



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Educación
Unidad de Posgrado

La acreditación en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Superior Tecnológico Público “Victor Raul Haya de la Torre” Barranca. Región – Lima 2013

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Sandro Percy PALACIOS OLIVERA

ASESOR

Dra. Doris SÁNCHEZ PINEDO

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Palacios, S. (2020). *La acreditación en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Superior Tecnológico Público “Victor Raul Haya de la Torre” Barranca. Región – Lima 2013.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Sandro Percy Palacios Olivera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09794697
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Doris Sánchez Pinedo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06707373
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9981-073X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Rivera Muñoz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08742823
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Cabrejos Ramos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07972846
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Ofelia Santos Jiménez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25454259
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Luis Chavez Alvan
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07295790

Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.5.2. Calidad de la educación
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Autofinanciado
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Jr. José Gálvez 691 – Barranca Perú</p> <p>Coordenadas Decimales: Latitud: -10.7539967 Longitud: -77.7589408</p> <p>Coordenadas en Grados, Minutos y segundos: Latitud: 10°45'14,388" S Longitud: 77°45'32.186" O</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2014 – 2016
URL de disciplinas OCDE	<p>Educación general</p> <p>Nota: Comprende capacitación, pedagogía</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</p>



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 7-UPG-FE-2020

En la ciudad de Lima, a los 5 días del mes de marzo de 2020, siendo la 11:00 am, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada **LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE” BARRANCA. REGIÓN – LIMA 2013** para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **BUENO** con la calificación de **DIECISEIS (16)**

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación del Bach. **SANDRO PERCY PALACIOS OLIVERA.**

En señal de conformidad, siendo las 12:00 horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Dr. JORGE RIVERA MUÑOZ
Presidente

Dra. DORIS SÁNCHEZ PINEDO
Asesora

Mg. JUAN CARLOS CABREJOS RAMOS
Jurado Informante

Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ
Jurado Informante

Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN
Miembro del Jurado



INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

Nro. 184/FE-UPG/2019

Autoridad académica	Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez Directora (e)
Operador del programa informático de similitudes	Dr. Dante Manuel Macazana Fernández
Título de la tesis evaluada	LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013.
Grado a obtener	Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación
Autor de la tesis	Palacios Olivera, Sandro Percy
Fecha de recepción de la tesis	22-10-2019
Fecha de aplicación del programa informático de similitudes	23-10-2019
Software utilizado	Turnitin
Configuración del programa detector de similitudes	✓ Excluye coincidencias menor a 40 palabras ✓ Excluye citas ✓ Excluye bibliografía
Porcentaje de similitud	10% (Diez por ciento índice de similitud)
Fuentes originales de las similitudes encontradas	✓ otrasvoceseneducacion.org ✓ www.iesppmfgb.edu.pe ✓ institutovrht.blogspot.com ✓ es.scribd.com ✓ Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos ✓ www.monografias.com
Observaciones	Tesis evaluada contiene 135 páginas
Calificación de originalidad	Documento cumple con los criterios de originalidad, sin observaciones.
Fecha del informe	04-11-2019


Dr. Dante Manuel Macazana Fernández
Evaluador

//mdn


Dra. Ofelia Carmen Santos Jiménez
Directora (e)



AGRADECIMIENTOS

A todos mis profesores de post grado de MAESTRIA de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, especialmente a la Dra. Doris, por darme lo esencial en la investigación científica para la culminación del presente trabajo.

DEDICATORIA

A mis padres por encaminarme en el sendero de la vida.

A mis hijas: Elizabeth Ayleen y Alesia Kori, mi dedicación total.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Situación problemática.....	4
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general:.....	6
1.2.2. Problemas específicos:	6
1.3. Justificación de la investigación	7
1.4. Objetivo de la investigación	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	9
1.5. Fundamentación y formulación de las hipótesis.....	9
1.5.1. Hipótesis General:.....	10
1.5.2. Hipótesis Específicas:	10
1.5.3. Hipótesis Estadísticas	11
1.6. Identificación y clasificación de variable.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.1. Investigaciones Internacionales	15
2.1.2. Investigaciones Nacionales	22
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Acreditación	25
2.2.1.1 Conceptualización de la acreditación	25
2.2.1.2 Objetivos de la acreditación	26

2.2.1.3	La calidad en la acreditación institucional.	26
2.2.1.4	Misión y emprendimiento institucional.	27
2.2.1.5	Acercamiento a la acreditación	28
2.2.1.6	Fases del procedimiento de acreditación.	28
2.2.1.7	Aprobación y Registro de Entidades Evaluadoras.....	30
2.2.1.8	Estructura legal del Sistema de Evaluación de Desempeño Profesional del Profesorado Peruano.....	33
2.2.1.9	Sobre el debate y aprobación de los criterios de evaluación establecidos en el Marco de Buen Desempeño Docente.	35
2.2.1.10	Fines del Sistema de Evaluación del desempeño profesional docente peruano	37
2.2.2.	Calidad del servicio educativo	40
2.2.2.1	Concepción de la calidad del servicio educativo en el Perú ..	40
2.2.2.2	Concepto de calidad del servicio educativo.....	40
2.2.2.3	El concepto de calidad en la educación superior.....	44
2.2.2.4	El mejoramiento de la calidad de la educación.....	46
2.2.2.5	El proceso de la administración	49
2.2.2.6	Perfil del gerente educativo para una nueva administración	50
2.2.2.7	Teoría científica de la administración de Taylor	51
2.3.	Glosario de términos.....	52
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		58
3.1.	Operacionalización de Variables.....	58
3.2.	Tipificación de investigación	61
3.3.	Estrategia para la prueba de hipótesis.....	61
3.4.	Población y muestra	62
3.5.	Instrumento de recolección de datos	64
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		71
4.1.	Presentación, análisis e interpretación de los datos.....	71
4.2.	Contrastación de la prueba de hipótesis	83
4.2.1.	Proceso de la Prueba de Contrastación de la Hipótesis	83
4.3.	Discusión de los resultados	96

4.4. Adaptación de las decisiones.....	101
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Barras de la calidad del servicio educativo	72
Figura 2: Porcentaje de la calidad del servicio educativo	72
Figura 3: Barras sobre la Dimensión desempeño docente	74
Figura 4: Porcentaje de la dimensión desempeño docente	74
Figura 5: Barras sobre la dimensión gestión estratégica del director	76
Figura 6: Porcentaje de la dimensión gestión estratégica del director gestión estratégica del director	76
Figura 7: Barras sobre la dimensión soporte institucional	78
Figura 8: Porcentaje de la dimensión gestión estratégica del director	78
Figura 9: Barras sobre la dimensión opinión del alumno	80
Figura 10: Porcentaje de la dimensión opinión del alumno	80
Figura 11: Barras sobre la dimensión personal administrativo	82
Figura 12: Porcentaje de la dimensión personal administrativo	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Frecuencia de la calidad de servicio	71
Tabla 2: Frecuencia del desempeño docente sobre la calidad del servicio educativo	73
Tabla 3: Frecuencia de la gestión estratégica del director	75
Tabla 4: Frecuencia de la dimensión soporte institucional	77
Tabla 5: Frecuencia de la dimensión opinión del alumno.....	79
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión personal administrativo	81
Tabla 7: estadística inferencial de la variable acreditación y la calidad del servicio educativo	85
Tabla 8: Estadística inferencial del desempeño docente de la calidad del servicio educativo	87
Tabla 9: Estadística inferencial de gestión estratégica del director y la calidad del servicio educativo	89
Tabla 10: Estadística inferencial del soporte institucional y la calidad del servicio educativo	91
Tabla 11: Estadística Inferencial de Opinión del alumno y la Calidad del servicio	93
Tabla 12: Estadística inferencial del personal administrativo y la calidad del servicio educativo	95

RESUMEN

La investigación científica que hemos realizado es básica, correlacional no experimental, los factores de estudio son dos: la acreditación y la calidad del servicio educativo.

La población estuvo conformada por 30 docentes, 7 Personales administrativos y 168 estudiantes del ISTP: "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca y la muestra es de 30 docentes, 7 personales administrativos y 151 estudiantes respectivamente. El diseño de la investigación es transeccional, correlacional, causal. bivariada, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron cinco cuestionarios estructurados como medición y se refiere a los siguientes aspectos: opinión del Profesor sobre el Director, opinión del profesor sobre la calidad del servicio educativa, opinión del alumnado sobre el director, opinión del alumno sobre la calidad del servicio educativo y opinión del personal administrativo sobre la calidad del servicio educativo

De la variable acreditación se consideró cuatro dimensiones: gestión estratégica del director, desempeño docente, soporte institucional, opinión del alumno y opinión del personal administrativo. En cuanto a la variable calidad de servicio educativo se consideró dos dimensiones: satisfacción del servicio y eficiencia en el servicio

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, la acreditación se relaciona con la calidad del servicio educativo a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,748 que es BUENA. Por lo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo dice: La **acreditación** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

PALABRAS CLAVE: Acreditación - Calidad del Servicio Educativo I.E.S.T.P. Víctor Raúl Haya de la Torre - Barranca – Lima -2013

ABSTRACT

La investigación científica que hemos realizado es básica, correlacional no experimental, los factores de estudio son dos: la acreditación y la calidad del servicio educativo.

The population was made up of 30 teachers, 7 Administrative Personnel and 168 ISTP students: "Víctor Raúl Haya de la Torre" of Barranca and the sample is 30 teachers, 7 administrative personnel and 151 students respectively. The research design is translational, correlational, causal. bivariate, transversal. For the data collection, five structured questionnaires were prepared as measurements and refer to the following aspects: teacher's opinion on the principal, teacher's opinion on the quality of the educational service, student's opinion on the director, student's opinion on quality of the educational service and opinion of the administrative staff on the quality of the educational service

Four variables are considered in the accreditation variable: strategic management of the principal, teacher performance, institutional support, student opinion and opinion of the administrative staff. Regarding the variable quality of educational service, two dimensions are considered: service satisfaction and service efficiency

According to the statistical results obtained, accreditation is related to the quality of the educational service through Rho de Spearman, the level of significance being 95% lower than 0.05, with a correlation of 0.748 which is GOOD. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, as follows: The accreditation is related to the quality of the educational service of the I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" of Barranca Region Lima Provinces - Year 2013.

KEY WORDS: Accreditation - Quality of the Educational Service I.E.S.T.P. Víctor Raúl Haya de la Torre - Barranca - Lima -2013

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Somos una sociedad democrática en la que prevalece el estado de derecho y en la todos sus habitantes tienen derecho a tener calidad de vida no solo de salud y nutrición, de buena vivienda y trabajo digno sino y más que nada en la educación, con iguales oportunidades de vida para desarrollar su máximo potencial como seres humanos. Para ello tenemos un estado descentralizado, eficiente, ético y participativo al servicio de niños y adolescentes y ciudadanos.

Nuestra economía es dinámica, diversificada, de alto nivel tecnológico y equilibrado regionalmente. El país pretende favorecer la innovación, invierte en educación y tecnología para aprovechar competitivamente las oportunidades de la economía nacional y mundial para erradicar la pobreza y la pobreza extrema.

En este contexto la calidad del servicio educativo tiene capital importancia y la acreditación de las escuelas aún más, pero es la satisfacción de los beneficiarios (alumnos, docentes, directivos de las instituciones públicas) sobre el servicio lo que trabajaremos en esta investigación. El Proyecto Educativo Nacional al 2021 tiene la visión de que todos desarrollan su potencial desde la primera infancia, acceden al mundo letrado, resuelven problemas, practican valores, saben seguir aprendiendo, se asumen ciudadanos con derechos y responsabilidades y contribuyan al desarrollo de sus comunidades y del país combinando su capital cultural con su capital natural acorde con los avances mundiales y plantea sus objetivos dentro de los cuales el tema de la autoevaluación, la evaluación externa para posterior acreditación y certificación se convierten en el eje sostenible de la calidad educativa.

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria – CONEACES, en base a las funciones asignadas por la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación,

Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución Ministerial No. 0173-2008-ED del 28 de Marzo del 2008, presenta el Proyecto de Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación, para que los Institutos Pedagógicos, formadores de profesionales en educación, se adecuen a los mismos.

En concordancia con los principios orientadores y características prescritas por el SINEACE, los Institutos Superiores de Formación Docente deben implementar procesos de Aseguramiento de la Calidad con el fin de mejorar la calidad de sus procesos educativos, que garantice el cumplimiento de los Estándares mínimos hasta el logro de niveles óptimos con el establecimiento de mecanismos sólidos de autorregulación institucional y de mejoramiento continuo.

Para el CONEACES como órgano operador, asumir la responsabilidad encomendada, no solo ha permitido acoger una aspiración válida, sino además por cuanto el aseguramiento de la calidad como política pública establece las bases para mejorar la calidad educativa a través de procesos de evaluación, con el fin de que nuestras instituciones educativas con dominios cualificables se encaminen por umbrales de innovación y legitimación como garantía de desarrollo y sostenibilidad competitiva.

El Perú necesita unos 300 mil profesionales de carreras técnicas para satisfacer la demanda que existe en la minería, agro industria, textiles entre otros sectores de rápido crecimiento - Plan Bicentenario: Perú al 2021 – CEPLAN

No solo hay que mejorar la calidad de la oferta de educación técnica productiva y técnico superior, sino también adecuarla a las los requerimientos de la demanda laboral. Meta 14, Agenda de Competitividad 2012-2013.

Fomentar una cultura de evaluación y vigilancia social de la educación, con participación de la comunidad. Objetivo 12, Acuerdo Nacional: consensos

para enrumbar el Perú, 2014.

El número de IEST privados es mayor que los públicos en un 20%. Sin embargo, del total de IEST que han entrado al proceso de acreditación el número de públicos es más del doble que los privados. El 58% de los IEST públicos han iniciado su proceso de acreditación vs el 16% de los privados. Ese sentido es pertinente el trabajo de investigación que realizo.

La presente investigación consta de cuatro capítulos:

El **primero**, corresponde al planteamiento del problema en el cual se considera la formulación del problema, los objetivos, la justificación, la fundamentación y formulación de la hipótesis, la identificación y clasificación de variables.

El **segundo**, se refiere al marco teórico, en ella se presenta antecedentes de investigación, base teórica y definición de términos básicos.

El **tercero**, constituye la metodología de la investigación científica, aborda puntos como la operacionalización de las variables de investigación, tipificación de la investigación, estrategias de investigación, población e instrumentos de recolección de datos.

El **cuarto**, está referido al proceso de contratación de hipótesis; en este capítulo se expone la presentación, análisis e interpretación de los datos y los procesos de prueba de hipótesis.

El estudio finaliza con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

1.1. Situación problemática

La Constitución Política del Perú establece que el Estado peruano organiza el enfoque instructivo, al igual que administra su satisfacción y la naturaleza de la educación. El procedimiento de evaluación de la calidad instructiva para propósitos de acreditación depende de la Ley No. 28044, Ley General de Educación, que constituye que el Estado responde la tarea de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de Calidad Educativa, que cubre toda la región nacional. y reacciona con adaptabilidad a los atributos y especificidades de cada localidad de la nación. El marco funciona a través de oficinas de trabajo independientes, provistas de una rutina legal y autorizada que garantiza su libertad.

Desde la Ley N° 28740, se establece el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Evaluación de la Calidad Educativa - SINEACE, que espera asegurar a la sociedad que la población general y el sector privado I. ofrezcan una administración de calidad. Para ello, prescribe actividades para superar las deficiencias e insuficiencias que se distinguen en las consecuencias de las autoevaluaciones y las evaluaciones externas, con el motivo de mejorar las variables que se relacionan en el aprendizaje y la mejora de las aptitudes y habilidades que se esperan para lograr mejores dimensiones de capacidad. Experto y desempeño laboral.

El Sistema trata de mejorar el proceso de educación y aprendizaje, que se relaciona en el logro de las capacidades vitales de los alumnos para lograr mejores dimensiones de preparación académica y competente, según la ejecución del trabajo solicitado por las sustancias garantizadoras y por la colectividad en general.

El Consejo de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior No Universitaria - CONEACES, es un administrador de SINEACE, a cargo de caracterizar las razones, los indicadores y los principios de estimación para avalar en amplias organizaciones de educación avanzada no académicas a la

luz del día y privadas, dimensiones adecuadas de valor, así como potenciar el uso de las medidas citadas para su mejora. Los establecimientos de educación avanzada no universitaria incorporan las bases más altas de preparación de instructores, innovación y mano de obra.

La realidad del Sistema Educativo Peruano, específicamente de los Institutos de Educación Superior Tecnológico público de Lima provincias que depende orgánicamente de la Oficina de Dirección Nacional de Educación Secundaria y Superior Tecnológica del Ministerio de Educación, es una situación de crisis permanente en todo sus aspectos, de manera que esta situación se refleja en las carencia de trabajo en equipo, pésima enseñanza y gestión, docentes desactualizados, docentes y discentes divididos, falta de proyectos innovadores.

Además, es un tema especialmente crítico, en cualquier caso, mientras tanto, es una parte fascinante, actual y extraordinaria del procedimiento instructivo no universitario superior; y es particularmente cierto para las personas que desde hace bastante tiempo tienen la convicción, y una desilusión específica, de ver que la mejora del procedimiento instructivo innovador no universitario más alto en la nación no va de la manera en que podríamos quiero que lo haga Esto, sin lugar a dudas, es irritante y es en un punto con el objetivo final que numerosos instructores que trabajan en el nivel no universitario superior, nos impulsan y nos llevan a la actividad, a un esfuerzo por mejorar.

El CONEACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria), ha aumentado el entusiasmo por ciertos años en Perú, y lo ha hecho especialmente en la acreditación que se va a lograr, por más que razonablemente se pueda esperar, algún enfoque para mejorar la naturaleza del procedimiento instructivo y se ha ido para encontrar El mejor método para evaluar su calidad real.

Asimismo, la acreditación de fundaciones y vocaciones de expertos como una opción para cumplir con las pautas de calidad en las diversas dimensiones que conforman la organización y de esta manera garantizar una capacitación de calidad. Pero para hacer el cambio de una calidad educativa nada será fácil, ya que muchos docentes lo interpretan o están mal informados cuando se habla de la acreditación y certificación de la calidad educativa, piensan que muchas entidades superiores van a cerrarse o en todo caso serán excedentes, despedidos de carrera educativa

Para esto, se tiene que involucrar y sensibilizar a todos los actores de la institución: padres de familia, alumnos, docentes personal administrativo, todo esto quizá se torne interesante porque incentiva la curiosidad, la búsqueda y el esclarecimiento, un retoque está ahí y que sólo es cuestión de afrontarlo.

Cabe señalar también que el presupuesto anual designados por el MED, los recursos humanos, logísticos, carencia de alumnos, para todos los Instituciones Educativas del nivel superior no universitarios de Lima Provincias se ven limitadas, asimismo pero con esfuerzo para todos para una calidad educativa habremos conseguido nuestros propósitos primeros y el resto viene por sí solo. En ese sentido formulo lo siguiente:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

- ¿Cómo se relaciona la **acreditación** con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?

1.2.2. Problemas específicos:

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?

2. ¿Es la **gestión estratégica del director** un factor que se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?
3. ¿El **soporte institucional** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la **opinión del alumno** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?
5. ¿Es el **personal administrativo** un factor que se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?

1.3. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica, por la forma que aborda el problema: La acreditación en la calidad educativa en instituciones superiores de la Región Lima Provincias que debe brindar una educación de calidad para los alumnos, y comunidad en general. En consecuencia se demostró que la acreditación justifica significativamente en la calidad educativa en la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013

Los logros de nuestra investigación contribuirán a identificar los mecanismos para implementar una adecuada logística y así contribuir al mejoramiento de los servicios educativos de calidad en las diversas Instituciones Educativas

En esta investigación se analiza la calidad educativa, básica de toda gestión pública y privada hacia las metas deseadas y propuestas. En ella se clarifica que todo institución educativa superior no universitaria debe acreditarse debe moverse entre estas dos variables para lograr su cometido: saber trabajar en equipo, ser competitivos, promover, orientar, negociar y relacionarse con las personas; ser capaz al mismo tiempo de definir proponer y hacer lograr las tareas u objetivos.

- **Aporte social.** El conocimiento y la capacitación como capital humano se orienta a la administración, productividad, competitividad (APC), eficiencia, conciencia, identidad y democracia. Los servicios de calidad en la acreditación permitirán específicamente fortalecer el sistema educativo y orientar por lo tanto, hacia la mejora de la calidad humana.
- **Aporte práctico.** Para orientar adecuadamente los procesos de transformación progresiva de la acreditación, se hace necesario definir cuáles son las condiciones estructurales que conforman los estándares que serán revisadas, y cómo deben ser redefinidas para guiar la toma de decisiones que incremente la mejora en la **calidad del servicio educativo**. De esta manera se fundamenta el aporte práctico con la visualización objetiva de un conjunto de deficiencias, análisis y estrategias aplicables en nuestro sistema educativo.
- **Aporte teórico.** En el presente estudio proponemos un amplio fundamento teórico pertinente en el campo de la acreditación y la **calidad del servicio educativo**, que se sustenta con el nuevo conocimiento de relación significativa como resultado de la presente investigación, que servirán para realizar estrategias y programas estructurales que permitan afinar los actuales modelos de calidad.

Consideramos que esta investigación es un material de trabajo que refleja con seriedad, validez y confiabilidad la situación que viven, desde la perspectiva educacional de nuestra I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias en el año 2013.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo General

- Demostrar la relación que existe entre la **acreditación** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.

1.4.2. Objetivos Específicos:

1. Demostrar la relación que existe entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
2. Determinar la relación que existe entre la **gestión estratégica del director** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
3. Identificar la relación que existe entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
4. Determinar la relación que existe entre la **opinión del alumno** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
5. Establecer la relación que existe entre el **personal administrativo** en la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.

1.5. Fundamentación y formulación de las hipótesis

La Ley del SINEACE, define la acreditación como “el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa”.

El Reglamento de la Ley del SINEACE establece que la “acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes”, Su fugacidad y recarga esencialmente infieren otro procedimiento de autoevaluación y evaluación externa.

