

Agradecimiento

A Dios por darme vida para seguir creyendo en mis sueños.

A mi esposo Richard, por alentarme y motivarme a no dejar inconclusa esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres Roger y Vicky, por su paciencia, apoyo y amor incondicional.

A todos aquellos quienes me brindaron su apoyo e hicieron que culminara con mi trabajo de investigación.

A mi asesora de tesis Dra. Noemi Julca, gracias por creer en mí y por su dedicación. Este logro no habría sido posible sin su apoyo y orientación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resume	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	20
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	50

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla cruzada propuesta de valor y calidad de servicio	27
Tabla 2. Tabla cruzada propuesta de valor y formación de valores	28
Tabla 3. Tabla cruzada propuesta de valor y enseñanza contextualizada	28
Tabla 4. Tabla cruzada propuesta de valor y capacidad de respuesta	29
Tabla 5. Prueba de normalidad	30
Tabla 6. Correlación entre propuesta de valor y calidad de servicio	31
Tabla 7. Correlación entre propuesta de valor y formación en valores	32
Tabla 8. Correlación entre propuesta de valor y enseñanza contextualizada	33
Tabla 9. Correlación entre propuesta de valor y capacidad de respuesta	34

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Descripción de la variable propuesta de valor	25
Figura 2. Descripción de la variable calidad de servicio	25
Figura 3. Descripción de la dimensión formación en valores	26
Figura 4. Descripción de la dimensión enseñanza contextualizada	26
Figura 5. Descripción de la dimensión capacidad de respuesta	27

RESUMEN

La propuesta de valor y la calidad de servicio docente contribuyen a ofrecer una educación de calidad y equitativa, asegurando que todos los estudiantes tengan acceso a oportunidades educativas de alta calidad. El propósito de esta investigación es identificar la relación que existe entre propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac 2024. Este estudio se enmarca en una investigación tipo básico de naturaleza correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, por medio de análisis, observación y descripción de las variables se ha establecido relación entre ellas. Los datos estadísticos que sostiene una investigación provienen de los resultados obtenidos por la aplicación de instrumentos a docentes del centro educativo privado y validados por expertos de ciencias, entre ellos se tiene una encuesta para propuesta de valor y calidad de servicio. Los resultados demuestran que la propuesta de la calidad de servicio resulta una cantidad de dimensiones de la cual se obtuvo los siguientes resultados: para la dimensión formación de valores el 71% de los encuestados manifiestan que es bueno, para la dimensión enseñanza contextualizada el 82.10% manifiestan que es buena y para la dimensión capacidad de respuesta el 64.10% manifiestan que es buena. Finalmente se concluye que no existe una relación directa entre Propuesta de Valor y Calidad de Servicio docente en un centro educativo privado del Rímac 2024.

Palabras clave: Marketing, calidad de servicio, educación.

ABSTRACT

The value proposition and quality of teaching service contribute to offering quality and equitable education, ensuring that all students have access to high-quality educational opportunities. The purpose of this research is to identify the relationship that exists between value proposition and quality of teaching service in a private educational center in Rímac 2024. This study is part of a basic research type of correlational nature, non-experimental design and quantitative approach, through analysis, observation and description of the variables, a relationship between them has been established. The statistical data supported by an investigation come from the results obtained from the application of instruments to teachers of the private educational center and validated by science experts, among them there is a survey for value proposition and quality of service. The results show that the service quality proposal results from a number of dimensions from which the following results were obtained: for the value formation dimension, 71% of those surveyed stated that it is good, for the contextualized teaching dimension, 82.10% They say that it is good and for the responsiveness dimension, 64.10% say that it is good. Finally, it is concluded that there is no direct relationship between Value Proposition and Quality of Teaching Service in a private educational center in Rímac 2024.

Keywords: Marketing, Quality of Service, Education.

I. INTRODUCCIÓN

La situación educativa en Latinoamérica presenta desafíos significativos en cuanto a la propuesta de valor y calidad de servicio docente en los centros educativos particulares.

La dificultad generada por la pandemia ha aumentado las diferencias socioeconómicas y ha acentuado la necesidad crítica de establecer políticas educativas basadas en datos sólidos para enfrentar los retos en el proceso educativo, por ello el objetivo de desarrollo sostenible, educación de calidad y la presente investigación contribuyen aportando una educación equitativa, asegurando que todos los estudiantes tengan acceso a oportunidades educativas de alta calidad. (Unesco 2020)

El Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación, mediante sus estudios regionales comparativos y explicativos, ha examinado los factores que afectan el procedimiento de aprendizaje de los educandos de primaria en América Latina y el Caribe, quienes enfrentan enormes desafíos educativos. El desempeño docente es un componente esencial para la calidad educativa; por lo tanto, la formación inicial de los pedagogos, su desempeño profesional y la práctica en el aula deben estar alineados para asegurar una educación efectiva. (Unesco 2020)

Los planes de estudios deben estar emparentados a temas como a la formación para el desarrollo sostenible, enseñanza para la ciudadanía global, son especialmente relevantes en la actualidad. (Unesco 2020)

Latinoamérica, enfrenta desafíos educativos significativos, y la calidad del servicio docente es fundamental para superarlos. Es crucial desarrollar políticas basadas en evidencia y promover una formación docente integral para lograr una educación de calidad.

En Perú, la CDS docente gana importancia en situaciones de riesgo, como las amplias desigualdades económicas, digitales y sociales, así como en los derechos de las poblaciones marginadas y excluidas. Esta problemática tiene un efecto adverso en el aprendizaje de los alumnos y su desarrollo personal y académico. Es importante que el gobierno peruano tome medidas para mejorar la CDS docente en los colegios, mediante la inversión en infraestructura, la optimización de la formación docente, la reducción de brechas educativas, la prevención de la violencia escolar y el incremento de recursos económicos en las escuelas a nivel nacional. (Unesco 2020)

En el caso peruano y en cuanto a la formación docente, es necesario y crucial tener conocimiento de las competencias digitales como parte de calidad de servicio y el análisis del rendimiento de los docentes en instituciones educativas privadas. (Esquerre 2021)

A nivel local, los centros educativos presentan particularidades socioeconómicas y culturales que influyen en la educación. La diversidad de estudiantes y las necesidades especiales de esta comunidad requieren una atención personalizada y adaptada.

Además de los problemas mencionados anteriormente, existen otras realidades y problemáticas específicas que pueden afectar la calidad de servicio docente en un colegio particular. Un colegio puede tener un alto índice de deserción escolar, un bajo rendimiento académico o un mal clima escolar. (Minedu 2019)

La mejora de la calidad del servicio docente es un proceso continuo que requiere la responsabilidad de toda la colectividad educativa, incluyendo a los educandos, docentes, padres de familia, directivos y autoridades.

La calidad de servicio docente impacta directamente en el aprendizaje de los escolares. Los pedagogos comprometidos, la formación continua y la

relación con las familias son elementos clave para una educación de calidad. La cooperación de los pedagogos en la comunidad y la adaptación curricular son estrategias para superar estos obstáculos.

Dado a lo señalado se planeó el problema general ¿cuál es la relación entre propuesta de valor y la calidad de servicio en los docentes de un centro de educativo privado del Rímac, 2024?

Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre propuesta de valor y formación en valores en los docentes de un centro educativo privado del Rímac, 2024?. ¿Cuál es la relación entre propuesta de valor y enseñanza contextualizada en los docentes de un centro educativo privado del Rímac, 2024?. ¿Cuál es la relación entre propuesta de valor y capacidad de respuesta en los docentes de un centro educativo privado del Rímac, 2024?

Justificación: El estudio se desplegó debido a la necesidad de profundizar en las teorías de PV y la CDS en un centro educativo privado del Rímac, ya que constituye una problemática institucional. El estudio fue realizado para satisfacer una necesidad personal, se buscó enriquecer conocimientos concernientes con el tema propuesto y favorecer el análisis y comprensión de la relación entre la PV y la CDS docente en un centro educativo privado del Rímac. En el estudio se evidencia para comprobación de la relación entre la PV y la CDS en un centro educativo privado del Rímac. Para recopilar datos sobre estas variables, se utilizó una encuesta aplicada a la comunidad educativa, estructurada en cuatro dimensiones. Dado que ambas variables se midieron en una escala Likert y el propósito era comprobar su relación, la prueba de hipótesis se ejecutó utilizando la Correlación de Spearman. De esta manera, la pesquisa aporta información precisa sobre la relación entre estas dos variables en este contexto específico.

Numerosos estudios anteriores sirven como referencia para la investigación actual. Los científicos sociales están particularmente

interesados en tener a su disposición herramientas para recopilar datos, ya sea en forma de instrumentos de medición, encuestas o para evaluar actitudes. La revisión exhaustiva de la literatura nos ha brindado información valiosa. Hemos examinado trabajos previos a nivel mundial como nacional sobre temas como la propuesta de valor y la calidad del servicio docente.

Torres (2024) el propósito de la investigación fue entender cómo la (PV) influye en la CDS en una institución de educación básica. La investigación se realizó empleando un método cualitativo siendo de naturaleza básica y adoptando un diseño fenomenológico. La población y muestra consistieron en 10 personas, incluyendo docentes, exalumnos y padres de familia, quienes fueron entrevistados para recopilar datos. Entre los resultados obtenidos se destacó la relevancia de la propuesta de valor en la calidad del servicio, especialmente en áreas como la comunicación entre la institución y los padres, la cual fue identificada como positiva cuando fue oportuna y bidireccional. El estudio sugiere que la identificación del paquete de valor tiene una influencia significativa en la CDS.

Huamán (2023) el objetivo del estudio fue examinar las opiniones sobre la CDS en la educación en online (e-learning) entre estudiantes universitarios en Perú. La investigación se fundó en un método correlacional descriptivo con un enfoque y diseño transversal. La población y el grupo de muestra de la investigación incluyeron a 2641 estudiantes de universidades estatales y privadas. Los hallazgos destacan que tanto estudiantes como profesores se adaptaron gradualmente al servicio de e-learning hasta alcanzar una satisfacción completa con respecto a sus necesidades individuales.

Enciso (2022) el objetivo principal fue identificar la relación entre la práctica docente (PD) y la calidad del servicio (CDS) en un centro educativo particular en Cusco. La pesquisa se realizó con un método

cuantitativo, de tipo transversal y correlacional, empleando un diseño no experimental. La población y muestra incluyeron a 40 profesores activos, y se encontró que la (CDS) se sitúa en un nivel bajo, con un 25%. Este hallazgo indica una deficiencia en la calidad del servicio. El estudio concluye que una práctica docente adecuada contribuye a una mejor CDS educativo.

Paz (2022) el objetivo fue estudiar la relación entre las expectativas y la (PV) para los clientes de una compañía logística de valores en Lima durante 2022. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, manejando un diseño correlacional y transversal. La población y muestra del estudio incluyeron a 29 empleados de la empresa logística, revelando que la (PV) tiene una fiabilidad del 96%. Los hallazgos del estudio revelan correlación positiva entre las expectativas y la propuesta de valor.

Mori (2021) el objetivo fue identificar y analizar de manera sistemática la mejor evidencia científica disponible sobre la (CDS) educativos en Latinoamérica. Al examinar los artículos relacionados con este tema, se observó que gran parte de las dimensiones de (CDS) educativo superaron las expectativas y mostraron un rendimiento positivo, con mejoras evidentes a lo largo del tiempo. El método más comúnmente empleado para evaluar la (CSD) educativos fue el SERVQUAL. Este estudio revela que los alumnos y/o usuarios tienen un discernimiento positivo sobre la CDS educativos ofrecidos.

Morles (2021) la meta principal de la investigación fue presentar una descripción de los procesos organizacionales relacionados con la (CDS) en los departamentos administrativos de las universidades públicas del municipio de Cabañas. La investigación se realizó de manera descriptiva, no experimental, transversal y de campo, con el fin de examinar las percepciones de los directivos que integran el nivel gerencial. Los hallazgos de este estudio revelaron que estas instituciones muestran

una marcada presencia de procesos organizacionales asociados con la gestión de la (CDS), los cuales están orientados hacia el desempeño de la misión y los objetivos de la compañía, siendo lideradas por una dirección comprometida.

Henao et al., (2020) demostró a través de la investigación que la (CDS) es prioritaria en comparación con la satisfacción de los clientes. La investigación presenta una guía que describe cómo las expectativas (EXP), la calidad del servicio (QS) y el valor percibido (VP) influyen en la satisfacción (SAT) de los clientes de compañías de telecomunicaciones fijas en Colombia. Utilizando el método SERVQUAL, se recopilaron datos de 324 usuarios en las principales urbes del país mediante un cuestionario virtual. Este estudio resalta la efectividad del SERVQUAL para comprender la (CDS) y revela que la satisfacción está directamente influenciada por dicho constructo y el valor percibido.

