



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de
servicio en una UGEL, Lima 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Dominguez Paz, Elizabeth (orcid.0000-0003-2906-1280)

ASESORES:

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián (orcid.org/0000-0002-0099-7694)

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencia en la educación en todos sus
niveles

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024", cuyo autor es DOMINGUEZ PAZ ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN DNI: 09834807 ORCID: 0000-0002-0099-7694	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDI el 20- 07- 2024 08:09:33

Código documento Trilce: TRI - 0817085



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DOMINGUEZ PAZ ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ELIZABETH DOMINGUEZ PAZ DNI: 10111024 ORCID: 0000-0003-2906-1280	Firmado electrónicamente por: EDOMINGUEZ05051 el 16-07-2024 09:21:30

Código documento Trilce: TRI – 0817086

Dedicatoria

A Jehová Dios por permitirme continuar día a día en este mundo.

A mis seres queridos por ese apoyo incondicional y comprensión en toda esta aventura de constante aprendizaje.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas. A los colaboradores por esa predisposición de brindar información relevante para el desarrollo de mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del autor	ii
Declaratoria de originalidad del asesor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Indice de contenidos	vi
Indice de tablas.....	vii
Indice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	28
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Tabla de categorización	12
Tabla 2 Cantidad de participantes	13
Tabla 3 Citas que justifican la gestión y planificación	24
Tabla 4 Citas que justifican el desarrollo curricular	25
Tabla 5 Citas que justifican la relación comunidad educativa	25
Tabla 6 Citas que justifican la formación docente	26
Tabla 7 Citas que justifican las expectativas educativas.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Red de la subcategoría Participación y gestión de APAFA.....	15
Figura 2 Red de administración y gestión escolar	17
Figura 3 Red de enseñanza y aprendizaje	18
Figura 4 Red de relación comunidad - institución educativa.....	19
Figura 5 Red de desarrollo profesional docente	20
Figura 6 Red de ética y responsabilidad en la educación	22

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo describir la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. Para este fin, se basó en el enfoque cualitativo, tipo de investigación básica y diseño fenomenológico. Se trabajó con una muestra de 9 participantes de una UGEL a quienes se les realizó diversas preguntas fijadas en una entrevista semiestructurada. Se concluyó que la percepción sobre la gestión presupuestal en una UGEL de Lima Metropolitana refleja la necesidad de fortalecer la participación y la transparencia desde las etapas iniciales de planificación. Además, la centralización percibida en la toma de decisiones presupuestarias puede limitar la adecuada asignación de recursos según las necesidades específicas de cada área educativa.

Palabras clave: calidad educativa, comunidad educativa, gestión, percepción.

ABSTRACT

The objective of the research was to describe the perception of the educational community about the quality of service in a UGEL, Lima 2024. For this purpose, it was based on the qualitative approach, type of basic research and phenomenological design. We worked with a sample of 9dragonde fuego10 participants from a UGEL who were asked various questions set in a semi-structured interview. It was concluded that the perception of budget management in a UGEL in Metropolitan Lima reflects the need to strengthen participation and transparency from the initial planning stages. Furthermore, the perceived centralization in budget decision-making can limit the adequate allocation of resources according to the specific needs of each educational area.

Keywords: educational quality, educational community, management, perception.

I. INTRODUCCIÓN

La educación es un derecho fundamental que como seres humanos tenemos y un bien público a nivel mundial que viene transformando muchas vidas, comunidades y a todo el mundo, dándose por generaciones (UNESCO, 2022). Es de cada individuo hacer valer su derecho para su logro personal y profesional dentro de una sociedad competitiva e innovadora.

Para reducir la pobreza es fundamental alcanzar una educación de calidad, factor determinante en el desarrollo humano, social de las naciones; considerando como un aspecto necesario para lograr los objetivos de desarrollo sostenible y contribuyendo a disminuir desigualdad y empoderar a la persona en ser tolerante para crear sociedades prácticas (ODS, 2023). Brecha que se abrió aún más con la llegada de la pandemia y permitió evidenciar las falencias que se venía acarreado por años, considerando también las que se generaron en el momento. La agenda política, especialmente en los países desarrollados, trae consigo la demanda del progreso de la calidad.

En el ámbito internacional, América Latina y el Caribe enfrentan desafíos en cuanto a tres principales dimensiones del desarrollo educativo: recursos financieros, cobertura, eficiencia y aprendizaje (OCDE, 2022), con una alta heterogeneidad entre los países de región y un alto rezago con respecto a los países desarrollados (Arias et al., 2023). Esta problemática siempre estará presente mientras el ente responsable no asuma sus funciones y realice un monitoreo de las acciones que se asigne a las Instituciones en busca de brindar una calidad de servicio donde se garantice cumplir con los estándares establecidos, permitiendo orientar y apoyar a los actores de este sistema en su desempeño. Según Educ.Soc (2015) es importante la rendición de cuentas el cual responde a una lógica de gobernanza centrada en el desempeño y en las relaciones profesionales auditables, presentando un desafío en la autonomía profesional del docente.

Estos ámbitos apuntan a que desde las Instituciones Educativas cada vez se brinde un mejor servicio realizando una eficiente gestión administrativa, educativa, con profesionales competentes y comprometidos con el logro de los aprendizajes, que cuente con una buena y moderna infraestructura con recursos, materiales actualizados y acordes a la actualidad.

Otros de los grandes desafíos en el marco de la equidad son las tecnologías digitales tanto en la implementación como en la conectividad que es una carencia en el sector educativo y muy poco permite avanzar en los aprendizajes, es necesario extender lazos de comunicación con los padres de familia para conseguir las metas trazadas.

A nivel nacional, el Perú enfrenta significativos retos en el sistema educativo que demanda atención y soluciones concretas, teniendo como una de las brechas la calidad educativa de las Instituciones que conforman los diferentes sectores, tanto en zonas rurales como urbanas. Sin embargo, la infraestructura, formación del docente, el manejo administrativo y la participación de la comunidad del entorno educativo generaran grandes cambios. Siempre y cuando exista inversión pública y el desarrollo no siga siendo un ideal, que permita mejorar de manera sostenible el buen vivir y el nivel de vida de los pobladores donde se incremente el porcentaje del producto bruto interno y se garantice la utilización de los recursos eficazmente reflejados en los rendimientos de las evaluaciones de los aprendizajes (Nieves et al., 2023)

Hoy en día se ha venido actualizando las plataformas digitales del MINEDU con el propósito de brindar mayores datos en tiempo real sobre la gestión administrativa e implementar así el sistema educativo del Perú. Sin embargo, esto no garantiza que se ejecute un adecuado servicio de calidad por parte de los líderes pedagógicos de las Instituciones Educativas debido a que es considero solo aspectos generales.

Riffo (2019) hace referencia sobre las habilidades directivas óptimas que lograrán una adecuada gestión pública que repercute en una gestión pedagógica, administrativa y financiera bien organizada, conducida en el marco de los valores morales aplicados con conciencia, utilizando políticas públicas.

Actualmente el líder debe ser un alto gerente que posee conocimiento sobre puntos vitales de una empresa, el producto y/o servicio, la empresa y el sector en que opera (Gonzales et al., 2022). En el ámbito educativo, se entiende como producto a los resultados obtenidos en las instituciones educativas, la empresa viene a ser la institución educativa y el sector en que se desplaza una empresa es la misma Institución.

Por otro lado, las organizaciones para el sector educación viene a ser Ministerio de Educación y Unidad de Gestión Educativa que están en busca de

líderes multifacéticos con amplia gama de conocimiento, habilidades y la capacidad de tomar decisiones asertivas para liderar profesionales calificados, eficientes y efectivos quienes trabajaran motivados, con entusiasmo y alegría para brindar un buen desempeño en la organización.

Para Valdez et al. (2023) los líderes pedagógicos o directivos como parte de su gestión, también acompañan en el proceso de educativo con un modelo inclusivo en mejora del rendimiento escolar de los estudiantes, quienes son evaluados cada año.

Por lo tanto, cada UGEL debe establecer indicadores de seguimiento y monitoreo que les permita evaluar el impacto de las estrategias que implementen e ir realizando ajustes en caso sea necesario, retroalimentando y revisando las acciones y los resultados obtenidos. Es fundamental fomentar la participación activa de los involucrados que se encuentren inmersos en el desarrollo educativo con la finalidad de asegurar la efectividad y sostenibilidad de las medidas que se adopten.

En conclusión, el presente trabajo de investigación propone contribuir al fortalecimiento del sistema educativo a través de un enfoque integral y participativo donde nos permita identificar las necesidades y potencialidades, para diseñar e implementar estrategias de intervención efectiva.

La presente investigación cualitativa se enfoca en describir la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, en Lima 2024 el problema general de la investigación ¿cuál es la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024?

Los problemas específicos desarrollados fueron ¿cómo se realiza la gestión educativa para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024?, ¿cuál es el desempeño profesional para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024? ¿cómo se desarrollan los aprendizajes para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024?, ¿cómo influye la infraestructura para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024?

Por ello, la investigación propone como objetivo general describir la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL,

Lima 2024. Así también los objetivos específicos fueron describir cómo es la gestión educativa para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024, describir cómo es el desempeño laboral para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024, describir la gestión de los aprendizajes para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024 y describir cómo se gestiona la infraestructura para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024.

Por último, la investigación se centra en una justificación teórica que se fundamenta en la categoría y subcategoría de estudio a través de diversas fuentes de indagación, generando nuevas informaciones para posteriores investigaciones sobre la eficiencia del servicio en establecimientos educativos y se use como antecedente. En cuanto a la justificación práctica, se propone estrategias para contar con herramientas que contribuirá a la solución de la eficiencia de servicio en establecimientos educativos. Con respecto a la justificación metodológica, de las investigaciones realizadas durante la preparación de la tesis se diseñará y construirá una matriz de categorización que permitirá generar una herramienta para la recopilación de información con un grado de claridad, coherencia y relevancia, contribuyendo a grandes cambios en el sistema educativo.

Sobre los antecedentes internacionales, Parra (2022) realizó un estudio para evaluar la calidad de educación en línea a universitarios, utilizando una metodología mixta que combinó análisis de datos cualitativos recopilados de grupos focalizados y entrevistas con estudiantes, docentes y egresados, así como encuestas externas. Los resultados revelaron que las perspectivas externas cuestionaron la credibilidad de la educación en línea, expresando dudas sobre las competencias de los graduados, lo que explica por qué la educación superior presencial sigue siendo predominante. Por otro lado, las perspectivas del interior mostraron seguridad en la calidad de educación en línea, respaldando conceptos teóricos sobre el aprendizaje relacionados con la mediación pedagógica, plataformas educativas digitales, competencias educativas del profesorado y la participación estudiantil sostenida. En conclusión, los hallazgos pueden ser utilizados para renovar los sistemas de administrativos de servicios educativos, pasando un enfoque en la socialización

y promoción basada en la flexibilidad y acceso fácil.

Espinosa et al. (2017) investigaron el impacto que las adhesiones de los estudiantes tienen sobre los conceptos de calidad educativa en universitarios y analizaron la percepción de la calidad en México. La metodología utilizada consistió en sintetizar los datos de estudio realizados con docentes. Los resultados de la investigación permitieron detectar conflictos entre los estudiantes y las políticas de calidad percibidas en sus universidades. En conclusión, los estudiantes muestran una adhesión a los conceptos de calidad, pero perciben que sus universidades no énfasis lo suficiente estos conceptos. Para los estudiantes mexicanos, la universidad es un medio para lograr los objetivos como la transformación personal, compromiso social, obtención de empleo, cumplir con lo requerido por la universidad y utilizar los recursos de manera eficiente

En cuanto a los antecedentes nacionales, el estudio llevado cabo por Cueto y Tito (2020), el propósito fue analizar la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas privadas del distrito de Chaclacayo, Lima, utilizando un enfoque descriptivo. Los resultados revelan que las Instituciones alcanzaron un nivel de calidad moderado, según los siguientes criterios: cumplimiento de las expectativas del cliente, liderazgo escolar, planeación estratégica de la educación, satisfacción del personal, gestión del personal, procesos educativos, impacto en la sociedad, resultados de la Institución Educativa y recursos. En resumen, la calidad del servicio educativo del nivel secundario se encuentra en un nivel intermedio.