Mediante Resolución Directoral N° 0372-2007-ED, se aprobó la Directiva “Lineamientos Nacionales y Orientaciones Básicas 2008 para la Evaluación Institucional y el desempeño del formador en el aula, en la perspectiva del mejoramiento de la calidad de las Instituciones Superiores de Formación Docente Públicas y Privadas”. Claramente, la siembra del modo de vida de la evaluación y la calidad se ha relacionado en los establecimientos superiores de preparación de educadores. Las consecuencias de los formularios de autoevaluación, los planes de mejora, la evaluación por pares y los controles externos se han abierto, y deben estar relacionados con el análisis de brillo y el inicio de un procedimiento constante de progreso. En este sentido, propongo la teoría general que la acompaña:

1.5.1. Hipótesis General:

- La **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

1.5.2. Hipótesis Específicas:

1. Existe relación entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.
2. La **gestión estratégica del director** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.
3. Existe relación entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.
4. La **opinión del alumno** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.
5. El **personal administrativo** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

1.5.3. Hipótesis Estadísticas

De la hipótesis General

Hipótesis Alterna (Ha)

- La **acreditación** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

- La **acreditación** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

De la Hipótesis Específicas 1:

Hipótesis Alterna (Ha)

1. Existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

De la Hipótesis Específicas 2:

Hipótesis Alterna (Ha)

2. La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

La **gestión estratégica del director** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

De la Hipótesis Específicas 3:

Hipótesis Alterna (Ha)

3. Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

De la Hipótesis Específicas 4:

Hipótesis Alterna (Ha)

4. La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

La **opinión del alumno** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

De la Hipótesis Específicas 5:

Hipótesis Alterna (Ha)

5. El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

El **personal administrativo** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

1.6. Identificación y clasificación de variable

X: La Acreditación. Es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área o programa o carrera profesional que ha participado en un proceso de evaluación, teniendo como referente los estándares y criterios de

evaluación de la calidad educativa establecidas por el órgano superior. En el caso de las Instituciones de Formación docente, Institutos Superiores Tecnológicos y las Escuelas de Formación Artística, es el CONEACES la entidad encargada de otorgar la acreditación.

Y: Calidad del servicio educativo. “La calidad es el nivel óptimo de formación que deben de alcanzar las personas para enfrentar los retos de desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. El hecho de que la definición de “calidad de la educación” “constituya un vocablo relativo ha dado lugar a que las enunciaciones y aproximaciones efectuadas al respecto por las disímiles audiencias difieren entre sí. En ciertos casos se afilian los criterios de calidad a “rango” y “estatus”, considerando como “buenos centros” esos donde concurren alumnos de procedencia socioeconómica alta. En conclusión, una gran mayoría se engrandece definiendo la calidad en función de los resultados, entendiendo que son éstos los que verdaderamente definen la calidad de un centro. La calidad educativa es un concepto multidimensional, que puede ser operativizado en función de variables muy desemejantes. A continuación se relacionan algunas de las opciones frecuentemente utilizadas Garvín (1.984) y Harvey y Green (1993).

- **Variable Independiente** : Acreditación
- **Variable Dependiente** : Calidad del servicio educativo

V. Independiente = Acreditación

Variable cualitativa Ordinal

V. Dependiente = Calidad del servicio

Variable cualitativa Ordinal

Clasificación de las variables	Gestión Educativa	Calidad del servicio
Por la función que cumple en la hipótesis	Independiente	Dependiente
Por su naturaleza	Atributiva	Atributiva
Por la posesión de la característica	Continua	Continua
Por el método de medición	Cuantitativa	Cuantitativa
Por el número de valores que adquiere	Dicotómica	Dicotómica

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Son Existen numerosos contempladores precursores que pueden considerarse precursores del presente examen, a la luz del hecho de que la ansia de los investigadores sociales vive fundamentalmente en la necesidad de instrumentos para la acumulación de información, independientemente de si se trata de una estimación, un marco mental o una revisión. La encuesta de la escritura que hemos tenido la oportunidad de auditar nos da datos importantes. Entonces, nuevamente, con respecto a la naturaleza variable de la **calidad del servicio educativo** dada por el IEST, el material no es sin fondo. Esto se debe a la forma en que actualmente no existe una preocupación increíble por la mejora de la naturaleza de la administración que otorga a los Superiores Tecnológicos, pero también a diferentes tipos de establecimientos. Es más, los formularios de acreditación institucional están ocurriendo en las fundaciones estatales, lo que despierta a los especialistas para dirigir la investigación sobre este punto crítico.

Al inspeccionar el trabajo de investigación a nivel nacional y global, se descubrieron trabajos comparativos que consideramos esenciales para que se presenten como datos importantes para nuestro trabajo.

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Salas (2013), en su artículo titulado “La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México”, analiza la acreditación de los programas educativos y la percepción de su impacto en la gestión institucional. En este estudio, se plantearon como ejes de análisis la calidad del sistema educativo e institucional, las mejoras en la infraestructura, el desarrollo curricular y la gestión académica. Metodológicamente fue un estudio de caso desde una perspectiva cualitativa y como herramientas para

recabar información se aplicaron entrevistas a actores clave. Entre sus principales hallazgos se observa: 1) desde la percepción de sus actores, la inclusión de organismos acreditadores ha transformado la práctica docente y administrativa en la institución analizada y se destaca el uso de herramientas de planeación y gestión para sistematizar los procesos, y 2) la incorporación de indicadores incide directamente en la toma de decisiones. Es notorio que como efecto no deseado se plantea que, en la práctica, la calidad educativa es reducida al cumplimiento de indicadores y metas.

Título: Tesis para optar Maestría en Educación “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL Y LA AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN CNA”

Autor: Ingrid Blanco Hernández

País: Colombia - Cartagena D.T.Y C. Año: 2009.

Conclusión:

El motivo de la investigación fue estructurar, de manera participativa y de acuerdo, una demostración minuciosa de la administración para los establecimientos de educación superior. Para esto, fue importante utilizar el sistema Delphi como un procedimiento metodológico y utilizar estrategias medibles para aprobar la suposición de los especialistas que se interesaron en la investigación.

La información recopilada a través de la encuesta proporcionó los datos vitales para determinar algunas respuestas a los objetivos establecidos en el examen, en relación con el cual se introdujeron los fines.

En cualquier caso, el avance del trabajo permitió una cooperación crítica de especialistas en los temas de valor en la instrucción, la autoevaluación y la acreditación, debido a sus compromisos, era posible distinguir los entendimientos a los que llegaban, en la medida en que el área de un número específico de atributos de las reglas de autoevaluación, por los motivos de acreditación de la CNA, según demuestran los criterios de la administración necesaria propuesta. En aquellas circunstancias en las que no existía una

comprensión del 100%, era importante recurrir a una premisa hipotética para elegir el área de los atributos de conflicto en el modelo de comparación.

Los criterios que los especialistas aceptan contienen el mejor número de atributos relacionados: Gestión académica (16) y Gestión administrativa (12), que permite establecer que estos son factores clave en la naturaleza de la junta de instituciones de educación superior. A través de los datos de los especialistas, se establece que las cargas de los criterios están en un rango de 99 a 193, sobre una base de 1000, con lo que perciben que no todos los criterios del modelo contribuyen de manera similar a la Naturaleza de los proyectos.

Todos los modelos de perfección apropiados para las organizaciones y asociaciones en general, proponen una ponderación única en los criterios y subcriterios, sin que ello induzca la homogeneización de las asociaciones que experimentan la evaluación. El compromiso de la investigación radica en la forma en que, en vista del juicio de los especialistas, es posible establecer una base en la proposición de utilizar un modelo de cargas novedosas, en cualquier caso en la dimensión de los criterios, en cuyo caso Las instituciones de educación superior estimarían las cualidades (sub-criterios), cuidando de su distinción.

A En vista de las conexiones de impacto dirigidas por los especialistas entre los criterios distintivos, se aprueba la teoría de que la naturaleza académica del marco de educación avanzada, comunicada en cuanto a sus resultados, está directamente relacionada con la naturaleza de la administración de los operadores y los procedimientos. Que interceda en ella.

Los descubrimientos son reglas para la convergencia de los esfuerzos de los ejecutivos en aquellos juicios que contribuyen más a la edad de valor. Los efectos se anticipan de manera vital, lo que beneficia la naturaleza de la junta directiva, impulsando a las entidades de educación superior a progresar para ser organizaciones de excelencia académica.

Título: Tesis de maestría “ESTADO, MERCADO, Y UNIVERSIDAD EN LA GÉNESIS DE LA POLÍTICA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA ARGENTINA”

Autora: ANGELA CORENGIA

País: Argentina

Año: 2005

Conclusión:

Los extremos se ensamblan en cinco secciones. En cada uno de ellos, intentamos abordar las consultas que han guiado esta exploración.

I. ¿Qué actores del estado, el mercado y la universidad se interesaron en los detalles del enfoque de acreditación y evaluación de la universidad argentina y cómo podrían hacerlo? ¿Qué opciones de reacción al problema fueron confrontadas? ¿Cuáles fueron los enfoques finalmente recibidos y por qué?

Se presume que en Argentina el Estado nacional tuvo un trabajo obvio en el desarrollo del enfoque de acreditación y evaluación universitaria. En cualquier caso, hay una disminución en la intercesión administrativa del Estado en beneficio del autogobierno de los establecimientos universitarios, libre idea de profesiones y libre significado de la sustancia de los planes de investigación. Este enfoque puede situarse en la supuesta segunda era de cambios estatales, que logró mejoras en cuanto a calidad institucional, especialmente en aquellas regiones de acuerdo que son elementos no delegables del estado, por ejemplo, la capacitación.

A pesar del hecho de que este trabajo no niega que el acuerdo de evaluación surja de un procedimiento de intercambio y, por lo tanto, la apropiación de la intensidad entre los diversos artistas de la universidad y los artistas universitarios adicionales, después del examen completado, persigue que esta estrategia contribuya: siguiendo el triángulo de Clark, hasta una mezcla más notable entre los vértices del Estado, el mercado y la universidad, combinación que se produce en una estructura más extensa que será la del cambio universitario de los años noventa.

Argentina no es ajena al patrón universal de viaje al Estado evaluador. En cualquier caso, la acreditación obligatoria de los cursos de grado que negocian la intriga abierta, reacciona más bien a la propia respuesta de la red académica, que no reconocía otros arreglos progresivamente de autogobierno, aunque de manera positiva cada vez más alucinante, para garantizar la calidad y la intriga. Abierto de estas razas.

Se ve que la proximidad de artistas del estado, el mercado y la universidad en el plan de este acuerdo no es homogénea.

De esta manera, en la etapa 1, establecimiento del problema en la dimensión nacional, se puede ver muy bien que el Banco Mundial es uno de los artistas intérpretes o ejecutantes que promueve la evaluación del valor, ya que con su financiamiento avanza las técnicas para la evaluación. De calidad universitaria que ofrecen ascenso a Sub-ventura 06:

"Fortalecimiento de la junta directiva y coordinación de la universidad", cuyo tercer objetivo era "planificar enfoques de evaluación para mejorar la calidad de la universidad". Esta tarea afectó en gran medida el acuerdo que se adoptó al final que el elaborado por el Dr. José Luis de Imaz y su grupo dentro de la Dirección Nacional de Asuntos Universitarios.

Las universidades nacionales trabajaron juntas de manera efectiva con la Sub-ventura 06 a través del Consejo Interuniversitario Nacional (la empresa que finalmente rechazaron) y con la asociación de la Primera Reunión Nacional Interuniversitaria sobre Evaluación de la Calidad, organizada por la Universidad Nacional de Salta. Las universidades privadas aceptaron un trabajo progresivamente independiente en esta primera etapa.

Por supuesto, el mercado estaba disponible particularmente a través de la Unión Industrial Argentina, que, desde su Departamento de Educación, adelantó reuniones y encuentros sobre el tema, uniendo personajes críticos en pantalla del Estado, el mercado y la universidad. Su esencia no debería ser sorprendente, ya que, como se ha creado en esta proposición, la idea de

valor fue concebida en el ámbito de la industria para establecerse, décadas más tarde, en el marco de la capacitación.

En la etapa 2, el establecimiento del punto en la motivación de la universidad y en el mercado / plan de acuerdos electivos, con la producción de la Secretaría de Políticas Universitarias, el Estado desempeña un trabajo dinámico en el tema. Esto se relaciona en la afectabilidad del estado y las universidades privadas, que esencialmente incrementa su apoyo, en particular a partir de la propuesta hecha por dicha Secretaría en su Proyecto de Ley de Educación Superior de mayo de 1994. El tema se presenta en tal grado, la condición de la universidad que pocas universidades comienzan sus procedimientos de autoevaluación y valoración externa. Los cursos de posgrado también se introducen para la acreditación en la convocatoria deliberada realizada por la Comisión de acreditación de posgrado.

En el Congreso de la Nación se examinan algunas tareas de la Ley de Educación Superior. Los puntos más básicos relacionados con el resultado de la materia son: afirmación escolar y capacidad para la práctica de expertos; quién debe realizar la evaluación de calidad, bajo qué técnicas y cuál es la razón y la motivación detrás de la evaluación.

La cantidad de entendimientos completos del Consejo Interuniversitario Nacional que gestionan el tema refleja su cooperación dinámica en este diálogo. El Consejo de Rectores de Universidades Privadas se muestra en contra de algunos propósitos particulares del borrador de la Ley de Educación Superior presentada por la Secretaría de Políticas Universitarias en mayo de 1994. Además, debido a la estrategia de evaluación que se está introduciendo, treinta universidades privadas intentan establecer su propia organización para la acreditación y evaluación externa de la naturaleza de sus fundaciones.

La división de suplentes estaba disponible a través de caminatas, reuniones y acumulación de marcas. A pesar de que estaban en contra de la Ley de educación superior, el tema de evaluación y acreditación no formaba parte de

las recomendaciones sólidas que esta división podría haber hecho. La Unión Industrial Argentina continúa participando en esta fase a través de la asociación de encuentros y producciones al respecto.

En la etapa 3, la decisión de un electivo termina forzando una proximidad más notable de la proposición del Estado.

Título: Para optar el grado de magister : " LA EVALUACION Y LA ACREDITACION NO SON UNA MODA ACADEMICA PASAJERA, SINO QUE SE ESTAN CONSTRUYENDO EN UNA HERRAMIENTA INSDISPENSABLE DE POLÍTICA, PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN UNIVERSITARIA, QUE TENDRÁ PERMANECIA DEBIDO AL RECONOCIMIENTO CRECIENTE DE LA NECESIDAD DE GARANTIZAR UNA EFCTIVA CALIDAD ACADEMICA"

Autor: Hernán Ayarza

País: Cuba

Año: 2009.

Conclusión:

La acreditación de la IE se basa en la autoevaluación institucional o del programa y es un componente que permite las bases que brindan el apoyo instructivo de rendir cuentas ante el público en general y el Estado, y el último en dar confianza ante la sociedad mundial de la naturaleza. De la administración dio. La motivación detrás de todo el proceso de acreditación es mejorar la naturaleza de la administración.

En América Latina no existe una costumbre de autoevaluación o evaluación de las IE. En cualquier caso, no ha sido una práctica típica, como ocurre en las naciones creadas. Existe poca participación en relación con las estrategias y prácticas de evaluación, aunque en los últimos tiempos existe una preocupación de gran alcance acerca de los formularios de evaluación y acreditación que surgen con respecto a una emergencia en las conexiones entre Universidad - Estado y Universidad - Sociedad.

La evaluación institucional en la Educación Superior en Cuba se ha refinado y ajustado a la dimensión de mejora lograda por las IES al igual que a las

estrategias de estimación y control establecidas, y en este momento se desea iniciar el uso de un Sistema de Evaluación y Acreditación de la Universidad. Carreras profesionales La autoevaluación, como técnica para la evaluación metódica, no se ha convertido en un movimiento perpetuo del procedimiento de planificación estratégica de las universidades.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

Título: Para optar el grado de maestría “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DIRECTOR Y SU RELACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS Instituciones Educativas PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LOS ASENTAMIENTOS HUMANOS DE DULANTO, SANTA ROSA Y GAMBETTA DEL CALLAO, EN EL AÑO 2008”

Autora: Lic. Antonia Cáceres Casaverde.

País: Perú – Callao.

Año: 2009

Conclusión:

Luego del trabajo realizado arribamos a las siguientes conclusiones:

1. La medición del director por parte de los ejecutivos afecta la disposición de la **calidad del servicio educativo**, según los educadores. Esto se demuestra en la comprensión de las tablas No. 1 y 3. En esta línea, la medición del curso impacta en 70.94% en la disposición de la **calidad del servicio educativo** y 29.06% está relacionada por diferentes componentes.
2. La medición de control de la administración administrativa del ejecutivo impacta la disposición de la **calidad del servicio educativo**, según lo indicado por los instructores. Esto se muestra en la traducción de las Tablas N ° 2 y 4. De esta manera, la medida del rumbo impactó en 69.55% en la disposición de la **calidad del servicio educativo** y el 30.45% está relacionando por diferentes componentes.
3. Existe una conexión crítica entre la administración autorizada del jefe y la disposición de la **calidad del servicio educativo**, según lo indicado por los instructores. Esto se demuestra en el entendimiento al que se hace referencia en la cosa 4.3.2 en las páginas 74 y 75. El coeficiente de relación de Pearson

entre los dos factores es 0.8340. De esta manera, la administración reguladora del ejecutivo se relaciona en el 72.85% en la disposición de la **calidad del servicio educativo** y el 27.15% está relacionándose por diferentes variables: la debilidad de los jefes y subjefes en la posición, la falta de confiabilidad de ciertos instructores, la iniciativa liberal, la ayuda diferida del gobierno provincial y focal, los estudiosos que se esfuerzan contra el bienestar y la respetabilidad de sus cohortes y la decadencia de los muebles, la edad de los especialistas de la administración y las posesiones de los jóvenes.

4. La medición del curso de la administración autorizada del ejecutivo afecta la disposición de la **calidad del servicio educativo**, según lo indicado por los suplentes. Esto se muestra en la elucidación de las tablas No. 5 y 7. De esta manera, la medición del rodamiento impactó 60.05% en la disposición de la **calidad del servicio educativo** y el 39.95% está relacionándose por diferentes componentes.

5. La medida de control de la administración gerencial del jefe afecta la disposición de la **calidad del servicio educativo**, según lo indicado por los suplentes. Esto se muestra en la traducción de las Tablas N ° 6 y 8. De esta manera, la medición del rumbo impactó en 69.77% en la disposición de la **calidad del servicio educativo** y el 30.23% está relacionándose por diferentes elementos.

6. Entre la administración autorizada del jefe y la disposición de la **calidad del servicio educativo** hay una relación crítica positiva, según lo indicado por los suplentes. El coeficiente de relación de Pearson entre los dos factores es 0.8561. Esto se demuestra en el entendimiento al que se hace referencia en la cosa 4.3.4 en las páginas 90 a 91. En consecuencia, la administración reguladora de los principales impactos tiene un impacto del 73.30% en la disposición de la **calidad del servicio educativo** y el 26.70% está relacionándose por diferentes componentes: la falta de interés de la facultad de administración, el trabajo normal, los cambios constantes de los ejecutivos en control, la autoridad tirana, la iniciativa liberal, la ayuda del gobierno focal y el carácter del instructor con su fundación.

7. Así mismo se concluye que la administración gerencial del jefe y el arreglo de la **calidad del servicio educativo** en los fundamentos instructivos

abiertos de la dimensión esencial en los asentamientos humanos de Dulanto, Santa Rosa y Gambeta del Callao, en 2008, para los educadores en los dos factores fue normal y para los estudiosos grandes, por lo tanto Cuanto más prominente sea el uso de una administración reguladora satisfactoria, mejores resultados se obtendrán en la disposición de la **calidad del servicio educativo**

Título: Para optar el grado de maestría “EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN”

Autor: Francis Díaz Torres

País: Perú – Lima.

Año: 2010.

Conclusión:

El instrumento creado para cuantificar la naturaleza de la administración dada por la Institución Educativa Reina de la Paz ha desarrollado legitimidad sobre la base de que los nueve componentes distinguidos han sido vistos como aplicables por los especialistas.

Este instrumento equivalente tiene legitimidad de contenido a la luz del hecho de que la normalidad de los registros encontrados de Osterlind es 1.035. Esta normalidad se ha obtenido de los archivos incompletos adjuntos: 0.571 para 71 cosas; 0,714 por 91 cosas; 1,857 por 36 cosas y 1,000 por 76 cosas. Solo 6 cosas de los 280 han logrado un archivo de 0.429, que es menos de la mitad, por lo que no se han visto como no aptos. 274 cosas de las 280, es decir, el 97.86%, se han considerado sustanciales, por lo que se espera que el instrumento tenga un estado anormal de legitimidad de la sustancia.

1. Las cargas relegadas a cada una de las variables son suficientes. Esto nos hace ver que los componentes más imperativos son el factor de la COMUNIDAD ACADÉMICA y el factor de los PROCESOS ACADÉMICOS, cada uno de los cuales calibra el 23% del total.
2. Después de la evaluación de la Institución Educativa Reina de la Paz, se deduce que la naturaleza de la **calidad del servicio educativo** que otorga

es de calidad media, ya que ha alcanzado 54.40 enfoques en una escala centesimal.

3. Como resultado del uso del instrumento, se infiere que las cualidades de la base evaluada están situadas en los elementos adjuntos: PLAN INSTITUCIONAL, PROCESOS ACADÉMICOS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS

4. Las deficiencias reconocidas se encuentran en los elementos que lo acompañan: COMUNIDAD ACADÉMICA, RECURSOS FINANCIEROS, INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, IMAGEN INSTITUCIONAL E IMPACTO EN EL MEDIO.

5. En un segundo plano de la investigación de los resultados descubiertos, se argumenta que, a nivel de la parte, las deficiencias reconocidas se distinguen en los segmentos adjuntos: maestros, estudiantes, materiales educativos, presupuesto, salas de reuniones, laboratorios, administración, Comunicación, imagen institucional e impacto en el medio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Acreditación

2.2.1.1 Conceptualización de la acreditación

Según el artículo 11 de la Ley 28740 "Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa".

La acreditación es la población general y el reconocimiento transitorio de la fundación instructiva, la zona, el programa o la profesión de experto que ha participado deliberadamente en un procedimiento de evaluación de su administración académica, institucional y autoritaria. La acreditación institucional particular es considerada por región, proyectos o profesiones; y la necesaria acreditación institucional.

Según el artículo 14 de los lineamientos de la Ley 28740:

La acreditación es el reconocimiento formal de la calidad exhibida por una fundación o programa instructivo, otorgado por el Estado, a través del órgano

de administración que realiza las comparaciones, según lo indica el informe de evaluación externo emitido por una sustancia evaluadora, debidamente aprobado, según las pautas actuales. . La acreditación es transitoria y su restablecimiento sugiere esencialmente otro procedimiento de autoevaluación y evaluación externa.