Ocampo (2022) mediante la investigación se ha podido analizar la (CDS) prestados por la institución frente a los nuevos retos derivados de la enfermedad de Covid-19, sugiriendo la implementación de nuevas estrategias. Para alcanzar este objetivo, se elaboró una encuesta anónima para evaluar la (CDS) educativos de la Institución Universitaria Escolme, dirigida a estudiantes de programas de mercadeo. Se espera que los resultados de esta indagación conduzcan a la universidad a fortalecer sus vínculos con la comunidad académica, mejorar la experiencia de sus estudiantes y garantizar ambientes adecuados. Asimismo, se plantea realizar una evaluación exhaustiva de la estructura académica y desarrollar una administración educativa de calidad ofrecida a la comunidad.

Mohedano (2023) el propósito principal del estudio fue investigar la calidad del servicio (CDS) ofrecida por los operadores logísticos de distribución mediante una exploración exhaustiva de la bibliografía, con el objetivo de resaltar las pesquisas que emplearon el modelo

SERVQUAL para evaluar dicha calidad. Esto ayudaría a estas empresas a identificar estrategias para fomentar su crecimiento. Se encontraron doce artículos que trataban sobre el estudio del transporte público en Redalyc, la colocación en el servicio al cliente (ScienceDirect) y la valoración de empresas de servicios logísticos (Web of Science), todos aplicando el Modelo SERVQUAL junto con otros métodos. Como resultado, esta investigación se centra en Europa, Asia y América Latina, específicamente en el envío marítimo de mercancías, destacando áreas de investigación poco exploradas y ofreciendo una base para mejorar estudios futuros.

Olvera (2020) en una institución de educación superior particular en Aguascalientes, brota la necesidad de valorar la CDS esperado y recibido por sus consumidores. Para ello, se diseñó una herramienta basada en el modelo SERVQUAL, la cual permitió evaluar la calidad del servicio (CDS) a través de sus diversas dimensiones. Esta investigación, con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño transversal, incluyó una muestra de 303 estudiantes. Los resultados indican una baja percepción sobre la CDS, revelando deficiencias que hacen que la experiencia sea negativa. En conclusión, el estudio señala que la CDS depende del consumidor, ya que se basa en sus requerimientos y condiciones para alcanzar su satisfacción.

Esta investigación se basará en los datos recolectados sobre la propuesta de valor (PV) y la calidad del servicio docente (CSD). Se utilizarán diversas fuentes de información que brindarán el respaldo necesario para el estudio.

Según Kotler et al., (2017) la teoría científica define la propuesta de valor como una declaración clara de los beneficios que los consumidores pueden esperar de un producto o servicio en relación con su costo. Una (PV) efectiva no solo destaca los beneficios del producto, sino que también explica cómo estos beneficios resuelven problemas específicos

del consumidor y por qué el producto es la mejor opción en comparación con las alternativas. La PV es esencial para diferenciar un producto en el mercado, ya que aprueba a las compañías comunicar de manera efectiva el valor único que ofrecen a sus clientes potenciales. Enfatiza que una propuesta de valor debe ser relevante, clara y específica. La relevancia se refiere a la capacidad del producto o servicio para compensar una necesidad o deseo importante del cliente. La claridad implica que la propuesta debe ser fácilmente comprensible y directa, evitando ambigüedades que puedan confundir al consumidor. La especificidad, por su parte, se enfoca en detallar los beneficios concretos y tangibles que el cliente recibirá, lo cual ayuda a construir una percepción positiva y de confianza hacia la marca. Asimismo, argumenta que, al desarrollar una PV bien definida, las empresas pueden atraer y retener a clientes de manera más efectiva.

Kotler et al. (2017) sugiere que la (PV) debe estar alineada con la estrategia de mercadotecnia y las metas generales de la empresa. Esto implica una comprensión profunda del mercado objetivo y una segmentación precisa, para asegurar que la propuesta de valor resuene con las necesidades y preferencias del público objetivo. La implementación de esta teoría en la práctica requiere una investigación exhaustiva del consumidor, análisis competitivo y una comunicación coherente en todos los puntos de trato con el cliente.

Según Kotler et al., (2017) la dimensión del precio es vista como la más crucial en la estrategia de marketing. En este contexto, el precio no es solo un número arbitrario, sino una herramienta estratégica que puede afectar notablemente la percepción del valor y la demanda de un producto o servicio. Se sostiene que el precio debe representar el valor percibido por el cliente y estar en armonía con los otros elementos del marketing mix: producto, distribución (plaza) y promoción. La fijación de precios debe ser un proceso cuidadoso y estratégico, que considera tanto los costos de producción como el valor que los consumidores están

dispuestos a costear. Esto implica analizar la elasticidad de la demanda, es decir, cómo las permutas en el precio perjudican la cantidad demandada. Una estrategia de precios adecuada puede maximizar los ingresos y la intervención en el mercado, mientras que un precio mal fijado puede desalentar a los clientes y reducir la rentabilidad. Es esencial encontrar un equilibrio entre el precio y el valor percibido para mantener la competitividad y la satisfacción del cliente.

Según Kotler et al., (2017) el precio como una dimensión multifacética que debe ser gestionada estratégicamente para optimizar el valor percibido por el cliente y los objetivos de la empresa. La correcta fijación de precios puede defender la ventaja competitiva de la empresa, mejorar la percepción del valor y contribuir a la satisfacción y fidelización del cliente. Para el marketing moderno, la personalización del producto o servicio se identifica como una dimensión clave para tener en cuenta las necesidades y posibilidades específicas de los consumidores. La personalización permite que las empresas adapten sus productos, servicios y comunicaciones para cumplir con las preferencias específicas de cada cliente, lo que puede aumentar considerablemente la satisfacción del cliente y fomentar su lealtad a la marca.

Según Kotler et al., (2017) la dimensión personalización, es viable agradeciendo a los progresos tecnológicos y compilación de datos. La capacidad de recolectar, analizar y utilizar datos detallados sobre los comportamientos y preferencias de los consumidores permite a las empresas ofrecer experiencias altamente personalizadas. Esto puede incluir desde recomendaciones de productos basadas en compras anteriores hasta comunicaciones de marketing personalizadas que se alineen con los intereses individuales del cliente. Kotler sostiene que estas prácticas no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también pueden conducir a un mayor compromiso y a tasas de conversión más altas.

Según Kotler et al., (2017) la personalización debe ser componente esencial de la estrategia de marketing de la compañía. Para conseguir una personalización efectiva, las empresas deben invertir en tecnologías de gestión de relaciones con consumidores (CRM) y en análisis de datos. Estas herramientas permiten segmentar a los clientes de manera más precisa y crear ofertas que se adapten a sus necesidades específicas. También señala que la personalización va más allá del marketing; puede aplicarse a la personalización de productos y servicios, donde las empresas ofrecen opciones personalizadas o configuraciones que los clientes pueden ajustar según sus preferencias. La personalización, bien implementada, no solo beneficia al cliente, sino que también puede aportar ventajas competitivas sustanciales a la empresa.

Según Kotler et al., (2017) En referencia a la dimensión marca, no es solo un nombre o un logotipo, sino una composición de atributos tangibles e intangibles que crean una percepción única en la mente del consumidor. Una marca fuerte puede generar lealtad, establecer confianza y distinguir los productos o servicios de una compañía en un mercado competitivo. Una marca exitosa debe comunicar de manera clara y consistente su (PV), lo cual implica que todos los sitios de vínculo con el cliente deben reflejar la identificación y los valores de la marca. Esto abarca desde la calidad del producto y el diseño del empaque hasta la publicidad y el servicio al cliente. Una marca coherente y bien gestionada puede crear una imagen auténtica y duradera en la mente de los consumidores, lo cual se vuelve en una ventaja competitiva sostenible.

Kotler et al. (2017) destaca la importancia del branding emocional. Argumenta que las marcas que logran establecer una conexión emocional con los consumidores suelen disfrutar de una mayor lealtad y pueden incluso justificar precios más altos. Las emociones juegan un papel decisivo en el proceso de decisión del consumidor, y las marcas que pueden evocar sentimientos positivos, como la confianza, la alegría

o el orgullo, están mejor posicionadas para atraer y retener clientes. Kotler et al. (2017) sugiere que las empresas deben invertir en comprender profundamente las necesidades emocionales de sus consumidores y en desarrollar estrategias de marca que resuenen a nivel emocional. La gestión de la marca debe ser un proceso continuo que evoluciona con el mercado y las expectativas de los consumidores. Esto implica monitorear constantemente la percepción de la marca y estar dispuesto a realizar ajustes para mantener su relevancia. En un entorno de mercado dinámico, donde las preferencias de los consumidores pueden cambiar rápidamente, una marca adaptable y ágil puede mantener su relevancia y seguir siendo competitiva. Una marca sólida y bien gestionada puede diferenciar a una empresa, fomentar la lealtad del cliente y permitir la obtención de márgenes de beneficio más altos. La clave está en desarrollar una identidad de marca coherente, emocionalmente resonante y adaptable a las cambiantes condiciones del mercado.

Según Kotler et al., (2017) en cuanto a la dimensión novedad, la considera clave para mantener la relevancia y la capacidad competitiva de una compañía en el mercado. La novedad involucra la introducción de productos, servicios o ideas innovadoras que capturen la curiosidad de los consumidores y satisfagan sus necesidades emergentes. Esta capacidad de innovar es esencial para diferenciarse de la competencia y para estimular el interés continuo de los consumidores. La novedad no se trata solo de crear algo completamente nuevo, sino también de mejorar y reinventar lo existente de maneras significativas para los consumidores. Esto puede implicar la incorporación de nuevas tecnologías, el rediseño de productos, la actualización de características, o el desarrollo de experiencias de usuario innovadoras. La clave está en entender las tendencias del mercado y las cambiantes preferencias del consumidor para poder anticiparse a sus deseos y necesidades.

Según Kotler et al., (2017) la comunicación de las innovaciones al mercado es fundamental. No basta con desarrollar productos novedosos; las empresas deben ser capaces de comunicar eficazmente las ventajas y los beneficios de estas novedades a sus consumidores. Esto puede lograrse mediante estrategias de marketing bien diseñadas que destaquen lo nuevo y atractivo del producto, utilizando canales adecuados para llegar al público objetivo.

De acuerdo con Kotler et al., (2017), las empresas que pueden introducir y comunicar eficazmente innovaciones significativas tienen una ventaja competitiva en términos de captar la atención del consumidor y satisfacer sus necesidades cambiantes. La innovación continua y la capacidad de adaptarse a las tendencias emergentes son cruciales para mantener la relevancia y el éxito a largo plazo en un entorno de mercado dinámico.

La teoría científica de Pérez et al. (2004) ha desarrollado una teoría sobre la CDS, que se centra en varios aspectos clave para asegurar una educación efectiva y satisfactoria tanto para los estudiantes como para la sociedad en general. Su enfoque parte de concepto que la calidad del servicio (CDS) docente no es solo una cuestión de contenido académico, sino que abarca también las metodologías de enseñanza, la interacción entre docentes y estudiantes, y la evaluación continua de los procesos educativos.

Según Pérez et al. (2004), en primer lugar, resalta la importancia de las competencias pedagógicas del docente. Estas competencias no se limitan a un dominio profundo de la materia que enseñan, sino que incluyen habilidades en la planificación de clases, la capacidad para adaptar las metodologías de instrucción a los requerimientos diversos de los escolares, y la utilización de los materiales educativos variados y apropiados. Según su teoría, un buen docente debe ser también un facilitador del aprendizaje, capaz de fomentar un ambiente participativo y colaborativo en el aula.

Según Pérez et al. (2004), en segundo lugar y como componente central en su teoría es la evaluación continua y el feedback, es esencial que los docentes reciban retroalimentación constante sobre su desempeño, no solo a través de evaluaciones formales, sino también mediante la observación y el diálogo con colegas y estudiantes. Esta retroalimentación debe ser utilizada para mejorar continuamente las prácticas de enseñanza y adaptarse a los cambios en el entorno educativo. Además, enfatiza la necesidad de que los docentes desarrollen una actitud reflexiva sobre su propia práctica profesional, lo que contribuye al desarrollo de una enseñanza más efectiva y responsable.

Según Pérez et al. (2004), finalmente, subraya la calidad de la ética profesional y el compromiso con la comunidad educativa. La calidad del servicio docente implica también un compromiso ético con el progreso exhaustivo de los alumnos, sembrando valores como la justicia, la equidad y la inclusión. El docente no solo debe impartir conocimientos, sino también contribuir a la formación de ciudadanos críticos y responsables. Este enfoque integral asegura que la educación no solo transmita información, sino que también forme personas capaces de contribuir positivamente a la sociedad.

Según Pérez et al. (2004), en referencia a la dimensión formación en valores aboga por una educación que integre valores éticos y morales de manera profunda y sistemática en el proceso educativo. Su enfoque se estructura alrededor de varios pilares fundamentales que buscan asegurar que los estudiantes no solo adquieran conocimientos académicos, sino también un conjunto sólido de principios y valores que guíen su comportamiento y toma de decisiones. Insiste en la integración transversal de los valores en todas las materias y actividades escolares. La formación en valores no debe ser tratada como un tema aparte, sino que debe estar presente en todas las áreas del currículo. Esto implica

que los valores como la honestidad, la justicia, la empatía y el respeto deben ser incorporados en la instrucción de todas las experiencias curriculares y en el día a día de las instituciones educativas. La formación en valores debe ser una experiencia continua y coherente, que prepare a los estudiantes para enfrentarse a desafíos éticos en cualquier contexto.