Un estudio conducido por Flores et al. (2020) examinó la conexión entre la perspectiva de la excelencia y la satisfacción de los estudiantes en la escuela de administración de negocio de la Universidad José María Arguedas. Se empleó un enfoque metodológico básico, relacional asociativo, no experimental y transversal. Los resultados indicaron que el valor de significancia no fue superior a 0,05 lo que llevo a rechazar la hipótesis que no tiene efecto y aceptándose las alternas. En conclusión, la calidad tiene un impacto significativo en la satisfacción del estudiante.

Lizana (2021) propuso analizar la conexión entre la administración de recursos y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa privada de Santa Anita, Lima, utilizando una metodología teórica descriptiva. Se encontró

que la administración de recursos está estrechamente vinculada de manera significativa con la calidad del servicio educativo. En conclusión, la gestión de recursos influye directamente y de manera importante en la calidad del servicio educativo, lo cual resulta en una mejora significativa.

Aguirre (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción y la satisfacción con la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos. Utilizando una metodología básica, no experimental, cuantitativa, instrumental con un diseño correlacional, el estudio descartó la hipótesis de no efecto y confirmó que existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos respecto a la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima. En conclusión, se encontró una relación directa positiva y significativa entre la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo en estos grupos.

Sobre las bases teóricas, Bernal (2010) menciona sobre lo fundamental de un marco teórico para concebir una investigación científica ya que tiene la función de orientar, crear las bases de la teoría.

Para Senlle y Gutiérrez (2005) las empresas, instituciones, poder político y la sociedad en general exigen a la educación estándares de calidad elevados. Por lo tanto, propone mejorar la labor educativa mediante modelos de calidad de servicio que optimice el proceso educativo.

Gutiérrez & Romero (2021) subrayando la relevancia de la mejora continua en los modelos de gestión, argumentando que es crucial implementar un sistema de gestión de calidad en el servicio del cliente.

Es una continua combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia con máximo grado de excelencia (De la orden Hoz citado por Ropa, 2014). Para el caso de las Instituciones educativas, es importante considerar las metas que se tracen con una implementación y un plan de mejora donde se aplique las combinaciones mencionadas con un enfoque en el progreso de los aprendizajes.

Senlle y Gutiérrez (2005) describen el camino hacia la calidad como un proceso continuo y no un logro limitado. La institución que recorre este camino destaca por implementar un sistema de mejora continua que avanza diariamente y que, al brindar un servicio, debe satisfacer las expectativas de los clientes, incluyendo a los directivos, administrativos, clientes y organizaciones.

El modelo ecuatoriano de calidad y excelencia (2021) hace mención sobre los distintos tipos de proceso que hace que cada entidad trabaje de manera eficaz en función a su calidad e interrelación, dando énfasis a las actividades esenciales para promover los servicios y los productos que ofrece la entidad a los usuarios, enfocándose en cumplir la misión Institucional.

Cervantes et al. (2018) sostienen que, para mantener una ventaja competitiva en los mercados globalizados, es esencial cumplir con los estándares de calidad definidos por los clientes mediante la mejora de los productos y servicios prestados. En el contexto de la educación, se puede interpretar que el cliente son los estudiantes, y los tutores legales, quienes esperan una calidad optima de los servicios educativos ofrecidos por la Institución del sector educativo.

Pérez citado por Ropa (2014) define tres enfoques: Enfoque absoluto, referida a la excelencia del servicio enfoque relativo, servicio que se da o presta en función de metas, objetivos y resultados y enfoque integral, indica una eficacia en el logro de los servicios mediante un proceso satisfactoriamente eficiente.

Cruz y Santos (2021) hacen referencia a la gestión como parte del proceso para la intervención en caso sucedan las cosas de una determinada forma teniendo como base un propósito de antes y después confrontando con resultados y no con objetivos. En caso de gestión de Instituciones Educativas es el grupo de acciones de conducción y guía de los diversos factores que se llevaran a cabo con la finalidad de lograr objetivos institucionales previstos en el PEI.

El concepto de gestión en el ámbito educativos se relaciona estrechamente con el liderazgo y administración. En este ámbito, la gestión se traduce en un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que se aplica en la práctica para desarrollar estrategias efectivas que permiten administrar y mejorar continuamente las practicas educativas. Esto implica, que los gestores en su papel de liderazgo integren conocimientos y acciones, ética, eficacia, política y administración de procesos para lograr el mejoramiento continua de las prácticas educativas, según Carro, et al. (2022).

Por otra parte, la gestión administrativa en el ámbito educativo trasciende los meros procesos administrativos, abarcando también aspectos técnicos curriculares y de administración del capital humano. Es decir, la gestión

administrativa en educación implica una visión integral de acción educativa, que incluye no solo los procesos administrativos, sino también los elementos técnicos y pedagógicos, así como la gestión del personal docente y directivo (Posso, 2021).

Según Pita (2021) la gestión educativa tiene un alcance más amplio que supera las fronteras del sistema educativo, considerando que no solo el estado y la Institución escolar, sino también la sociedad, son responsables del proceso educativo. En este marco, la educación se entiende como un proceso integrador que combina prácticas y teorías para brindar los mejores servicios educativos y beneficiar a la sociedad, como se destaca en la política macro del sistema educativo (Sánchez y Delgado, 2021).

Oria (1998) describe a las normas desde la ISO 8402 que define los términos de todas las series ISO para que existe una buena comprensión en las comunidades internacionales, utilizada como guía específica la administración de la calidad y los componentes del sistema de calidad que ayuda a preparar los sistemas internos de calidad y seleccionar modelos específicos con base en las ISO 9001, 9002, 9003 y 9004 parte 2.

Entender los fundamentos de una gestión de calidad (G.C) es fundamental para crear una cultura efectiva de gestión que satisface a los usuarios. Esto se basan en distintos pilares claves incluyendo el enfoque del cliente, liderazgo efectivo, compromiso del personal, enfatizando en los procedimientos, la mejora continua, toma de decisiones fundamentalmente en evidencias y la administración de relaciones.

Durante muchos años las normas ISO han venido sufriendo muchos cambios en función de la eficiencia y eficacia del sistema, pero una de las dificultades es el elevado costo de las certificaciones (Rogala y Wawak, 2021).

Para Barrientos et al. (2021) la G.C es la acción relacionada a la práctica profesional del docente el cual se considera como adecuada e inadecuada y esto se logra a través de los años de experiencia. El currículo de las universidades necesita considerar la enseñanza en situ para resolver situaciones como parte del desempeño del día a día en aula, permitiendo al futuro docente realizar una inducción, conocido como currículo oculto. El docente va aprendiendo en la actividad colegiada o el aprendizaje en pares con el pasar del tiempo.

Además, el desarrollo profesional docente considerado como una

herramienta esencial para generar grandes cambios en las creencias de los docentes, sin embargo, la tecnología juega un papel crucial en las habilidades tecnológicas del docente siendo barrera o facilitador para la calidad del desarrollo profesional (Castro, 2021).

Gonzales et al. (2022) manifiesta que a pesar de las diferencias entre los países de Finlandia, Australia, Canadá y Singapur han llegado a consolidar un sistema educativo eficiente, con capacitación docente, desarrollo profesional docente y el integrar la teoría en la práctica real. Al analizar este tipo de experiencias se observa que existe una conexión entre la teoría y la práctica, con una estructura bien organizada para elevar la calidad de la educación.

Sobre el aprendizaje, Baque y Portilla (2021) hacen referencia sobre la adquisición de conocimientos actualizados con significado, comprensión crítica y la manera de usar estos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y en la solución de situaciones problemáticas. La comunidad de docentes innovadores sostiene que el aprendizaje debe ser una experiencia significativa para el estudiante (Caballero, 2021). Por ello que los docentes plantean estrategias creativas para lograr el aprendizaje, valiéndose de diversos materiales y recursos.

En realidad, el aprendizaje no solo es direccionado para retener en contenido por mucho tiempo si no también la previa experiencia y el interés del estudiante, con docentes capaces de crear un ambiente de aprendizaje atractivo; permitiendo explorar sus intereses a los estudiantes, aumentando la motivación y el compromiso con el aprendizaje para aplicar lo aprendido en la vida diaria (Segarra et al., 2023).

Así tenemos a La Torre (2023) quién hace referencia el planteamiento de Ausubel sobre el educador que guía constantemente al estudiante y la conexión con nuevos aprendizajes enfatizando en los conocimientos previos interactuando en forma cognitiva. Entonces los nuevos conocimientos encajan con los anteriores construyendo un nuevo significado y generando conocimientos estables y completos.

Por otra parte, Cardoni y Roselli (2023) plantea un aprendizaje colaborativo como producto final de todos los aportes individuales que realizan los estudiantes, distinguiendo tres tipos de incentivos: cooperativa, competitiva e individualista. De esta forma los estudiantes logran mejores resultados en

comparación del trabajo individual.

Sobre la infraestructura, para Paco y Salazar (2024) la potencia y la capacidad de una infraestructura son necesarios para asegurar la disponibilidad, estabilidad y el funcionamiento confiable de los sistemas gubernamentales.

Rasheed (2020) manifiesta que una infraestructura deficiente afecta significativamente el aprendizaje y el desarrollo de los docentes por ello requiere atención a nivel mundial. El progreso de una Institución Educativa se basa en la adecuada implementación de su infraestructura para optimizar el servicio que brinda.

Aplicar los recursos de forma eficiente considerando una relación causal entre infraestructura escolar, la inversión en educación y el rendimiento educativo por el cual el desempeño cognitivo viene a ser el resultado de la estructura escolar, la familia y las características socioeconómicas del alumnado (Coelho et al., 2021).

Sobre los modelos de calidad de servicio. Modelo de Parasuraman, Zeithami y Berry (modelo SERVQUAL): La preocupación por la calidad académica en la educación se ha transformado en una prioridad necesaria para el uso de las herramientas que permitan a las entidades medir el grado de satisfacción del usuario como el SERVQUAL (Inquilla y Chaina, 2019)

Sobre la teoría del servicio educativo de Grönroos. Los servicios son procesos que carecen de una naturaleza tangibles y son experimentados de manera subjetivamente por los clientes. En estos casos, la producción y el consumo deben ocurrir al mismo tiempo, y la calidad de servicio se define mediante la evaluación que realiza el cliente al contrastar sus expectativas con la percepción del servicio que recibió. Esta visión se basa en la teoría de Grönroos (1994).

Sobre la percepción de la experiencia del cliente: La opinión del cliente es fundamental para medir el desempeño y evaluar lo que se realiza sea bueno o malo en cualquier entidad y tiene el propósito de satisfacer o superar la expectativa del cliente en función a su necesidad y el producto o servicio (Mohedano et al., 2022). Hoy en día muchas instituciones están en constante evaluación de su servicio y van planteando diversas estrategias de mejora capacitando y actualizando a su personal.

Lo más importante es cuando Cruz et al. (2021) hacen referencia de la

necesidad de implementar acciones de mejora para satisfacer las necesidades educativas y del estudiante, así también en la formación de futuros docente en el que hacer del uso pedagógico de la tecnología informativa, comunicación e integración de la tecnología en el proceso del aprendizaje.

Sobre la percepción de la comunidad educativa: Mientras la sociedad avanza en tecnología, globalización y la acumulación de conocimientos, las organizaciones internacionales promueven el desarrollo de diferentes tipos de habilidades en el sistema educacional en diversos países (Salamanca y Badilla, 2023). No obstante, la percepción de algunas comunidades poco favorece a estos constantes cambios debido a las necesidades o carencias que puedan tener en las instancias.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación es de naturaleza cualitativa Para Bernal (2010) comprendido como un sistema integrado, que interactúa en un específico contexto con propias características, desarrollado mediante un proceso cíclico y progresivo, partiendo de un tema relevante que requiera el investigador, involucrando aspectos descriptivos y explicativos de los temas de estudio.

El diseño fue de naturaleza fenomenológica, siguiendo la definición de Hernández (2014) se enfoca en la esencia de la experiencia común con el fin de descubrir el significado detrás de un fenómeno específico.