2.2.1.2 Objetivos de la acreditación

Como lo indica la Ley 28740 "Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa", los objetivos de la acreditación son:

1. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa contribuye, a través de la Acreditación, a la confirmación de la calidad instructiva en la nación.
2. La acreditación no es solo un instrumento para el mejoramiento constante, sino que además es la fuente de información de los tutores y futuros sustitutos para una determinación adecuada de qué considerar y dónde hacerlo. Con la acreditación principal, cuyos datos comprenden el patrón para el consiguiente desarrollo en calidad, será concebible tener el mejor observatorio de cómo se desarrollan en calidad las universidades y los programas de estudio.
3. La acreditación trata de garantizar que las habilidades expertas de los exalumnos de establecimientos con licencia sean efectivas y, por lo tanto, reflejen una preparación instructiva de calidad.

2.2.1.3 La calidad en la acreditación institucional.

La evaluación de la calidad conveniente a la Acreditación Institucional, se concentra en el desempeño de los objetivos de la educación superior e incluyen naturalmente, como elementos universales, la formación integral, el desarrollo y la transmisión del conocimiento y la contribución a la formación de profesionales y consolidación de las comunidades académicas. Se centra,

además, en el logro de los postulados de las misiones y proyectos institucionales y en la pertinencia social, cultural y pedagógica de esas misiones y proyectos.

Asimismo, atiende a la manera como la institución afronta el cumplimiento de sus ocupaciones básicas en los distintos campos de gestión de la educación superior, al clima institucional, a los recursos con los que cuenta y a su desempeño global.

2.2.1.4 Misión y emprendimiento institucional.

La Misión se concreta y se pone de manifiesto prácticamente a través del Proyecto Educativo Institucional (PEI). El PEI descubrió de manera separada los increíbles propósitos y propósitos contenidos en la Misión y construye las metodologías generales que deben perseguirse para garantizar la consistencia, incluidas en los Proyectos Educativos Nacionales, Regionales y Locales.

En el PEI, los objetivos y metas que deben cumplirse para el reconocimiento de la Misión Institucional y los propósitos de preparación que se obtienen de ella se hacen inequívocos. El IEP decide el plan de trabajo que la organización se otorga para el medio y largo recorrido; En este sentido, el proyecto puede ser comunicado en un plan de mejora institucional en “una gestión autónoma, participativa y transformadora de la Institución Educativa o Programa. Integra las dimensiones pedagógicas, institucional, administrativa y de vinculación con el entorno”.

La Misión y el Proyecto Educativo Institucional comprenden las referencias fundamentales para la personalidad de la red institucional, para tener un lugar de cada uno de los individuos de esa red a la organización y para el significado de las relaciones de colaboración entre ellos. La Misión y el Proyecto Institucional deben garantizar la coherencia entre las acciones y las metas y determinan el modo como los diferentes elementos se interrelacionan en el conjunto de la institución

2.2.1.5 Acercamiento a la acreditación

Los formularios de acreditación institucional se realizan mediante un enfoque universal. No obstante, es difícil prescribir un sistema en particular, que podría crearse debido a las necesidades para evaluar fundamentos explícitos.

En cualquier caso, el significado del procedimiento se compara con el grupo especializado a cargo de la acreditación, tanto dentro como fuera de la fundación. En los procedimientos de evaluación institucional, se evalúan dos perspectivas: a) Se evalúa la conducta o ejecución de los artistas escénicos de las actividades que son explícitas para los establecimientos.

Los personajes en pantalla son, obviamente, el personal, para esta situación, los especialistas, instructores y personal regulador. Igualmente en esta reunión se incorporan los suplentes. b) Los resultados son evaluados, es decir, los logros adquiridos en el mejoramiento de las capacidades.

2.2.1.6 Fases del procedimiento de acreditación.

Todos los formularios de acreditación se completan en etapas. Las etapas que se acompañan están prescritas para completar la acreditación institucional:

- a. La autoevaluación institucional, adicionalmente llamada intermitente, es un examen realizado por las propias organizaciones que dependen de criterios, cualidades, factores y marcadores recientemente establecidos. Esta etapa sirve para llevar a cabo una autoevaluación interna y para confirmar si las razones institucionales para la existencia se cumplen por regla general. Es absurdo, en cualquier caso, que el establecimiento no se autoevalúe. Es importante construir una cultura de evaluación con el objetivo de que la fundación trabaje constantemente preocupada por la evaluación de sus resultados.
- b. La evaluación realizada por amigos, o la evaluación externa, parte de la autoevaluación, distingue los estados internos de la actividad, confirma los efectos secundarios de la autoevaluación y termina con un juicio sobre la naturaleza del establecimiento.

Cuando el proceso de autoevaluación haya finalizado, la evaluación externa continuará, lo que no sería otra cosa, si la autoevaluación está bien hecha, que una afirmación de la evaluación realizada en el proceso de autoevaluación. Por lo tanto, habría correspondencias entre uno mismo evaluado y las consecuencias de la evaluación externa, lo que cumpliría con el requisito previo de cualquier evaluación que haga que las consecuencias de la evaluación sean isomorfas con el mundo real. La evaluación externa no es más que la afirmación de los efectos secundarios de la autoevaluación realizada por sus propios expertos, lo que plantea la necesidad de tener, en cada fundación, un grupo con cierta experiencia para realizar las capacidades de autoevaluación. En cualquier caso, la proximidad de expertos externos anima mucho a distinguir algunos ángulos que, desde el punto de vista interno, no se vieron o para complementar las perspectivas que no se habían considerado en la autoevaluación. Otra posición favorable de la evaluación externa es que los evaluadores externos proporcionan datos que permiten contrastar la ejecución de la organización y diferentes fundaciones o pueden proporcionarnos las normas que se solicitan universalmente para establecimientos como el nuestro. Estos datos nos permiten realizar esfuerzos, en los marcos de tiempo adjuntos, con la razón y la introducción explícita de cumplir con los atributos o necesidades que han sido percibidos por evaluadores externos.

La evaluación de la amalgama fue realizada por una fundación certificadora, percibida por esta razón y realizada en base a los efectos posteriores de la autoevaluación y la evaluación externa. Hacia el final del procedimiento, se hace un reconocimiento de la calidad para emitir la confirmación correspondiente, en caso de que se produzca un hallazgo de los resultados normales o el resultado. formulación de las recomendaciones para mejorar la calidad de la institución evaluada, si éste fuere el caso.

Los procesos poseen un valor propio. Ellos se perfeccionan y refuerzan mutuamente. Los tres son significativos y los tres, aunados, le conceden al proceso en su conjunto, el carácter de integral.

2.2.1.7 Aprobación y Registro de Entidades Evaluadoras.

La aprobación y el alistamiento de las sustancias evaluadoras se prevé en la Ley SINEACE y su Reglamento.

Necesidades de las sustancias evaluadoras con fines de acreditación.

El Reglamento de la Ley SINEACE establece que, para que funcione como una sustancia evaluadora de fundaciones o proyectos instructivos con fines de acreditación, es importante cumplir con los requisitos previos que lo acompañan:

- a) Ser un establecimiento con estatus legítimo debidamente inscrito.
- b) Tener una reunión de expertos equipados estables, y otro dedicó un tiempo significativo a la evaluación de fundaciones o proyectos y delegado de los diferentes temas sobre los cuales desarrollará su evaluación, que se han preparado y asegurado como evaluadores para el género y la dimensión. de organizaciones o proyectos que deben ser evaluados por el órgano de trabajo comparador. No deben tener aprobaciones administrativas o legales que generen dudas sobre su idoneidad ética para practicar su capacidad.
- c) Demuestre que la ayuda monetaria básica está controlada por el organismo de trabajo comparador.
- d) Tener una base y un engranaje fundamental que permita mejorar las capacidades a las que se somete.

El CONEACES establece los sistemas de confirmación de los registros aludidos en el numeral pasado, al igual que la técnica para conceder la aprobación de trabajo como una sustancia evaluadora.

CONEACES registra las sustancias evaluadoras para fines de acreditación que ha aprobado. Dicha biblioteca está distribuida por el órgano inigualable de SINEACE.

En línea con los fundamentos y proyectos instructivos, CONEACES puede percibir los formularios de acreditación obtenidos por las oficinas certificadoras en el extranjero, cuyas capacidades son perfectas con la idea de SINEACE y tienen reconocimiento oficial en sus naciones separadas o por la asociación universal en la que tienen un lugar.

El CONEACES establecerá los requisitos previos para el reconocimiento de estas acreditaciones.

Supervisión y restablecimiento de la aprobación de sustancias evaluadoras.

El CONEACES regula la naturaleza de la ejecución de las sustancias para propósitos de acreditación aprobados e inscritos y en esta premisa restablece su aprobación.

Revocación de autorización de entidades evaluadoras.

El Reglamento de la Ley SINEACE expresa que si en medio del tiempo de legitimidad de la aprobación se demuestra que el elemento de evaluación no se ajusta a las normas, reglas y sistemas de evaluación, la aprobación podría ser rechazada por el CONEACES, que construye los componentes fundamentales para esta técnica.

Espectáculo de afirmación de calidad para la acreditación de las Instituciones Superiores de educadores que preparan.

El Modelo de Garantía de Calidad en el que se basan las "Normas y Criterios para la Evaluación y Acreditación de las Instituciones de Formación de Profesores Superiores" se organiza bajo un enfoque de procedimiento, donde los componentes de información son comunicados por las necesidades del público en general, el estado, las empresas. , clientes y encuentros de intriga.

En vista de estos requisitos previos, los "Procesos escolásticos" están planeados, en interrelación con los procedimientos de "Gestión institucional" y los "Servicios de apoyo", creando "Resultados e impacto".

Los procedimientos son evaluados consistentemente con actividades de crítica y cambios importantes.

Las Instituciones Educativas se convierte en un circuito para la mejora incesante de valor, al evaluar las fuentes de información, los procedimientos, la situación específica, los resultados y el efecto social, por las motivaciones detrás de la acreditación y la afirmación.

Las formas de afirmación de calidad incorporan una variedad de instrumentos para controlar, garantizar y promover la naturaleza de las fundaciones de educación avanzada, bajo los estándares de sencillez, competencia, obligación, inversión, objetividad y equidad, moral y periodicidad.

Estas medidas están desagregadas en un montón de diecisiete componentes y setenta marcadores.

En el momento en que se completan las autoevaluaciones, en una actividad interna y duradera, cada fundación realiza un procedimiento de progreso. Los indicadores puntuarán la dimensión de la consistencia con el factor de calidad que se está evaluando, en vista de las hojas de operacionalización de los marcadores.

Cada marcador tiene un alcance de calificación de uno a cinco (desde el nivel de consistencia más reducido hasta el más notable). El nivel de consistencia para cada indicador establece la referencia (estándar a cumplir) para la evaluación de los procedimientos y la estimación ponderada. Las necesidades de la sociedad, el estado, los jefes, los suplentes y los grupos de intrigas en general se mencionan en las pautas requeridas, que se componen de la marca registrada, la representación y la dimensión del reconocimiento de cada marcador. En el momento en que el IFD logre, a través de planes de mejora progresiva, alcanzar la dimensión de reconocimiento requerida para cada uno

de los setenta marcadores, aceptará las normas requeridas y estará en una situación para lograr su acreditación de comparación.

Cabe destacar que los indicadores y criterios de evaluación acumulados se actualizarán de forma intermitente, a fin de contar con un procedimiento de mejora constante que no cambia.

2.2.1.8 Estructura legal del Sistema de Evaluación de Desempeño Profesional del Profesorado Peruano.

El sistema legítimo que da la premisa sobre la cual se establecen y decide la extensión y la naturaleza de la evaluación de la ejecución competente del educador en Perú es: Ley No. 28044 - Ley General de Educación, Proyecto Nacional de Educación hasta 2021 y Ley No. 29944- La Ley de Reforma Magisterial y sus orientaciones.

Ley Nro. Ley No. 28044 Ley General de Educación [1]. En el Título IV: La comunidad educativa, se acumula que el instructor en las fundaciones del estado, crece de manera experta dentro de la estructura de una profesión abierta y se incorpora a la banqueta separada. Además, el paso a la carrera se realiza a través de un desafío abierto y el avance y la calidad perpetua vienen dados por un marco de evaluación que está representado por los criterios de preparación, capacidad competente, calidad de ejecución, reconocimiento de legitimidad y experiencia.

Proyecto de educación nacional hasta 2021 [2]. En el Objetivo Estratégico N ° 03: Instructores bien organizados que trabajan en la educación experta, la ejecución de otra Carrera de Docencia Pública (CPM) (Política N ° 11) se construye como un componente de un enfoque de demostración de gran alcance con una asignación presupuestaria adecuada Por su dinámica puesta en marcha. En este enfoque, las estrategias principales son las siguientes:

Evaluar a los instructores para mantener la disposición de proceder con la capacitación de la convocatoria alentadora, al igual que la determinación y la

acreditación requeridas para la afirmación y la duración en la Carrera de la Enseñanza Pública y su tarea de trabajo (Política N ° 11.1), desde los componentes especializados, directos e imparciales. evaluación de la ejecución del educador que permite un avance competente (medida C).

Los avances en la conexión y los incrementos de la compensación a la ejecución competente y las condiciones de trabajo (Política N ° 11.2), a la luz de un marco de compensación del instructor que piensa en tasas de pago fundamentales regulares encomiables y compensaciones diferenciales, según lo indiquen las condiciones y las tareas restantes a la mano. Indique que está separado por las dimensiones configuradas en la carrera (medida A).

Avanzar en la revalorización del llamamiento de muestra, a la luz del reconocimiento de sus grandes prácticas y resultados (Política N ° 11.3), a través de: el programa de avance de los núcleos de instructores imaginativos en torno a su entusiasmo por mejorar un campo dado, con la ventaja de motivadores (becas, trabajos temporales, libros); y, una tienda para el reconocimiento de empresas y la difusión de encuentros (Medida An) y la determinación de los mejores educadores inventivos como mentores del programa de preparación en la administración, que planifica previamente y acepta los impulsos para hacerlo como tal. (Medida B)

Ley N ° 29944 Ley de Reforma Docente. Establece cuatro tipos de evaluación: para ingresar a la profesión de muestra abierta; de ejecución del instructor; para el avance; y para acceder a puestos en las zonas de ejecución laboral (artículo 13). De manera similar, la evaluación de la ejecución de instrucción tiene como razón para confirmar el nivel de mejora de las habilidades y las exposiciones expertas del instructor en la sala de estudio, la organización instructiva y la red, a la luz de los criterios de buena ejecución de la ejecución (Artículo 24).

En todos los informes autorizados contemplados, es evidente que la evaluación de la ejecución alentadora por parte de los expertos se considera un tipo de evaluación. Sin embargo, no se parece en nada a la Ley N° 28044 de la Ley General de Educación, que no requiere la presencia de una

evaluación de la ejecución del educador; El Proyecto de Educación Nacional hasta 2021 considera la evaluación de la ejecución del instructor como requisitos previos para la compensación y el incremento o incremento de pago.

Teniendo todo en cuenta, el arreglo de evaluación de la ejecución alentadora peruana tiene como sistema legítimo la Ley N ° 29944 - Ley de Reforma Magisterial y su Reglamento. En el que se resuelven las razones, las cualidades y los criterios de evaluación de la ejecución alentadora.

2.2.1.9 Sobre el debate y aprobación de los criterios de evaluación establecidos en el Marco de Buen Desempeño Docente.

Según el MNEDU, los criterios de evaluación se construyeron en el marco del buen desempeño docente. "es el resultado de un proceso de diálogo y concertación que a lo largo de más de dos años lideraron el Consejo Nacional de Educación (CNE) y Foro Educativo a través de la Mesa Interinstitucional de Buen" (MINEDU 2013). Como se demuestra en el Anexo 02; Contexto y procedimiento de planificación y coordinación, los logros fundamentales para la preparación de la estructura de la ejecución de un buen educador son:

- "En agosto de 2009 se realizó la Tabla Interinstitucional de Buen Rendimiento Docente, compuesta por la Defensoría del Pueblo, SINEACE, asociaciones de instructores, organismos intermedios de caminos y establecimientos escolares y organizaciones especializadas de participación, con la motivación de contribuir al desarrollo de una organización nacional. acordar la importancia de las partes esenciales de una buena ejecución educativa.
- En algún lugar de la gama de 2010 y 2011, el Consejo Nacional de Educación y las organizaciones unificadas reunieron los I y II Congresos Pedagógicos Nacionales con la motivación de asesorar a los educadores sobre los criterios de buena ejecución.

- En diciembre de 2011, la Junta Nacional de Educación transmitió la propuesta del Marco de referencia para el buen desempeño docente al Ministerio de Educación.
- En marzo de 2012, el Ministerio de Educación estableció el Grupo de Conducción para el Marco de Buen Rendimiento Docente, con el motivo de verificar la propuesta presentada por el Consejo Nacional de Educación. En ese momento, fue el Panel el que propuso una reordenación de la estructura del Marco de Buen Rendimiento sin desviarse completamente de la primera forma.
- Mientras tanto, el MINEDU organizó los Días de Reflexión de Maestros. Con los Institutos de Educación Superior Pedagógica en medio de los largos períodos de julio, agosto y septiembre de 2012 y con las Facultades de Educación de personas en general y colegios privados de la nación en medio de los largos períodos de noviembre y diciembre de 2012, a través de tres reuniones macro regionales.
- El 27 de diciembre de 2012, a través de la Resolución Magisterial N ° 0547-2012-ED, la Ministra de Educación Patricia Salas aprobó las Pautas "Estructura para el buen desempeño de los maestros de maestros de educación básica regular" y las distribuyó en el periódico oficial El Peruano, en diciembre. 29 de 2012. Sea como sea, es hasta el final de febrero que el MINEDU presenta el archivo después de haber experimentado una reparación de estilo, por lo que "ha sufrido ligeros cambios respecto a la versión aprobada con Resolución Ministerial No. 0547-2012-ED, pero que no afectan el sentido del contenido".

Sobre la base de los marcos de evaluación de ejecución de expertos en la experiencia global, Mejía (2012) afirma que "la puesta en marcha de un sistema de evaluación del desempeño docente, que supere el enfoque burocrático predominante en América Latina, debe estar precedida de un profundo debate y sólo ser implementado cuando haya una general aceptación por parte de la comunidad educativa, fundamentalmente de los docentes. Sin duda alguna, los sistemas de evaluación impuestos no logran alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza".

En esta línea, como se demuestra en la disposición e intercambio de la Ley No. 29944, la Ley de Reforma Docente y el Marco para el Buen Desempeño Docente, prevalece un enfoque de apoyo formal y burocrático, ya que los dos informes no son el resultado del intercambio y la concertación del llamamiento de muestra, sin embargo, del discurso y el entendimiento entre las autoridades del MINEDU y sus socios, por ejemplo, ONG, instituciones privadas de educación superior y organizaciones de colaboración universal. Además, hay un desprecio por la propuesta de la barrera y las asociaciones deontológicas de los educadores. En relación con la aprobación de los dos informes, es obvio que la administración los obliga de manera legítima.

2.2.1.10 Fines del Sistema de Evaluación del desempeño profesional docente peruano

El motivo de la evaluación de la ejecución del instructor es: a) verificar el nivel de mejora de las habilidades y exposiciones de los expertos del educador en la sala de estudio, la organización instructiva y la red desarrollada en las áreas del Marco para el buen desempeño docente (Artículo 24 de la Ley N ° 29944, Ley de Reforma Docente) b) reconocer la administración del instructor en la preparación de las necesidades para dar el respaldo correspondiente a la mejora de su práctica de demostración; c) distinguir a los educadores cuya ejecución notable les brinda la posibilidad de llegar a las fuerzas motivadoras para la grandeza y la ejecución extraordinaria (artículo 44 del Reglamento de la Ley N ° 29944, Ley de Reforma Docente); d) establecer la jubilación o la suspensión perpetua de la carrera de enseñanza pública para aquellos instructores que no aprueben la segunda evaluación fenomenal de la ejecución del educador, sin un procedimiento administrativo disciplinario anterior (Artículo 113 del Reglamento de la Ley N ° 29944, Ley sobre el Maestro). Reforma).

En este sentido, el marco de evaluación de la ejecución del educador peruano tiene dos propósitos: uno para la prestación por legitimidad y el otro para el control autorizado.

La razón de la instalación por legitimidad, es evidente cuando la motivación detrás de la evaluación de la ejecución alentadora es verificar el nivel de mejora de las habilidades y exposiciones expertas del educador establecido en los espacios del Marco de desempeño de la buena enseñanza, en otras palabras Eso solo trata de confirmar. ¿Cuáles son las medidas de base que determinan las dimensiones de ejecución en las que se confía a los instructores para alcanzar y mantenerse?

Lo que se deriva es que estas medidas están destinadas a que los instructores en apuros puedan ingresar o permanecer en la llamada y no para avanzar en el desarrollo competente mediante el desarrollo de sus capacidades menos todas las limitaciones potenciales; también, cuando se trata de reconocer a los maestros cuya ejecución notable les da la posibilidad de llegar a las motivaciones insuperables, es decir, distinguir sus puntos de referencia agresivos para dar motivadores y remuneraciones a algún tipo de ejecución predominante.

Sobre el tema, Valdés (2006) afirma que "aunque los requisitos para obtener dichos incentivos sean a veces expresados en términos de la calidad del rendimiento del mismo, el número de compensaciones existentes es casi siempre limitado. Cuando el nivel absoluto lo alcanzan más profesores que las compensaciones que existen, entonces se limita el número de ellos que conseguirán las mismas".

Además, estos planes de compensación de legitimidad son condenados por Rosenholtz y Smylie (1984), referidos por Valdés (2006), a la luz del hecho de que producen rivalidad entre los instructores y se deshacen de la colegialidad entre ellos. Este tipo de dirección de la evaluación de la ejecución de la muestra, también podemos reconocerlo en la Ley N ° 29062, Ley de Carrera de Enseñanza Pública en medio del gobierno aprista.

La finalización del control reglamentario se confirma cuando se establece el retiro o la interrupción completa de la Carrera de enseñanza pública para

aquellos educadores que no pasan la segunda evaluación fenomenal de la ejecución del instructor, sin un procedimiento administrativo disciplinario anterior. Eso demuestra que, desde esta metodología negativa, se coordina a los evaluadores y las deficiencias en la ejecución del instructor para garantizar que esta clase de expertos, en caso de que distingan y archiven las razones de la baja ejecución, no permanezcan en la educación.

Este tipo de dirección no es nueva, en la Ley N ° 29062, la Ley de Atención Magisterial Pública estableció que "los profesores que no aprueben la evaluación en una primera y segunda oportunidad, son capacitados y asistidos para el fortalecimiento de sus capacidades pedagógicas. Si después de esta capacitación vuelven a desaprobado son retirados de la Carrera Pública Magisterial" (**Artículo 29º**).