De acuerdo con Pérez et al. (2004), resalta la importancia del papel del docente como modelo de conducta. Los docentes deben vivir los valores que enseñan, demostrando a través de su comportamiento diario cómo se aplican estos principios en la práctica. La autenticidad y coherencia en el comportamiento del docente son cruciales para que los estudiantes internalicen los valores de manera genuina. Los profesores deben actuar con integridad y respeto, creando un ambiente de confianza y respeto mutuo en el aula. Otro componente esencial de su teoría es la promoción del pensamiento crítico y el diálogo sobre los valores, defiende la necesidad de que los estudiantes no solo aprendan sobre los valores, sino que también reflexionen críticamente sobre ellos y participen en discusiones abiertas sobre dilemas éticos y morales. Este enfoque ayuda a los estudiantes a desenvolver una comprensión más profunda y matizada de los valores, y a aplicar este entendimiento en su vida cotidiana. Fomentar el debate y la reflexión crítica es vital para que los estudiantes puedan formar sus propios juicios éticos informados.

Según Pérez et al. (2004), destaca la colaboración entre el colegio, la familia y la comunidad como un factor crucial para una formación en valores efectiva. La educación en valores debe ser una responsabilidad compartida, con coherencia y apoyo mutuo entre los diferentes ambientes en los que se desenvuelve el estudiante. Las escuelas deben trabajar estrechamente con las familias y la comunidad para fortalecer y practicar los valores promovidos en el aula. Esta colaboración ayuda a crear un entorno cohesivo que apoya el desarrollo honesto y ético de los

alumnos, permitiéndoles ver y vivir los valores en acción en todos los aspectos de su vida.

Según Pérez et al. (2004), en cuanto a dimensión de la enseñanza contextualizada, se centra en la importancia de situar el proceso de aprendizaje dentro de contextos significativos y relevantes para los estudiantes. Su enfoque destaca la necesidad de conectar los contenidos académicos con la vida real y el entorno de los estudiantes para hacer el aprendizaje más relevante y efectivo. A continuación, se muestran los más importantes componentes de su teoría. Enfatiza la relevancia del contexto en el aprendizaje. Los estudiantes aprenden mejor cuando los contenidos educativos están relacionados con su entorno y experiencias personales. La enseñanza contextualizada implica adaptar las experiencias curriculares a la realidad inmediata de los escolares, utilizando ejemplos y situaciones que les sean familiares y significativas. Esto no solo facilita la comprensión y retención de la información, sino que también acrecienta la motivación y el beneficio por aprender.

Según Pérez et al. (2004), aboga por un enfoque interdisciplinario que conecte diferentes áreas del conocimiento. Sostiene que la enseñanza contextualizada debe superar las barreras tradicionales entre las disciplinas académicas, integrando conocimientos de diversas áreas para abordar problemas y situaciones reales de manera holística. Este enfoque interdisciplinario refleja mejor la complejidad del mundo real y prepara a los estudiantes para aplicar sus conocimientos de manera práctica y creativa en diversos contextos. La interacción activa y el aprendizaje colaborativo. La enseñanza contextualizada promueve la colaboración de los escolares en su oportuno proceso de aprendizaje, alentándolos a trabajar juntos para resolver problemas y proyectos basados en situaciones reales. Defiende que el aprendizaje colaborativo enriquece la experiencia educativa, ya que permite a los estudiantes

compartir perspectivas, aprender unos de otros y desarrollar destrezas sociales y de trabajo en equipo esenciales para su vida futura.

Según Pérez et al. (2004), enfatiza la importancia de la evaluación auténtica en la enseñanza contextualizada. La evaluación debe reflejar la naturaleza integrada y práctica del aprendizaje contextualizado, evaluando no solo los conocimientos teóricos de los alumnos, sino también su capacidad para aplicar esos conocimientos en contextos actuales. Esto puede incluir proyectos, estudios de caso, simulaciones y otras formas de evaluación que requieran a los estudiantes demostrar su comprensión y habilidades en situaciones prácticas.

Según Pérez et al. (2004), en la dimensión capacidad de respuesta (CR) implica una enseñanza personalizada, defiende que los docentes deben ser capaces de identificar y manifestar las necesidades particulares de los estudiantes, adaptando sus estrategias de enseñanza para apoyar mejor el aprendizaje de cada alumno. Esto puede incluir la diferenciación de la instrucción, el uso de tecnologías educativas que permitan el aprendizaje personalizado y la implementación de métodos de evaluación formativa que proporcionen retroalimentación continua y específica para cada estudiante. Otro aspecto crucial de su teoría es la importancia de la comunicación y la asistencia entre los diferentes factores educativos. La CR requiere un diálogo constante y efectivo entre los docentes, los alumnos, las familias y la colectividad en general. Enfatiza la necesidad de construir relaciones sólidas y canales de comunicación abiertos para asegurar que las preocupaciones y sugerencias de todos los involucrados sean escuchadas y atendidas. Esta colaboración permite a las instituciones educativas ajustar sus prácticas y políticas de manera más práctica para compensar las necesidades de su colectividad educativa.

Según Pérez et al. (2004), destaca la necesidad de una gestión educativa proactiva y eficiente. La CR no solo depende de la adaptación

en el aula, sino también de la eficacia con la que las instituciones gestionan sus recursos y procesos administrativos. Una gestión educativa ágil y eficiente puede responder rápidamente a los cambios y demandas del entorno, facilitando la implementación de innovaciones y mejoras en el sistema educativo. Esto incluye el proceso de decisiones apoyada en datos, la programación estratégica y la creación de un espacio que provoque la innovación y la mejora continua.

Según Camisón (2014), para garantizar la calidad en cualquier actividad, es esencial llevar a cabo una planificación y control adecuados. La calidad se define como un nivel de cumplimiento en el cual los servicios y productos se entregan de acuerdo con las condiciones percibidas por el usuario. El requisito fundamental es lograr la satisfacción del usuario con lo que se ofrece. Esto implica que las necesidades deben ser atendidas conforme a lo alcanzado. Si es necesario, se debe realizar un estudio exhaustivo para que el usuario pueda responder de manera efectiva. En la gestión de la CDS, se deben implementar cambios drásticos en la ideología de la institución que debe requerir un nuevo sistema de valores y creencias que supone que todo elemento tangible debe ser administrado para considerarse un método de la mejora de calidad. La mejora de los procesos se manifiesta en la confianza del cliente. La confiabilidad debe generar un grado de afiance que todo colaborador debe tener como criterio para direccionar algún movimiento administrativo, en cuajar dentro de las acciones una motivación hace que el cliente tome en cuenta como un nivel de posicionamiento y que la percepción del producto y servicio debe ser óptimo.

Espínola (2013), la CDS que satisface al cliente en comparación a sus expectativas. La calidad es un escalón predecible de consonancia u honestidad de bajo costo, en función a las necesidades del mercado. La inversión sobre el adiestramiento para la mejora de las atenciones debe generar dividendos para alcanzar objetivos ello para mejorar los

productos o servicios. Si los procesos productivos diseñan mejoras, la calidad debe ser un accionar necesario dentro las instituciones.

Parasuraman (2011), la calidad percibida se basa en la comparación que el cliente realiza entre el servicio que esperaba y el que realmente recibió. Es esencial que toda institución considere la calidad como un servicio obligatorio para retener a sus clientes. El valor de este concepto se manifiesta cuando lo ofrecido se compara con lo satisfecho. Por lo tanto, las percepciones deben ser gestionadas de manera dinámica en relación con la satisfacción del cliente.

Bodet (2013), la calidad es una característica medible, se puede definir como adecuación al uso que obliga a una adecuación a los diseños para el mejoramiento no solo de la infraestructura si no también donde la atención al usuario se debe aplicar como una conformidad que apunta a que los servicios se encuentren óptimos para su desarrollo.

Gómez (2012), la calidad se describe al conjunto de acciones implementadas por la organización para asegurar la complacencia del cliente. El servicio al cliente comprende un conjunto de estrategias diseñadas para cumplir con las necesidades del cliente. En este contexto, la supervisión de la competencia, junto con las mejoras en lo que se ofrece, es esencial para el avance y mejora de cualquier institución.

Escobar (2011), la atención al cliente se le debe considerar como una acción primaria donde las situaciones deben girar en torno a la satisfacción de las personas involucradas. El personal debe estar en contacto con los momentos que interactúan con todo el personal que tenga un roce con el cliente, pero los instrumentos a utilizar deben tener relación con lo ofrecido y con lo atendido.

Hipótesis General, existe relación significativa entre propuesta de valor y la calidad de servicio en los docentes de un centro educativo privado.

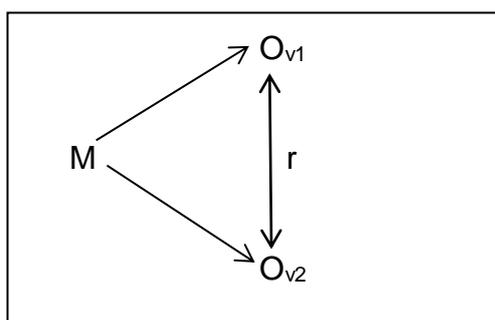
Hipótesis Especificas, existe relación significativa entre propuesta de valor y formación en valores en los docentes de un centro educativo privado. Existe relación significativa entre propuesta de valor y enseñanza contextualizada en los docentes de un centro educativo privado. Existe relación significativa entre propuesta de valor y capacidad de respuesta en los docentes de un centro educativo privado.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de la investigación: La investigación se considera de tipo básica de naturaleza correlacional y de carácter descriptivo ya que busca ampliar el conocimiento fundamental sobre los fenómenos sin tener en cuenta aplicaciones prácticas inmediatas. Este tipo de investigación se centra en generar nuevas teorías, principios y conocimientos que pueden formar la base para futuras innovaciones y aplicaciones, pero no se dirige a resolver problemas específicos a corto plazo. (OCDE 2018)

De acuerdo con Hernández et al. (2018), el diseño de investigación se clasifica como no experimental debido a que no involucra la manipulación deliberada de variables; en su lugar, se observan los fenómenos en su entorno natural para analizarlos posteriormente. Este tipo de diseño también es transversal, ya que implica la recopilación de datos en un único periodo de tiempo y sobre un grupo específico previamente definido. Su propósito principal es describir minuciosamente características y explorar sus interrelaciones.

El esquema del diseño no experimental, descriptivo correlacional.



Dónde:

M: Muestra de los docentes de un centro educativo privado

OV1 = Propuesta de valor

OV2 = Calidad de servicio docente

r = Coeficiente de Correlación. Relación entre categorías

Variable/Propuesta de Valor (PV): La esencia de la propuesta de valor radica en desarrollar un producto que brinde un valor único para segmentos de mercado particulares y que pueda establecerse con éxito en estos. Kotler y Armstrong (2017).

Definición operacional: La propuesta de valor en el contexto educativo se define operativamente como la oferta educativa que la institución brinda a los padres, con el fin de proporcionar el mejor servicio educativo para promover el desarrollo integral del estudiante. De acuerdo con Osterwalder y Pigneur (2011, como se menciona en Nájera, 2020), las cuatro dimensiones de la propuesta de valor son: precio, marca, personalización y novedad. (Anexo 1)

Variable/Calidad de Servicio (CDS): Es la amalgama de opciones de funcionalidad, rendimiento y utilización efectiva de los elementos esenciales del sistema educativo, buscando alcanzar un nivel elevado de conexión, calidad y consistencia. (Pérez et al., 2004)

Definición operacional: Se evaluará la calidad del servicio fundamentada en tres aspectos: FV, EC y CR. Esta evaluación proporcionará datos para analizar cómo se relacionan con la práctica pedagógica de los educadores del centro educativo. (Anexo 1)

Población y muestra: Se refiere al conjunto de humanos que habitan en una región determinada. Este concepto es esencial en campos como la demografía, la geografía, la sociología y la economía. Para analizar la composición y características de la población, se deben tener en cuenta factores demográficos como la estructura etaria, el género, la etnia y el nivel de educación. Para esta investigación se ha considerado educadores de un centro educativo privado que son un total de 39. Hernández et al. (2018)

Muestra: Hace referencia a una fracción representativa de una población mayor. En el contexto de la investigación y la estadística, se

utiliza una muestra para obtener información sobre la población completa de manera más eficiente y económica. Hernández et al. (2018)

Muestreo: Es un instrumento utilizado en la investigación científica con el propósito principal de identificar qué parte de un contexto en estudio, ya sea una población o un universo, necesita ser analizado para hacer inferencias sobre dicha población. Se han considerado para esta investigación un total de 39 educadores de un centro educativo privado, por lo tanto, se considera una población pequeña y se va a realizar un censo, el cual es una técnica de recolección de datos que implica la recopilación de información de todos los elementos o unidades de análisis que conforman un universo o población de estudio, el censo incluye la totalidad de la población, lo que permite obtener datos completos y exactos sobre las características de dicha población. Hernández et al. (2018)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Para obtener los datos, se empleó la técnica de la encuesta, empleando como herramienta el cuestionario. Este se define como una serie de preguntas, generalmente de diferentes tipos, elaboradas de forma sistemática y detallista, dirigidas a recopilar información relevante para una investigación o evaluación. El cuestionario puede ser administrado de diversas formas, como en grupos o mediante el envío por correo. Los cuestionarios aplicados en la investigación cuneta con una ficha técnica. La escala a manejar será el método de escalamiento Likert, este método consiste en una serie de ítems presentados a manera de aseveraciones para calcular la reacción de una persona en tres, cinco o siete categorías. Hernández et al. (2018) (Anexo2)

Validación y confiabilidad del instrumento: La validez de un instrumento, como el cuestionario en este caso, se refiere a su capacidad para medir con exactitud la variable objetivo. Esta validez se determina mediante la evaluación de expertos y se confirma a través del juicio de estos, que han encontrado resultados positivos en los cuestionarios. Hernández et al. (2018) (Anexo 3)

Confiabilidad: La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere a la estabilidad y coherencia de los resultados cuando se aplica reiteradamente al mismo sujeto u objeto. Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se empleará el coeficiente Alpha de Cronbach. Hernández et al. (2018). En el Anexo 4 se evidencia las pruebas de confiabilidad reveladas para los instrumentos de las variables estudiadas de PV es 0.908 y de CDS es 0.948.