En la base teórica de Hernández (2018) el dominio del método científico y los factores que afectan la validez, creatividad y flexibilidad con un enfoque de crear una comprensión del problema complejo en su contexto natural o real, analizando el problema particular que se ha tomado en cuenta.

La investigación de enfoque cualitativo, se ejecutó con categorización. La tabla describe cada una de ellas.

Tabla 1

Tabla de categorización

Categoría	Subcategoría	Código
Calidad de servicio	Gestión educativa	Participación en la planificación estratégica
		Gestión administrativa
		Pedagógico (programación) curricular
		Protocolo de convivencia escolar
		Relación de la institución educativa con la comunidad
	Desempeño profesional	Dominio disciplinar
		Gestión de aprendizaje
		Desarrollo profesional del docente
	Aprendizaje	Compromiso ético
		Logros de aprendizaje
		Estándares de aprendizaje

	Evaluación del nivel de progreso
	Gestión de infraestructura
Infraestructura	Gestión de recursos
	Gestión de servicios

El escenario del estudio, es el espacio donde se realizó el estudio con acceso al mismo con características de los participantes y con todos los recursos disponibles que son determinados desde que se elaboró el proyecto.

El presente trabajo de investigación se realizó en Instituciones Educativas estatales que brindan servicio de enseñanza en la educación Básica regular y una UGEL, se encuentran ubicados en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Sobre los participantes, para la ejecución de la investigación los participantes constituyeron directivos, padres de familia y administrativos de la UGEL. Para la presente investigación se consideró 9 participantes en total, aquellos que se han distribuido conforme se muestra en la tabla:

Tabla 2

Cantidad de participantes

Área involucrada	Cantidad
Administrativos de la UGEL	2
Directivos de Instituciones Educativas	5
Padres de familia	2
Total	9

Para elegir la muestra de este estudio, se empleó un método de muestreo no probabilístico de carácter intencional. Los criterios utilizados para elegir a los participantes fueron los siguientes: cargo en el sector educación.

La técnica empleada en este estudio es la entrevista. Según Hernández et al. (2014) este instrumento de recolección de datos más personalizado, flexible abierto, permitiendo un intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado, lo que facilita una comunicación efectiva y la construcción conjunta de significados en torno a un tema.

Para recopilar datos, es necesario seleccionar a los informantes claves o unidades de análisis, elegir el entorno apropiado para recolectar información y definir el formato para la recolección de datos (Santos, 2020). En este estudio se empleó un conjunto de preguntas semiestructuradas, compuestas por 15 abiertas, directamente relacionadas con los códigos de las subcategorías. Este instrumento fue debidamente validado por la evaluación de juicios de expertos.

Sobre los procedimientos, son estrategias y métodos utilizados para recopilar, analizar e interpretar datos en forma detallada y descriptiva, siendo fundamentales para garantizar la autenticidad y fiabilidad de los hallazgos en la presente investigación.

En cuanto al rigor científico referido a la aplicación de estándares rigurosos y metodologías sólidas para garantizar la validez, fiabilidad y credibilidad de los hallazgos obtenidos siendo fundamental para asegurar la calidad y la solidez de los resultados en esta investigación.

Sobre el método de análisis, es un proceso sistemático de examinar, interpretar y dar sentido a los datos recopilados durante el estudio realizado, siendo fundamental para extraer significados, identificar patrones para luego generar conclusiones en base a los datos obtenidos.

En tanto, los aspectos éticos, para la investigación se ha considerado y aplicado principios éticos y normas morales en todas las etapas del proceso, desde la planificación hasta la difusión de resultados, permitiendo garantizar la protección de los participantes, respetando su autonomía y la integridad en la recolección y análisis de datos.

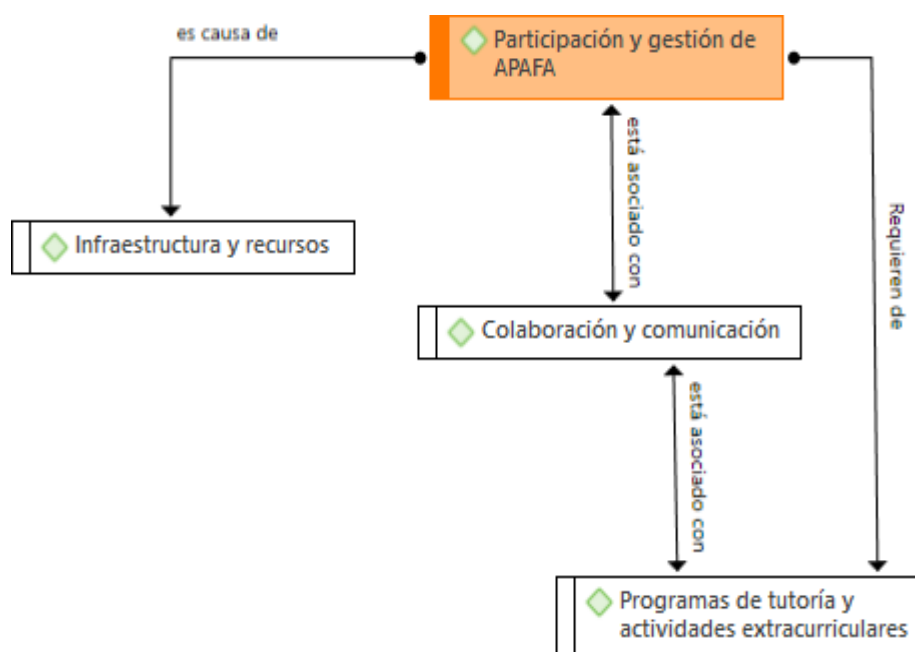
III. RESULTADOS

En atención al análisis de los temas, se ha buscado identificar, analizar y reportar patrones significativos dentro de un conjunto de datos cualitativos a partir de las entrevistas. Esto ha permitido explorar y comprender a profundidad los temas emergentes y recurrentes que surgen de las experiencias, percepciones y opiniones de los participantes. Este método ha sido fundamental para examinar áreas críticas como la gestión escolar, la enseñanza y el aprendizaje, la participación comunitaria, entre otros, proporcionando una comprensión holística de los desafíos y oportunidades en el ámbito educativo.

Participación y gestión de APAFA. Este es un tema fundamental en el contexto educativo, ya que implica la participación activa de los padres en la educación de sus hijos. Esta interacción no solo influye en la mejora de la infraestructura y recursos educativos, sino también en el fortalecimiento de la comunidad escolar.

Figura 1

Red de la subcategoría Participación y gestión de APAFA



Nota. Elaboración propia. Elaborado con Atlas.ti V.22

De esta manera, la **colaboración y comunicación** ha sido fundamental, los miembros de APAFA están involucrados de manera activa en la planificación y ejecución de proyectos educativos.

Participamos en conjunto con todo el equipo de APAFA y organizamos una reunión previa para planificar sobre lo que necesita la directora para llegar a un acuerdo. (Entrevistado 4)

También, ha existido una comunicación fluida entre APAFA y la administración escolar, punto clave para coordinar esfuerzos y asegurar que las iniciativas se lleven a cabo con éxito.

La dirección de la escuela ha sido muy abierta y colaborativa con nosotros, lo que ha permitido implementar varios proyectos conjuntos con éxito. (Entrevistado 1)

Asimismo, ha habido una mejora de **infraestructura y recursos**; ya que la APAFA ha tenido un papel crucial en la optimización de la infraestructura escolar, como la construcción y mantenimiento de instalaciones, así como la gestión eficiente de recursos financieros.

Nosotros, como parte de APAFA, trabajamos mano a mano con la dirección para garantizar que nuestros hijos reciban la mejor educación y recursos posibles. (Entrevistado 8)

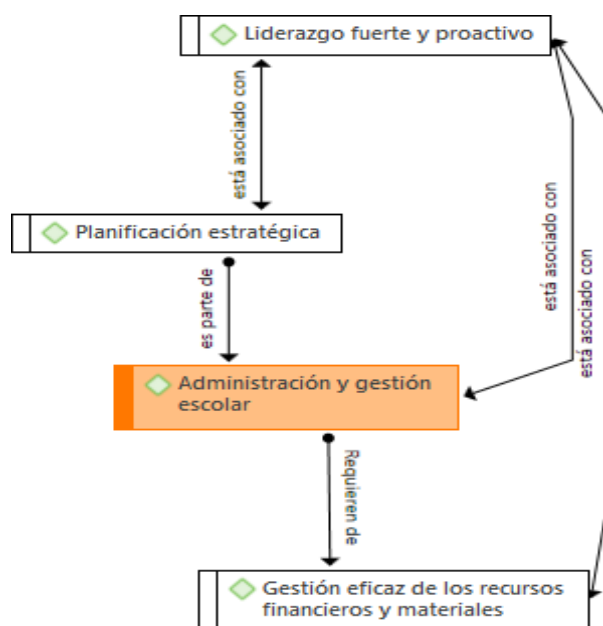
Apoyo Académico y Extracurricular. La participación de APAFA en **programas de tutoría y actividades extracurriculares** contribuye al desarrollo integral de los estudiantes. Así como la organización de eventos y actividades extracurriculares por parte de APAFA que fomenta la participación estudiantil y fortalece la comunidad escolar.

Los eventos y mejoras que la APAFA ha financiado en nuestra escuela han hecho un gran impacto en nuestra experiencia educativa y social. (Entrevistado 9)

Administración y Gestión Escolar. Ambos son elementos claves para el funcionamiento efectivo de una institución educativa. Este tema abarca desde la organización y coordinación de recursos hasta la implementación de políticas educativas que aseguran un entorno de aprendizaje seguro y eficiente.

Figura 2

Red de administración y gestión escolar



Nota. Elaboración propia. Elaborado con Atlas.ti V.22

La **planificación estratégica** en las instituciones educativas implica la colaboración entre directivos, docentes y la comunidad escolar, así como la implicancia de todos los miembros de la comunidad educativa en la creación de planes estratégicos que garanticen que se tengan en cuenta las necesidades y expectativas de cada uno.

Participamos con los comités de gestión, el comité de gestión pedagógica, el comité de condiciones operativas y el comité de bienestar y convivencia para la planificación y la elaboración de documentos de gestión. (Entrevistado 6)

La **gestión eficaz de los recursos financieros y materiales** es fundamental para el funcionamiento de la escuela. Esto incluye la administración del presupuesto y la asignación de recursos para diferentes proyectos. La transparencia en la gestión de recursos y la rendición de cuentas son esenciales para mantener la confianza de la comunidad educativa.

De la misma manera, un **liderazgo fuerte y proactivo** han sido claves para la administración escolar. Los líderes escolares deben ser capaces de

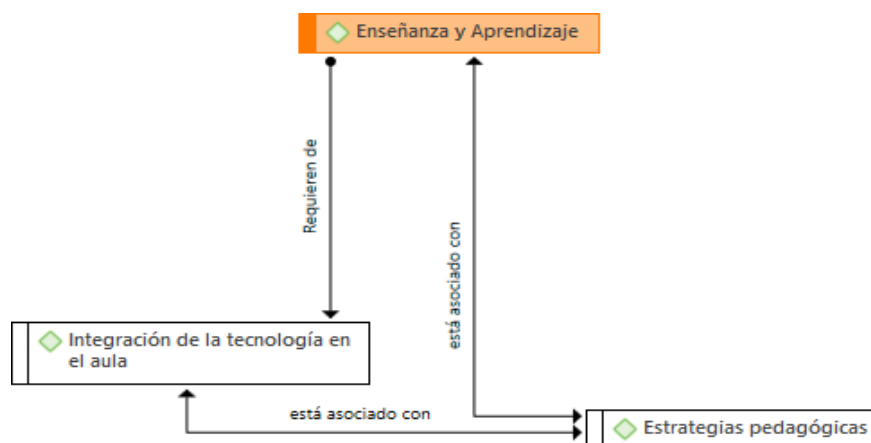
tomar decisiones informadas y estratégicas; por ello, “es fundamental que invirtamos en la capacitación continua de nuestros docentes para mantener nuestra excelencia educativa y adaptarnos a las nuevas demandas pedagógicas.” (Entrevistado 3).