Teniendo todo en cuenta, los puntos de la evaluación de la ejecución del instructor buscan: instar a los educadores a ir tras un número predeterminado de avances o pagos monetarios; Expulsar del movimiento mostrador, los individuos que se reconocen y registrar las razones de su baja ejecución. En lugar de proporcionar a todos los educadores los métodos y motivaciones para lograr un desarrollo de expertos más notable **Modelo del sistema de evaluación del desempeño docente peruano**.

Por así decirlo, el MINEDU se movió de una demostración de evaluación concentrada en las pruebas administradas por el estado sobre el contenido de la instrucción (evaluaciones de aptitudes de capacidad fundamental e información de la materia, método de enseñanza de contenido explícito y habilidades educativas generales), que prevaleció en: evaluación de la enumeración de 2008, los exámenes de la incorporación a la carrera pública magisterial desde el siglo sucedido, y los exámenes desde el 2008 a la fecha como exigencia única para acceder a un contratación; a uno basado en las diligencias manifiestas en el aula sin un estudio crítico de sus ventajas y desventajas

2.2.2. Calidad del servicio educativo

2.2.2.1 Concepción de la calidad del servicio educativo en el Perú

La Constitución, las leyes peruanas y las responsabilidades aceptadas por el Estado, el marco está obligado a garantizar a cada una de las consecuencias instructivas y de calidad equivalente. Este es el "equilibrio central" que debe controlar la instrucción que se comunica en diferentes informes y leyes que reafirman la alternativa del valor educativo y social.

2.2.2.2 Concepto de calidad del servicio educativo

La naturaleza de la **calidad del servicio educativo** infiere el cumplimiento de los destinos propuestos en la organización clave de la asociación, según lo indicado por Francisco (Farro Custodio, 1999, pp. 49-67). Estos objetivos pueden ser comunicados en los territorios acompañantes: a. Mejora de la organización de formularios y administración institucional, b. Mejora de los procedimientos educativos de aprendizaje. do. Mejora de los procedimientos académicos de instrucción, estudio, trabajo innovador de habilidades. re. Mejora de la manera de ensayar las creencias y disposiciones, por ejemplo, solicitud, confiabilidad, diligencia, viabilidad, competencia, etc.

Según Inés Aguerro, en su artículo titulado La naturaleza de la capacitación: tomahawks para su definición y evaluación, (Aguerrondo, 1999), sobre la idea "naturaleza de la instrucción" sostiene que sucedió de manera verificable dentro de un entorno particular y se origina en un modelo de calidad. De los resultados, la naturaleza del elemento concluyente que está relacionado con las ideas del sistema de creencias de productividad social que considera al educador mínimo no exactamente como un especialista de línea que utiliza paquetes de instrucción, cuyos objetivos, ejercicios y materiales llegan premontados, y se estima que la calidad por componentes casi desconectados que se distinguen en el ítem o en los últimos resultados.

Este significado de la naturaleza de la **calidad del servicio educativo**, que se utiliza como una palabra equivalente para la productividad, ha sido

desacreditado por diferentes creadores, ya que la calidad instructiva, como se verá más adelante, es un procedimiento progresivamente desconcertante en el cual varios componentes median. Para García Cano, en su Evaluación de la calidad educativa, (García Cano, 1998, p.106), la naturaleza de la capacitación se asemeja a una escalada sinuosa, ya que es posible concebir constantemente para anticipar una mayor calidad. Para el creador, uno no puede discutir "dimensiones dignas" de valor, ya que generalmente debemos estar decepcionados con las dimensiones de calidad logradas.

Para, Richard L. Sandhusen (2006) , los servicios son ejercicios reconocibles, inmateriales y de corta duración que son el efecto posterior de esfuerzos humanos o mecánicos que producen verdad, una ejecución o un esfuerzo que en su mayor parte incluye la inversión del cliente y que está más allá del ámbito de la imaginación para tener o transportarlos, sin embargo, eso se puede ofrecer para alquiler o para el acuerdo; así que; Pueden ser el objeto fundamental de un intercambio perfecto para cumplir con los requisitos o deseos de los clientes.

Según, Kaoru Ishikaw, el método para mejorar la calidad en la prestación de servicio, en las Instituciones Educativas se debe poner en práctica el control de calidad, en todos los servicios así como en la evaluación del personal que brinda sus conocimientos para lo cual se debe diseñar un control económico y permanente para la satisfacción del usuario. Para lograr esta meta, es necesario que todos los miembros de la institución participen en el control de calidad; para ello debemos cambiar la actitud y mentalidad de cada miembro del personal para posteriormente alcanzar el control de calidad con el compromiso de trabajar conjuntamente. Trabajando de esta manera se debe tener utilidades que en este caso sería eficacia en el otorgamiento del servicio al usuario a corto plazo. El usuario debe ser la razón de nuestro trabajo para ello debemos romper las barreras del seccionalismo con la ayuda de métodos estadísticos para dar una mayor cobertura de atención rápida, diligente y con respeto en trabajo conjunto.

El director debe crear círculos de calidad para involucrar al personal de la institución en el control de calidad total. Para seguir el modelo de Ishikaw en la institución se debería definir metas y objetivos que se desean lograr. Para ello se tiene que proporcionar educación y capacitación al personal administrativo para que luego aporten en el desarrollo de su labor. Esta educación debe ser continua para todos desde el director, profesores, personal administrativos, de limpieza, guardianes, etc.

Edgard Deming, tiene similitud con el modelo anterior para alcanzar la calidad respecto al servicio que se brinda, en este caso son los usuarios a los que debemos comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer tales necesidades, y que nos reconozcan como institución que presta un servicio al alumno (usuario) que somos innovadores, se debe dar este servicio educativo a bajo costo. Este enfoque nos orienta que se debe trabajar con “espíritu de grupo” para dar confianza a los padres de familia y alumnos, previniendo y no corrigiendo errores, dicho personal que otorga el servicio debe recibir constantemente capacitación de acuerdo a la función que realiza así como motivaciones de parte del director quién debe conducir la gestión con liderazgo, asertividad, responsabilidad, clima de confianza, demostrando iniciativa, innovación que debe tener la capacidad de tomar riesgos necesarios para el desarrollo para ello se requiere de mucha comunicación libre y abierta de ideas y opiniones con todo su personal.

Toda institución que brinda un servicio a la comunidad está en la obligación de mejorar incesantemente la calidad y la competitividad con trato justo, ético y profesional. Para ello debemos crear en las instituciones un ambiente de integración y cooperación para los que están inmersos obtengan motivaciones por hacer su trabajo con eficiencia o “conciencia de calidad” los directores que son los gerentes administrativos en una institución deben asumir el reto de afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar su perfil. Se debe eliminar la dependencia de la supervisión para lograr mejorar el trabajo de las Instituciones Educativas eliminando la necesidad de la inspección en masa, a cambio debemos fomentar el involucrarse en el trabajo

justo a tiempo, en crear conciencia, actitud en cada uno de los trabajadores. Implantar el liderazgo, el objetivo es monitorear el trabajo para ayudar al personal a evitar cometer errores ya sea en la elaboración de documentos administrativos, trato al usuario, capacidad de atención, empatía, confiabilidad, gestión de recursos, optimización del servicios. Este método ayuda a la consecución de metas.

Asimismo, Joseph M. Juran, sostiene que existe una relación en cadena entrante-salida en cualquier etapa de un proceso. La salida (servicio) se convierte en entrada (alumno) esto aplicado a nuestra investigación. Este enfoque sistemático nos define que debemos establecer y cumplir los objetivos de calidad este sistema se llama control total de la calidad y dirige los esfuerzos de la institución educativa para integrar, el desarrollo del mantenimiento de la infraestructura, mobiliario, ambientes especializados, recursos educativos y la obtención de recursos económicos para la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción del usuario. El director con todo su personal debe definir sus metas y objetivos teniendo en cuenta al usuario, así como practicar un entrenamiento positivo en el desarrollo de su función incluyendo un control continuo del servicio, la pre alimentación y retroalimentación de la prestación del servicio que otorga al alumno y padres de familia y docentes, con una auditoria periódica de las actividades que se realizan en la institución.

Finalmente, H. James Harrington sostiene, que para que una institución educativa tenga éxito no significa que otorgue una gran variedad de servicio a la comunidad sino la calidad de cada servicio que brinde al usuario. El usuario no busca la cantidad sino la calidad, el factor dominante no es el bajo costo que implique obtener este servicio sino la calidad. No podemos aceptar malos servicios como lo hacíamos antes. Hoy en día el alumno, padre de familia, docentes desea recibir servicios que satisfaga nuestros requerimientos.

La forma principal de lidiar con la calidad que progresa es aquella que lo convierte en el estilo de vida prevaleciente en la organización instructiva. Para obtener calidad en las administraciones, debemos realizar un procedimiento de progreso que sea una responsabilidad dinámica e ininterrumpida al realizar su trabajo. Tiene que haber un compromiso del director formando un consejo directivo re mejoramiento del aspecto pedagógico, administrativo e institucional contando con la participación y compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa en la medida de su participación en el desarrollo de alcanzar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicio de calidad.

Gestión y calidad es un procedimiento por el cual se reconocen, desglosan y consolidan en las actividades internas de la organización los procedimientos prescritos en un procedimiento o movimiento específico. Como un procedimiento de administración clave que debe conectarse en la asociación para mejorar su posición de iniciativa, ubicamos algunos componentes clave.

Braslavsky y Tiramonti, *Conducción educativa y calidad* (1990): Es un procedimiento por el cual se reconocen los procedimientos prescritos en un procedimiento o acción específica, se rompen y se fusionan en las tareas internas de la organización. Como un procedimiento de administración clave que debe conectarse en la asociación para mejorar su posición de iniciativa, ubicamos algunos componentes clave.

2.2.2.3 El concepto de calidad en la educación superior.

La idea de valor conectado a los fundamentos de la educación avanzada es el "término de referencia que permite contrastar una organización o programa y otros prácticamente idénticos o en torno a un ejemplo genuino o idealista predeterminado, cuyo segmento o medida puede ser importante, honestidad, adecuación, accesibilidad de los humanos., activos de material y datos, productividad, viabilidad y los ejecutivos de procesos académicos y autorizados.

Para garantizar que todos tengan una oportunidad fundamental similar de llegar a una **calidad del servicio educativo** en particular, es importante decidir su calidad considerando:

Los atributos generales que se completan como la premisa de la tipología de los fundamentos y establecen los factores compartidos de cada tipo. Las referencias verificables; en otras palabras, lo que el establecimiento ha declarado ser, lo que realmente han sido los cimientos de su género y en el presente minuto grabado y en la sociedad sólida.

Lo que la fundación, considerada independientemente, caracteriza como su particularidad o su primera ocupación (la misión institucional y sus motivaciones).

Estas referencias fundamentales estructuran una tarea institucional en la que se perciben todos los cimientos y para la cual se perciben socialmente.

Una organización se percibe en un nivel básico, a través de tres componentes:

- Los atributos de su red académica en relación con el campo de actividad en el que trabaja, un campo que alude al tipo de información que desarrolla.
- Las órdenes, invocaciones, ocupaciones o intercambios para los que se enmarca.
- La relación que mantiene con la condición exterior.

Con el objetivo final de que la calidad finalice, se requieren estados de asociación, organización, los ejecutivos y un ambiente autoritario satisfactorios.

La naturaleza de la educación avanzada es la razón de ser del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE); Recuérdelo, garantice su mejora y avance su avance, ofrece importancia a la actividad de los CONEACES en la parte de I. los jefes no

universitarios. La calidad, comprendida así, infiere el incesante esfuerzo de los cimientos para satisfacer de manera capaz las demandas particulares de cada una de sus capacidades. Estas capacidades, que por fin pueden reducirse esencialmente a la educación, la investigación, los ejecutivos y el efecto social, obtienen diversas acentuaciones, comenzando con una organización y luego en la siguiente, ofreciendo ascender a varios estilos de conducción.

El artículo 13 de la Ley General de Educación No. 28044 caracteriza la naturaleza de la formación según lo siguiente: “Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

2.2.2.4 El mejoramiento de la calidad de la educación

La calidad de la educación se encuentra definida por la Ley General de Educación como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

La naturaleza de la instrucción, comprendida en este sentido, infiere el esfuerzo persistente de los fundamentos para satisfacer, de manera consciente, las peticiones particulares de cada una de sus capacidades, y es importante enfatizar la conexión entre significación y lucidez, el escolástico. La necesidad de la naturaleza de los programas de preparación, que también resulta fundamental al tomar una decisión sobre el establecimiento, incluye el requisito previo específico de su trabajo en el ámbito público.

La evaluación de la calidad en comparación con la acreditación institucional se centra en la satisfacción de los objetivos de la educación avanzada e incorpora, como componentes, la disposición fundamental, la mejora y el desarrollo del aprendizaje, el compromiso con la preparación de expertos y la combinación de la IE.

The CONEACES piensa en eso, según los valores y atributos centrales respaldados por SINEACE, las fundaciones de Educación Superior deben actualizar las formas de afirmación de calidad, con la base de sistemas sólidos de auto-directriz institucional y mejora incesante.

La Ley del SINEACE, define la acreditación como *“el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa”*.

El Modelo de evaluación para la naturaleza de CONEACES, comprende un dispositivo especializado único y restrictivo para formularios de evaluación caracterizados como autoevaluación institucional y evaluación externa para fines de acreditación.

La evaluación de la calidad instructiva para propósitos de acreditación involucra cuatro (4) fases:

- a. Etapa pasada, completada por el IFD.
- b. Autoevaluación, responsable de fundaciones de educación avanzada;
- c. Evaluación Externa, a cargo de entidades evaluadoras autorizadas; y,
- d. Acreditación, por los CONEACES., a cargo del CONEACES.

- **Enfoque de equidad**

En un país tan diverso como el Perú, con un sistema educativo fuertemente segregado, es necesario plantear una propuesta de acreditación que contribuya a cerrar las brechas de inequidad existentes a nivel de las Instituciones Educativas Superiores.

Tener uso adecuado de la averiguación que se genere como utilidad de los procesos de autoevaluación y acreditación, permitirá dar recomendaciones para cerrar progresivamente estas brechas a nivel de sistema educativo. Es por ello, que la matriz de evaluación que se presenta está basada en el principio de equidad. Cuando se habla de equidad, se alude a igualdad de

oportunidades y logros de igual de la **calidad del servicio educativo** para todos los estudiantes, al margen del nivel socioeconómico, el lugar de procedencia, lengua de los estudiantes, género, discapacidad o el tipo de IEST a la que asisten.

- **Enfoque de Diversidad**

En el caso específico de la diversidad cultural, la educación tiene el reto de “contribuir al logro de la **calidad del servicio educativo** y equidad educativa, ofreciendo una educación en la que la diversidad cultural sea asumida como recurso capaz de generar propuestas y experiencias educativas que respondan a las necesidades y demandas de una sociedad pluricultural y multilingüe en todos los niveles y modalidades del sistema educativo”

- **Enfoque operacional o del proceso administrativo**

El enfoque operacional o de la teoría y ciencia de la administración recoge los conocimientos administrativos pertinentes para relacionarlos con las labores administrativas, lo que los administradores hacen. Este enfoque pretende integrar los conceptos, principios, y técnicas que se encuentran en la base de las tareas de la administración.

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimiento de administración pertinente únicamente para el campo de la administración.

Igualmente este enfoque adopta ilustraciones de otros campos, tales como la teoría de sistemas los conceptos de la calidad y reingeniería, la teoría de motivación y liderazgo, el comportamiento individual y grupal, los sistemas sociales, la cooperación, así como la aplicación de análisis.

La escuela del proceso administrativo u operacional, reconoce la existencia de un núcleo central científico y teórico peculiar de la administración, aunque también recoge importantes contribuciones de otras escuelas y enfoques.

Para Manuel Linares Pacheco (2006) dice: para la calidad total educativa se debe cumplir algunos requisitos:

- Competencia, que incluye un competidor interno, una organización admirada dentro del mismo sector o una organización admirada dentro de cualquier otro sector.
- Medición, tanto del funcionamiento de las propias operaciones como de la empresa Benchmark, o punto de referencia que vamos a tomar como organización que posee las mejores cualidades en un campo determinado. Representa mucho más que un Análisis de la Competencia, examinándose no sólo lo que se produce sino cómo se produce, o una Investigación de Mercado, estudiando no solo la aceptación de la organización o el producto en el mercado sino las prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.
- Satisfacción de los clientes, entendiendo mejor sus necesidades al centrarnos en las mejores prácticas dentro del sector.
- Apertura a nuevas ideas, adoptando una perspectiva más amplia y comprendiendo que hay otras formas, y tal vez mejores, de realizar las cosas. Mejora Continua: es un proceso continuo de gestión y auto-mejora (Manuel Linares Pacheco - 2006).

2.2.2.5 El proceso de la administración

Según Chiavenato (1995), son procesos de gestión, sin los cuales todo esfuerzo será errático e inútil.

- a) Organización: en ella indicamos actividades, por ejemplo, estructura, determinación, destinos, objetivos, procedimientos, plan de gastos, planes, programas, empresas.
- b) Asociación: Construimos: funciones, estructura, posiciones, estrategias, metodología, marcos.
- c) Rodamiento: Toma de decisiones, delegar trabajos, descentralizar y descentralizar.

- d) Coordinación: Se refleja a través de la coordinación en grupos asesores, paneles, grupos de trabajo.
- e) Control: Acciones de supervisión, evaluación, verificación, introducción, entrada.

2.2.2.6 Perfil del gerente educativo para una nueva administración

Se refiere a algunas características de un gerente educativo moderno:

- A) En la gestión institucional
 - Tener capacidad de liderazgo y convocatoria para gestionar sus Instituciones Educativas
 - Conocer y aplicar adecuadamente la normatividad del sector educación y otras normas pertinentes a su función directiva
 - Poseer capacidad para resolver problemas y tener habilidad para tomar decisiones.
 - Evidenciar capacidad de comunicación y habilidad para mantener relaciones humanas con alumnos, padres de familia y profesores.
 - Asumir el rol de creador de condiciones favorables para el desarrollo de capacidades humanas de los distintos actores educativos.
 - Conocer y aplicar en su centro métodos y técnicas para elaborar el Proyecto de Desarrollo Institucional.
 - Evaluar su accionar, y el de las personas a su cargo, considerando los procesos y sobre la base de los resultados.

- B) En administración académica
 - Organice la actividad instructiva con el objetivo de crear las capacidades que coordinan aptitudes, ideas, estados de ánimo y habilidades.
 - Conocer y aplicar sistemas de expansión y ajuste curricular en la IES.
 - Tener la capacidad de reconocer y componer la evaluación de los componentes especializados del procedimiento de aprendizaje, desarrollo, escritos y materiales instructivos.

- Abordar adecuadamente las estrategias y sistemas de supervisión y evaluación instructiva.
- Conocer y aplicar estrategias y sistemas que potencien la inspiración y la actualización del instructor.

C) En la administración reguladora.

- Conozca y trate con precisión los marcos del personal, la defensa, el plan de gastos, la tesorería, la contabilidad y el ajuste de control en el Instituciones Educativas
- Conocer y aplicar estándares y métodos especializados del framework y hardware instructivo.
- Esté preparado para crear y supervisar activos monetarios con un interés administrativo principal (Otoniel Alvarado Oyarce 2006).

2.2.2.7 Teoría científica de la administración de Taylor

La idea de los objetivos de aprendizaje o los objetivos de la conducta es una propuesta de innovación instructiva para dar "cientificidad" a la capacitación. En cualquier caso, deberíamos desglosar la estimación hipotética de esta proposición. Taylor sostiene que las metas no son las razones para el maestro o sus exposiciones, pero la conducta detectable del estudiante de grado subsiguiente (competencia).

Mager también reparte más importancia para expandir los objetivos que la sustancia misma. Hay detrás de esto una justificación utilitaria en la administración de las necesidades del marco industrial.

En cualquier caso, la información no es algo que deba 'tomarse' aún 'desarrollarse', en el sentido piagetiano o bachaliano, ya que la mente del estudiante no está latente, por muy dinámica que sea. Además, con la productividad, el suplente tiene un pensamiento de aprendizaje dividido, taylorista, sin conexión entre sus diversas regiones. El objeto de estudio se muestra como una regla general de forma organizada y compleja, no por

fragmentos o partes. La fractura se ve cuando la prueba compuesta o la prueba de reacción organizada se toman para la acreditación.

En las normas de acreditación se debe considerar la posibilidad de una conducta molar, no subatómica, y además considerar los tres territorios de Pichon, psique, cuerpo y mundo exterior, y no solo este último territorio, el perceptible, como hace el extremadamente productivo. O, por otro lado, las dos partes de la conducta: concreta y representativa.

2.3. Glosario de términos

La acreditación: Es El procedimiento para asegurar la naturaleza de una fundación o un programa instructivo. El procedimiento es completado por una organización fuera de los establecimientos de educación avanzada. Acreditación - o confirmación percibe la naturaleza de los proyectos o el establecimiento autorizado. Además, existe una acreditación universal hecha por organizaciones de diferentes naciones. Incluye la evaluación de los puntos de referencia y los criterios de calidad recientemente resueltos por una organización u oficina certificadora. La estrategia incorpora una autoevaluación de la fundación en sí misma, como una evaluación realizada por un grupo de especialistas externos. Por lo tanto, las oficinas u organismos de autorización tienen licencia normalmente. En todos los casos es una aprobación impermanente, para una progresión de años. Depende de muchos estándares, moderadamente esenciales y homogéneos, a pesar de que la variedad decente de modelos es amplia. (Glosario de RIACES).

Gestión de carrera: su objetivo central es mejorar las capacidades de los estudiantes para cumplir sus objetivos vocacionales. Desde el primer punto de partida del programa, reciben una copia de seguridad que les ayudará a concretar la visión individual y experta. (www.iae.edu.ar › Programas- Recuperado 12/02/13)

Autoconocimiento y plan de carrera: Análisis del perfil profesional; Entrevistas con profesionales de Recursos Humanos; Programas de Mentorías Académicas (Profesores); Programa de Mentorías Ejecutivas (los número 1 de las mejores empresas); Evaluación por competencias (la visión de los propios compañeros sobre mis habilidades); Coaching (seguimiento individual de los avances); Definición de objetivos de carrera; Creación de un plan de carrera

Marketing profesional: Armado de Curriculum Vitae; Técnicas de entrevistas; Imagen; Networking; Presentaciones Inspiradoras (ser creativo); Plan de acción; Entrevistas con consultoras de Recursos Humanos; Tendencias en salarios; Visita y presentaciones de empresas; Assessment de dinámicas grupales.