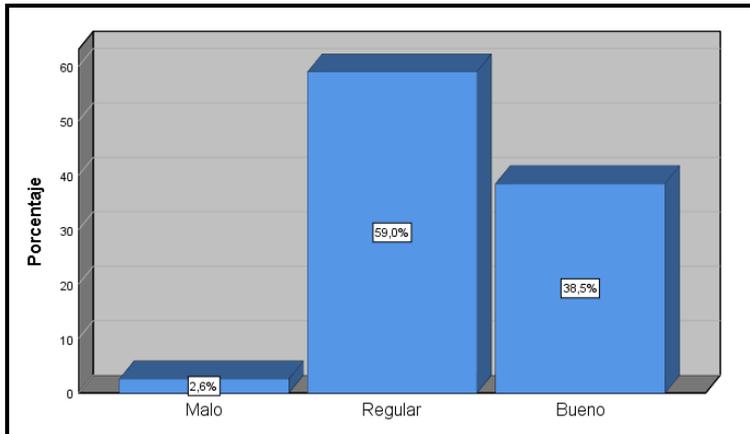
Métodos para el análisis de datos: Se efectuó utilizando el software estadístico SPSS versión 29.0. Los datos serán tabulados, y se determinarán los rangos para cada variable, así como las frecuencias correspondientes a cada dimensión. Del mismo modo, para establecer la relación entre las variables, se utilizará la correlación de Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman, representado por la letra griega (r_s), es una medida de la conexión o dependencia mutua entre dos variables.

Aspectos éticos: De acuerdo con las particularidades de la investigación, se consideraron los aspectos éticos como esenciales debido a la participación del personal docente. Por esta razón, se obtuvo la permisión de la dirección del centro educativo y se aplicó el consentimiento informado, permitiendo que los docentes aceptaran voluntariamente formar parte del estudio. Además, se aseguró el anonimato de los participantes, respetando su privacidad en todo momento y protegiendo las respuestas proporcionadas sin emitir juicios sobre su validez o adecuación.

III. RESULTADOS

Figura 1

Descripción de la variable propuesta de valor

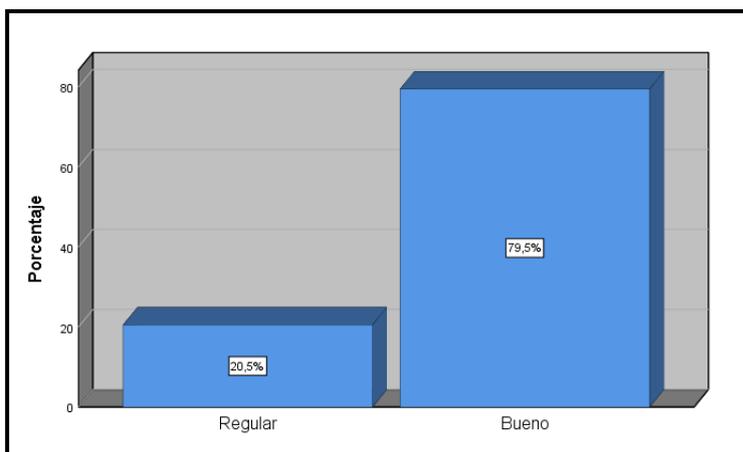


Nota: Datos de SPSS

En la figura 1, se observa que, el 59% (23) de los encuestados manifiestan que la PV es regular, mientras que para el 38.5% (15) es bueno.

Figura 2

Descripción de la variable calidad de servicio

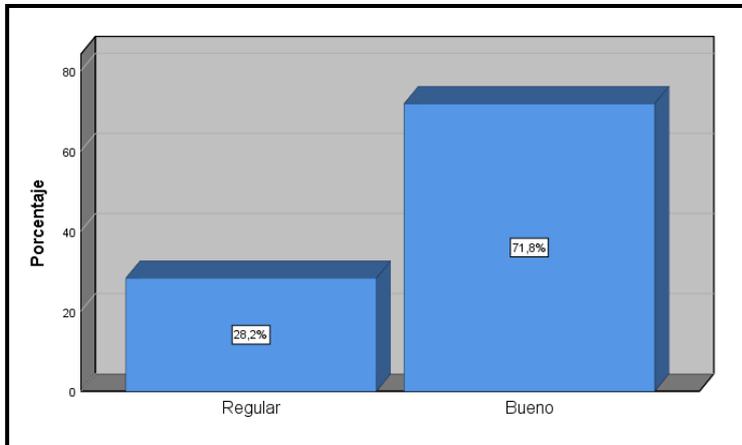


Nota: Datos de SPSS

En la figura 2, se observa que, el 79.5% (31) de los encuestados manifiestan que la calidad de servicio es buena, mientras que para el 20.5% (8) es regular.

Figura 3

Descripción de la dimensión formación en valores

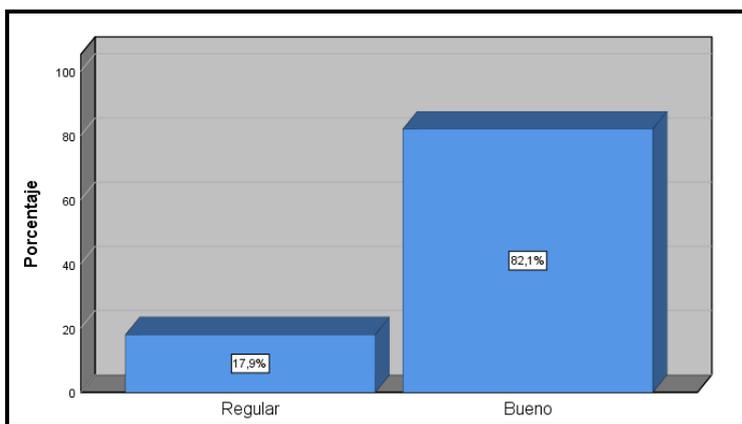


Nota: Datos de SPSS

En la figura 3, se observa que, el 71.8% (28) de los encuestados manifiestan que la formación en valores es buena, mientras que para el 28.2% (11) es regular.

Figura 4

Descripción de la dimensión enseñanza contextualizada

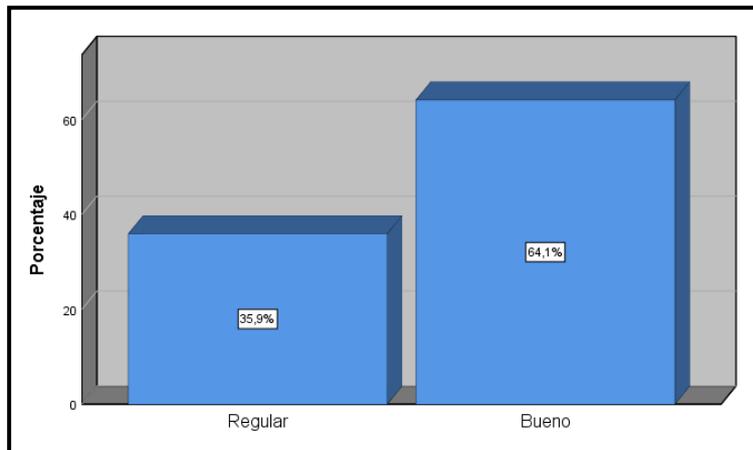


Nota: Datos de SPSS

En la figura 4, se observa que, el 82.1% (32) de los encuestados manifiestan que la enseñanza contextualizada es buena, mientras que para el 17.9% (7) es regular.

Figura 5

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Datos de SPSS

En la figura 5, se observa que, el 64.1% (25) de los encuestados manifiestan que la capacidad de respuesta es buena, mientras que para el 35.9% (14) es regular.

Tabla 1

Propuesta de valor y calidad de servicio

			Calidad de Servicio		
			Regular	Bueno	Total
Propuesta de Valor	Malo	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.6%	2.6%
	Regular	Recuento	8	15	23
		% del total	20.5%	38.5%	59.0%
	Bueno	Recuento	0	15	15
		% del total	0.0%	38.5%	38.5%
Total	Recuento	8	31	39	
	% del total	20.5%	79.5%	100.0%	

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 1 tenemos que el 38.5% manifiesta que la PV es regular y la calidad de servicio es bueno, así mismo para el 20.5% la PV y calidad de servicio es regular.

Tabla 2

Propuesta de valor y formación de valores

			Formación de Valores		
			Regular	Bueno	Total
Propuesta de Valor	Malo	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.6%	2.6%
	Regular	Recuento	10	13	23
		% del total	25.6%	33.3%	59.0%
	Bueno	Recuento	1	14	15
		% del total	2.6%	35.9%	38.5%
Total	Recuento		11	28	39
	% del total		28.2%	71.8%	100.0%

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 2 tenemos que el 33.3% manifiesta que la PV es regular y la formación en valores es regular, así mismo para el 35.9% la PV es regular y calidad de servicio es bueno.

Tabla 3

Propuesta de valor y enseñanza contextualizada

			Enseñanza Contextualizada		
			Regular	Bueno	Total
Propuesta de Valor	Malo	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.6%	2.6%
	Regular	Recuento	7	16	23
		% del total	17.9%	41.0%	59.0%
	Bueno	Recuento	0	15	15
		% del total	0.0%	38.5%	38.5%
Total	Recuento		7	32	39
	% del total		17.9%	82.1%	100.0%

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 3 tenemos que el 17.9% manifiesta que la PV es regular y la enseñanza contextualizada es regular, así mismo para el 38.5% la PV y enseñanza contextualizada es bueno.

Tabla 4

Propuesta de valor y capacidad de respuesta

			Capacidad de Respuesta		
			Regular	Bueno	Total
Propuesta de Valor	Malo	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.6%	2.6%
	Regular	Recuento	12	11	23
		% del total	30.8%	28.2%	59.0%
	Bueno	Recuento	2	13	15
		% del total	5.1%	33.3%	38.5%
Total	Recuento	14	25	39	
	% del total	35.9%	64.1%	100.0%	

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 4 tenemos que el 30.8% manifiesta que la PV es regular y la capacidad de respuesta es regular, así mismo para el 33.3% la PV y capacidad de respuesta es bueno.

Prueba de normalidad

H0: Los datos de la muestra son normales

H1: Los datos de la muestra no son normales

Tabla 5

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
PV	0.699	39	0.000
CDS	0.497	39	0.000
FV	0.564	39	0.000
EC	0.467	39	0.000
CR	0.608	39	0.000

Nota: Datos de SPSS

Los valores de $\text{sig}=0.000<0.05$, por lo tanto, se rechaza H_0 , se acepta que los datos de la muestra no tienen distribución normal, dado a ello, para la contrastación de hipótesis se usó la técnica estadística no paramétrica Shapiro-Wilk.

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre propuesta de valor y la calidad de servicio en los docentes.

H_G : Existe relación significativa entre propuesta de valor y la calidad de servicio en los docentes.

Tabla 6

Correlación entre Propuesta de Valor y Calidad de Servicio

			CDS
Rho de Spearman	PV	Coefficiente de correlación	,368*
		Sig. (bilateral)	0.021
		N	39

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 6, se observa que el valor de $\text{sig} = 0.021<0.05$, se rechaza la H_0 . Se acepta que existe relación significativa entre PV y CS, además el valor de $\text{Rho}=0.368$, el cual indica relación positiva y baja. Es decir, a mejor propuesta de valor mayor calidad de servicio.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre propuesta de valor y formación en valores en los docentes.