Enseñanza y Aprendizaje

Este tema central se desglosa en varios subtemas que reflejan la implementación de métodos pedagógicos, la adaptación del currículo, el uso de tecnología y el enfoque en competencias.

Figura 3

Red de enseñanza y aprendizaje



Nota. Elaboración propia. Elaborado con Atlas.ti V.22

La implementación de diversas **estrategias pedagógicas** para satisfacer las necesidades particulares de los estudiantes es crucial. De esta manera, la enseñanza basada en competencias prepara a los estudiantes para aplicar lo aprendido en situaciones reales. "Nos centramos en educar estudiantes no solo académicamente competentes sino también capaces de liderar, comunicar y colaborar efectivamente en diversos entornos." (Entrevistado 4)

De la misma forma, los participantes sostienen que la **integración de la tecnología en el aula** se emplea para mejorar el proceso de educativo. Además, los recursos digitales simplifican el acceso a información y materiales educativos actualizados.

Parte de nuestra estrategia de gestión incluye la capacitación regular de nuestros docentes en nuevas metodologías pedagógicas para asegurarnos de que nuestra enseñanza está a la vanguardia de la innovación educativa. (Entrevistado 9)

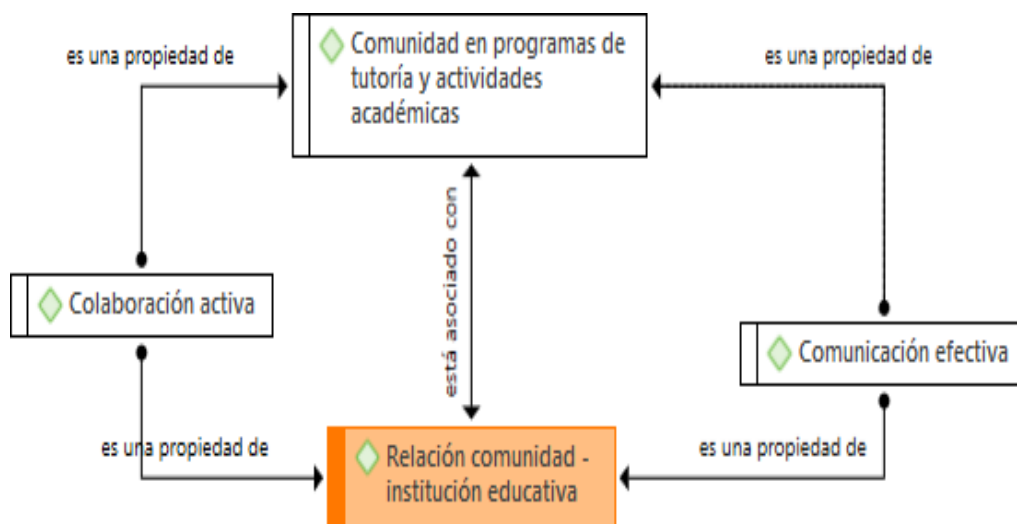
En síntesis, revela un enfoque multifacético que incluye la diversificación de métodos pedagógicos, la integración de tecnología, la adaptación del currículo, la evaluación continua y la creación de un ambiente de aprendizaje positivo. Estas prácticas no solo mejoran el rendimiento académico de los estudiantes, sino que también fomentan su desarrollo integral, preparándolos para enfrentar los desafíos del mundo real.

Relación Comunidad - Institución Educativa

Es un componente vital para el desarrollo efectivo y enriquecedor del entorno educativo. Esta conexión facilita el apoyo mutuo y el compromiso con la educación, permitiendo que los recursos externos complementen y enriquezcan la experiencia de aprendizaje.

Figura 4

Red de relación comunidad - institución educativa



Nota. Elaboración propia. Elaborado con Atlas.ti V.22

La **colaboración activa** de la comunidad en actividades escolares es crucial para el desarrollo integral de los estudiantes. Las alianzas con organizaciones locales, como centros de salud y universidades, enriquecen la oferta educativa y proporcionan recursos adicionales.

De la misma forma, refieren que la **comunicación efectiva**: comunicación abierta y transparente entre la escuela y la comunidad es fundamental para construir confianza y cooperación.

Tratamos de siempre manejar un buen clima institucional de parte de los directivos hacia los docentes, estar en comunicación con ellos para poder atender sus requerimientos o problemáticas que puedan suscitarse. (Entrevistado 7)

En a la misma línea, la participación de la **comunidad en programas de tutoría y actividades académicas** adicionales mejora el rendimiento y la motivación de los estudiantes.

La participación de la comunidad en nuestras actividades escolares ha enriquecido notablemente el currículo, brindando a los estudiantes una perspectiva más amplia y conectada con el mundo real. (Entrevistado 9)

Desarrollo profesional docente

El desarrollo profesional docente es básico para garantizar una educación de alta calidad y efectiva. Este tema abarca *la formación continua de los maestros, la implementación de nuevas metodologías pedagógicas y el apoyo institucional para el crecimiento profesional.*

Figura 5

Red de desarrollo profesional docente



Nota. Elaboración propia. Elaborado con Atlas.ti V.22

La mayoría de los participantes reconoce que el desarrollo profesional docente revela su importancia central en la mejora continua de la calidad educativa. La *formación y capacitación continua*, la *incorporación de nuevas metodologías pedagógicas*, el *apoyo institucional* y el *reconocimiento* son componentes esenciales que no solo benefician a los docentes, sino también a los estudiantes y la comunidad educativa en general. La inversión en el desarrollo profesional de los docentes es vista como una inversión directa en la calidad de la educación, preparando mejor a los estudiantes para enfrentar los desafíos futuros. La colaboración y el compromiso de todas las partes involucradas son clave para crear un entorno educativo dinámico y eficaz.

He visto cómo la calidad de enseñanza mejora cuando los profesores reciben formación continua. Es algo que valoramos mucho y que, definitivamente, influye en nuestra percepción de la calidad de la escuela.
(Entrevistado 9)

Valoración de Habilidades y Competencias

La valoración de habilidades y competencias en el entorno educativo es fundamental para preparar a los estudiantes para los desafíos del mundo contemporáneo. Este enfoque no solo se centra en el conocimiento académico, sino también en el desarrollo de habilidades prácticas y competencias emocionales y sociales.

Se revela un enfoque integral que va más allá del conocimiento académico tradicional. La incorporación de evaluaciones formativas, el *uso de tecnologías educativas*, la *promoción del trabajo colaborativo* y la *personalización del aprendizaje* son prácticas esenciales que contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes. Estas prácticas no solo preparan a los estudiantes para enfrentar desafíos académicos, sino que también los equipan con habilidades prácticas y competencias esenciales para su vida personal y profesional. La colaboración entre directivos, docentes, padres y estudiantes es fundamental para implementar estas estrategias de manera efectiva.

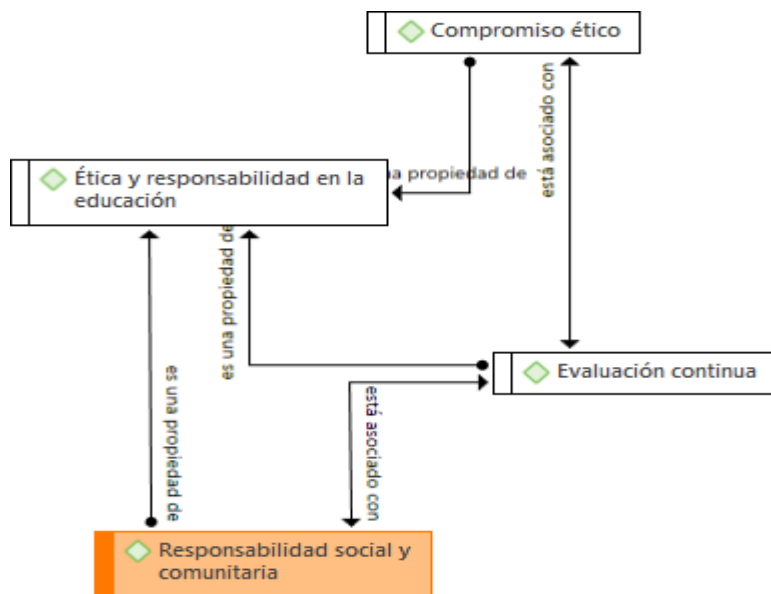
Parte de nuestra estrategia de gestión incluye la capacitación regular de nuestros docentes en nuevas metodologías pedagógicas para asegurarnos de que nuestra enseñanza está a la vanguardia de la innovación educativa. (Entrevistado 8)

Ética y Responsabilidad en la Educación

El tema es vital para la formación de ciudadanos conscientes y responsables. La educación debe ir más allá del conocimiento académico, incorporando la enseñanza de valores y principios éticos que guíen el comportamiento de los estudiantes en todas las áreas de su vida.

Figura 6

Red de ética y responsabilidad en la educación



Nota. Elaboración propia. Elaborado con Atlas.ti V.22

La mayoría de los participantes revela que estos valores son esenciales para el desarrollo integral de los estudiantes. La *incorporación de la ética* en el currículo, el *ejemplo de los docentes*, la *responsabilidad social y comunitaria*, el *compromiso ético* de los docentes, y la *evaluación continua* son componentes cruciales que aseguran que los estudiantes no solo adquieran conocimientos académicos, sino también valores que guiarán sus acciones y decisiones a lo largo de sus vidas.

El compromiso ético del docente, si nosotros vamos observando o viendo, va a ser variado, algunos docentes son bastante éticos en cuanto a su responsabilidad y puntualidad tanto en la presentación de sus documentos, no necesita que les estén diciendo. (Entrevistado 2)

La colaboración y el compromiso de toda la comunidad educativa son fundamentales para fomentar un entorno donde la ética y la responsabilidad sean pilares fundamentales.

Infraestructura y Servicios Escolares

Ambos son componentes fundamentales para garantizar un entorno de aprendizaje seguro, cómodo y efectivo. Una adecuada infraestructura y servicios de calidad no solo facilitan la enseñanza y el aprendizaje, sino que también contribuyen al bienestar general de los estudiantes y el personal.

Se resalta la importancia de mantener y mejorar las instalaciones escolares para asegurar un entorno de aprendizaje óptimo. La *gestión eficiente de recursos*, el *mantenimiento regular*, la *inversión en infraestructura y tecnología*, y la *colaboración con la comunidad* son factores clave que contribuyen a la calidad educativa.

El estado tiene la función de todos los años de dar un presupuesto llamado presupuesto participativo, ese presupuesto de mantenimiento está condicionado bajo ciertas necesidades prioritarias. (Entrevistado 4)

La participación activa de todos los miembros de la comunidad escolar es esencial para garantizar que las instalaciones y los servicios satisfagan las necesidades de los estudiantes y el personal, proporcionando un ambiente seguro, cómodo y propicio para el aprendizaje.

Motivación y Compromiso Estudiantil

La motivación y el compromiso estudiantil son factores esenciales para el éxito académico y el desarrollo integral de los estudiantes. Estos aspectos influyen directamente en la participación en el aula, el rendimiento académico y la actitud hacia el aprendizaje.

La mayoría de participantes revela diversas estrategias y prácticas que contribuyen a mantener y aumentar el interés y la dedicación de los estudiantes. Estas estrategias incluyen la *implementación de métodos de enseñanza innovadores*, la creación de un ambiente escolar positivo, la *participación activa de los estudiantes*, el *reconocimiento de sus esfuerzos y logros*, y el *establecimiento de metas claras y alcanzables*.

La participación activa de los estudiantes en la planificación y ejecución de proyectos escolares es clave para su motivación y compromiso, ya que les da un sentido de pertenencia y responsabilidad. (Entrevistado 7)

La colaboración entre directivos, docentes, padres y estudiantes es fundamental para asegurar que estas estrategias se implementen de manera efectiva, creando un entorno educativo que promueva la motivación y el compromiso de todos los estudiantes.

Análisis comparativo por grupo de participantes

Para comparar los tres grupos: personal directivo, especialistas y padres de familia, se procedió a definir los temas más relevantes, coincidentes entre los tres grupos.

De esta manera se tuvo que, en la ***Gestión y Planificación***, los directivos se centran en la planificación estratégica y la gestión de recursos, mientras que los padres valoran la inclusión de valores sólidos y los especialistas destacan la adaptación curricular a las necesidades individuales.