Preparación profesional: la preparación profesional inicial (campo instructivo) se organiza en dos evaluaciones: ciclos de preparación de nivel medio y ciclos de preparación de cantidades más elevadas. Contiene una gran cantidad de ciclos de preparación con una asociación medida, de término fluctuante y sustancia funcional hipotética apropiada para diferentes campos de expertos. Los exámenes subyacentes de la Formación Profesional tienen estima y legitimidad académica y experta en todo el Estado. La idea de que los expertos se preparen para los negocios (trabajo) relacionados con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales comprenderá la preparación para adquirir avales de habilidades perfeccionadas, estas autenticaciones con aptitudes autorizadas con licencia que habilitan la mejora de un movimiento de trabajo con esencialidad en el trabajo. En el Centro Integrado descubrirá una amplia gama de Formación Profesional.

Servicios de apoyo para la formación profesional: Son todos los elementos que intervienen en el proceso de formación profesional como docentes, infraestructura y equipamiento, recursos financieros, satisfacción o bienestar, grupos de interés.

Certificación: resultado de un procedimiento que verifica y registra la consistencia con los requisitos previos de calidad identificados con las habilidades expertas de un individuo (Francisco López Segrega)

Habilidades laborales: aquellas ganadas por individuos fuera de la I. En su ejecución relacionada con la palabra (Francisco López Segrega)

Afirmación, evaluación y acreditación: la calidad universitaria es un procedimiento indistinguible que incluye la importancia social, la apertura de la preparación y las actividades de investigación, su asociación con el mundo beneficioso y el intercambio lógico e innovador. La afirmación y la acreditación, a pesar de que hablan de las intervenciones para adaptarse a los destinos sociales, son también actividades de estrategia instructiva que no deben aceptarse de manera no crítica o simplemente instrumental; A pesar de lo que podría esperarse, también hablan de espacios para reexaminar estos procedimientos, percibiendo el carácter y las cualidades institucionales y el entorno de los establecimientos de educación avanzada, y de la sociedad en general. Los procedimientos de afirmación y acreditación de la educación avanzada como actividades perpetuas, mejora continua y confirmación de la calidad decidirán una dinámica que mueva toda la estructura jerárquica que enfrentan las instituciones de educación superior con sus objetivos sociales, financiamiento y sus fuentes, así como el reconocimiento con la seguridad de sus capacidades, entre otras. otros. En esta publicación de procedimientos cuyos peligros radican en la separación de las cualidades y los estándares de valor, la inclusión y la incorporación con calidad, ¿cómo podemos articular estos sesgos con la lógica de la globalización de la educación avanzada? (Francisco López Segrega). El procedimiento de evaluación La evaluación institucional consta de tres etapas:

Autoevaluación: la unidad evaluada, a través del Comité de autoevaluación, describe y examina sus circunstancias con respecto a los criterios establecidos, distinguiendo al principio aquellas propuestas de mejora a partir de las cuales se elaborarán los planes de actividades que deben

actualizarse una vez que se haya completado todo el procedimiento. El resultado es el Informe de Autoevaluación.

Evaluación externa: una reunión de evaluadores externos a la unidad valorada, nombrada por ANECA, y bajo las reglas y supervisión del equivalente, examina el Informe de autoevaluación, tanto a través de un informe narrativo como a través de una visita a la unidad evaluada. Emite sus sugerencias y propone mejoras. La consecuencia de esta etapa es el “Informe de Evaluación (Francisco López Segrega) Externa”.

Último: se recogen las principales consecuencias del procedimiento de evaluación. En esta etapa, se lleva a cabo el plan de mejora de la unidad, en el que se conectan las actividades de mejora distinguidas en la etapa de autoevaluación, y se resuelven las tareas a realizar para lograrlas, al igual que aquellos conscientes, los activos incluidos y los Fechas de vencimiento para su ejecución. De igual forma, se distinguen los indicadores de seguimiento de las actividades así como sus ventajas normales (Francisco López Segrega).

Calidad de servicio: La **calidad del servicio educativo** se podrá determinar en base al conocimiento que se tenga sobre esta modalidad de servicio a los usuarios para satisfacer las continuas demandas de los padres de familia, alumnos y docentes. Es un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones. (Manuel LINARES P. 2006)

Satisfacción del usuario: Es el agrado que manifiesta el cliente por las características del producto o servicio ofrecido. Estas cualidades incorporan no solo los atributos de las mercancías o administraciones fundamentales que se ofrecen, sino también las cualidades de las administraciones que los abarcan. El cumplimiento de las necesidades y los deseos del cliente es el componente más imperativo de valor para los ejecutivos y la premisa de la realización de una organización instructiva (Hair Joseph LAMB CHARLES 2002).

Eficiencia: Relación entre gastos y ventajas, fuentes de información y rendimientos, es decir, conexión entre lo que se ha logrado y lo que se

puede lograr. Implica ejecutar los ejercicios correctos con los métodos adecuados. Se identifica con las estrategias utilizadas. (Karl, A. 1988).

Eficiencia en la administración: "Es la disposición de ventajas que el cliente espera, a pesar del artículo o la administración esencial, debido al valor, la imagen y la notoriedad del equivalente" (Jacques HOROVITZ)

Gestión: Proceso que intentan al menos un individuo organizar los ejercicios de trabajo de diferentes personas.

Administrativa: muchas actividades a través de las cuales el director construye sus ejercicios a través de la satisfacción de los períodos del procedimiento regulatorio: planificar, organizar, organizar, controlar y controlar de inmediato. (Orden No. 005-82-INAP / DNR, estándares para la definición de la pauta de asociación y elementos de los seres vivos de la organización abierta).

Reunión de trabajo: un arreglo compuesto de educadores que están a cargo de un resultado (Córdova y Olivia López Maquera)

Director: El personal de una organización que tiene el especialista para decidir las opciones que se centran en ella. (en.wikipedia.org/wiki/chief)

Calidad de la administración institucional: nivel de atributos que una organización instructiva mantiene en la satisfacción de su objetivo central y que puede fluctuar de lo más notable a lo más bajo. Para cuantificarlo, es importante ampliar una escala pertinente.

Calidad total: Alta dimensión de valor que tiene algo en cada una de las partes que tiene y que se caracteriza de forma natural y externa. Segmento: factor constitutivo de una estructura mayor.

Fiabilidad: Coeficiente que comunica la precisión y la homogeneidad de la conducción de un instrumento que el de la evaluación. Evaluación institucional: Proceso que comprende el estudio de las características naturales de una fundación instructiva

Indicadores: Aspectos observables de las características de cada una de las partes de cualquier instrumento de evaluación. Registros: calidades numéricas asignadas a cada uno de los interinos que se exponen para cada marcador.

Evaluar la naturaleza de la administración: prueba o prueba que significa establecer, a través de marcadores significativos, la naturaleza de la administración dada por una base instructiva. Estimación: proceso de asignación de números a ocasiones específicas, siguiendo pautas recientemente establecidas y que coinciden con la magnitud que realmente tiene la ocasión de la maravilla o el estudio.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Operacionalización de Variables

Operacionalización de la variable independiente Acreditación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICES POR SU JERARQUÍA			
				1	2	3	4
INDEPENDIENTE	Gestión estratégica	Nivel de monitoreo del desempeño.	1, 2, 3	D	R	B	MB
		Nivel de evaluación del desempeño del personal.	4, 5, 6	D	R	B	MB
		Nivel de medios y medidas correctivas	7, 8, 9	D	R	B	MB
		Nivel de metas y objetivos.	10, 11, 12	D	R	B	MB
	Desempeño docente	Nivel de medios y materiales de enseñanza.	13, 14, 15	D	R	B	MB
		Extensión no universitaria y proyección social.	16, 17, 18	D	R	B	MB
		Investigación	19, 20, 21	D	R	B	MB
		Grado de comunicación.	22, 23, 24	D	R	B	MB
	Soporte Institucional	Docentes.	25, 26, 27	D	R	B	MB
		Recursos financieros.	28, 29, 30	D	R	B	MB

		Grupos de Interés.	1, 2, 3	D	R	B	MB
		Infraestructura y equipamiento.	4, 5, 6	D	R	B	MB
	Opinión del alumno.	Objetivos Institucionales	16, 17, 18	D	R	B	MB
		Perfil del egresado	7, 8, 9	D	R	B	MB
		Verificación de resultados de aprendizaje	10, 11, 12	D	R	B	MB
	Personal Administrativo	Organización	25, 26, 27	D	R	B	MB
		Proceso de control	4, 5, 6	D	R	B	MB
		Condición y ambiente de trabajo	1, 2, 3	D	R	B	MB

Operacionalización de la variable dependiente: Calidad del Servicio educativo

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICES POR SU JERARQUÍA			
DEPENDIENTE	Satisfacción del usuario	Nivel de confiabilidad.	7, 8, 9	D	R	B	MB
		Nivel de capacidad de atención.	10, 11, 12	D	R	B	MB
		Nivel de empatía.	13, 14, 15	D	R	B	MB
		Nivel de sinergia.	16, 17, 18	D	R	B	MB
		Nivel de infraestructura.	19, 20, 21	D	R	B	MB
		Nivel de valor agregado.	22, 23, 24	D	R	B	MB
	Eficiencia en el servicio	Nivel de gestión institucional.	25, 26, 27	D	R	B	MB
		Nivel de cumplimiento de metas.	28, 29, 30	D	R	B	MB
		Nivel de optimización de recursos y minimización de gastos	1, 2, 3	D	R	B	MB
		Nivel de uso racional de materiales y no materiales.	4, 5, 6	D	R	B	MB

3.2. Tipificación de investigación

Según Mejía, Elías (2008) señala el tipo de investigación que lo acompaña.

- Según el tipo de aprendizaje anterior en la exploración, el examen es lógico..
- Según la idea del objeto de estudio, es precisa u observacional.
- De acuerdo con la técnica para probar la especulación, es un impacto causar
- Según la estrategia de investigación de los factores es cuantitativo.
- Según la cantidad de factores es bivariable
- Dependiendo de la tierra en que se realice, es bibliográfico y de campo.
- Según la metodología utilitaria dominante, es hipotética o teórica.
- Dependiendo de la profundidad del punto, se considera como motor de arranque, piloto, exploratorio o estudio.
- Dependiendo de la temporada de utilización de la variable es transversal.

La Investigación teórica: llamada también investigación básica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

3.3. Estrategia para la prueba de hipótesis

Se adquirirá fichas preparadas en un sistema de preguntas impresas debidamente formuladas y estructuradas con el propósito de recopilar datos y probar la hipótesis general y las cuatro hipótesis específicas.

En los cuestionarios siempre las preguntas estarán referidas a las hipótesis que se van verificar. Luego de acopiar los datos se procederá al procesamiento y análisis de los datos Para la parte analítica se empleará la

correlación de Rho de Spearman para establecer su validez estadística entre las variables independiente y dependiente, asimismo con las dimensiones.

3.4. Población y muestra

Población reuniendo las mismas características. Para lo cual, se empleará el siguiente cuadro:

Población

Nº	INSTITUCION SUPERIOR TECNOLÓGICO	DOCENTES	PERSONAL ADMINISTRATIVO	ALUMNOS
1	ISTP: "Víctor Raúl Haya de la Torre"	30	7	168
TOTAL POBLACIÓN		30	7	168

Fuente: Nóminas de Matrícula y CAP de las IESTP. "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca. 2013. DRELPE. MED.

Muestra

Nº	INSTITUCION SUPERIOR TECNOLÓGICO	DOCENTES	PERSONAL ADMINISTRATIVO	ALUMNOS
1	ISTP: "Víctor Raúl Haya de la Torre"	30	7	151
TOTAL POBLACIÓN		30	7	151

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

- N = tamaño de la población finita
 $Z^2 = 1,96^2$ (la seguridad es del 95%)
 p = proposición esperada 50% = 0,5
 q = 1 – p (en este caso 0,5 = 50%)
 $e^2 =$ error de estimación (precisión) 5% = 0,05

A. El tamaño de la muestra **de los docentes** se logrará empleando la fórmula anterior:

Dónde:

- N = **tamaño de la población 30 docentes.**
 $Z^2 = 1,96^2$ (la seguridad es del 95%)
 p = proposición esperada 50% = 0,5
 q = 1 – p (en este caso 0,5 = 50%)
 $e^2 =$ error de estimación (precisión) 5% = 0,05

Reemplazando tendremos:

$$n = \frac{30 (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (30 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 30$$

n = 30.

B. El tamaño de la muestra de los alumnos se logrará empleando la fórmula anterior:

Dónde:

N = tamaño de la población 168 alumnos

Z^2 = $1,96^2$ (la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada 50% = 0,5

q = $1 - p$ (en este caso 0,5 = 50%)

e^2 = error de estimación (precisión) 5% = 0,05

$$n = \frac{168 (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (168 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 151$$

n = 151

Total de muestra de estudiantes = 151

Total de la muestra de ambos docentes y estudiantes = 181

3.5. Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación se utilizara cuatro instrumentos para la recolección de datos se utilizara la técnica de la encuesta y la técnica del cuestionario la escala de Likert y para complementar dos cuestionario a los docentes y dos para los estudiantes sobre la **calidad del servicio educativo** y la opinión sobre el director.

La escala de Likert presenta una escala de valoración

Deficiente= 1 Regular= 2 Bueno= 3 Muy Bueno= 4

Validez

Construir legitimidad es lo más crítico, particularmente desde un punto de vista lógico. Se resolverá a través del análisis factorial de investigación objetiva

multivariable, es decir, se verá si las consultas de la encuesta se recopilan manteniendo ciertos atributos. Aplicando un examen de factores a las respuestas de los sujetos, es posible descubrir grupos de factores con importancia normal.

La aprobación de los instrumentos se caracteriza por la garantía del límite de las encuestas para cuantificar las características para las que se construyeron.

En esta línea, esta estrategia fue asistida a través de la evaluación del Juicio de Expertos, para lo cual, conversamos sobre la conclusión de 3 instructores de la dirección percibida en la Cátedra de Postgrado de la Universidad Nacional de San Marcos, quien decidió la importancia del ejemplo. De las cosas de los instrumentos. Se les entregó la red de consistencia, los instrumentos y la hoja de aprobación donde se resolvieron los indicadores individuales.

Basados en la estrategia de aprobación descrita, los especialistas pensaron en la presencia de una conexión cómoda entre los criterios y objetivos de la investigación y las cosas constitutivas de los dos instrumentos para ordenar los datos. Igualmente emitieron los resultados que aparecieron en la tabla:

Nivel de validez de los cuestionarios, según el juicio de expertos.

EXPERTOS	Clima	Desempeño
	Organizacional	Docente
	%	%
Dr. Elías Mejía Mejía	80%	100%
Dra. Tamara Pando Ezcurra	80%	80%
Dr. Carlos Barriga Hernández	80%	80%
PROMEDIO	80%	90%

FUENTE: Ficha de validación del cuestionario 2017

Las siguientes calidades, luego de organizar la calificación emitida por los especialistas, tanto la acreditación como la naturaleza de la **calidad del servicio educativo** para decidir la dimensión de legitimidad, se pueden comprender en la tabla adjunta:

VALORES DE LOS NIVELES DE VALIDEZ

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
91 - 100	Excelente
81 - 90	Muy bueno
71 - 80	Bueno
61 - 70	Regular
51 - 60	Deficiente

Fuente: Cabanillas A., Gualberto (2004). Tesis: *Influencia de la enseñanza directa en el mejoramiento de la comprensión lectora de los estudiantes d Ciencias de Educación*. UNSCH

Dada la validez de los instrumentos por Juicio de Expertos, donde el cuestionario sobre la acreditación obtuvo el valor de 80 % y la de **calidad del servicio educativo** en valores obtuvo el valor de 90 % , podemos deducir que el cuestionario sobre el Nivel de la acreditación tiene un nivel de validez Bueno y el cuestionario sobre la calidad la **calidad del servicio educativo** tiene un nivel de validez Muy Bueno

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO DOCENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE BARRANCA REGION LIMA PROVINCIAS EN EL AÑO 2013

Para determinar el índice de Confiabilidad del instrumento hemos utilizado el alfa de Cronbach donde observaremos el cuestionario sobre Los Instrumentos de Evaluación a través de la siguiente fórmula:

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : Número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\begin{aligned} K &= 30 \\ K-1 &= 29 \\ \sum S_i^2 &= 0,128 \\ S_t^2 &= 16,39372 \end{aligned}$$

Alfa de Cronbach	N de PREGUNTAS
,789	30

Según el análisis estadístico Alfa de Cronbach, nuestro instrumento tiene Muy alta confiabilidad al tener $\alpha = 0,789$

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN ESTRATEGICA DEL DIRECTOR SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE BARRANCA REGION LIMA PROVINCIAS EN EL AÑO 2013

Para determinar el índice de Confiabilidad del instrumento hemos utilizado el alfa de Cronbach donde observaremos el cuestionario sobre Los Instrumentos de Evaluación a través de la siguiente fórmula:

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:|

K : Número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\begin{aligned} K &= 30 \\ K-1 &= 29 \\ \sum S_i^2 &= 0,093 \\ S_t^2 &= 16,625144 \end{aligned}$$

Alfa de Cronbach	N de PREGUNTAS
,794	30

Según el análisis estadístico Alfa de Cronbach, nuestro instrumento tiene Muy alta confiabilidad al tener $\alpha = 0,794$

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SOPORTE ACADÉMICO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE BARRANCA REGION LIMA PROVINCIAS EN EL AÑO 2013

Para decidir el archivo de confiabilidad del instrumento, utilizamos el alfa de Cronbach donde veremos la encuesta en los instrumentos de evaluación a

través de la receta que lo acompaña:

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : Número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

$$K = 30$$

$$K-1 = 29$$

$$\sum S_i^2 = 0,144$$

$$S_t^2 = 14,462198$$

Alfa de Cronbach	N de PREGUNTAS
,720	30

Según el análisis estadístico Alfa de Cronbach, nuestro instrumento tiene

Alta confiabilidad al tener $\alpha = 0,720$

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA OPINIÓN DEL ESTUDIANTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE DE BARRANCA REGION LIMA PROVINCIAS EN EL AÑO 2013

Para decidir la lista de confiabilidad del instrumento, utilizamos el alfa de Cronbach, donde veremos la encuesta en los instrumentos de evaluación a través de la receta que se acompaña:

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : Número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la sumatoria de las valoraciones por ítem

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

$$K = 30$$

$$K-1 = 29$$

$$\sum S_i^2 = 0,064$$

$$S_t^2 = 14,82170$$

Alfa de Cronbach	N de PREGUNTAS
,728	30

Según el análisis estadística Alfa de Cronbach, nuestro instrumento tiene Alta Confiabilidad al tener $\alpha = 0,728$.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

- **CALIDAD DEL SERVICIO**

Tabla 1: Frecuencia de la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	36,924	20,4	20,4	20,4
	Regular	63,531	35,1	35,1	89,8
	Buena	62,083	34,3	34,3	54,7
	Muy Buena	18,462	10,2	10,2	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

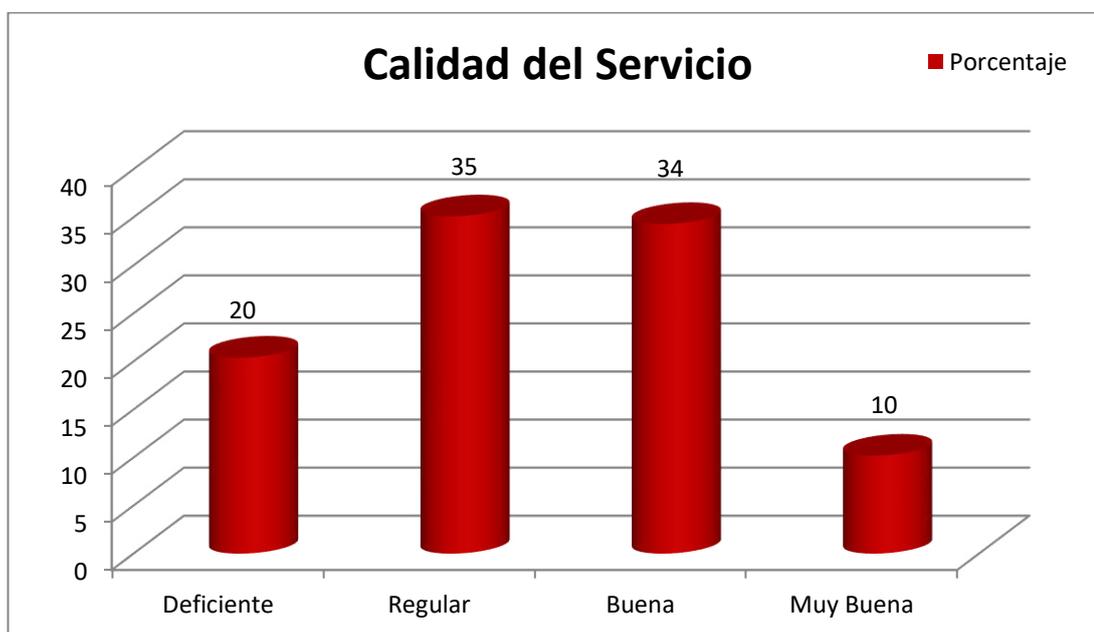
Tenemos que de los 181 participantes la tabla 8 en la variable calidad de servicio, contestaron DEFICIENTE 36,924 que equivale a 20,4 %, 63,531 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 35,1%, el 62,083 opinan que es BUENA que equivale a un 34,3%, y mientras 18,462 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 10,2%

Figura 1: Barras de la calidad del servicio educativo



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Porcentaje de la calidad del servicio educativo



Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 1 y 2 en la variable **calidad del servicio educativo** fue mayormente regular en un 35% y en un término general podemos afirmar que es negativo ligeramente, pues la suma de deficiente y regular representa el 55%.