H_{E1} : Existe relación significativa entre propuesta de valor y formación en valores en los docentes.

Tabla 7

Correlación entre Propuesta de Valor y Formación en Valores

			FV
Rho de Spearman	PV	Coefficiente de correlación	,342*
		Sig. (bilateral)	0.033
		N	39

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 7, se observa que el valor de sig = 0.033 < 0.05, se rechaza la H0. Se acepta que existe relación significativa entre PV y FV, además el valor de Rho=0.342, el cual indica relación positiva y baja. Es decir, la mejor propuesta de valor mayor formación de valores.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No Existe relación significativa entre propuesta de valor y enseñanza contextualizada en los docentes.

HE2: Existe relación significativa entre propuesta de valor y enseñanza contextualizada en los docentes.

Tabla 8

Correlación entre Propuesta de Valor y Enseñanza Contextualizada

			EC
Rho de Spearman	PV	Coefficiente de correlación	,339*
		Sig. (bilateral)	0.035
		N	39

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 8, se observa que el valor de sig = 0.035<0.05, se rechaza la H0. Se acepta que existe relación significativa entre PV y EC, además el valor de Rho=0.339, el cual indica relación positiva y baja. Es decir, a mejor propuesta de valor mayor enseñanza contextualizada.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No Existe relación significativa entre propuesta de valor y capacidad de respuesta en los docentes.

HE3: Existe relación significativa entre propuesta de valor y capacidad de respuesta en los docentes.

Tabla 9

Correlación entre Propuesta de Valor y Capacidad de Respuesta

			CP
Rho de Spearman	PV	Coefficiente de correlación	,332*
		Sig. (bilateral)	0.039
		N	39

Nota: Datos de SPSS

De la tabla 9, se observa que el valor de sig = 0.039<0.05, se rechaza la H0. Se acepta que existe relación significativa entre PV y CR, además el valor de Rho=0.332, el cual indica relación positiva y baja. Es decir, a mejor propuesta de valor mayor capacidad de respuesta.

IV. DISCUSIÓN

Basándonos en las deducciones, se llegó a la siguiente determinación:

En relación con el objetivo general, que estableció la existencia de una relación significativa entre la propuesta de valor (PV) y la calidad del servicio docente (CDS) en un centro educativo privado del Rímac en 2024, los resultados obtenidos en la Tabla 6 lo confirman. La prueba de Rho de Spearman, con un valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05, demostró que la relación entre las dos variables de estudio es válida, con un coeficiente de 0.368, indicando una relación positiva pero baja. Esto significa que una mejor propuesta de valor se asocia con una mejor calidad del servicio. Por lo tanto, los directivos deben ser capaces de diferenciar, identificar y comunicar claramente qué hace único a su centro educativo.

Por consiguiente, el resultado alcanzado concordó con la investigación realizada por Torres (2024), donde identificó que la percepción mayoritaria de los encuestados sobre la CDS es positiva, con un 79.5% de los participantes calificándola como buena. Este hallazgo es relevante porque sugiere que la calidad del servicio docente es un área de fortaleza para la institución. Sin embargo, la percepción de la PV es regular para el 59% de los encuestados, lo que indica que la propuesta de valor de la institución no está siendo comunicada o implementada de manera efectiva.

Asimismo, Enciso (2022), en su tesis analiza la relación entre la práctica docente (PD) y la (CSD) en instituciones educativas. Los hallazgos de Enciso revelan una deficiencia significativa en la CSD, situándose en un nivel bajo con un 25%. Esta pesquisa pone de visible la necesidad de perfeccionar las habilidades docentes para elevar la calidad del servicio educativo.

El estudio proporciona una visión valiosa sobre la relación entre la PV y la CDS docente en un centro educativo. A pesar de los aspectos positivos en la percepción de la calidad del servicio docente, la propuesta de valor necesita ser fortalecida para mejorar la satisfacción y la experiencia educativa de los estudiantes. Los centros educativos deben tomar en cuenta estos hallazgos para diseñar e implementar estrategias que optimicen su propuesta de valor y en consecuencia, su efectividad general.

Es importante destacar la teoría científica Kotler et al., (2017), quien define la PV como una declaración clara de los beneficios que los consumidores pueden esperar de un producto o servicio en relación con su costo.

En cuanto a los objetivos específicos:

En consonancia con el primer objetivo específico, se examinó la encuesta recopilada para diagnosticar que existe una relación significativa entre la propuesta de valor (PV) y la formación en valores (FV) en los docentes de un centro educativo privado del Rímac en 2024. Según los resultados obtenidos en la Tabla 7, se observó un valor de Rho de Spearman de 0.342, lo que indica que la relación es positiva pero baja. En otras palabras, una mejor propuesta de valor se correlaciona con una mayor formación en valores.

Por consiguiente, el resultado alcanzado concordó con la investigación realizada por Olvera (2020), donde se examina la relación entre la calidad del servicio (CSD) y la propuesta de valor (PV) en instituciones educativas, destacando que una PV clara y bien comunicada es fundamental para mejorar la percepción de la CDS.

Encontró que la percepción de la CSD está significativamente influenciada por cómo las instituciones educativas presentan y entregan

su PV, subrayando la importancia de comunicar efectivamente los beneficios y ventajas que ofrecen a sus estudiantes y sus familias. Este estudio evidencia que una PV bien definida puede elevar significativamente la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios.

Esto sugiere que una mejora en la propuesta de valor (PV) se asocia con un aumento en la formación en valores dentro de los centros educativos. Los resultados coinciden con los hallazgos previos sobre la importancia de tener una PV sólida y bien comunicada. Ambas investigaciones indican que integrar valores éticos en la propuesta educativa no solo mejora la percepción de la CDS, asimismo contribuye al desarrollo integral de los estudiantes.

Se coinciden en que una propuesta de valor robusta y bien articulada es fundamental para mejorar la CDS educativo. Esto no solo eleva la percepción de calidad y satisfacción, sino que también promueve el progreso integral de los estudiantes, preparándolos mejor para enfrentar los desafíos futuros.

Es importante destacar la teoría científica de (Pérez et al., 2004) En lo que respecta a la dimensión de formación en valores, se defiende una educación que integre valores éticos y morales de forma profunda y sistemática en el proceso educativo. Este enfoque se fundamenta en varios pilares clave, asegurando que los estudiantes no solo adquieran conocimientos académicos, sino también un sólido conjunto de principios y valores que orienten su conducta y toma de decisiones.

Alineado con el segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa entre la propuesta de valor (PV) y la enseñanza contextualizada (EC) en los docentes de un centro educativo privado del Rímac en 2024. Según los resultados de la Tabla 8, el valor de Rho de Spearman fue de 0.339, lo que señala una relación positiva, aunque baja.

Esto significa que una mejor propuesta de valor se asocia con una mayor enseñanza contextualizada.

Estos hallazgos coinciden con los de Huamán (2023), quien también subrayó la importancia de adaptar la enseñanza a los contextos y necesidades de los estudiantes para optimizar la percepción de la calidad del servicio educativo. Tanto el estudio como los resultados logrados revelan que una propuesta de valor bien definida y adaptada es esencial para mejorar la enseñanza contextualizada. Aunque la relación es moderada, estos resultados sugieren que los centros educativos deben centrar sus esfuerzos en desarrollar y comunicar una propuesta de valor que responda a los requerimientos y contextos específicos de sus estudiantes. Esto no solo mejorará la percepción de la CDS educativo, sino que también promoverá un aprendizaje más relevante y efectivo, alineado con las expectativas y realidades de los estudiantes.

En la investigación de Paz (2022), se subraya la importancia de comunicar y entregar una PV que no solo resalte beneficios tangibles, sino también intangibles, ajustándose a las necesidades y expectativas de los usuarios. Estos principios son aplicables al ámbito educativo, donde la alineación de la PV con las aspiraciones de los estudiantes y sus familias es crucial para lograr una enseñanza contextualizada efectiva.

Los hallazgos concuerdan con la investigación de Paz (2022), apoyan la correlación observada al demostrar que una PV bien articulada puede influir significativamente en la percepción y satisfacción de los clientes. En el contexto educativo, esto implica que las instituciones deben desarrollar y comunicar una PV que responda no solo a las necesidades académicas, sino también a las características y aspiraciones específicas de los estudiantes y sus familias. Al hacerlo, las instituciones pueden mejorar la EC, facilitando un aprendizaje más relevante y efectivo que se adapta a los diversos contextos de los estudiantes.

En el estudio de Mohedano (2023), se analizó la relación entre la propuesta de valor (PV) y la calidad del servicio en empresas de logística, destacando cómo una PV bien definida y alineada con las expectativas de los clientes puede mejorar significativamente diversas dimensiones del servicio, incluida la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente. Mohedano subraya que una PV clara y bien comunicada no solo resalta los beneficios tangibles, sino también los intangibles, adaptándose a las necesidades específicas de los usuarios. Este principio es igualmente aplicable al ámbito educativo, donde la alineación de la PV con las expectativas de los estudiantes es crucial para lograr una enseñanza contextualizada y efectiva.

Los resultados de la presente investigación coinciden con los hallazgos de Mohedano (2023), quien demostró que una PV bien articulada puede influir significativamente en diversas dimensiones de la calidad del servicio, incluida la enseñanza contextualizada. En el contexto educativo, esto implica que las instituciones deben desarrollar y comunicar una PV que no solo resalte los beneficios académicos, sino también la capacidad de la institución y sus docentes para adaptar su enseñanza a los contextos y necesidades específicos de los estudiantes y sus familias. Al fortalecer la PV, las instituciones pueden mejorar la EC, lo que a su vez mejora la percepción de la calidad del servicio educativo.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, resultó que existe relación significativa entre PV y CR, en los docentes de un centro educativa primario del Rímac, 2024. De acuerdo con los resultados de la Tabla 9 el valor de Rho de Spearman de 0.332, que indica relación positiva y baja. Es decir, a mejor propuesta de valor capacidad de respuesta.

Los resultados obtenidos en esta investigación destacan la significancia de contar con una PV bien definida y comunicada para mejorar la capacidad de respuesta en las instituciones educativas. Aunque la

relación encontrada es moderada, estos hallazgos sugieren que las instituciones deben enfocarse en desarrollar una propuesta de valor que sea sensible a los contextos específicos de sus estudiantes. Este enfoque no solo mejorará la percepción de la CDS educativo, sino que también promoverá una capacidad de respuesta más efectiva, alineada con las expectativas y necesidades de los estudiantes, contribuyendo así a su desarrollo integral y a la satisfacción de toda la comunidad educativa.

Los resultados coinciden con los hallazgos de Mori (2021), quien destacó que una PV bien articulada puede influir significativamente en diversas dimensiones de la CDS, incluida la capacidad de respuesta. En el contexto educativo, esto implica que las instituciones deben desarrollar y comunicar una PV que no solo resalte los beneficios académicos, sino también la capacidad de la institución y sus docentes para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias. Al mejorar la PV, las instituciones pueden fortalecer su capacidad de respuesta, lo que a su vez mejora la percepción de la CDS educativo.

En la investigación realizada por Morles (2021), se analizó la gestión de (CDS) en universidades públicas, destacando la importancia de una (PV) bien definida y su impacto en diversas dimensiones del servicio, incluida la capacidad de respuesta (CR). Morles concluyó que una PV clara y alineada con las expectativas de los usuarios es esencial para perfeccionar la percepción de la CDS. Este estudio subraya la necesidad de que las instituciones educativas comuniquen y entreguen una PV que no solo destaque los beneficios tangibles, sino también aquellos intangibles, adecuándose a las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Los hallazgos de esta investigación coinciden con los hallazgos de Morles (2021), quien señaló que una propuesta de valor bien articulada puede influir significativamente en diversas dimensiones de la calidad del servicio docente (CSD), incluida la capacidad de respuesta. En el ámbito educativo, esto significa que las instituciones deben desarrollar y comunicar una propuesta de valor que no solo destaque los beneficios académicos, sino también la capacidad de la institución y sus docentes para responder eficazmente a las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias. Al fortalecer la propuesta de valor, las instituciones pueden mejorar su capacidad de respuesta, lo que a su vez mejora la percepción de la CDS educativo.

En la investigación de Henao et al. (2020), se exploró la relación entre la (PV), la (CSD) y la satisfacción del cliente en empresas de telecomunicaciones. Los hallazgos de Henao et al. destacaron que una PV bien definida y alineada con las expectativas de los clientes es fundamental para mejorar la percepción de la CDS y, consecuentemente, la satisfacción del cliente. Este estudio subraya la importancia de comunicar y entregar una PV que no solo resalte los beneficios tangibles, sino también los intangibles, adaptándose a las necesidades y expectativas de los clientes, lo cual es igualmente aplicable en el ámbito educativo.