Tabla 3

Citas que justifican la gestión y planificación

Directivos	Especialistas	Padres de familia
Participamos activamente en la planificación estratégica para mejorar la calidad educativa.	Nuestras prácticas pedagógicas están centradas en adaptarse a las necesidades individuales	Esperamos que la educación de nuestros hijos incluya la enseñanza de valores sólidos.

En conclusión, la participación activa en la planificación estratégica para mejorar la calidad educativa es fundamental para garantizar un entorno educativo ajustados a las necesidades específicas de cada estudiante. Al centrar las prácticas pedagógicas en estas necesidades, se garantiza que cada estudiante obtenga la atención y el apoyo necesarios para su desarrollo completo. Además, al integrar la enseñanza de valores sólidos en la educación, no solo se promueve el crecimiento académico, sino también la formación como ciudadanos responsables y éticos.

Sobre el *desarrollo curricular*, los directivos y especialistas coinciden en la importancia de la innovación pedagógica y la evaluación del aprendizaje. Los padres, por su parte, enfatizan la comunicación abierta para asegurar un ambiente educativo óptimo.

Tabla 4

Citas que justifican el desarrollo curricular

Directivos	Especialistas	Padres de familia
Utilizamos tecnologías avanzadas para mejorar la enseñanza y evaluación de nuestros estudiantes	La formación continua es esencial para implementar metodologías innovadoras.	Valoramos la comunicación abierta con los docentes para asegurar un ambiente educativo óptimo.

En conclusión, la institución educativa utiliza tecnologías avanzadas para mejorar la enseñanza y evaluación de sus estudiantes, asegurando que el proceso educativo sea eficiente y efectivo. La formación continua del personal docente es esencial para implementar metodologías innovadoras que enriquezcan el aprendizaje y mantengan a la vanguardia las prácticas educativas.

Respecto a la *relación comunidad educativa*, todos los grupos valoran la comunicación y colaboración dentro de la comunidad educativa, aunque los padres también resaltan su compromiso activo en las actividades escolares.

Tabla 5

Citas que justifican la relación comunidad educativa

Directivos	Especialistas	Padres de familia
La clave está en la comunicación fluida y la colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa.	Fomentamos la colaboración con otras instituciones para enriquecer el ambiente educativo.	Estamos comprometidos en apoyar con recursos y tiempo las actividades escolares para el beneficio de todos.

En conclusión, la institución entiende que el éxito depende de una comunicación efectiva y de la cooperación entre todos los integrantes de la comunidad educativa. Fomentar la cooperación con otras instituciones permite enriquecer el ambiente educativo, aportando diversas perspectivas y recursos que benefician a todos los involucrados.

Acerca de la *formación docente*, los directivos y especialistas subrayan la necesidad de capacitación continua para los docentes, mientras que los padres esperan que los docentes estén actualizados en sus prácticas educativas.

Tabla 6

Citas que justifican la formación docente

Directivos	Especialistas	Padres de familia
Promovemos la capacitación docente para implementar mejoras continuas en nuestras prácticas.	La formación continua es esencial para que nuestros docentes implementen metodologías innovadoras.	Los docentes deben estar actualizados para beneficiar la educación de nuestros hijos.

En conclusión, la institución promueve activamente la capacitación docente como un medio para implementar mejoras continuas en sus prácticas educativas. Reconocen que la formación continua es esencial para que los docentes puedan adoptar metodologías innovadoras que aporten valor al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Finalmente, sobre las *expectativas educativas*, la integración de valores educativos es una preocupación común entre directivos, especialistas y padres, cada uno desde su perspectiva única dentro de la comunidad educativa.

Tabla 7

Citas que justifican las expectativas educativas

Directivos	Especialistas	Padres de familia
Buscamos integrar valores sólidos en la educación que ofrecemos.	Se siembra desde los valores hasta la enseñanza que deben tener para su profesión.	Como padres, esperamos que la educación de nuestros hijos incluya la enseñanza de valores sólidos y buenos hábitos.

Por último, la institución busca integrar valores sólidos en la educación que ofrece, entendiendo que estos son fundamentales tanto para el desarrollo personal como profesional de los estudiantes. Desde una base sólida de valores, se cultivan las enseñanzas necesarias para que los alumnos se desarrollen plenamente en sus futuras profesiones.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Sobre el objetivo general, Describir la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. La percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en la UGEL se muestra positiva en términos de participación y gestión de APAFA, con un enfoque en la colaboración y comunicación efectiva entre padres y administración escolar. Esto se alinea con los resultados de Parra (2022), donde la percepción interna es favorable. Similar a Cueto y Tito (2020), los resultados indican que la comunidad educativa valora la mejora de infraestructura y recursos, lo que contribuye a una percepción moderada a positiva de la calidad del servicio educativo.

Estos resultados concuerdan con la propuesta de Senlle y Gutiérrez (2005) sobre la necesidad de implementar modelos de calidad de servicio que optimicen el proceso educativo, y con De la Orden Hoz citado por Ropa (2014), que destaca la combinación de funcionalidad, eficacia y eficiencia.

Sobre el objetivo específico 1, describir cómo es la gestión educativa para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. La gestión educativa en una UGEL se caracteriza por la colaboración entre directivos, docentes, la comunidad escolar, y la planificación estratégica. Esto refleja las conclusiones de Espinosa et al. (2017), donde la gestión efectiva es clave para alinear las políticas educativas con las expectativas de los estudiantes.

Los resultados también destacan la gestión eficiente de recursos y la rendición de cuentas, aspectos que Flores et al. (2020) identificaron como esenciales para una percepción positiva de la calidad educativa.

La gestión educativa en una UGEL se caracteriza por la colaboración entre directivos, docentes y la comunidad escolar, planificación estratégica y gestión eficiente de recursos, reflejando las teorías de Carro et al (2022) y Pita (2021) sobre la integración de múltiples aspectos y la responsabilidad compartida en la gestión educativa.

Acerca del objetivo específico 2, describir cómo es el desempeño laboral para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. El desempeño laboral en una UGEL, incluyendo la

capacitación continua de los docentes y la gestión eficiente de recursos, se percibe positivamente y tiene un impacto directo en la calidad del servicio educativo, alineándose con los hallazgos de Lizana (2021) y Aguirre (2022). La percepción de un liderazgo fuerte y proactivo, así como la implementación de metodologías pedagógicas innovadoras, refuerza la relación entre desempeño laboral y percepción de calidad.

El desempeño laboral en una UGEL incluye la formación continua de los docentes y la gestión eficiente de los recursos, alineándose con las ideas de Barrientos et al. (2021) y Castro (2021) quienes destacan la relevancia de la formación continua y las habilidades tecnológicas para un desempeño óptimo.

Sobre el objetivo específico 3, describir la gestión de los aprendizajes para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. La gestión de los aprendizajes en la UGEL incluye la implementación de diversas estrategias pedagógicas y la incorporación de tecnología en el aula, alineándose con los hallazgos de Parra (2022) sobre la relevancia de la mediación pedagógica.

La capacitación constante de los docentes y la evaluación continua del aprendizaje, resaltadas en los resultados, refuerzan la relación entre gestión de aprendizajes y satisfacción estudiantil, como lo encontró Flores et al. (2020).

La gestión de los aprendizajes en la UGEL incluye la implementación de diversas estrategias pedagógicas, la integración de tecnología y la evaluación continua del aprendizaje, reflejando las teorías de Baque y Portilla (2021) y Segarra et al (2023) sobre la necesidad de un aprendizaje significativo y un ambiente motivador.

Acerca del objetivo específico 4, describir cómo se gestiona la infraestructura para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. La gestión de la infraestructura en una UGEL, incluyendo la mejora de instalaciones y la gestión eficiente de recursos financieros, es vista como un componente clave para la calidad educativa, similar a los hallazgos de Cueto y Tito (2020). La importancia de mantener y mejorar las instalaciones escolares, así como la implicancia activa de la comunidad educativa en la administración de recursos, refuerza la relación directa y significativa identificada por Lizana (2021) entre administración de recursos y la excelencia del servicio educativo.

La administración de la infraestructura en la UGEL incluye la mejora de instalaciones y la administración eficaz de los recursos financieros, reflejando las ideas de Rasheed (2020) y Coelho et al. (2021) sobre la importancia de una infraestructura adecuada para optimizar el servicio educativo y el rendimiento estudiantil.

V. CONCLUSIONES

Primera. La comunidad educativa en la UGEL, Lima 2024, percibe la calidad del servicio de manera positiva, destacando la colaboración activa y efectiva de APAFA, así como la comunicación fluida entre padres y la administración escolar. Estas interacciones han facilitado mejoras significativas en la infraestructura y los recursos educativos, lo que ha fortalecido la comunidad escolar y ha mejorado la experiencia educativa en general. La percepción favorable se basa en la capacidad de la UGEL para satisfacer las expectativas de los usuarios, lo que refuerza la importancia de un enfoque integral y participativo en la gestión educativa.

Segunda. La gestión educativa en la UGEL, Lima 2024, se caracteriza por una colaboración efectiva entre directivos, docentes y la comunidad escolar. La planificación estratégica y la participación de comités de gestión en la elaboración de documentos de gestión reflejan un enfoque integral y coordinado. La claridad en la administración de recursos y la rendición de cuentas son elementos claves que han contribuido a mantener la confianza de la comunidad educativa. Este enfoque colaborativo y transparente en la gestión educativa ha sido fundamental para optimizar la percepción sobre la calidad del servicio educativo.

Tercera. El desempeño laboral en la UGEL, Lima 2024, se percibe de manera positiva, en gran parte debido a la formación constante de los docentes y la administración efectiva de recursos. La comunidad educativa valora el liderazgo fuerte y proactivo de los directivos, así como la implementación de metodologías pedagógicas innovadoras. Estas acciones han mejorado significativamente la percepción de la excelencia del servicio educativo, demostrando que el desarrollo profesional y el compromiso con la mejora continua son esenciales para un desempeño laboral de alta calidad.

Cuarta. La gestión de los aprendizajes en la UGEL, Lima 2024, se enfoca en la implementación de diversas estrategias pedagógicas, la integración de tecnología en el aula y la evaluación continua del aprendizaje. Estos enfoques han creado un ambiente de aprendizaje atractivo y motivador, permitiendo a los estudiantes explorar sus intereses y aplicando lo

aprendido en situaciones reales. La formación continua de los docentes en nuevas metodologías pedagógicas ha sido fundamental para mantener la calidad de la enseñanza y ha mejorado significativamente la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad del servicio educativo.

Quinta. La gestión de la infraestructura en la UGEL, Lima 2024, se percibe como un componente clave para la calidad del servicio educativo. La mejora constante de las instalaciones escolares y la gestión eficiente de los recursos financieros han sido fundamentales para asegurar un entorno de aprendizaje seguro, cómodo y efectivo. La participación activa de todos los miembros de la comunidad escolar en la gestión de recursos ha sido esencial para satisfacer las necesidades de los estudiantes y el personal, lo que ha contribuido a una percepción positiva de la calidad del servicio educativo.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera. Mantener y fortalecer la colaboración con la Asociación de Padres de Familia (APAFA), promoviendo su participación en la toma de decisiones y en proyectos de mejora escolar.
- Segunda. Continuar y profundizar en la planificación estratégica participativa que involucra a directivos, docentes y la comunidad escolar, asegurando que todas las partes interesadas contribuyan y se beneficien de los planes de mejora.
- Tercera. Implementar programas de desarrollo profesional continuo para los docentes, enfocándose en nuevas metodologías pedagógicas, uso de tecnología educativa y competencias específicas para mejorar su desempeño en el aula.
- Cuarta. Promover la integración de herramientas y recursos tecnológicos en el proceso de enseñanza y aprendizaje, asegurando que tanto docentes como estudiantes estén capacitados para utilizarlos de manera efectiva.
- Quinta. Priorizar la inversión en la mejora y el mantenimiento de las instalaciones escolares, asegurando que las condiciones físicas de las escuelas apoyen un entorno de aprendizaje seguro y efectivo.