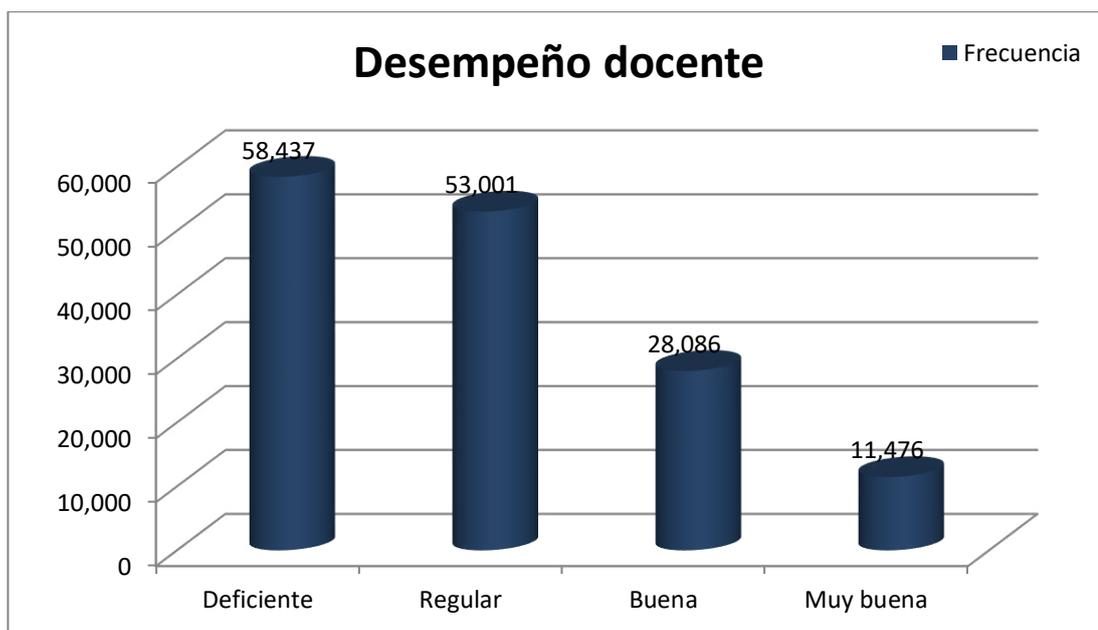
DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Tabla 2: Frecuencia del desempeño docente sobre la calidad del servicio educativo

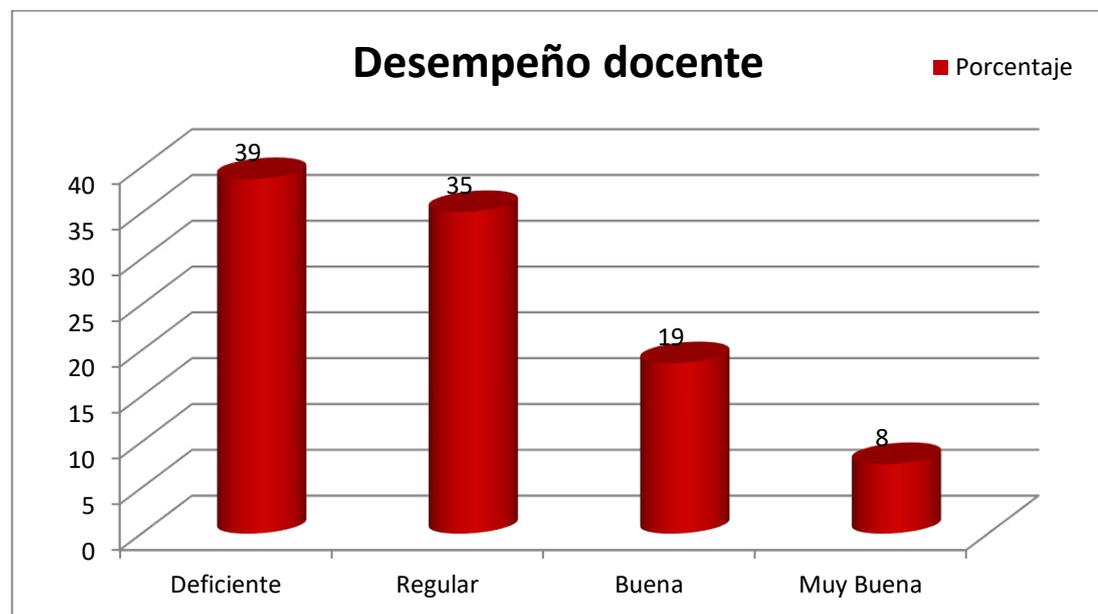
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	58,437	38.7	38.7	38.7
	Regular	53,001	35.1	35.1	73.8
	Buena	28,086	18.6	18.6	92,4
	Muy Buena	11,476	7.6	7.6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tenemos que de los 151 participantes la tabla 9 en la dimensión desempeño docente, contestaron DEFICIENTE 58,437 que equivale a 38,7 %, 53,001 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 35,1%, el 28,086 opinan que es BUENA que equivale a un 18,6%, y mientras 11,476 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 7,6%

Figura 3: Barras sobre la Dimensión desempeño docente

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Porcentaje de la dimensión desempeño docente

Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 3 y 4 en la Dimensión desempeño docente fue mayormente Deficiente en un 39% y en un término general podemos afirmar que es negativo mayormente, pues la suma de deficiente y regular representa el 74%.

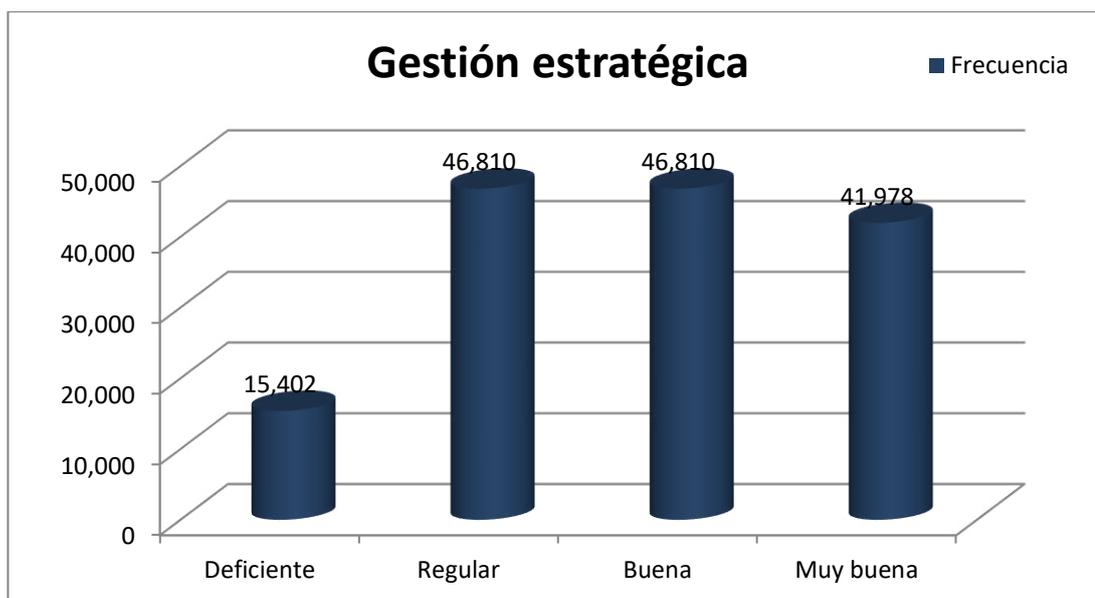
Tabla 3: Frecuencia de la gestión estratégica del director

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	15.402	10,2	10,2	10,2
	Regular	46.810	31,0	31,0	41,2
	Buena	46.810	31,0	31,0	72,2
	Muy Buena	41.978	27,8	27,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

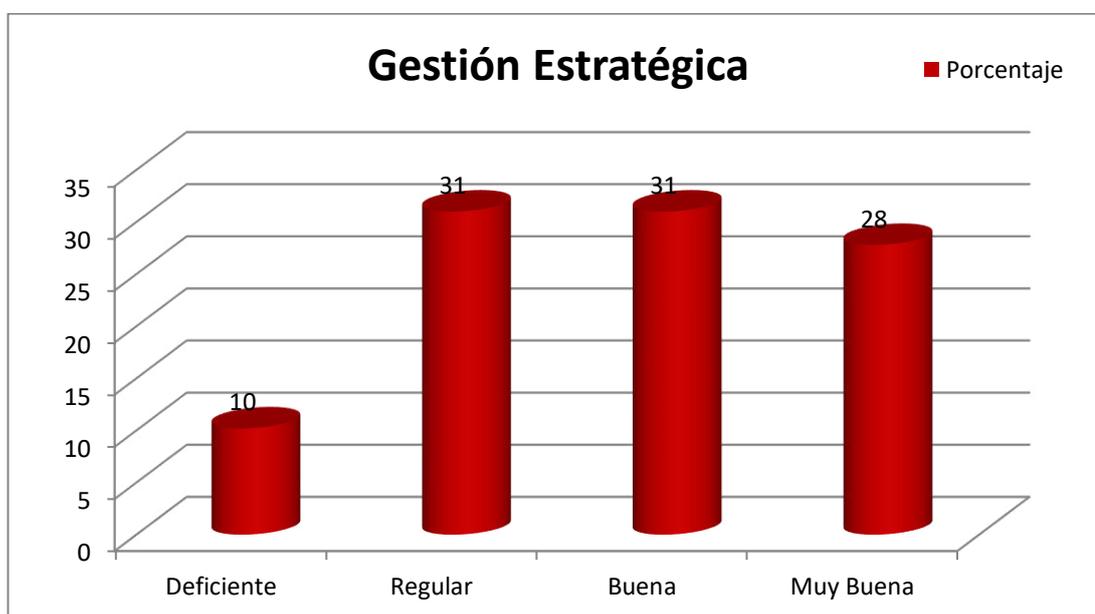
Tenemos que de los 151 participantes la tabla 10 en la dimensión Gestión Estratégica del Director, contestaron DEFICIENTE 15,402 que equivale a 10,2 %, 46,810 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 31,0%, el 46,810 opinan que es BUENA que equivale a un 31,0%, y mientras 41,978 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 27,8%

Figura 5: Barras sobre la dimensión gestión estratégica del director



Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Porcentaje de la dimensión gestión estratégica del director
gestión estratégica del director



Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 5 y 6 en la Dimensión Gestión Estratégica del Director fue equitativo entre regular y bueno en un 31% y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 58,8 %.

DIMENSIÓN SOPORTE INSTITUCIONAL

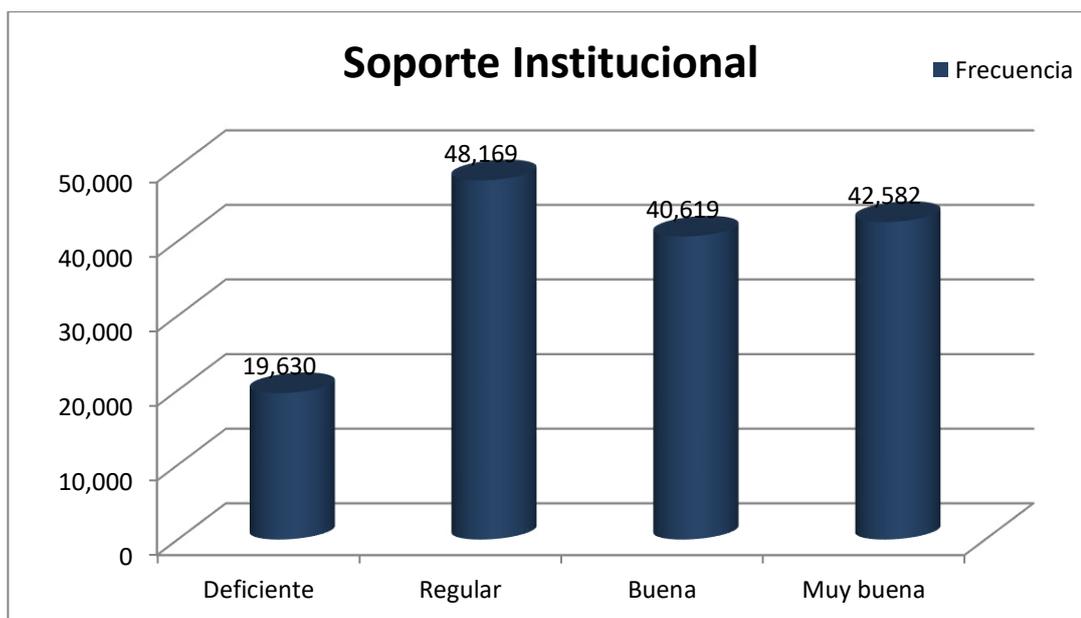
Tabla 4: Frecuencia de la dimensión soporte institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	19.63	13,0	13,0	13,0
	Regular	48.169	31,9	31,9	44,9
	Buena	40.619	26,9	26,9	71,8
	Muy Buena	42.582	28,2	28,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

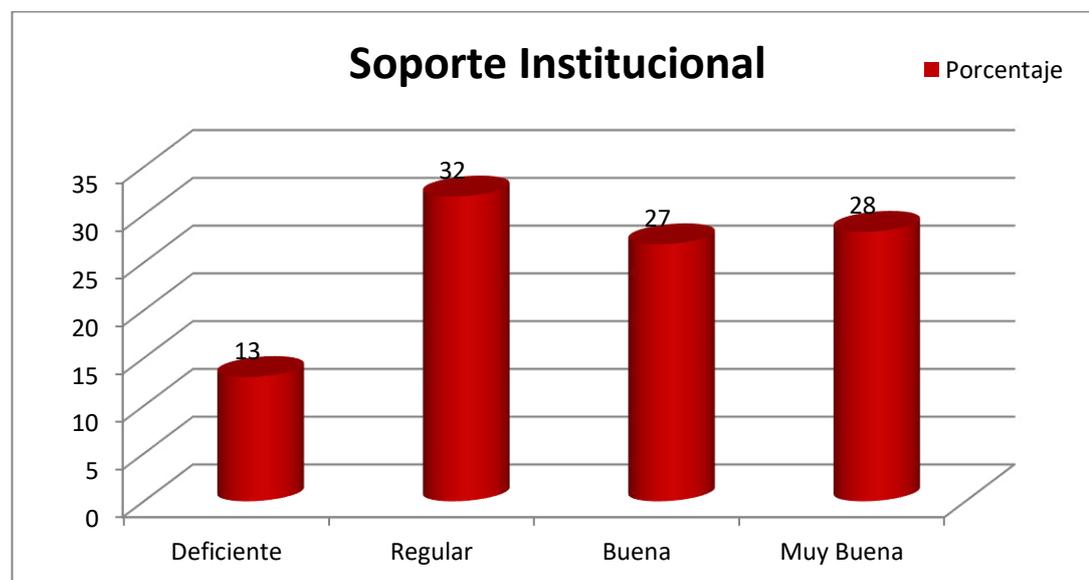
Tenemos que de los 151 participantes la tabla 11 en la dimensión Soporte Institucional, contestaron DEFICIENTE 10,630 que equivale a 13,0 %, 48,169 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 31,9%, el 40,619 opinan que es BUENA que equivale a un 26,9%, y mientras 42,582 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 28,2%

Figura 7: Barras sobre la dimensión soporte institucional



Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Porcentaje de la dimensión gestión estratégica del director



Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 7 y 8 en la Dimensión Soporte Institucional fue con ligera mayoría regular con un 31,9% y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 55,1 %.

DIMENSION OPINIÓN DEL ALUMNO

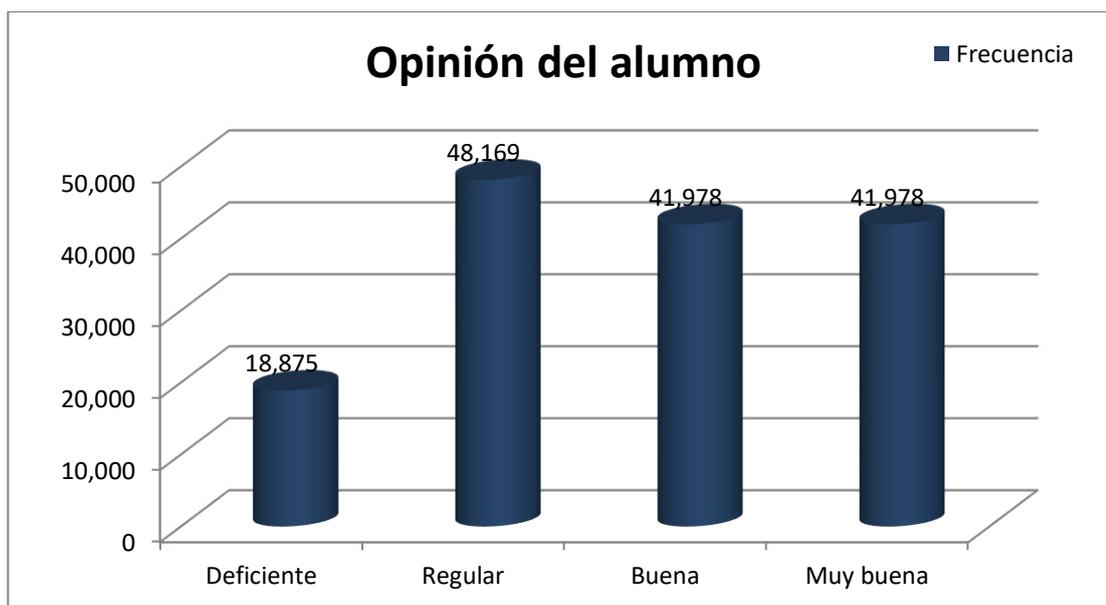
Tabla 5: Frecuencia de la dimensión opinión del alumno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	18.875	12,5	12,5	12,5
	Regular	48.169	31,9	31,9	44,4
	Buena	41.978	27,8	27,8	72,2
	Muy Buena	41.978	27,8	27,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

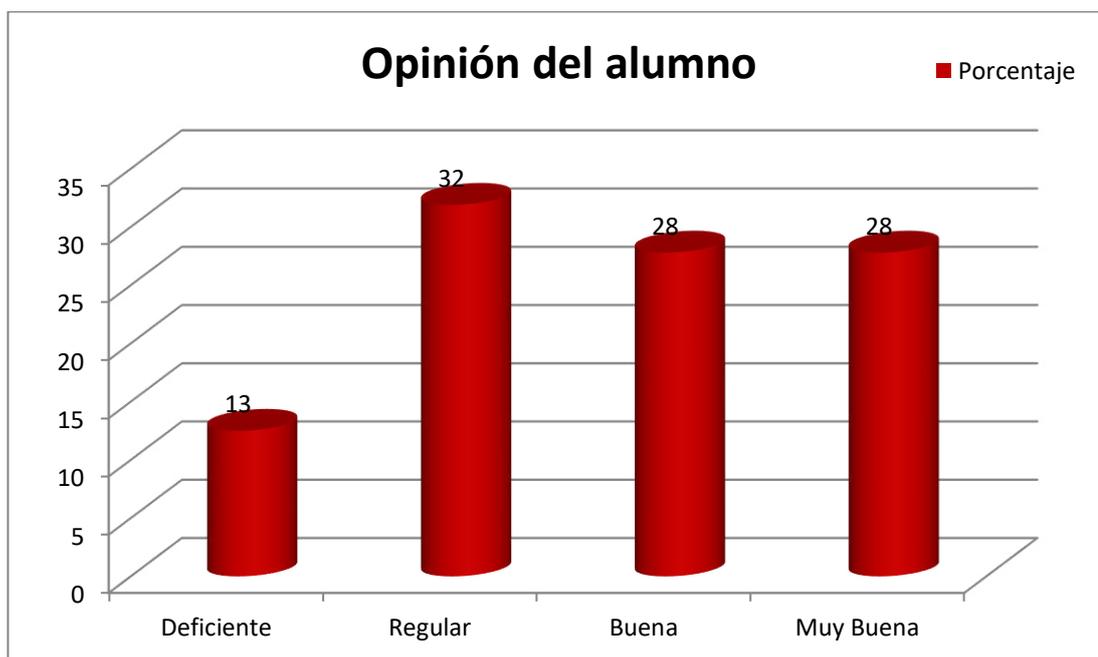
Tenemos que de los 151 participantes la tabla 12 en la dimensión opinión del alumno, contestaron DEFICIENTE 18,875 que equivale a 12,5 %, 48,169 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 31,9%, el 41,978 opinan que es BUENA que equivale a un 27,8%, y mientras 41,978 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 27,8%

Figura 9: Barras sobre la dimensión opinión del alumno



Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Porcentaje de la dimensión opinión del alumno



Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 9 y 10 en la Dimensión Opinión del alumno fue ligeramente mayor en regular con un 31,9 % y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 55,6 %.