Los hallazgos de la presente pesquisa concuerdan con los resultados de Henao et al. (2020), quienes demostraron que una PV bien articulada puede influir significativamente en diversas dimensiones de la calidad del servicio, incluida la capacidad de respuesta. En el contexto educativo, esto implica que las instituciones deben desarrollar y comunicar una PV que no solo resalte los beneficios académicos, sino también la capacidad de la institución y sus docentes para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias. Al mejorar la PV, las instituciones pueden fortalecer su capacidad de respuesta, lo que a su vez mejora la percepción de la CDS educativo.

En la investigación de Ocampo (2022), se exploró cómo la CDS educativo se ve afectada por la propuesta de valor (PV) y su comunicación efectiva en instituciones universitarias. Ocampo concluyó que una PV bien definida y alineada con las expectativas de los estudiantes es crucial para mejorar la percepción de la CDS. Este estudio subraya la categoría de una PV que no solo resalte los beneficios académicos, sino también los beneficios intangibles, adaptándose a las necesidades y confianza de los usuarios, lo cual es particularmente relevante en el contexto de la educación superior.

Los resultados de la presente investigación concuerdan con los hallazgos de Ocampo (2022), quien demostró que una PV bien articulada puede influir significativamente en diversas dimensiones de la CDS incluida la capacidad de respuesta. En el contexto educativo, esto implica que las instituciones deben desarrollar y comunicar una PV que no solo resalte los beneficios académicos, sino también la capacidad de la institución y sus docentes para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los estudiantes y sus familias. Al fortalecer la PV, las instituciones pueden mejorar su capacidad de respuesta, lo que a su vez mejora la percepción de la CDS educativo.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se estableció que existe relación significativa entre PV y CDS docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024. De acuerdo con el valor de Rho de Spearman de 0,368, el cual indica que la relación es positiva y baja.

Segundo: Se acepta que existe relación significativa entre PV y FV en los docentes de un centro educativo privado del Rímac, 2024. De acuerdo con el valor de Rho de Spearman de 0.342, el cual indica que la relación positiva es baja.

Tercero: Se acepta que existe relación significativa entre PV y EC, en los docentes de un centro educativo privado del Rímac, 2024. De acuerdo con el valor de Rho de Spearman de 0.339, el cual indica relación positiva y baja.

Cuarto: Se acepta que existe relación significativa entre PV y CR, en los docentes de un centro educativa primado del Rímac, 2024. De acuerdo con el valor de Rho de Spearman de 0.332, el cual indica relación positiva y baja.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los directivos del Centro Educativo Privado, destacar los beneficios concretos que los estudiantes obtendrán, como la preparación para la inserción laboral, el desarrollo de competencias integrales y la formación en valores y ética

Segundo: Se recomienda a los directivos del Centro Educativo Privado, diferenciar, identificar y comunicar qué hace único a su centro educativo. Esto puede ser una especialización en ciertas áreas académicas, métodos de enseñanza exclusivos.

Tercero: Se recomienda a los directivos del Centro Educativo Privado, implementar programas académicos actualizados que incluyan tecnología, habilidades blandas y educación emocional.

Cuarto: Se recomienda a los directivos del Centro Educativo Privado, brindar formación continua, la cual fomenta la actualización y capacitación constante de los docentes para asegurar que estén al día con las últimas metodologías y tecnologías educativas. Asimismo, implementar sistemas de evaluación docente que incluyan retroalimentación constructiva y objetiva, permitiendo la mejora continua de la práctica educativa.

REFERENCIAS

Canto, M. (2023) *Gestión directiva y gestión del talento humano desde la perspectiva de los docentes de una RED educativa del Agustino, 2023*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/132697>

Crespo, J., Fondevilla, J., & Marqués, J., (2022) *Employer branding y propuesta de valor al empleado en códigos éticos: estudio de caso*. Obtenido de Revista Científica Innovar Journal Vol. 32, núm.83, pp.51-62:

<https://www.redalyc.org/journal/818/81870307005/html/>

Diaz, J., (2022) *Empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de idiomas de una universidad privada, 2022*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/99465>

Enciso, N. (2022). *Práctica docente y calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98964>

Esquerre, L., & Perez, M., (2021). *Retos del desempeño docente en el siglo XXI: una visión del caso peruano*. Obtenido de la Revista Científica Educación Vol.45, Núm. 2, pp.1-22:

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v45n2/2215-2644-edu-45-02-00628.pdf>

Henao, L. (2019). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes en las empresas de Colombia*. Obtenido de Revista Científica Contaduría y Administración Vol. 65, Núm. 3, pp. 1-23:

<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>

Hernández, S., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education

Huamán, Y., Coronel, J., Flores, M., & Gutiérrez, E. (2023) *Perspectiva de la calidad de servicio en la enseñanza e-learning en estudiantes universitarios en Perú*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales Vol. 29, Número especial 7, pp. 210-225:

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/40459>

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., y Armstrong, G. (2017). *Principles of marketing*. (17^a. ed.). The United States of America: Pearson Education.

https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ODIjY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZINWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYw==.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>

- Maneiro, N., Mejías, A., Romero, M., & Zerpa, J., (2008) *Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana*. Obtenido de Revista Educere Vol.12, Núm. 43, pp. 797-804:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35614570016>
- 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>
- MINEDU. (2021). *Guía para la Gestión Escolar en instituciones y programas educativos de la educación básica*. Obtenido de Ministerio de educación:
<https://observatorio.minedu.gob.pe/almacenamiento/2023/03/guiagestion-escolar.pdf>
- Mori, D., & Palomino, G., (2021). *Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria. Vol. 5. Número 6, pp. 1-16:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217>
- Morles, J., (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. Obtenido de la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques. Vol. 5, No 17, pp.55-64:
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429004/html/>
- Nájera, J. (2020). *La propuesta de valor y su impacto en la satisfacción del cliente*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM.
- Olvera, K., & Castillo, D., (2020). *Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES*. Obtenido de la Revista Científica Conciencia Tecnológica 2020 Núm. 60:

<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715007/94465715007.pdf>

Ocampo, A., Guerra, Y., & Bermúdez, J., (2022). *Medición en la calidad de los servicios educativos de la Institución Universitaria de Escolme: caso de estudio programas de mercadeo*. Obtenido de Revista CIES. Centro de Investigación de Escolme Vol. 13, Núm. 1, pp. 121-132:

<http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/390>

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A., (2020) *Diseñando la propuesta de valor*. Como crear los productos y servicios que tus clientes están esperando.

https://www.unab.edu.co/sites/default/files/29Oct.%20ABC%20del%20Empr%20endimiento_Propuestadevalor.pdf

Paz, N. (2022). *Expectativa y propuesta de valor para los clientes en una empresa de logística de valores en Lima, 2022*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/91850>

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>

Pérez Juste, R. (1991). *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación*. Uned.

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=161VeDeHUclC&oi=fnd&pg=PA13&dq=pedagogia+experimental+de+P%C3%A9rez+Juste&ots=526dACi4GY&sig=IMHWcvpj7doLZtDEqxAXGbVxejo#v=onepage&q=pedagogia%20experimental%20de%20P%C3%A9rez%20Juste&f=false>

Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos (Primera Edición)*. Madrid: Esic Editorial

<https://books.google.com.uy/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Pérez, J., & Rodríguez, A. (2018). *Gestión educativa y calidad del servicio en instituciones educativas*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 12(34), 45-58.

Quiñones, R., & Pérez, D. (2008) *Calidad del servicio: importancia de su estudio dentro del contexto de los programas educativos de las instituciones escolares*. Obtenido de la Revista Científica Ciencias de la Educación Multiciencias Vol.8, N° Extraordinario, pp. 172-177:

[https://www.academia.edu/69626370/Calidad del servicio importancia de su estudio dentro del contexto de los programas educativos de las instituciones escolares?email_work_card=thumbnail](https://www.academia.edu/69626370/Calidad_del_servicio_importancia_de_su_estudio_dentro_del_contexto_de_los_programas_educativos_de_las_instituciones_escolares?email_work_card=thumbnail)

Torres, M., Echeverría, O., & Martínez, M., (2023). *Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de operadores logísticos*.

<https://www.redalyc.org/journal/6381/638174353001/html/>

Torres, N., (2023). *Propuesta de valor y su contribución a la calidad de servicio de una IE privada en Villa El Salvador, 2023*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/136071>

UNESCO. (2020). *Inclusión y educación todas y todos sin excepción*. Obtenido de Organización de las naciones unidas para la educación la ciencia y la cultura:

<file:///C:/Users/ADM/Downloads/374817spa.pdf>

Vara, A., (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*.

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Propuesta de Valor	La esencia de la propuesta de valor radica en desarrollar un producto que brinde un valor único para segmentos de mercado particulares y que pueda establecerse con éxito en estos. Kotler y Armstrong (2017),	La propuesta de valor en el contexto educativo se define operativamente como la oferta educativa que la institución brinda a los padres, con el fin de proporcionar el mejor servicio educativo para promover el desarrollo integral del estudiante. De acuerdo con Osterwalder y Pigneur (2011, como se menciona en Nájera, 2020), las cuatro dimensiones de la propuesta de valor son: precio, marca, personalización y novedad. Valores de la variable: Alto: [72 - 96] Medio: [48 - 72> Bajo: [24- 48> Muy Bajo: Menos de 24	Precio	Por segmentación	1 - 2	Escala de medición: Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5 Valores de la dimensión: Alto: [18 - 24] Medio: [12 - 18> Bajo: [6- 12> Muy Bajo: Menos de 6
				Por competencia	3	
				Promociones y/o descuentos	4 - 5	
			Personalización	Atención al cliente	6 - 7	
				Índice de demanda	8 - 9	
				Índice de recomendación	10 - 11	
			Marca	Imagen institucional	12 - 13	
				Relevancia	14	
				Estima	15 - 16	
			Novedad	Ventaja competitiva	17 - 18	
Ventaja comparativa	19 - 20					

Calidad de servicio docente	Es la amalgama de opciones de funcionalidad, rendimiento y utilización efectiva de los elementos esenciales del sistema educativo, buscando alcanzar un nivel elevado de conexión, calidad y consistencia. (Pérez et al., 2004)	Se evaluará la calidad del servicio considerando tres aspectos: la formación en valores, la enseñanza contextualizada y la capacidad de respuesta. Esta evaluación proporcionará datos para analizar cómo se relacionan con la práctica pedagógica de los docentes del centro educativo. Valores de la variable: Alto: [72 - 96] Medio: [48 - 72> Bajo: [24- 48> Muy Bajo: Menos de 24	Formación en valores	Nivel de enseñanza basada en principios éticos Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas	1 – 4	Escala de medición: Nuca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5 Valores de la dimensión: Alto: [18 - 24] Medio: [12 - 18> Bajo: [6- 12> Muy Bajo: Menos de 6
			Enseñanza contextualizada	Porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión. Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes. Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes. Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa.	5 – 12	
			Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad en		

				<p>solución de dudas y problemas de los estudiantes</p> <p>Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa.</p> <p>Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa</p>	13 – 18	
--	--	--	--	--	---------	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado docente:

Le hago llegar esta encuesta anónima para el desarrollo de la tesis Propuesta de Valor y Calidad de Servicio Docente en un Centro Educativo Privado del Rímac, 2024.

Importante:

- Lea cada pregunta con detenimiento y responda con sinceridad.
- Marque solo una alternativa que considere más adecuada a su realidad.
- No hay respuestas correctas o incorrectas.
- Para cada pregunta, se considera escala del 1 al 5 donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 1: Propuesta de Valor						
Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Precio						
Indicador: Por segmentación						
1	¿Considera usted que la institución ofrece distintos precios en matrícula y pensión para el nivel inicial, primaria y secundaria?					
2	¿Considera usted que la institución ofrece precios en matrícula y pensiones accesibles al presupuesto de los padres de familia?					
Indicador: Por competencia						
3	¿Considera usted que el precio de la matrícula y las pensiones de la institución son mayores al ofrecido por la competencia?					
Indicador: Promociones y/o descuentos						
4	¿Considera usted que las promociones y/o descuentos que la institución ofrece son muy buenos?					
5	¿Considera usted que los descuentos que la institución ofrece deberán estar en función del rendimiento académico del estudiante?					

Dimensión 2: Personalización					
Indicador: Atención al cliente					
6	¿Considera usted que la institución ofrece una atención eficiente al padre de familia?				
7	¿Considera usted que el servicio de atención resuelve las consultas de los padres de familia?				
Indicador: Índice de demanda					
8	¿Considera usted que el prestigio de la institución favorece la matrícula de nuevos estudiantes?				
9	¿Considera usted que los precios de la matrícula y pensión perjudican la captación de nuevos estudiantes?				
Indicador: Índice de recomendación					
10	¿Realizaría usted recomendaciones sobre la institución educativa a otras personas?				
11	¿Recomendaría usted la calidad educativa a sus familiares y amistades?				
Dimensión 3: Marca					
Indicador: Imagen institucional					
12	¿Considera usted que la institución educativa se preocupa en mejorar su imagen institucional?				
13	¿Considera usted que la imagen corporativa de la institución le inspira confianza y seguridad?				
Indicador: Relevancia					
14	¿Considera usted que los servicios educativos contribuyen a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes?				
Indicador: Estima					
15	¿Considera usted que la calidad de la institución educativa le genera confianza?				
16	¿Considera usted que los padres de familia no están satisfechos con el servicio educativo?				
Dimensión 4: Novedad					
Indicador: Ventaja competitiva					
17	¿Considera usted que la institución ofrece un servicio educativo integral en la formación de los estudiantes?				
18	¿Considera usted que la programación de asesorías por las tardes, círculo de estudios, entre otros los distinguen de la competencia?				