REFERENCIAS

- Aguirre, M.(2022). *Percepción y satisfacción de la calidad de servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos de una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018* [Tesis doctoral, Universidad Marcelino Champagat]. https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3348/9.Aguirre%20Garayar_Tesis_Doctorado_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias, E, et.al (2023). *El estado de la educación en América Latina y el Caribe 2023. Banco Interamericano de desarrollo, división de educación. Nota técnica N° IDB-TN-02708.*
<https://publications.iadb.org/es/el-estado-de-la-educacion-en-america-latina-y-el-caribe-2023>
- Baque, G y Portilla, G (2021). El aprendizaje significativo como estrategia didáctica para la enseñanza aprendizaje. *Revista polo del conocimiento*, 5(6). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927035>
- Barrientos, P. (2021). Desempeño profesional de los docentes en la educación básica. *Revista sistemática*, 1(12).
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/PAIAN/article/view/1649/2375>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Person.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Caballero. G (2021). Las actividades lúdicas para el aprendizaje. *Revista polo del conocimiento*, 4(6).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926973>
- Carro, A. (2022). Gestión educativa y colectivos escolares durante la pandemia de la covid-19. *Revista latinoamericana de estudios educativos*, 3(52).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-878X2022000300393&lang=es
- Cardoni, J y Roselli, N (2023). *Proposal of an Analytical Model on Collaborative Learning Articles Published in The Last Five Years. Edited by universidad san ignacio de loyola - usil, school of health sciences, psychology degree program, 2023.* http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v11n2/en_2310-4635-pyr-11-02-e1828.pdf

- Castro, W. (2021). Development for Technology Integration in Higher Education. *Cuadernos de investigación educativa*, 2(12).
<https://www.redalyc.org/journal/4436/443670378006/443670378006.pdf>
- Cervantes, V. (2018). Calidad de servicios en una Institución educativa superior. En la ciudad de barranquilla. *Ciencias administrativas*, 11(28).
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Coelho, J, et.al (2021). Infraestrutura escolar e investimentos públicos em Educação no Brasil: a importância para o desempenho educacional. *Revista Rio de Janeiro*, 113(29).
<https://www.scielo.br/j/ensaio/a/w9HwRXMQ3FVZ9fzJJKBgLLt/?lang=pt>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad de servicio educativo en Instituciones educativas privadas. *Producción y gestión. Revista industrial data* 23(1), 165-187.
<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Cruz, C. y Santo, O. (2021). La gestión de los directivos y la calidad de servicio educativo del colegio San Antonio Marianista, Bellavista, Región Callao. *Revista Journal of the academy*, (4).
<https://www.journalacademy.net/index.php/revista/article/view/50/34>
- Cruz, L , et.al (2021). Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. *Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Ceará (UECE)*, 3(6). <https://www.redalyc.org/journal/5858/585868284007/>
- Educ.soc(2015). Nueva gestión pública y educación: elementos teóricos y conceptuales para el estudio de un modelo de reforma educativa global, 36(132).
https://es.search.yahoo.com/search;_ylt=AwrO_RYi95lmcsAMxm5U04lQ;_ylc=X1MDMTM1MTlwOTgxMgRfcgMyBGZyA21jYWZlZQRmcjldc2ltdG9wBGdwcmlk
- Espinosa, E. (2017). Estudiantes: Sus percepciones sobre la calidad educativa y su importancia para el compromiso social universitario. *Revista Gestao Universitaria na Americana Latina – GUAL*.
<https://www.redalyc.org/pdf/3193/319354295015.pdf>
- Flores, J. (2020). Percepción de la calidad y satisfacción en discentes de la escuela de administración de la UNAJMA - Apurimac 2019. *Revista*

- ciencia y tecnología para el desarrollo* 6(12), 30-38.
<http://dx.doi.org/10.37260/rctd.v6i12.173>
- Gonzales, J. (2022). Teacher Training: The Link Between Academic Performance and Success in Professional Practice. *Praxis & Saber*. 35(13).
<https://www.redalyc.org/journal/4772/477275098001/477275098001.pdf>
- Gonzales, Y. (2022). Habilidades directivas: Bases de liderazgo organizacional. *Revista South Florida Journal of development*, 4(3). DOI: 10.46932/sfjdv3n4-029
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicio: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Diaz de Santos.
[/https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w20725w/marketing-y-gestion-de-servicios-christian-grnroos_.pdf](https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w20725w/marketing-y-gestion-de-servicios-christian-grnroos_.pdf)
- Gutiérrez, P. y Romero, D. (2021). Evolución del modelo de mejora continua en la atención al cliente: una revisión de la literatura científica los últimos 10 años [Trabajo de investigación para optar el grado de bachiller en ingeniería industrial].
- Hernández, A. (2018). *Metodología de la Investigación científica*. Editorial: área de innovación y desarrollo, S.L. <http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial: Mc. Graw Grill. <http://repositorio.ucsh.cl/bitstream/handle/ucsh/2792/metodologia-de-la-investigacion.pdf?sequence=1>
- Inquilla, J y Chaina, F (2019). Factors related to the level of perceived quality of academic and administrative services by users: case of the national university of the Altiplano, Puno, Perú. *Revista Open Access Library Journal*, 7(6). https://www.scirp.org/pdf/OALibJ_2019070414073496.pdf
- Lizana, C. (2021). La gestión de recursos y su relación con la calidad del servicio educativo en el colegio Trilce Santa Anita. Lima-2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6006/Consuelo%20Soledad%20LIZANA%20CHACCHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINEDU (2021). *Estándares de la calidad educativa: aprendizaje, gestión escolar, desempeño profesional e infraestructura*. Ecuador.

- <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/PEC-01-Modelo-Ecuatoriano-de-Calidad-y-Excelencia-Anexo-1.pdf>
- Nieves, C, et.al (2023). Eficiencia de la inversión pública en educación en el Perú, 2016-2022: Un análisis comparativo por regiones. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. 1(15). <https://www.redalyc.org/journal/4498/449877649006/>
- Mohedano, E, et.al (2022). SERVQUAL Model to Measure the Service Quality of Logistics Operators. metropolitan technological institute. *Magazine CEA*. 19(9). <https://www.redalyc.org/journal/6381/638174353001/>
- Objetivos de desarrollo sostenible (ODS, 2023). Educación de calidad: por qué es importante. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp>
- OCDE (2022). Estudios económicos de la Organización para la cooperación y el desarrollo económico, (4).OECD ilibrary. [efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oecd-ilibrary.org/deliver/8b913f19-es.pdf?itemId=%2Fcontent%2Fpublication%2F8b913f19-es&mimeType=pdf](https://www.oecd-ilibrary.org/deliver/8b913f19-es.pdf?itemId=%2Fcontent%2Fpublication%2F8b913f19-es&mimeType=pdf)
- Oria, V.(1998). *ISO 9000, Calidad en los servicios educativos*. Mejicana de ediciones, S.A de C.V. <https://elibro.net/es/ereader/biblioua/72682>
- Paco, W y Salazar, J (2024). *Infraestructura e infoestructura del gobierno digital y la administración pública en un gobierno local*. Editorial inudi. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/157/300/403>
- Parra, J (2022). Percepciones internas y externas sobre calidad de educación en línea. *Revista electrónica Educare*, 2(826). DOI: <https://doi.org/10.15359/ree.26-2.24>
- Posso, R. (2021). Educational management: Key factor in the implementation of the physical education curriculum. *Venezuelan Management Magazine*, 26(5), 232-247. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36442/39099>
- Rasheed, A et.al (2020). The Impact of School Infrastructure on Professional Learning Community and Teaching Practices: A Systematic Literature Review Framework for Maldivian Schools. *Palarch's journal of achaeology of egypt Egyptology*, 9(17). <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/5224/5152>

- Riffo, R (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los chorrillos. *Instituto internacional de investigación y desarrollo tecnológico. INDECT*, (4).
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Rogala, P. y Wawak, S. (2021). Quality of the ISO 9000 series of standards-perceptions of quality management experts. *Magazine International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(3).
<https://www.mendeley.com/catalogue/9a742cb4-b2de-3f3d-be44-72ee6983a89a/>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*, 4 (6).
- Salamanca, I. y Badilla, M. (2023). Percepción de la comunidad educativa sobre la estimulación de las habilidades para el siglo XXI. *Revista electrónica de investigación educativa*, 3(25).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412023000100103&lang=es
- Sánchez, M y Delgado, J (2021). Gestión educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones educativas. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina, México*, 2(4).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/196/255>
- Santos, R. (2020). *¿Cómo elaborar un proyecto de investigación?* Instituto Mexicano de contadores públicos.
<https://es.bookmate.com/books/lcpFq2Fn>
- Segarra, S. (2023). El aprendizaje significativo en la educación actual: Una reflexión desde la perspectiva crítica. *Revista Educare*, 1(27).
https://www.researchgate.net/publication/370357507_El_aprendizaje_significativo_en_la_educacion_actual_una_reflexion_desde_la_perspectiva_critica
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Ediciones Diaz de Santo.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- United nations educational, scientific and cultural organizaion (Unesco, 2022). El derecho a la educación. Del acceso al empoderamiento. Estrategia de la UNESCO para la igualdad de género en y a través de la educación

2019-2025.V(42) n°167.

<https://www.unesco.org/es/right-education>

DOI: <https://doi.org/10.14482>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de categorización

AMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORÍAS
Gestión pública	La percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicios en una UGEL es fundamental para elevar los estándares de calidad y cerrar brechas en el sector educación.	¿Cómo se realiza la gestión educativa para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024?	Describir la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024	Describir cómo es la gestión educativa para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024	Calidad de servicio	Gestión educativa
		¿Cuál es el desempeño profesional para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024?		Describir cómo es el desempeño laboral para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024		Desempeño profesional
		¿Cómo influye la infraestructura		Describir la gestión de los		Aprendizaje

		para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio?		aprendizajes para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024		
		¿Cómo se desarrollan los aprendizajes para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024?		Describir cómo se gestiona la infraestructura para la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024		Infraestructura

DISEÑO PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	ESPECIALISTA DE LA UGEL	DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	PADRES DE FAMILIA
Gestión educativa	PARTICIPACIÓN EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	1. ¿Lo convocan a ud. para realizar la participación en la planificación estratégica?	1. ¿Le solicitan información para la elaboración del plan estratégico de la UGEL?	1. ¿Cómo participa ud. en la planificación estratégica de la Institución Educativa?
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2. ¿Cómo se realiza la gestión administrativa en la UGEL?	2. ¿Cómo manejan las tareas administrativas en su Institución Educativa?	2. ¿Cómo se administra la Institución Educativa?
	PEDAGÓGICO (PROGRAMACIÓN) CURRICULAR	3. ¿Cómo se realiza la programación curricular en la UGEL?	3. ¿Cómo planifican el currículo en su Institución Educativa?	3. ¿Cómo deciden qué enseñar en la Institución Educativa?
	PROTOCOLO DE CONVIVENCIA ESCOLAR	4. ¿Cuáles son los protocolos de convivencia en la UGEL?	4. ¿Qué medidas siguen para resolver conflictos en su Institución Educativa?	4. ¿Cómo manejan los problemas en la Institución educativa?
	RELACIÓN DE LA INSTITUCIÓN CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA	5. Basándose en su experiencia, ¿Cómo es la relación de la UGEL con las Instituciones Educativas?	5. ¿Cómo describirías la relación de tu Institución educativa con la comunidad?	5. ¿Cómo se llevan los docentes y la Institución educativa con la comunidad?