DIMENSION PERSONAL ADMINISTRATIVO

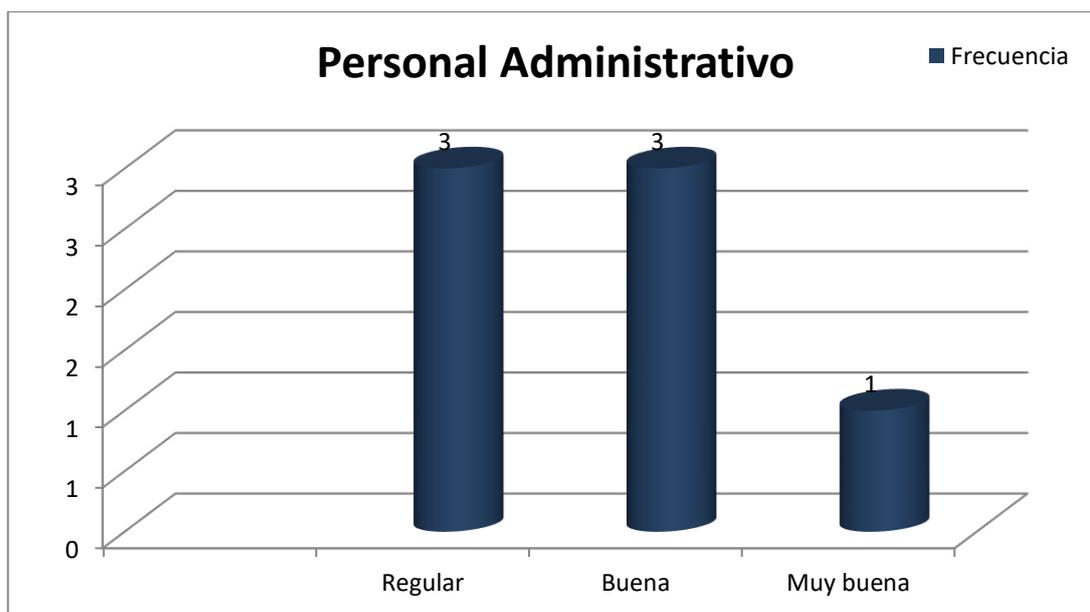
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	-	-	-	-
	Regular	3	42,9	42,9	42,9
	Buena	3	42,9	42,9	85,8
	Muy Buena	1	14,2	14,2	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

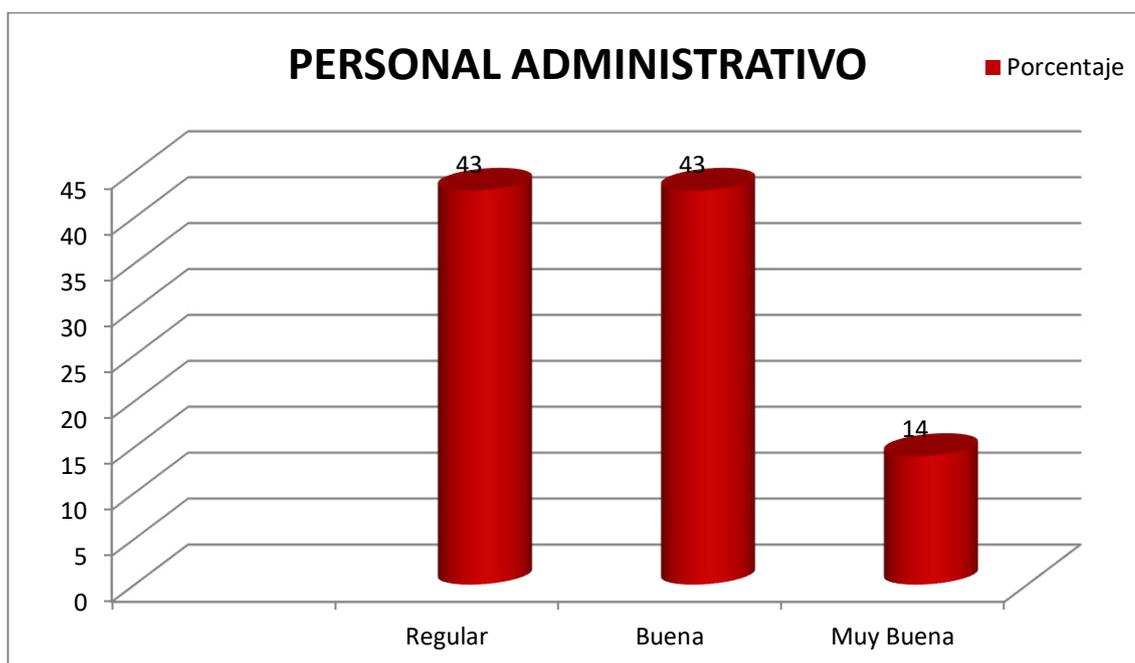
Tenemos que de los 7 participantes la tabla 13 en la dimensión personal administrativo, contestaron 3 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 42,9%, 3 opinan que es BUENA que equivale a un 42,9%, y mientras 1 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 14,2%

Figura 11: Barras sobre la dimensión personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Porcentaje de la dimensión personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 11 y 12 que la opinión del Personal administrativo fue igual entre regular y buena y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 57,1%.

4.2. Contrastación de la prueba de hipótesis

Los datos obtenidos se mostrarán en tablas y diagramas, a la luz de los créditos de recurrencia encontrados. Para la sección científica, se utilizará un modelo similar de los factores y las mediciones, utilizando la relación Rho de Spearman para establecer su legitimidad objetiva.

Los recursos para el examen de los datos serán la adaptación medible de programación SPSS 19.0 y EPIINFO 2000, al igual que el programa de mejora de estimación de prueba SOTAM.

4.2.1. Proceso de la Prueba de Contrastación de la Hipótesis

Contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Spearman de calidad de servicio

I. PLANTEO DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis General:

Hipótesis Alterna (Ha)

- La **acreditación** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

- La **acreditación** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

II. MODELO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA SPEARMAN

Se utilizó la prueba Spearman porque los datos son no paramétricos de tipo ordinal para lo cual la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Donde:

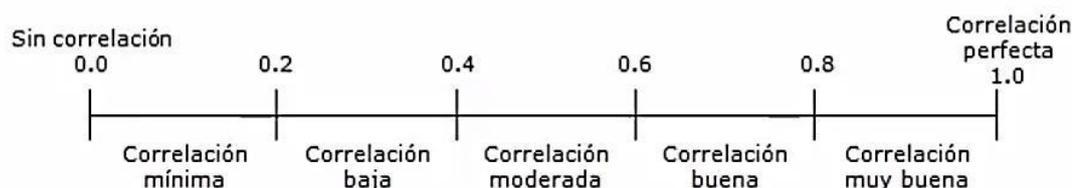
r = coeficiente de Correlación

n = número de pares ordenados

X = Soporte Institucional

Y = Calidad del servicio educativo

Se usó la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:



III. REGLA DE DECISIÓN

Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta H_A

IV. ESTADÍSTICA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

La estadística utilizó la prueba de correlación de Spearman, que muestra las relaciones significativas.

Tabla 7: estadística inferencial de la variable acreditación y la calidad del servicio educativo

Correlaciones				
			Calidad del servicio educativo (agrupado)	Acreditación (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del Servicio educativo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	181	181
	Acreditación (agrupado)	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	181	181
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Tabla 7, con un nivel de significación del 5%, si existe evidencia estadística para afirmar que la Acreditación tiene relación con la **calidad del servicio educativo** de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,748 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que tenemos que dice: La **acreditación** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Específicas 1:

I. PLANTEO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis Alterna (Ha)

1. Existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

II. MODELO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA SPEARMAN

Se utilizó la prueba Spearman porque los datos son no paramétricos de tipo ordinal para lo cual la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Donde:

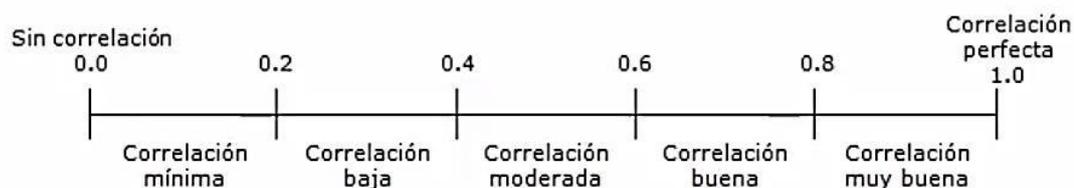
r = coeficiente de Correlación

n = número de pares ordenados

X = Soporte Institucional

Y = Calidad del servicio educativo

Se usó la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:



III. REGLA DE DECISIÓN

Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta H_A

IV. ESTADÍSTICA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

La estadística utilizó la prueba de correlación de Spearman, que muestra las relaciones significativas.

Tabla 8: Estadística inferencial del desempeño docente de la calidad del servicio educativo

Correlaciones				
			Calidad de servicio educativo (agrupado)	Desempeño docente (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad de servicio educativo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Desempeño docente (agrupado)	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Tabla 8, con un nivel de significación del 5%, si existe evidencia estadística para afirmar que el desempeño docente tiene relación con en la **calidad del servicio educativo** docente de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,736 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y tenemos que se acepta la alterna que dice: Existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Específicas 2:

I. PLANTEO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis Alterna (Ha)

2. La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

La **gestión estratégica del director** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

II. MODELO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA SPEARMAN

Se utilizó la prueba Spearman porque los datos son no paramétricos de tipo ordinal para lo cual la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Donde:

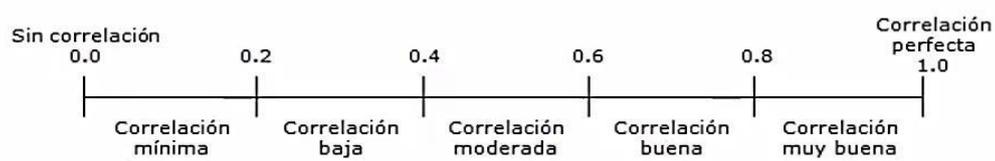
r = coeficiente de Correlación

n = número de pares ordenados

X = Soporte Institucional

Y = Calidad del servicio educativo

Se usó la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:



III. REGLA DE DECISIÓN

Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta H_A

IV. ESTADÍSTICA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

La estadística utilizó la prueba de correlación de Spearman, que muestra las relaciones significativas.

Tabla 9: Estadística inferencial de gestión estratégica del director y la calidad del servicio educativo

Correlaciones				
			Calidad del servicio educativo (agrupado)	Gestión estratégica del director (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Gestión estratégica del director (agrupado)	Coefficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Como se muestra en la Tabla 9, con un nivel de significación del 5%, si existe evidencia estadística para afirmar que la gestión estratégica del director tiene relación con la **calidad del servicio educativo** de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,640 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Específicas 3:

I. PLANTEO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 3

Hipótesis Alterna (Ha)

3. Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

II. MODELO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA SPEARMAN

Se utilizó la prueba Spearman porque los datos son no paramétricos de tipo ordinal para lo cual la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Donde:

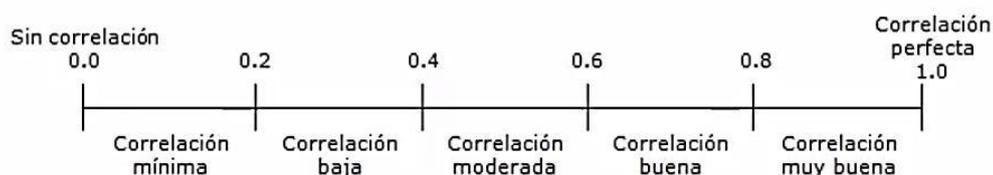
r = coeficiente de Correlación

n = número de pares ordenados

X = Soporte Institucional

Y = Calidad del servicio educativo

Se usó la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:



III. REGLA DE DECISIÓN

Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta H_A

IV. ESTADÍSTICA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

La estadística utilizó la prueba de correlación de Spearman, que muestra las relaciones significativas.

Tabla 10: Estadística inferencial del soporte institucional y la calidad del servicio educativo

Correlaciones				
			Calidad del servicio educativo (agrupado)	Soporte Institucional (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Soporte Institucional (agrupado)	Coefficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Como se muestra en la Tabla 10, con un nivel de significación del 5%, si existe evidencia estadística para afirmar que el soporte institucional tiene relación con la **calidad del servicio educativo** de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,631 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Específicas 4:

I. PLANTEO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Hipótesis Alterna (Ha)

4. La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

La **opinión del alumno** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

II. MODELO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA SPEARMAN

Se utilizó la prueba Spearman porque los datos son no paramétricos de tipo ordinal para lo cual la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Donde:

r = coeficiente de Correlación

n = número de pares ordenados

X = Soporte Institucional

Y = Calidad del servicio educativo

Se usó la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:



III. REGLA DE DECISIÓN

Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta H_A

IV. ESTADÍSTICA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

La estadística utilizó la prueba de correlación de Spearman, que muestra las relaciones significativas.

Tabla 11: Estadística Inferencial de Opinión del alumno y la Calidad del servicio

Correlaciones				
			Calidad del servicio educativo (agrupado)	Opinión del alumno (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Opinión del alumno (agrupado)	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Como se muestra en la Tabla 11, con un nivel de significación del 5%, si existe evidencia estadística para afirmar que la opinión del alumno tiene relación con la **calidad del servicio educativo** de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,611 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Específicas 5:

I. PLANTEO DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

Hipótesis Alterna (Ha)

5. El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Hipótesis Nula (Ho)

El **personal administrativo** no se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

II. MODELO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA SPEARMAN

Se utilizó la prueba Spearman porque los datos son no paramétricos de tipo ordinal para lo cual la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i * \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}}$$

Donde:

r = coeficiente de Correlación

n = número de pares ordenados

X = Soporte Institucional

Y = Calidad del servicio educativo

Se usó la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:



III. REGLA DE DECISIÓN

Si el valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula. Si valor $p < 0.05$, se acepta H_A

IV. ESTADÍSTICA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

La estadística utilizó la prueba de correlación de Spearman, que muestra las relaciones significativas.

Tabla 12: Estadística inferencial del personal administrativo y la calidad del servicio educativo

Correlaciones				
			Calidad del servicio educativo (agrupado)	Personal Administrativo (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	7	7
	Personal Administrativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	7	7

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

Como se muestra en la Tabla 12, con un nivel de significación del 5%, si existe evidencia estadística para afirmar que el personal administrativo tiene relación con la **calidad del servicio educativo** de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,682 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

4.3. Discusión de los resultados

La presente investigación plantea la siguiente **hipótesis general** alterna de investigación: la acreditación La **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,748 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que tenemos que dice: La **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Es importante ver que la **acreditación** si tiene relación en la **calidad del servicio educativo**, sobre todo en las Instituciones de Educación Superior en ese sentido Ayarza, Hernán (2009) llega a la conclusión que la acreditación en el nivel superior descansa sobre la autoevaluación institucional y permite que las instituciones que brindan el servicio educativo rendir cuentas ante la sociedad y el Estado, y en ese sentido la sociedad juzga de la calidad del servicio educativo a los educandos que se les brinda. Todo ello es importante para una institución, pues le permite subsistir y competir en una sociedad globalizada y de la calidad de servicio que proporciona a sus estudiantes.

Asimismo refuerza la idea de los resultados obtenidos en esta investigación el trabajo realizado por Díaz, Francis (2010), en su trabajo de investigación llega a las conclusiones siguientes que las fortalezas de la institución evaluada

se ubican en los siguientes factores: Plan institucional, procesos académicos y procesos administrativos. Las debilidades identificadas se ubican en los siguientes factores: comunidad académica, recursos financieros, infraestructura, equipamiento, imagen institucional e impacto en el medio.

En cuanto a la **primera hipótesis** que dice: Existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,736 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y tenemos que se acepta la alterna que dice: Existe relación entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Si tenemos en cuenta Ley Nro. 28044 Ley General de Educación, en el título IV: que nos habla que el profesor en las instituciones del Estado, se desarrolla profesionalmente en el marco de una carrera pública docente y está comprendido en el respectivo escalafón y nos habla de un sistema de evaluación que tiene por criterios de formación, idoneidad profesional, calidad de desempeño, reconocimiento de méritos y experiencia.

En ese sentido siendo el docente un elemento importante y tal vez el más importante. Se desea contar con los mejores docentes, capacitados y actualizados para conseguir una calidad de servicio educativo. Asimismo se refuerza la idea de un buen docente a través del Proyecto Educativo Nacional al 2021, en el objetivo estratégico N° 03, que nos habla de maestros bien preparados que ejercen profesionalmente la docencia. Todos estos antecedentes nos llevan a la idea, de que el papel docente se relaciona en la calidad de servicio educativo que se brinda, en ese sentido el resultado que se obtiene guarda concordancia con el resultado obtenido en la hipótesis

En cuanto a la **segunda hipótesis** dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** a través

de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,640 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para Blanco, Ingrid (2009), los esfuerzos de una gestión en aquellos criterios son los que más contribuyen a la generación de los resultados de calidad previstos en el direccionamiento estratégico, lo cual beneficia la calidad de la gestión, conduciendo a las Instituciones de Educación Superior a convertirse en Organizaciones de Excelencia Académica, en ese sentido de acuerdo a la hipótesis es importante también la gestión estratégica del director como elemento generador de calidad de servicio, pues está de acuerdo a sus decisiones administrativas que va implementar en el desarrollo de la Institución Superior. Esto nos lleva a apoyar el resultado obtenido de esta segunda hipótesis

En cuanto a la **tercera hipótesis** dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,631 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para Corengia, Angela (2005); En el caso del Estado Argentino que tuvo protagonismo inicial en la construcción de la política de evaluación y acreditación universitaria. Pero que sin embargo con el transcurrir de los años, se observa una reducción de la intervención regulatoria del Estado en beneficio de la autonomía de las instituciones universitarias, se puede ubicar a esta política en la denominada segunda generación de reformas del Estado,

la cual se ocupó principalmente de las mejoras en términos de calidad institucional, en particular de aquellas áreas de política que son funciones indelegables del Estado como lo es la educación.

En ese sentido el soporte institucional es importante en la educación superior, pues ayuda en diferentes áreas de la labor, como: servicio de bienestar a los docentes, alumnos y administrativo, mantenimiento de la infraestructura y sistemas de información y comunicación, y finalmente recursos humanos para la gestión del programa de estudios. Si tomamos en cuenta todos estos aspectos educativos del soporte institucional, en una institución superior, implica también detalles importantes en la hora de brindar un servicio de calidad, en ese sentido concuerda con los resultados obtenidos en nuestra hipótesis.

En cuanto a la **cuarta hipótesis** dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,611 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

La opinión de los estudiantes a la hora de evaluar el servicio educativo en la educación superior es valiosa, pues es una opinión valiosa para ver los aciertos y los desaciertos que se estarían realizando al interior de la Institución. En sentido Cáceres. Antonia (2009) nos dice en su investigación: que la gestión administrativa del director y la prestación del servicio educativo en las instituciones educativa públicas del nivel primaria en los asentamientos humanos de Dulanto, Santa Rosa y Gambeta del Callao, para los docentes en ambas variables fue regular y para los alumnos muy buena. Por lo tanto de acuerdo a la opinión de los docentes y de los estudiantes, se obtiene la siguiente conclusión, a mayor aplicación de una adecuada gestión

administrativa se obtendrán mejores resultados en la prestación del servicio educativo.

Finalmente en la **quinta hipótesis** dice: El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,682 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

El papel del personal administrativo y de servicio de toda institución, es vital en el buen desarrollo de una Institución, más aún si cumplen labores educativas, por todo ello su labor debe ser valorada, reconocida y apoyada por los que tienen la responsabilidad de ser los que lideran la Institución, creando un ambiente laboral adecuado. En tal sentido Cáceres. Antonia (2009) nos dice la gestión administrativa del director y la prestación del servicio educativo en las instituciones educativa públicas son valiosa. Por lo tanto coincidimos con los resultados obtenidos en la hipótesis específica.

Manejado y analizado las mediciones, se obtuvieron los resultados que acompañan:

a. Variable Calidad de Servicio

En cuanto a la variable **calidad de servicio educativo** observamos que de los 181 participantes en la variable calidad de servicio, contestaron DEFICIENTE 36,924 que equivale a 20,4 %, 63,531 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 35,1%, el 62,083 opinan que es BUENA que equivale a un 34,3%, y mientras 18,462 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 10,2%

En cuanto a la **dimensión desempeño docente** de los 151 estudiantes, contestaron DEFICIENTE 58,437 que equivale a 38,7 %, 53,001 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 35,1%, el 28,086 opinan que es BUENA que equivale a un 18,6%, y mientras 11,476 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 7,6%

En cuanto a la **dimensión Gestión Estratégica del Director** de los 151 estudiantes, contestaron DEFICIENTE 15,402 que equivale a 10,2 %, 46,810 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 31,0%, el 46,810 opinan que es BUENA que equivale a un 31,0%, y mientras 41,978 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 27,8%

En cuanto a la **dimensión Soporte Institucional** de los 151 estudiantes, contestaron DEFICIENTE 10,630 que equivale a 13,0 %, 48,169 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 31,9%, el 40,619 opinan que es BUENA que equivale a un 26,9%, y mientras 42,582 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 28,2%

En cuanto a la **dimensión opinión del alumno** 151 participantes, contestaron DEFICIENTE 18,875 que equivale a 12,5 %, 48,169 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 31,9%, el 41,978 opinan que es BUENA que equivale a un 27,8%, y mientras 41,978 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 27,8%

En cuanto a la **dimensión opinión del personal administrativo** de 7 participantes, 3 piensan que la calidad de servicio es REGULAR que equivale 42,9%, 3 opinan que es BUENA que equivale a un 42,9%, y mientras 1 piensan que la calidad es MUY BUENA es decir un 14,2%

4.4. Adaptación de las decisiones

La presente tesis a través de los resultados obtenidos mediante el análisis de la contraste a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al

95%, con una correlación de 0,748 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que tenemos que dice: La **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para la **primera hipótesis** se concluye, a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95%, con una correlación de 0,736 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y tenemos que se acepta la alterna que dice: Existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para la **segunda hipótesis** se concluye, a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95%, con una correlación de 0,640 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para la **tercera hipótesis** se concluye, a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,631 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para la **cuarta hipótesis** se concluye, a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95%, con una correlación de 0,611 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad**

del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Finalmente para la **quinta hipótesis** se concluye, a través de Rho de Spearman, la correlación es BUENA de 0,682. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

4.3.1 Para la variable independiente (vi) Calidad de Servicio

Procesadas y analizadas las dimensiones, se obtuvo los siguientes resultados:

En cuanto a la variable calidad de servicio se concluye: mayormente regular en un 35% y en un término general podemos afirmar que es negativo ligeramente, pues la suma de deficiente y regular representa el 55%.

En cuanto a la dimensión desempeño docente fue mayormente Deficiente en un 39% y en un término general podemos afirmar que es negativo mayormente, pues la suma de deficiente y regular representa el 74%.

En cuanto a la dimensión Gestión Estratégica del Director fue equitativo entre regular y bueno en un 31% y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 58,8%.

En cuanto a la dimensión Soporte Institucional fue con ligera mayoría regular con un 31,9% y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 55,1 %.

En cuanto a la dimensión Opinión del alumno fue ligeramente mayor en regular con un 31,9 % y en un término general podemos afirmar que es

positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 55,6%.

En cuanto a la dimensión Personal administrativo fue igual entre regular y buena con un 42,9%(3) y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 57,1% (4).