Indicador: Ventaja comparativa					
19	¿Considera usted que la institución brinda un servicio educativo de calidad a sus estudiantes?				
Indicador: Diferenciación					
20	¿Considera usted que la institución se diferencia por su método de enseñanza y plana docente frente a la competencia?				

MUY AGRADECIDA POR SUS RESPUESTAS

CUESTIONARIO

Estimado docente:

Le hago llegar esta encuesta anónima para el desarrollo de la tesis Propuesta de Valor y Calidad de Servicio Docente en un Centro Educativo Privado del Rímac, 2024.

Importante:

- Lea cada pregunta con detenimiento y responda con sinceridad.
- Marque solo una alternativa que considere más adecuada a su realidad.
- No hay respuestas correctas o incorrectas.
- Para cada pregunta, se considera escala del 1 al 5 donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 2: Calidad de Servicio Docente						
Nº	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Formación en Valores						
Indicador: Nivel de enseñanza basada en principios éticos						
1	¿Aplica principios éticos en su práctica docente?					
2	¿Considera usted que el nivel de enseñanza actual se basa en principios éticos?					
Indicador: Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas						
3	¿Cree usted que se aplican adecuadamente las medidas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en nuestra organización?					
4	¿Cumple adecuadamente las disposiciones normativas para la práctica docente?					
Dimensión 2: Enseñanza Contextualizada						
Indicador: Porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión						
5	¿Realiza su práctica docente respetando los principios de equidad e inclusión?					
6	¿Considera que el porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión ha aumentado en los últimos años?					
Indicador: Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes						
7	¿Realiza su práctica docente atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes?					
8	¿Considera que la mayoría de los docentes toma en consideración el entorno familiar y social de los estudiantes al planificar y desarrollar sus clases?					

Indicador: Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes					
9	¿Realiza su práctica docente atendiendo los intereses y necesidades de sus estudiantes en relación con sus aprendizajes?				
10	¿Considera que la mayoría de los docentes tienen en cuenta los intereses y necesidades que afectan los aprendizajes de los estudiantes al diseñar sus actividades educativas?				
Indicador: Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa					
11	¿Realiza su práctica docente promoviendo la participación de la comunidad educativa?				
12	¿Considera que la mayoría de los docentes incentiva activamente la participación de la comunidad educativa en eventos y actividades escolares?				
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
Indicador: Nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes					
13	¿Considera que la mayoría de los docentes tiene la habilidad para resolver eficazmente las dudas y problemas de los estudiantes?				
14	¿Diría usted que el nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes es satisfactorio en nuestro centro educativo?				
Indicador: Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa.					
15	¿Ante el surgimiento de algún requerimiento de la comunidad educativa, en cuanto al ejercicio de su docencia, encuentra y ejecuta respuestas y/o acciones encaminadas a satisfacerlo adecuadamente?				
16	¿Considera que la mayoría de los docentes responden de manera adecuada a las necesidades y solicitudes de la comunidad educativa?				
Indicador: Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa					
17	¿Posibilita el involucramiento de la familia y de la comunidad para atender la problemática educativa?				
18	¿Diría usted que el porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad en la resolución de problemáticas educativas es un indicador clave de la calidad de la educación en nuestra institución?				

MUY AGRADECIDA POR SUS RESPUESTA

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Propuesta de Valor**

Definición de la variable:

La propuesta de valor es una estrategia muy utilizada por empresas en todo el mundo para resaltar las cualidades positivas de sus productos o servicios frente a sus clientes, haciendo hincapié en sus fortalezas y satisfaciendo las necesidades y expectativas del cliente.

Dimensión	Indicador	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Precio	Por segmentación	1 ¿Considera usted que la institución ofrece distintos precios en matrícula y pensión para el nivel inicial, primaria y secundaria?	1	1	1	
		2 ¿Considera usted que la institución ofrece precios en matrícula y pensiones accesibles al presupuesto de los padres de familia?	1	1	1	
	Por competencia	3. ¿Considera usted que el precio de la matrícula y las pensiones de la institución son mayores al ofrecido por la competencia?	1	1	1	
	Promociones y/o descuentos	4. ¿Considera usted que las promociones y/o descuentos que la institución ofrece son muy buenos?	1	1	1	

		5. ¿Considera usted que los descuentos que la institución ofrece deberán estar en función del rendimiento académico del estudiante?	1	1	1	
Personaliza ción	Atención al cliente	6. ¿Considera usted que la institución ofrece una atención eficiente al padre de familia?	1	1	1	
		7. ¿Considera usted que el servicio de atención resuelve las consultas de los padres de familia?	1	1	1	
	Índice de demanda	8. ¿Considera usted que el prestigio de la institución favorece la matrícula de nuevos estudiantes?	1	1	1	
		9. ¿Considera usted que los precios de la matrícula y pensión perjudican la captación de nuevos estudiantes?	1	1	1	
	Índice de recomendación	10. ¿Realizaría usted recomendaciones sobre la institución educativa a otras personas?	1	1	1	
		11. ¿Recomendaría usted la calidad educativa a sus familiares y amistades?	1	1	1	
Marca	Imagen institucional	12. ¿Considera usted que la institución educativa se preocupa en mejorar su imagen institucional?	1	1	1	
		13. ¿Considera usted que la imagen corporativa de la institución le inspira confianza y seguridad?	1	1	1	
	Relevancia	14. ¿Considera usted que los servicios educativos	1	1	1	

		contribuyen a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes?				
	Estima	15. ¿Considera usted que la calidad de la institución educativa le genera confianza?	1	1	1	
		16. ¿Considera usted que los padres de familia no están satisfechos con el servicio educativo?	1	1	1	
Novedad	Ventaja competitiva	17. ¿Considera usted que la institución ofrece un servicio educativo integral en la formación de los estudiantes?	1	1	1	
		18. ¿Considera usted que la programación de asesorías por las tardes, círculo de estudios, entre otros, los distinguen de la competencia?	1	1	1	
	Ventaja comparativa	19. ¿Considera usted que la institución brinda un servicio educativo de calidad a sus estudiantes?	1	1	1	
	Diferenciación	20. ¿Considera usted que la institución se diferencia por su método de enseñanza y plana docente frente a la competencia?	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de propuesta de valor
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia de propuesta de valor
Nombres y apellidos del experto	Dr. Raúl Delgado Arenas
Documento de identidad	10366449
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	966719861
Firma	
Fecha	18/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Calidad de Servicio docente**

Definición de la variable:

La excelencia en el servicio docente implica superar las expectativas de los clientes, quienes en el contexto de una institución educativa son los estudiantes. Esto se logra a través de un proceso educativo bien organizado que priorice la calidad de la enseñanza, promoviendo el desarrollo intelectual de los estudiantes y su contribución a la sociedad. Según la percepción de los estudiantes, una institución educativa que brinda un servicio docente de calidad se distingue por su fiabilidad, concreción, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión	Indicador	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Formación en Valores	Nivel de enseñanza basada en principios éticos	21. ¿Aplica principios éticos en su práctica docente?	1	1	1	
		22. ¿Considera usted que el nivel de enseñanza actual se basa en principios éticos?	1	1	1	
	Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas.	23. ¿Cree usted que se aplican adecuadamente las medidas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en nuestra organización?	1	1	1	
		24. ¿Cumple adecuadamente las disposiciones normativas para la práctica docente?	1	1	1	

Enseñanza contextualizada	Porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión	25. ¿Realiza su práctica docente respetando los principios de equidad e inclusión?	1	1	1	
		26. ¿Considera que el porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión ha aumentado en los últimos años?	1	1	1	
	Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes	27. ¿Realiza su práctica docente atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes?	1	1	1	
		28. ¿Considera que la mayoría de los docentes toma en consideración el entorno familiar y social de los estudiantes al planificar y desarrollar sus clases?	1	1	1	
	Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes	29. ¿Realiza su práctica docente atendiendo los intereses y necesidades de sus estudiantes en relación con sus aprendizajes?	1	1	1	
		30. ¿Considera que la mayoría de los docentes tienen en cuenta los intereses y necesidades que afectan los aprendizajes de los estudiantes al diseñar sus actividades educativas?	1	1	1	

		31. ¿Realiza su práctica docente promoviendo la participación de la comunidad educativa?	1	1	1	
	Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa	32. ¿Considera que la mayoría de los docentes incentiva activamente la participación de la comunidad educativa en eventos y actividades escolares?	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes	33. ¿Considera que la mayoría de los docentes tiene la habilidad para resolver eficazmente las dudas y problemas de los estudiantes?	1	1	1	
		34. ¿Diría usted que el nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes es satisfactorio en nuestro centro educativo?	1	1	1	
	Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa	35. ¿Ante el surgimiento de algún requerimiento de la comunidad educativa, en cuanto al ejercicio de su docencia, encuentra y ejecuta respuestas y/o acciones encaminadas a satisfacerlo adecuadamente?	1	1	1	
		36. ¿Considera que la mayoría de los docentes responden de manera adecuada a las necesidades y solicitudes de la comunidad educativa?	1	1	1	

		37. ¿Posibilita el involucramiento de la familia y de la comunidad para atender la problemática educativa?	1	1	1	
	Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa	38 ¿Diría usted que el porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad en la resolución de problemáticas educativas es un indicador clave de la calidad de la educación en nuestra institución?	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio docente
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia calidad de servicio docente
Nombres y apellidos del experto	Dr. Raúl Delgado Arenas
Documento de identidad	10366449
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	966719861
Firma	
Fecha	18/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Propuesta de Valor**

Definición de la variable:

La propuesta de valor es una estrategia muy utilizada por empresas en todo el mundo para resaltar las cualidades positivas de sus productos o servicios frente a sus clientes, haciendo hincapié en sus fortalezas y satisfaciendo las necesidades y expectativas del cliente.

Dimensión	Indicador	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Precio	Por segmentación	1 ¿Considera usted que la institución ofrece distintos precios en matrícula y pensión para el nivel inicial, primaria y secundaria?	1	1	1	
		2 ¿Considera usted que la institución ofrece precios en matrícula y pensiones accesibles al presupuesto de los padres de familia?	1	1	1	
	Por competencia	3. ¿Considera usted que el precio de la matrícula y las pensiones de la institución son mayores al ofrecido por la competencia?	1	1	1	
	Promociones y/o descuentos	4. ¿Considera usted que las promociones y/o descuentos que la institución ofrece son muy buenos?	1	1	1	
		5. ¿Considera usted que los descuentos que la	1	1	1	

		institución ofrece deberán estar en función del rendimiento académico del estudiante?				
Personalización	Atención al cliente	6. ¿Considera usted que la institución ofrece una atención eficiente al padre de familia?	1	1	1	
		7. ¿Considera usted que el servicio de atención resuelve las consultas de los padres de familia?	1	1	1	
	Índice de demanda	8. ¿Considera usted que el prestigio de la institución favorece la matrícula de nuevos estudiantes?	1	1	1	
		9. ¿Considera usted que los precios de la matrícula y pensión perjudican la captación de nuevos estudiantes?	1	1	1	
	Índice de recomendación	10. ¿Realizaría usted recomendaciones sobre la institución educativa a otras personas?	1	1	1	
		11. ¿Recomendaría usted la calidad educativa a sus familiares y amistades?	1	1	1	
Marca	Imagen institucional	12. ¿Considera usted que la institución educativa se preocupa en mejorar su imagen institucional?	1	1	1	
		13. ¿Considera usted que la imagen corporativa de la institución le inspira confianza y seguridad?	1	1	1	

	Relevancia	14. ¿Considera usted que los servicios educativos contribuyen a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes?	1	1	1	
	Estima	15. ¿Considera usted que la calidad de la institución educativa le genera confianza?	1	1	1	
		16. ¿Considera usted que los padres de familia no están satisfechos con el servicio educativo?	1	1	1	
Novedad	Ventaja competitiva	17. ¿Considera usted que la institución ofrece un servicio educativo integral en la formación de los estudiantes?	1	1	1	
		18. ¿Considera usted que la programación de asesorías por las tardes, círculo de estudios, entre otros, los distinguen de la competencia?	1	1	1	
	Ventaja comparativa	19. ¿Considera usted que la institución brinda un servicio educativo de calidad a sus estudiantes?	1	1	1	
	Diferenciación	20. ¿Considera usted que la institución se diferencia por su método de enseñanza y plana docente frente a la competencia?	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Ficha de validación de contenido para un instrumento