DESEMPEÑO PROFESIONAL	DOMINIO DISCIPLINAR	6. ¿Qué conocimientos y habilidades deben tener los docentes en la Institución Educativa de su jurisdicción?	6. ¿Cuál es el dominio disciplinar requerido para el docente de su Institución Educativa?	6. ¿Qué habilidades necesitan los docentes en la Institución Educativa?
	GESTIÓN DE APRENDIZAJE	7. ¿Cómo se gestiona el aprendizaje en las Instituciones Educativas?	7. ¿Cómo organizan y supervisan el proceso de enseñanza aprendizaje en su Institución Educativa?	7. ¿Cómo se asegura la Institución Educativa de que los estudiantes están aprendiendo?
	DESARROLLO PROFESIONAL DEL DOCENTE	8. ¿Cómo se promueve el desarrollo profesional de los docentes en su jurisdicción?	8. ¿Cómo apoyan el desarrollo profesional del docente en su Institución Educativa?	8. ¿Cómo los docentes aprenden más cosas para enseñar mejor?
	COMPROMISO ÉTICO	9. Según su experiencia, ¿Cuál es el compromiso ético de los docentes en su jurisdicción?	9. ¿Cómo se refleja el compromiso ético en el trabajo de los docentes de su Institución Educativa?	9. ¿Cómo describiría la responsabilidad moral de los docentes en la Institución Educativa?
APRENDIZAJE	LOGROS DE APRENDIZAJE	10. ¿Cómo se logra los aprendizajes esperados de los estudiantes en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	10. ¿Cómo se asegura que los estudiantes de su Institución alcancen los logros de aprendizaje?	10. ¿Cómo hacen que los estudiantes aprendan en la Institución Educativa?

	ESTANDARES DE APRENDIZAJE	11. Según su experiencia, ¿Cuáles son los estándares de aprendizaje en su jurisdicción?	11. ¿Cuáles son los criterios de aprendizaje que usas en su Institución Educativa?	11. ¿Qué cosas deben aprender los estudiantes en la Institución educativa, desde su punto de vista?
	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE PROGRESO	12. ¿Cómo se evalúa el progreso de los estudiantes en su jurisdicción?	12. ¿Cómo determinan si los estudiantes están avanzando como se espera en su Institución educativa?	12. ¿Cómo saben si los estudiantes están aprendiendo lo que deben en la Institución Educativa?
INFRAESTRUCTURA	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	13. ¿Cómo se gestiona la infraestructura de las Instituciones Educativas en su jurisdicción?	13. ¿Cómo se mantiene o mejora la infraestructura en su Institución Educativa?	13. ¿Cómo mantienen todo en orden y funcionando en la Institución Educativa?
	GESTIÓN DE RECURSOS	14. ¿Cómo se gestionan los recursos en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	14. ¿Cómo administran el dinero y otros recursos en su Institución Educativa?	14. ¿Cómo se gestionan los recursos en la Institución educativa?
	GESTIÓN DE SERVICIOS	15. ¿Cómo se gestionan los servicios e instalaciones en las Instituciones educativas de su jurisdicción?	15. ¿Cómo se encargan de los servicios en su Institución Educativa?	15. ¿Cómo se encargan de los servicios y las instalaciones en la Institución Educativa?

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA ESPECIALISTA DE LA UGEL

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

La idea de esta información es conocer más acerca de su concepto sobre la calidad de servicio educativo. La información que se obtenga contribuirá como aporte a la investigación realizada. Tus datos personales no serán revelados y solo usaremos información de carácter demográfico para clasificar la información.

En esta parte se planteará preguntas que se podrá responder abiertamente y relatar experiencias o ejemplos para el aporte de mayores detalles:

Sexo: M

Tiempo de servicio:

Cargo actual:

Tiempo en el cargo:

1. ¿Lo convocan a ud. para realizar la participación en la planificación estratégica?
.....
2. ¿Cómo se realiza la gestión administrativa en la UGEL?
.....
3. ¿Cómo se realiza la programación curricular en la UGEL?
.....
4. ¿Cuáles son los protocolos de convivencia en la UGEL?
.....
5. Basándose en su experiencia, ¿Cómo es la relación de las Instituciones Educativas con la comunidad?
.....
6. ¿Qué conocimientos y habilidades deben tener los docentes en la Institución Educativa de su jurisdicción?
.....
7. ¿Cómo se gestiona el aprendizaje en las Instituciones Educativas?
.....
8. ¿Cómo se promueve el desarrollo profesional de los docentes en su jurisdicción?
.....
9. Según su experiencia, ¿Cuál es el compromiso ético de los docentes en su jurisdicción?
.....
10. ¿Cómo se logra los aprendizajes esperados de los estudiantes en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?
.....
11. Según su experiencia, ¿Cuáles son los estándares de aprendizaje en su jurisdicción?
.....
12. ¿Cómo se evalúa el progreso de los estudiantes en su jurisdicción?
.....
13. ¿Cómo se gestiona la infraestructura de las Instituciones educativas en su jurisdicción?
.....
14. ¿Cómo se gestionan los recursos en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?
.....
15. ¿Cómo se gestionan los servicios en las Instituciones educativas de su jurisdicción?
.....

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

La idea de esta información es conocer más acerca de su concepto sobre la calidad de servicio educativo. La información que se obtenga contribuirá como aporte a la investigación realizada. Tus datos personales no serán revelados y solo usaremos información de carácter demográfico para clasificar la información.

En esta parte se planteará preguntas que se podrá responder abiertamente y relatar experiencias o ejemplos para el aporte de mayores detalles:

Sexo: M

Tiempo de servicio:

Cargo actual:

Tiempo en el cargo:

1. ¿Le solicitan información para la elaboración del plan estratégico de la UGEL?
.....
2. ¿Cómo manejan las tareas administrativas en su Institución Educativa?
.....
3. ¿Cómo planifican el currículo en su Institución Educativa?
.....
4. ¿Qué medidas siguen para resolver conflictos en su Institución Educativa?
.....
5. ¿Cómo describirías la relación de tu Institución educativa con la comunidad?
.....
6. ¿Cuál es el dominio disciplinar requerido para el docente de su Institución Educativa?
.....
7. ¿Cómo organizan y supervisan el proceso de enseñanza aprendizaje en su Institución Educativa?
.....
8. ¿Cómo apoyan el desarrollo profesional del docente en su Institución Educativa?
.....
9. ¿Cómo se refleja el compromiso ético en el trabajo de los docentes de su Institución Educativa?
.....
10. ¿Cómo se asegura que los estudiantes de su Institución alcancen los logros de aprendizaje?
.....
11. ¿Cuáles son los criterios de aprendizaje que usas en su Institución Educativa?
.....
12. ¿Cómo determinan si los estudiantes están avanzando como se espera en su Institución educativa?
.....
13. ¿Cómo se mantiene o mejora la infraestructura en su Institución Educativa?
.....
14. ¿Cómo administran el dinero y otros recursos en su Institución Educativa?
.....
15. ¿Cómo se encargan de los servicios en su Institución Educativa?
.....

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA PADRES DE FAMILIA

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

La idea de esta información es conocer más acerca de su concepto sobre la calidad de servicio educativo. La información que se obtenga contribuirá como aporte a la investigación realizada. Tus datos personales no serán revelados y solo usaremos información de carácter demográfico para clasificar la información.

En esta parte se planteará preguntas que se podrá responder abiertamente y relatar experiencias o ejemplos para el aporte de mayores detalles:

Sexo: M

Tiempo de servicio:

Cargo actual:

Tiempo en el cargo:

1. ¿Cómo participa ud. en la planificación estratégica de la Institución Educativa?

.....
.....

2. ¿Cómo se administra la Institución Educativa?

.....
.....

3. ¿Cómo deciden qué enseñar en la Institución Educativa?

.....
.....

4. ¿Cómo manejan los problemas en la Institución educativa?

.....
.....

5. ¿Cómo se llevan los docentes y la Institución educativa con la comunidad?

.....
.....

6. ¿Qué habilidades necesitan los docentes en la Institución Educativa?

.....
.....

7. ¿Cómo se asegura la Institución Educativa de que los estudiantes están aprendiendo?

.....
.....

8. ¿Cómo los docentes aprenden más cosas para enseñar mejor?

.....
.....

9. ¿Cómo describiría la responsabilidad moral de los docentes en la Institución Educativa?

.....
.....

10. ¿Cómo hacen que los estudiantes aprendan en la Institución Educativa?

.....
.....

11. ¿Qué cosas deben aprender los estudiantes en la Institución educativa, desde su punto de vista?

.....
.....

12. ¿Cómo saben si los estudiantes están aprendiendo lo que deben en la Institución Educativa?

.....
.....

13. ¿Cómo mantienen todo en orden y funcionando en la Institución Educativa?

.....
.....

14. ¿Cómo se gestionan los recursos en la Institución educativa?

.....
.....

15. ¿Cómo se encargan de los servicios y las instalaciones en la Institución Educativa?

ANEXO 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. Por lo que se le solicita que tenga bien a evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación del contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que ésta midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem 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 categoría CALIDAD DE SERVICIO


Definición de la categoría: Hernández, et.al (2014) especialmente adecuados para comprender los significados que las personas atribuyen a sus experiencias.

Subcategoría	Código	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
GESTIÓN EDUCATIVA: El concepto de gestión está relacionado con liderazgo y administración, en el ámbito de la educación es un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que en la práctica es la aplicación de estrategias que permiten administrar en desarrollo de la educación (Carro, et.al,2022)	Participación en la planificación estratégica	1. ¿Lo convocan a ud. para realizar la participación en la planificación estratégica?	1	1	1	1	
	Gestión administrativa	2. ¿Cómo se realiza la gestión administrativa en la UGEL?	1	1	1	1	
	Pedagógico (programación) curricular	3. ¿Cómo se realiza la programación curricular en la UGEL?	1	1	1	1	
	Protocolo de convivencia escolar	4. ¿Cuáles son los protocolos de convivencia en la UGEL?	1	1	1	1	
	Relación de la institución educativa con la comunidad	5. En tu experiencia profesional, ¿cómo es la relación de los integrantes de la UGEL con las Instituciones Educativas?	1	1	1	1	

DESEMPEÑO PROFESIONAL: Es la acción relacionada a la práctica profesional del docente el cual se considera como adecuada e inadecuada y esto se logra a través de los años de experiencia (Barrientos, et.al, 2021)	Dominio disciplinar	6. ¿Qué conocimiento y habilidades debe tener los docentes en la Institución Educativa de su jurisdicción?	1	1	1	1	
	Gestión de aprendizaje	7. ¿Cómo se gestiona el aprendizaje en la Institución Educativa?	1	1	1	1	
	Desarrollo profesional del docente	8. ¿Cómo se promueve el desarrollo profesional de los docentes en su jurisdicción?	1	1	1	1	
	Compromiso ético	9. Según su experiencia, ¿cuál es el compromiso ético de los docentes en su jurisdicción?	1	1	1	1	
APRENDIZAJE: Adquisición de nuevos conocimientos con significado, comprensión crítica y la forma de usar estos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y en la solución de situaciones problemáticas (Baque y Portilla, 2021)	Logros de aprendizaje	10. ¿Cómo se logran los aprendizajes esperados de los estudiantes en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	1	1	1	1	
	Estándares de aprendizaje	11. Según su experiencia, ¿Cuáles son los estándares de aprendizaje de su jurisdicción?	1	1	1	1	
	Evaluación del nivel de progreso	12. ¿Cómo se evalúa el progreso de los estudiantes en su jurisdicción?	1	1	1	1	
INFRAESTRUCTURA: La potencia y la capacidad de una infraestructura son necesarios para asegurar la disponibilidad, estabilidad y el funcionamiento confiable de los sistemas gubernamentales (Paco, 2024)	Gestión de infraestructura	13. ¿Cómo se gestiona la infraestructura de las Instituciones Educativas en su jurisdicción?	1	1	1	1	
	Gestión de recursos	14. ¿Cómo se gestionan los recursos en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	1	1	1	1	
	Gestión de servicios	15. ¿Cómo se gestiona los servicios e instalaciones en las Instituciones educativas de su jurisdicción?	1	1	1	1	

Ficha de validación del juicio de experto

Nombre del instrumento	Percepción de la comunidad educativa sobre calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024
Objetivo del instrumento	El instrumento tiene como objetivo medir el nivel de percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024.
Nombre y apellidos del experto	Sebastián Sánchez Díaz
Documento de identidad	09834807

Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente Renacyt
Número telefónico	965745299
Firma	
Fecha	08.06.24

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. Por lo que se le solicita que tenga bien a evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación del contenido son:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que ésta midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem 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 categoría CALIDAD DE SERVICIO


Definición de la categoría: Hernández, et.al (2014) especialmente adecuados para comprender los significados que las personas atribuyen a sus experiencias.

Subcategoría	Código	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
GESTIÓN EDUCATIVA: El concepto de gestión está relacionado con liderazgo y administración, en el ámbito de la educación es un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que en la práctica es la aplicación de estrategias que permiten administrar en desarrollo de la educación (Carro, et.al,2022)	Participación en la planificación estratégica	1. ¿Lo convocan a ud. para realizar la participación en la planificación estratégica?	1	1	1	1	
	Gestión administrativa	2. ¿Cómo se realiza la gestión administrativa en la UGEL?	1	1	1	1	
	Pedagógico (programación) curricular	3. ¿Cómo se realiza la programación curricular en la UGEL?	1	1	1	1	
	Protocolo de convivencia escolar	4. ¿Cuáles son los protocolos de convivencia en la UGEL?	1	1	1	1	
	Relación de la institución educativa con la comunidad	5. En tu experiencia profesional, ¿cómo es la relación de los integrantes de la UGEL con las Instituciones Educativas?	1	1	1	1	

DESEMPEÑO PROFESIONAL: Es la acción relacionada a la práctica profesional del docente el cual se considera como adecuada e inadecuada y esto se logra a través de los años de experiencia (Barrientos, et.al, 2021)	Dominio disciplinar	6. ¿Qué conocimiento y habilidades debe tener los docentes en la Institución Educativa de su jurisdicción?	1	1	1	1
	Gestión de aprendizaje	7. ¿Cómo se gestiona el aprendizaje en la Institución Educativa?	1	1	1	1
	Desarrollo profesional del docente	8. ¿Cómo se promueve el desarrollo profesional de los docentes en su jurisdicción?	1	1	1	1
	Compromiso ético	9. Según su experiencia, ¿cuál es el compromiso ético de los docentes en su jurisdicción?	1	1	1	1
APRENDIZAJE: Adquisición de nuevos conocimientos con significado, comprensión crítica y la forma de usar estos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y en la solución de situaciones problemáticas (Baque y Portilla, 2021)	Logros de aprendizaje	10. ¿Cómo se logran los aprendizajes esperados de los estudiantes en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	1	1	1	1
	Estándares de aprendizaje	11. Según su experiencia, ¿Cuáles son los estándares de aprendizaje de su jurisdicción?	1	1	1	1
	Evaluación del nivel de progreso	12. ¿Cómo se evalúa el progreso de los estudiantes en su jurisdicción?	1	1	1	1
INFRAESTRUCTURA: La potencia y la capacidad de una infraestructura son necesarios para asegurar la disponibilidad, estabilidad y el funcionamiento confiable de los sistemas gubernamentales (Paco, 2024)	Gestión de infraestructura	13. ¿Cómo se gestiona la infraestructura de las Instituciones Educativas en su jurisdicción?	1	1	1	1
	Gestión de recursos	14. ¿Cómo se gestionan los recursos en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	1	1	1	1
	Gestión de servicios	15. ¿Cómo se gestiona los servicios e instalaciones en las Instituciones educativas de su jurisdicción?	1	1	1	1

Ficha de validación del juicio de experto

Nombre del instrumento	Percepción de la comunidad educativa sobre calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024
Objetivo del instrumento	El instrumento tiene como objetivo medir el nivel de percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024.
Nombre y apellidos del experto	Abraham Horna Rubio

Documento de identidad	06117267
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Coordinador
Número telefónico	954854415
Firma	
Fecha	16.07.24

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024. Por lo que se le solicita que tenga bien a evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación del contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que ésta midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem 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)

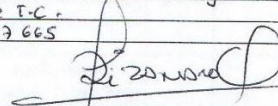
Matriz de validación del cuestionario de la categoría CALIDAD DE SERVICIO

Definición de la categoría: Hernández, et.al (2014) especialmente adecuados para comprender los significados que las personas atribuyen a sus experiencias.

Subcategoría	Código	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
GESTIÓN EDUCATIVA: El concepto de gestión está relacionado con liderazgo y administración, en el ámbito de la educación es un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que en la práctica es la aplicación de estrategias que permiten administrar en desarrollo de la educación (Carro, et.al,2022)	Participación en la planificación estratégica	1. ¿Lo convocan a ud. para realizar la participación en la planificación estratégica?	/	/	/	/	
	Gestión administrativa	2. ¿Cómo se realiza la gestión administrativa en la UGEL?	/	/	/	/	
	Pedagógico (programación) curricular	3. ¿Cómo se realiza la programación curricular en la UGEL?	/	/	/	/	
	Protocolo de convivencia escolar	4. ¿Cuáles son los protocolos de convivencia en la UGEL?	/	/	/	/	
	Relación de la institución educativa con la comunidad	5. En tu experiencia profesional, ¿cómo es la relación de los integrantes de la UGEL con las Instituciones Educativas?	/	/	/	/	
DESEMPEÑO PROFESIONAL: Es la acción relacionada a la práctica profesional del docente el cual se considera como adecuada e inadecuada y esto se	Dominio disciplinar	6. ¿Qué conocimiento y habilidades debe tener los docentes en la Institución Educativa de su jurisdicción?	/	/	/	/	
	Gestión de aprendizaje	7. ¿Cómo se gestiona el aprendizaje en la Institución Educativa?	/	/	/	/	

logra a través de los años de experiencia (Barrientos, et.al, 2021)	Desarrollo profesional del docente	8. ¿Cómo se promueve el desarrollo profesional de los docentes en su jurisdicción?	/	/	/	/
	Compromiso ético	9. Según su experiencia, ¿cuál es el compromiso ético de los docentes en su jurisdicción?	/	/	/	/
APRENDIZAJE: Adquisición de nuevos conocimientos con significado, comprensión crítica y la forma de usar estos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y en la solución de situaciones problemáticas (Baque y Portilla, 2021)	Logros de aprendizaje	10. ¿Cómo se logran los aprendizajes esperados de los estudiantes en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	/	/	/	/
	Estándares de aprendizaje	11. Según su experiencia, ¿Cuáles son los estándares de aprendizaje de su jurisdicción?	/	/	/	/
	Evaluación del nivel de progreso	12. ¿Cómo se evalúa el progreso de los estudiantes en su jurisdicción?	/	/	/	/
INFRAESTRUCTURA: La potencia y la capacidad de una infraestructura son necesarios para asegurar la disponibilidad, estabilidad y el funcionamiento confiable de los sistemas gubernamentales (Paco, 2024)	Gestión de infraestructura	13. ¿Cómo se gestiona la infraestructura de las Instituciones Educativas en su jurisdicción?	/	/	/	/
	Gestión de recursos	14. ¿Cómo se gestionan los recursos en las Instituciones Educativas de su jurisdicción?	/	/	/	/
	Gestión de servicios	15. ¿Cómo se gestiona los servicios e instalaciones en las Instituciones educativas de su jurisdicción?	/	/	/	/

Ficha de validación del juicio de experto

Nombre del instrumento	Percepción de la comunidad educativa sobre calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024
Objetivo del instrumento	El instrumento tiene como objetivo medir el nivel de percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024.
Nombre y apellidos del experto	Rommel Izandro Crispín
Documento de identidad	09554022
Área de experiencia en el área	Docencia
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente I.C.
Número telefónico	941 393 665
Firma	
Fecha	15.06.24

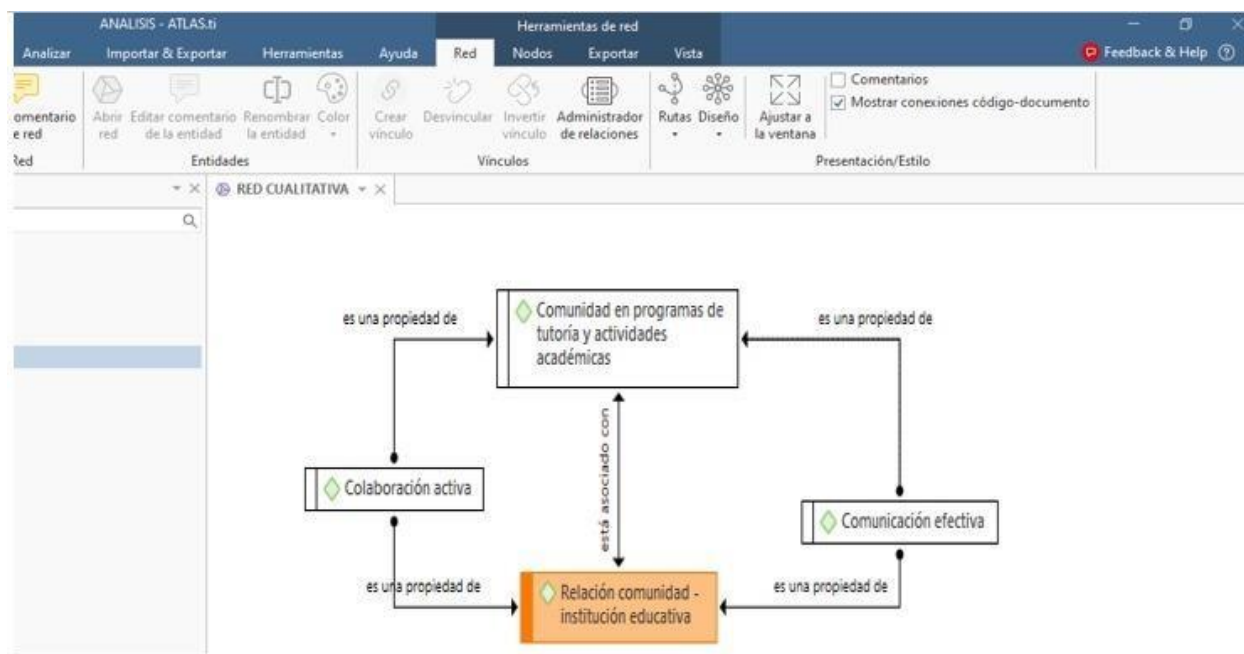
ANEXO 4

The screenshot shows the ATLAS.ti software interface. The main window displays a document titled "ENTREVISTADO N° 1" with the following text:

1. En función del tiempo ¿De qué manera llegan los recursos presupuestales a las unidades orgánicas?
El recurso de la UGEL llega aprobándose el Famoso Pía que se llama presupuesto institucional de apertura, que se da en el mes de diciembre del año anterior y eso tiene que ser antes de inicio del año posterior siguiente

2. ¿De qué manera se ejecutan los recursos presupuestales en las compras delegada?
El ... en la gestión de recursos de compra lo organiza, ejecuta en sí, el área de gestión administrativa, a través del equipo de logística, se supone y se tiene que entender que es de acuerdo a la necesidad de los colegios ¿no?, antes era a través de las famosas (estee) Unidades de Costeo que equivalían a las redes educativas, actualmente ese proceso no se esta llevando a cabo, son compras directas que a veces tienen problemas con los colegios, pues se

The interface includes a toolbar with tools like "Crear cita libre", "Asignar códigos", "Codificación in vivo", "Codificación rápida", "Buscar & Codificar", "Codificación de grupo focal", "Codificación de IA", "Renombrar", "Eliminar", "Desvincular", "Invertir vínculo", "Relación", "Editar comentario", "Frecuencias de palabras", "Conceptos", "Minería de opinión", and "Buscar documento". The left pane shows a project explorer with a search bar and a list of codes (18) such as "Administración de recursos y finanzas de...", "Colaboración con la dirección escolar par...", "Decisiones curriculares y malla curricular", etc. The right pane shows a list of linked codes and comments for the selected text.



ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: “Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio en una UGEL, Lima 2024”. Investigadora es: Lic. Elizabeth Dominguez Paz.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Percepción de la comunidad educativa sobre la cantidad de servicio en una UGEL, Lima 2024”, cuyo objetivo es realizar un estudio de caso sobre la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa de Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho - Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución en aplicación.

Procedimiento

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

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Percepción de la comunidad educativa sobre la calidad de servicio de una Unidad de Gestión Educativa, Lima 2024”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de la sede central de la institución. 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

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

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 el Investigador (a) (es) Elizabeth Dominguez Paz, email: edominguez05051@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Sebastián Sánchez Díaz email: ssanchezdi@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombres y apellidos..... Fecha y hora.....

Firma

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 6

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	2%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	preval.org Fuente de Internet	<1%