Nombre del instrumento	Cuestionario de propuesta de valor
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia de propuesta de valor
Nombres y apellidos del experto	Dr. Gardenia Bustamante Romani
Documento de identidad	09329599
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL 05
Cargo	Especialista en Educación
Número telefónico	945087981
Firma	 <hr/> Mg. Gardenia Bustamante Romani
Fecha	21/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Calidad de Servicio docente**

Definición de la variable:

La excelencia en el servicio docente implica superar las expectativas de los clientes, quienes en el contexto de una institución educativa son los estudiantes. Esto se logra a través de un proceso educativo bien organizado que priorice la calidad de la enseñanza, promoviendo el desarrollo intelectual de los estudiantes y su contribución a la sociedad. Según la percepción de los estudiantes, una institución educativa que brinda un servicio docente de calidad se distingue por su fiabilidad, concreción, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión	Indicador	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Formación en Valores	Nivel de enseñanza basada en principios éticos	21. ¿Aplica principios éticos en su práctica docente?	1	1	1	
		22. ¿Considera usted que el nivel de enseñanza actual se basa en principios éticos?	1	1	1	
	Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas.	23. ¿Cree usted que se aplican adecuadamente las medidas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en nuestra organización?	1	1	1	
		24. ¿Cumple adecuadamente las disposiciones normativas para la práctica docente?	1	1	1	

Enseñanza contextualizada	Porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión	25. ¿Realiza su práctica docente respetando los principios de equidad e inclusión?	1	1	1	
		26. ¿Considera que el porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión ha aumentado en los últimos años?	1	1	1	
	Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes	27. ¿Realiza su práctica docente atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes?	1	1	1	
		28. ¿Considera que la mayoría de los docentes toma en consideración el entorno familiar y social de los estudiantes al planificar y desarrollar sus clases?	1	1	1	
	Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes	29. ¿Realiza su práctica docente atendiendo los intereses y necesidades de sus estudiantes en relación con sus aprendizajes?	1	1	1	
		30. ¿Considera que la mayoría de los docentes tienen en cuenta los intereses y necesidades que afectan los aprendizajes de los estudiantes al diseñar sus actividades educativas?	1	1	1	

	Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa	31. ¿Realiza su práctica docente promoviendo la participación de la comunidad educativa?	1	1	1	
		32. ¿Considera que la mayoría de los docentes incentiva activamente la participación de la comunidad educativa en eventos y actividades escolares?	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes	33. ¿Considera que la mayoría de los docentes tiene la habilidad para resolver eficazmente las dudas y problemas de los estudiantes?	1	1	1	
		34. ¿Diría usted que el nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes es satisfactorio en nuestro centro educativo?	1	1	1	
	Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa	35. ¿Ante el surgimiento de algún requerimiento de la comunidad educativa, en cuanto al ejercicio de su docencia, encuentra y ejecuta respuestas y/o acciones encaminadas a satisfacerlo adecuadamente?	1	1	1	
		36. ¿Considera que la mayoría de los docentes responden de manera adecuada a las necesidades y solicitudes de la comunidad educativa?	1	1	1	

	Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa	37. ¿Posibilita el involucramiento de la familia y de la comunidad para atender la problemática educativa?	1	1	1	
		38 ¿Diría usted que el porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad en la resolución de problemáticas educativas es un indicador clave de la calidad de la educación en nuestra institución?	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio docente
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia calidad de servicio docente
Nombres y apellidos del experto	Dr. Gardenia Bustamante Romani
Documento de identidad	09329599
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL 05
Cargo	Especialista en Educación
Número telefónico	945087981
Firma	 <hr/> Mg. Gardenia Bustamante Romani
Fecha	21/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Propuesta de Valor**

Definición de la variable:

La propuesta de valor es una estrategia muy utilizada por empresas en todo el mundo para resaltar las cualidades positivas de sus productos o servicios frente a sus clientes, haciendo hincapié en sus fortalezas y satisfaciendo las necesidades y expectativas del cliente.

Dimensión	Indicador	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Precio	Por segmentación	1 ¿Considera usted que la institución ofrece distintos precios en matrícula y pensión para el nivel inicial, primaria y secundaria?	1	1	1	
		2 ¿Considera usted que la institución ofrece precios en matrícula y pensiones accesibles al presupuesto de los padres de familia?	1	1	1	
	Por competencia	3. ¿Considera usted que el precio de la matrícula y las pensiones de la institución son mayores al ofrecido por la competencia?	1	1	1	
	Promociones y/o descuentos	4. ¿Considera usted que las promociones y/o descuentos que la institución ofrece son muy buenos?	1	1	1	
		5. ¿Considera usted que los descuentos que la institución ofrece deberán estar en función del rendimiento académico del estudiante?	1	1	1	
Personalización	Atención al cliente	6. ¿Considera usted que la institución ofrece una atención eficiente al	1	1	1	

		padre de familia?				
		7. ¿Considera usted que el servicio de atención resuelve las consultas de los padres de familia?	1	1	1	
	Índice de demanda	8. ¿Considera usted que el prestigio de la institución favorece la matrícula de nuevos estudiantes?	1	1	1	
		9. ¿Considera usted que los precios de la matrícula y pensión perjudican la captación de nuevos estudiantes?	1	1	1	
	Índice de recomendación	10. ¿Realizaría usted recomendaciones sobre la institución educativa a otras personas?	1	1	1	
		11. ¿Recomendaría usted la calidad educativa a sus familiares y amistades?	1	1	1	
Marca	Imagen institucional	12. ¿Considera usted que la institución educativa se preocupa en mejorar su imagen institucional?	1	1	1	
		13. ¿Considera usted que la imagen corporativa de la institución le inspira confianza y seguridad?	1	1	1	
	Relevancia	14. ¿Considera usted que los servicios educativos contribuyen a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes?	1	1	1	
	Estima	15. ¿Considera usted que la calidad de la institución educativa le genera confianza?	1	1	1	
		16. ¿Considera usted que los padres de familia no están satisfechos con el servicio educativo?	1	1	1	

Novedad	Ventaja competitiva	17. ¿Considera usted que la institución ofrece un servicio educativo integral en la formación de los estudiantes?	1	1	1	
		18. ¿Considera usted que la programación de asesorías por las tardes, círculo de estudios, entre otros, los distinguen de la competencia?	1	1	1	
	Ventaja comparativa	19. ¿Considera usted que la institución brinda un servicio educativo de calidad a sus estudiantes?	1	1	1	
	Diferenciación	20. ¿Considera usted que la institución se diferencia por su método de enseñanza y plana docente frente a la competencia?	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable propuesta de valor
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel propuesta de valor
Nombres y apellidos del experto	Dra. Edith Silva Rubio
Documento de identidad	03701646
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César de Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	967564399
Firma	
Fecha	24/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Calidad de Servicio docente
Definición de la variable:**

La excelencia en el servicio docente implica superar las expectativas de los clientes, quienes en el contexto de una institución educativa son los estudiantes. Esto se logra a través de un proceso educativo bien organizado que priorice la calidad de la enseñanza, promoviendo el desarrollo intelectual de los estudiantes y su contribución a la sociedad. Según la percepción de los estudiantes, una institución educativa que brinda un servicio docente de calidad se distingue por su fiabilidad, concreción, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión	Indicador	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Formación en Valores	Nivel de enseñanza basada en principios éticos	21. ¿Aplica principios éticos en su práctica docente?	1	1	1	
		22. ¿Considera usted que el nivel de enseñanza actual se basa en principios éticos?	1	1	1	
	Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas.	23. ¿Cree usted que se aplican adecuadamente las medidas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en nuestra organización?	1	1	1	
		24. ¿Cumple adecuadamente las disposiciones normativas para la práctica docente?	1	1	1	
Enseñanza contextualizada	Porcentaje de docentes que enseñan con	25. ¿Realiza su práctica docente respetando los	1	1	1	

	equidad e inclusión	principios de equidad e inclusión? 26. ¿Considera que el porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión ha aumentado en los últimos años?				
	Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes	27. ¿Realiza su práctica docente atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes?	1	1	1	
		28. ¿Considera que la mayoría de los docentes toma en consideración el entorno familiar y social de los estudiantes al planificar y desarrollar sus clases?	1	1	1	
	Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes	29. ¿Realiza su práctica docente atendiendo los intereses y necesidades de sus estudiantes en relación con sus aprendizajes	1	1	1	
		30. ¿Considera que la mayoría de los docentes tienen en cuenta los intereses y necesidades que afectan los aprendizajes de los estudiantes al diseñar sus actividades educativas?	1	1	1	
	Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa	31. ¿Realiza su práctica docente promoviendo la participación de la comunidad educativa?	1	1	1	

		32. ¿Considera que la mayoría de los docentes incentiva activamente la participación de la comunidad educativa en eventos y actividades escolares?	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes	33. ¿Considera que la mayoría de los docentes tiene la habilidad para resolver eficazmente las dudas y problemas de los estudiantes?	1	1	1	
		34. ¿Diría usted que el nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes es satisfactorio en nuestro centro educativo?	1	1	1	
	Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa	35. ¿Ante el surgimiento de algún requerimiento de la comunidad educativa, en cuanto al ejercicio de su docencia, encuentra y ejecuta respuestas y/o acciones encaminadas a satisfacerlo adecuadamente?	1	1	1	
		36. ¿Considera que la mayoría de los docentes responden de manera adecuada a las necesidades y solicitudes de la comunidad educativa?	1	1	1	

	Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa	37. ¿Posibilita el involucramiento de la familia y de la comunidad para atender la problemática educativa?	1	1	1	
		38 ¿Diría usted que el porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad en la resolución de problemáticas educativas es un indicador clave de la calidad de la educación en nuestra institución?	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Dra. Edith Silva Rubio
Documento de identidad	03701646
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César de Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	967564399
Firma	
Fecha	24/05/2024

Anexo 4: Resultado de análisis de consistencia interna

CONFIABILIDAD VARIABLE 1

PROPUESTA DE VALOR

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	20

CONFIABILIDAD VARIABLE 2

CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.948	18

Anexo 5: Consentimiento o asentimiento informado UCV

Título de la investigación: Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024.

Investigadora: Raquel Armida Moreno Villarreal

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac 2024, cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre propuesta de valor y calidad de servicio. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado, del programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Enrique N. Espinosa

Esta investigación tendrá gran relevancia para la institución ya que se podrá obtener resultados respecto a la relación que existe entre propuesta de valor y calidad de servicio. Estos resultados son esenciales para evaluar de manera efectiva los procesos en curso al liderar a los docentes durante períodos de cambio, proporcionando así una comprensión integral de las dinámicas y desafíos asociados con dicha gestión.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizarán dos encuestas donde se recogerán preguntas sobre la investigación titulada Propuesta de valor y calidad de servicio docente en un centro educativo privado del Rímac, 2024.
2. Estas encuestas tendrán un tiempo aproximado de 35 minutos y se realizarán en el ambiente (aula 1) de la institución educativa Enrique N. Espinosa. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Raquel Armida Moreno Villarreal; email: rmorenov@ucv.edu.pe y asesor Noemi Teresa Julca Vera; email: nojulcave@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

Anexo 7: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación.

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

Lima SJL, 10 de mayo del 2024

Nº Carta Presentación 092 - 2024 EPG - UCV LE

SEÑOR(A)

Dra. Liliana Hilda Aladazábal Melgar
Directora
I.E.P Enrique N. Espinosa

Asunto: Carta de Presentación de la estudiante **MORENO VILLARREAL RAQUEL ARMIDA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MORENO VILLARREAL RAQUEL ARMIDA.** Identificado (a) con DNI N.º 40872468 y código de matrícula N° 1000369016; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

PROPUESTA DE MEJORA Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE EN UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL RÍMAC, 2024.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV-Lima Este

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

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

Lima SJL, 10 de mayo del 2024

SEÑOR(A)

Dra. Liliana Hilda Aldazábal Melgar
Directora
I.E.P Enrique N. Espinosa

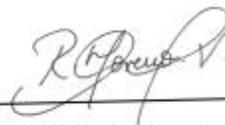
Es grato dirigirme a usted para saludarla, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos / de obtención de mi grado académico en la maestría de Administración en la Educación.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "PROPUESTA DE MEJORA Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE EN UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL RIMAC, 2024". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



RAQUEL ARMIDA MORENO VILLARREAL
DNI N.º 40872468

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

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



RAQUEL ARMIDA MORENO VILLARREAL
DNI N° 40872468

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

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

Yo, LILIANA HILDA ALDAZÁBAL MELGAR

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI N° 08040691, en mi calidad de Directora

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del

área de Administración

(Nombre del área de la empresa)

de la empresa ENRIQUE NAPOLEON ESPINOSA DIOSES S.A.C

(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20339775819, ubicada en la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) RAQUEL ARMIDA MORENO VILLARREAL

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 40872468 de la (X) Escuela de Posgrado, para que utilice la siguiente información de la empresa:

.....
.....
.....;

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, (X) Otro (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.



Liliana Hilda Aldazabal Melgar

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 08040691

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