CONCLUSIONES

PRIMERO:

Se ha demostrado que la **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo**, a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,748. Se acepta la hipótesis alterna, que dice: La **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

SEGUNDO:

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,736. Se acepta la hipótesis alterna que dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

TERCERO:

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,640. Se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

CUARTO:

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,631. Se acepta la hipótesis alterna que dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

QUINTO:

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,611. Se acepta la hipótesis alterna que dice: El **personal administrativo**

se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

SÉPTIMO:

Es importante concluir que el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos sobre acreditación contribuirá con la incorporación de muchas instituciones del nivel superior, con ello elevarán su calidad y el progreso en el servicio que brindan a la comunidad educativa, tomando a la ciencia, como más formal y que persiga propósitos teóricos para aumentar el conocimiento. Esta investigación teórica conllevará a una investigación aplicada en las instituciones que quieran acreditarse.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda **acreditar** las instituciones educativas superior tecnológicas públicas, para mejorar la **calidad del servicio educativo** que brindan
2. Se sugiere para acreditar las instituciones educativas superiores tecnológicas públicas, mejorar el **desempeño docente** para elevar la **calidad del servicio educativo** en el proceso de enseñanza
3. Recomendamos para acreditar las instituciones educativas superiores tecnológicas públicas, que mejoren la **gestión estratégica del director** para elevar la **calidad del servicio educativo** que brindan a la comunidad educativa
4. Se recomienda para acreditar las instituciones educativas superiores tecnológicas públicas, que deben mejorar el **soporte institucional**.
5. Sugerimos brindar un buen servicio educativo en las instituciones educativas superiores tecnológicas públicas, para revertir la **opinión de los alumnos**.
6. Se recomienda para acreditar las instituciones educativas superiores tecnológicas públicas, que al **personal administrativo** se les debe capacite, actualice en la parte administrativa, de servicios, trato, clima laboral, etc. Para mejorar la **calidad de servicio**.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayarza, H. (2009)** Título: “La evaluación y la acreditación no son una moda académica pasajera, sino que se están construyendo en una herramienta indispensable de política, planificación y gestión universitaria, que tendrá permanencia debido al reconocimiento creciente de la necesidad de garantizar una efectiva calidad académica”. Cuba.
- Blanco, I. (2009)** “Diseño de un modelo de gestión integral y la autoevaluación con fines de acreditación del consejo nacional de acreditación”. Colombia – Cartagena D.T.Y.C.
- Cáceres, A. (2009)** “La gestión administrativa del director y su relación en la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas públicas de educación primaria de los asentamientos humanos de Dulanto, Santa Rosa y Gambetta del Callao, en el año 2008”. Callao – Perú.
- Cano, E. (1998)** “Evaluación de la calidad educativa” Madrid: Editorial La Muralla, S.A.
- Corenga, A. (2005)** “Estado, mercado, y universidad en la génesis de la política de evaluación y acreditación universitaria argentina”. Argentina.
- Decreto supremo N° 009-2005-ED**, Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo. Capítulo III Instrumentos de Gestión.
- Deming, W. E. (1993)** The new economics. Cambridge, MIT Press.
- Díaz, F. (2010)** “Evaluación y acreditación de la calidad de la educación”- Lima – Perú.
- Diccionario y vocabulario pedagógico. (2000)**. Colección Pedagogía Contemporánea. Ediciones y Distribuciones "JC". Lima.
- Farro, F. (1999)** Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad. Gerencia de centros educativos. Lima
- Garvin, D. A., 1984**, ‘What does product quality really mean?’ Sloan Management Review System, 26, pp. 25–43
- Harrington, J. (1998)**. Cómo incrementar la calidad productiva .México. Editorial Mc Graw Hill.

- Harrington, H. James. (1993).** Mejoramiento de los procesos de la empresa. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- Harrington, H. James. (1997).** Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación. Editorial Mc, Graw Hill Interamericana, S.A., Colombia.
- Harvey, L. & green, D., 1993,** 'Defining quality', Assessment & Evaluation in Higher Education, 18, pp. 9–34.
- Horovitz, J. (1997).** La **calidad del servicio educativo**: a la conquista del cliente. Madrid: Editorial Mc Graw Hill.
- Instituto internacional para la educación** de la Calidad de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, IESALC Glosario de MESALC.5
- Ishikaw, K. (2009)** "La calidad como filosofía de gestión". Argentina.
- Juran, J. (1993)** Manual del control de Calidad. cuarta edición, Mc Graw - Hill Madrid – España Pág., 522.
- Juran, J. (2008)** "el Manual del Control de Calidad" Sexta Edición. EEUU.
- Karl, A. (1988).** Gerencia del Servicio Legis Fondo Editorial.
- Karl, A. (1997).** La revolución del servicio Primera Edición. 3R Editores.
- Ley del sistema NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA** Ley N° 28740,
- Ley general DE EDUCACIÓN DEL PERÙ** N° 28044
- Linares, M. (2006).** Calidad de la Gestión Educativa. Lima: Editorial Arteidea.
- López, J Y otros. (1.996):** Inspección y Centros Educativos. Escuela Española. Madrid.
- Mejía, E. (2008)** La investigación científica en Educación, UNMSM, Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación , pág. 32 -50. Lima - Perú
- Mejía, E. (2012)** La investigación científica en Educación, UNMSM, Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación, pág. 32 -50. Lima - Perú
- Ministerio de educación y ciencia. (1.994):** "Centros educativos y calidad de la enseñanza". Secretaría de Estado de Educación. Madrid.
- Reglamento** de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa Decreto Supremo N° 018-2007-ED,
- Rosenholtz y smylie L. (1984)** "Efectos de la competitividad educativa". 1984

Salas, I. (2013) “La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México”. Universidad de Guadalajara. México.

Valdés V., H. (2006) Evaluación del Desempeño docente. Ponencia presentada por Cuba. Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño docente. Ciudad de México, 23 al 25 de mayo. Recuperado de: <http://www.campus-oei.org/de/rifad01.htm>

INFORMACIÓN OBTENIDA EN LA WEB:

AGUERRONDO, I.: La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación. Artículo publicado en la página web de la Organización de Estados Iberoamericanos. [Http://www.oei.es/calidad2/aguerrondo.htm](http://www.oei.es/calidad2/aguerrondo.htm).

ALARCÓN N. y MÉNDEZ R. , 2002: Calidad y productividad en la Docencia de la Educación Superior. <http://www.monografias.com/trabajos10/ponenc/ponenc.shtml>. 4/07/2002

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona la acreditación con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013? <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Demostrar la relación que existe entre la acreditación y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013. <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Demostrar la relación que existe 	<p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> La acreditación se relaciona con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013. <p>Hipótesis Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación entre el desempeño docente y la 	<p>Variable Independiente:</p> <p>Acreditación</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad del servicio educativo</p>	<p>Descriptivo.</p> <p>Correlacional.</p> <p>Transeccional.</p>	<p>Es una investigación no experimental de tipo de diseño transeccional:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional.</p> <p>Puesto que permite describir la relación de los</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población objetivo estuvo conformada por:</p> <p>Docentes: 30</p> <p>Administrativos: 7</p> <p>Alumnos: 186,</p> <p>Institución Superior no universitaria</p>

<p>docente y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “V́ctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?</p> <p>2. ¿Es la gestión estratégica del director un factor que se relaciona con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “V́ctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?</p>	<p>entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “V́ctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica del director y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “V́ctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región</p>	<p>calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “V́ctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.</p> <p>2. La gestión estratégica del director se relaciona con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “V́ctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.</p>			<p>variables: Acreditación y Calidad Educativa.</p>	<p>Tecnológico Público V́ctor Raúl Haya de la Torre de Barranca.</p> <p>MUESTRA La muestra de estudio corresponde a:</p> <p>Docentes: 30. Personal Administrativo: 7 Alumnos: 151.</p>
--	---	---	--	--	---	---

<p>3. ¿El soporte institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la opinión del alumno y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima</p>	<p>Lima provincias en el año 2013.</p> <p>3. Identificar la relación que existe entre el soporte institucional y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la opinión del alumno y la calidad del servicio educativo de la</p>	<p>3. Existe relación entre el soporte institucional y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.</p> <p>4. La opinión del alumno se relaciona con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región</p>				<p>Total muestra: 188.</p>
---	--	---	--	--	--	--------------------------------

<p>provincias en el año 2013?</p> <p>5. ¿Es el personal administrativo un factor que se relaciona con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013?</p>	<p>I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.</p> <p>5. Establecer la relación que existe entre el personal administrativo en la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.</p>	<p>Lima Provincias - Año 2013.</p> <p>5. El personal administrativo se relaciona con la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P “Víctor Raúl Haya de la Torre” de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.</p>				
---	--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, *DECANA DE AMÉRICA*)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO Nº 1:
OPINIÓN DEL PROFESOR SOBRE EL DIRECTOR

Estimado (a) profesor (a):

En el presente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre gestión administrativa del director de su I.E.S.T.P. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Responda con la mayor sinceridad.

INSTRUCCIONES: (Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante, de acuerdo a su opinión)

I.E.S.T.P.: _____

1	2	3	4
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena

Nº	Ítems	1	2	3	4
1	¿El director hace críticas positivas a tu labor, para que mejore tu función en la I.E.S.T.P?				
2	¿El director promueve un clima de colaboración entre colegas y padres de familias?				
3	¿El director promueve las relaciones sociales entre el personal de la I.E.S.T.P?				
4	¿Cree usted que la gestión del director cumple las metas y objetivos del PEI?				
5	¿Promueve objetivos comunes conjuntamente con los padres y personal para la mejora de la I.E.S.T.P?				
6	¿El director apoya al personal a alcanzar sus objetivos y metas?				

7	¿Recibes información de la dirección en forma clara y oportuna?				
8	¿El director promueve la comunicación entre el personal docente, administrativo y los alumnos?				
9	¿El director comunica los fines, objetivos, estrategias y metas de la I.E.S.T.P a los profesores?				
10	¿La gestión del director es motivante para la obtención de logros significativos del personal docente?				
11	¿El director motiva oportuna y adecuadamente a los docentes de su I.E.S.T.P?				
12	¿El director permite al personal participar en actividades de desarrollo personal y profesional				
13	¿Cree usted que su director demuestra un perfil de líder?				
14	¿Su director practica el trato cordial con todos los miembros de la comunidad educativa?				
15	¿Consideras que el director es capaz de administrar conflictos y resolver problemas?				
16	¿El director facilita el uso de televisor, multimedia, DVD, internet?				
17	¿El director promueve la implementación de la biblioteca, laboratorios y ambientes adecuados?				
18	¿El director fomenta el uso obligatorio de materiales didácticos en el proceso de aprendizaje del alumno?				
19	¿El director hace seguimiento de su labor educativa como profesor?				
20	¿El director orienta el uso diversas estrategias de enseñanza aprendizaje para mejorar su desempeño?				

21	¿El director sugiere técnicas e instrumentos para evaluar los aprendizajes de los alumnos?				
22	¿El director evalúa el desempeño del personal docente?				
23	¿El director evalúa el desempeño del personal administrativo?				
24	¿El director evalúa el desempeño del personal de servicio?				
25	¿El director emplea medidas acertadas para mantener o incrementar el alumnado?				
26	¿El director emplea medidas acertadas para mantener plazas orgánicas de su personal?				
27	¿El director emplea medidas acertadas para mantener el mobiliario escolar en buen estado?				
28	¿El director promueve la participación de los padres de familia para mejorar la infraestructura de su institución?				
29	¿El director designa aulas en condiciones adecuadas para su labor educativa?				
30	¿El local que el director administra cuenta con los requisitos de seguridad e higiene para alumnos y trabajadores?				



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, *DECANA DE AMÉRICA*)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO Nº 2:

OPINIÓN DEL PROFESOR Y LOS ESTUDIANTES SOBRE LACALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado (a) profesor (a):

En el presente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre la prestación del servicio educativo en su I.E.S.T.P. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Responda con la mayor sinceridad.

(Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante, de acuerdo a su opinión)

I.E.S.T.P: _____

1	2	3	4
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena

Nº	Ítems	1	2	3	4
1	¿La gestión administrativa del director es confiable en su IE?				
2	¿Los PPFF y alumnos confían en la labor de los docentes?				
3	¿Confía usted en el trabajo del personal administrativo y servicio?				
4	¿El director atiende oportuna y eficientemente a padres de familia y profesores?				
5	¿Los profesores atienden oportuna y eficientemente a alumnos y padres de familia?				
6	¿El personal administrativo y de servicio atiende oportuna y eficientemente a alumnos y padres de familia?				

7	¿El director se relaciona con los padres de familia con respeto y confianza?				
8	¿Los profesores se relacionan con el director con respeto y confianza?				
9	¿Los profesores se comunican con sus alumnos y padres de familia con empatía?				
10	¿La gestión del director fomenta la dinámica de grupo o “suma de intereses” de sus integrantes?				
11	¿El personal del instituto trabaja en grupo para lograr objetivos comunes?				
12	¿Los profesores donan su tiempo libre para mejorar el aprendizaje de sus alumnos?				
13	¿El instituto cuenta con ambientes y espacios adecuados para dar mejor servicio a los alumnos y padres de familia?				
14	¿Los servicios higiénicos son adecuados para los alumnos del instituto?				
15	¿Enseñan que los alumnos deben cuidar las carpetas, paredes y las plantas de su IE?				
16	¿Los profesores fomentan en sus alumnos la práctica de valores?				
17	¿La IE otorga otros servicios al usuario de forma complementaria sin cobrar por ese servicio?				
18	¿El personal administrativo se esmera por dejar todo el trabajo concluido del día?				
19	¿El director orienta de manera democrática a sus docentes?				
20	¿Usted planifica, coordina y ejecuta el trabajo de aula con el área técnico pedagógico?				
21	¿Las relaciones interpersonales entre el director y personal son saludables?				
22	¿La IE cumple con los servicios ofrecidos al usuario?				

23	¿Los profesores cumplen los objetivos trazados en el plan anual?				
24	¿Los profesores logran los objetivos de aprendizaje en sus alumnos?				
25	¿El director rinde balance de los ingresos y egresos que genera la IE?				
26	¿Los profesores buscan donaciones para sus alumnos con los padres de familia y la comunidad?				
27	¿Los profesores enseñan a sus alumnos a cuidar el mobiliario, infraestructura y servicios básicos de la IE?				
28	¿El director pone en acción el Plan Operativo para usar racionalmente los materiales?				
29	¿Los profesores consideran que el uso de los ingresos propios de la institución satisface a los padres de familia?				
30	¿Los padres de familia están satisfechos con el trabajo que realizan en tu institución educativa?				



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, *DECANA DE AMÉRICA*)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO Nº 3: OPINIÓN DEL ALUMNO SOBRE EL DIRECTOR

Estimado (a) alumno (a):

En el presente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre gestión administrativa del director de su I.E.S.T.P. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas. Tus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Responda con la mayor sinceridad.

(Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante, de acuerdo a su opinión)

I.E.S.T.P: _____

1	2	3	4
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena

Nº	Ítems	1	2	3	4
1	¿El director da un buen trato a tus compañeros?				
2	¿Los profesores dan un buen trato a tus compañeros				
3	¿El personal administrativo y de servicio da un buen trato a tus compañeros?				
4	¿El director cumple con todos los servicios que te ofreció cuando empezaste el año académico?				
5	¿Los profesores cumplen con todos los servicios que te ofrecieron cuando te matricularon?				
6	¿El director sanciona a los alumnos que se portan mal conforme dice el reglamento?				
7	¿Los profesores se comunican contigo con respeto y tranquilidad?				
8	¿El director se interesa en conversar con los alumnos sobre sus aprendizajes?				
9	¿El director cuando se comunica con los padres de familia lo hace en forma correcta guardando la cordialidad?				
10	¿Director y profesores fomentan actividades de entretenimiento para que te sientas bien?				

11	¿Los profesores te ayudan y animan cuando tienes dificultades para resolver problemas?				
12	¿Te sientes orgulloso de pertenecer a tu institución?				
13	¿Consideras que el director es un buen ejemplo para tus compañeros?				
14	¿Consideras que el director es querido por los profesores de tu institución?				
15	¿Consideras que el director es capaz de arreglar los problemas que ocurren con tus compañeros?				
16	¿El director permite el uso de computadoras, internet, multimedia y DVD?				
17	¿El director permite el uso de libros y láminas de la biblioteca?				
18	¿El director controla que tu profesor use materiales para que haga la clase?				
19	¿El director visita tu aula y se sienta con ustedes a escuchar la clase del profesor?				
20	¿El director vigila si el personal de limpieza deja limpio los baños y aulas?				
21	¿El director pone interés para que todos los profesores trabajen con sus alumnos?				
22	¿Consideras que el director evalúa el trabajo de los profesores?				
23	¿Consideras que el director evalúa el trabajo del personal administrativo?				
24	¿Consideras que el director evalúa el trabajo del personal de servicio?				
25	¿El director corrige los errores de tu profesor con delicadeza?				
26	¿El director corrige a tus compañeros que cometen faltas, indisciplina?				
27	¿Tu profesor te corrige cuando demuestras actitudes negativas y luego te orienta?				
28	¿El director convoca a reuniones a los alumnos para mejorar las aulas y talleres de tu institución?				
29	¿El director les da aulas en condiciones adecuadas para que ustedes estudien?				
30	¿Tu institución cuenta con seguridad e higiene para alumnos y trabajadores?				



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, *DECANA DE AMÉRICA*)
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO N° 4:
OPINIÓN DEL ALUMNO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado (a) profesor (a):

En el presente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre la prestación del servicio educativo en su I.E.S.T.P. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas. Tus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Responda con la mayor sinceridad.

(Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante, de acuerdo a su opinión)

I.E.S.T.P: _____

1	2	3	4
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena

N°	Ítems	1	2	3	4
1	¿Estás satisfecho con la enseñanza que recibes en tu I.E.S.T.P?				
2	¿Estás satisfecho con el servicio que te brinda la biblioteca, laboratorios y talleres?				
3	¿Tu profesor (a) inicia las clases con, anécdotas, noticias, casos de la vida real o láminas?				
4	¿El director te presta atención y te escucha cuando deseas comunicarle algo?				
5	¿El profesor te presta atención y te escucha cuando deseas comunicarle algo?				
6	¿La secretaria y el personal de limpieza te prestan atención y te escuchan cuando deseas comunicarle algo?				
7	¿El director conversa con los alumnos con respeto y confianza?				
8	¿Los profesores conversan con los alumnos con respeto y confianza?				

9	¿El personal de limpieza conversa con los alumnos con respeto y confianza?				
10	¿Cuando los alumnos no entienden un tema los profesores enseñan nuevamente?				
11	¿Tu profesor (a) trabaja con los alumnos por grupos en clase?				
12	¿Recomienda tu profesor (a) a todos sus alumnos que deben trabajar en forma conjunta ayudándose unos a otros?				
13	¿Estás satisfecho con las aulas, patios, pasadizos, escaleras y jardines de tu I.E.S.T.P?				
14	¿Estás satisfecho con los servicios higiénicos que te brinda tu institución?				
15	¿Los profesores te enseñan que deben cuidar y mantener limpio las carpetas, paredes y las plantas de tu IE?				
16	¿Los profesores te dan clases de reforzamiento fuera de su horario laboral?				
17	¿El instituto te brinda talleres: en las especialidades que ofrece?				
18	¿Los profesores te dan clases de tutoría para mejorar tu comportamiento?				
19	¿Has observado que el director trata bien a los profesores en público?				
20	¿Has observado que los profesores tienen reuniones pedagógicas?				
21	¿El director controla el ingreso y salida de los profesores y alumnos?				
22	¿La IE cumple con los talleres ofrecidos a los alumnos y padres de familia?				
23	¿Realmente tus compañeros aprenden lo que los profesores enseñan?				
24	¿Los alumnos logran los aprendizajes que los docentes dan?				
25	¿El director comunica a los alumnos sobre el dinero de mantenimiento preventivo del instituto y trabajos va ejecutar?				
26	¿El director y profesores hacen actividades para arreglar puertas, caños, micrófonos y compra de equipos?				
27	¿Te enseñan tus profesores que no debes hacer mal uso de los materiales, que te rinda el instituto?				

28	¿El director comunica a los alumnos en la formación el uso correcto de los caños de agua y los SS.HH?				
29	¿Te enseñan que la corriente eléctrica debe ser usada racionalmente en la I.E.S.T.P?				
30	¿Los profesores usan los materiales que elaboran conjuntamente con los alumnos?				



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, *DECANA DE AMÉRICA*)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**CUESTIONARIO N° 5:
OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SOBRE LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO**

Estimado (a) Personal administrativo (a):

En el presente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre la prestación del servicio educativo en su I.E.S.T.P. La intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas. Tus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Responda con la mayor sinceridad.

(Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante, de acuerdo a su opinión)

I.E.S.T.P: _____

1	2	3	4
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena

N°	Ítems	1	2	3	4
1	¿Estás satisfecho con la labor que realizas en tu I.E.S.T.P?				
2	¿Para Ud. Es buena la atención en mesa de partes, biblioteca, laboratorios y talleres y otros servicios que brinda el I.E.S.T.P?				
3	¿Para Ud. El servicio docente es bueno en nuestra Institución?				
4	¿El director te presta atención y te escucha cuando deseas comunicarle algo?				
5	¿El profesor te presta atención y te escucha cuando deseas comunicarle algo?				
6	¿La secretaria y el personal de limpieza toman con atención y escuchan cuando deseas comunicarle algo?				
7	¿El director conversa con el personal administrativo con respeto y confianza?				

8	¿Ud. Observa que los profesores conversan con los alumnos con respeto y confianza?				
9	¿El personal de limpieza y administrativo conversa con los estudiantes con respeto y confianza?				
10	¿El director promueve las relaciones sociales entre el personal de la I.E.S.T.P?				
11	¿Tu profesor (a) trabaja con los alumnos por grupos en clase?				
12	¿El director promueve un buen clima de trabajo en la Institución?				
13	¿Estás satisfecho con las aulas, patios, pasadizos, escaleras y jardines del I.E.S.T.P?				
14	¿Consideras que los servicios higiénicos se mantienen adecuadamente?				
15	¿Los docentes colaboran con cuidar y mantener limpio el mobiliario, paredes y las áreas verdes?				
16	¿Cree usted que la gestión del director cumple las metas y objetivos de la Institución?				
17	¿Consideras que el instituto brinda talleres acordes a los contenidos y tiempos modernos?				
18	¿Consideras que el director apoya al personal administrativo y de servicio a alcanzar sus objetivos y metas?				
19	¿Recibes información de la dirección en forma clara y oportuna?				
20	¿El director promueve la comunicación entre el personal docente, administrativo y los alumnos?				
21	¿El director comunica los fines, objetivos, estrategias y metas de la I.E.S.T.P a todo el personal que labora en reunión general?				
22	¿La IE cumple con los talleres ofrecidos oportunamente?				
23	¿La gestión del director es motivante para la obtención de logros significativos de todo el personal de la Institución?				
24	¿El director permite al personal a participar en actividades de desarrollo personal y profesional?				
25	¿El director comunica al personal de la Institución sobre el dinero de mantenimiento preventivo del instituto y trabajos va ejecutar?				
26	¿El director arregla puertas, caños, micrófonos y compra de equipos oportunamente?				

27	¿Consideras los servicios que brinda la Institución como la más adecuada?				
28	¿La institución entrega oportunamente la documentación académica de los estudiantes?				
29	¿La institución pública oportunamente la documentación académica de los estudiantes?				
30	¿Consideras la infraestructura de la Institución como la más adecuada?				

VALIDACIONES DE JURADOS EXPERTOS



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013

Autor: PALACIOS OLIVERA, Sandro Percy

Variable Independiente: La Acreditación

Jurado Experto: Dr. Elías Mejía Mejía

Marque Ud. con una "X" en la escala teniendo en cuenta que:

NADA	POCO	BASTANTE	TOTALMENTE
1	2	3	4

ASPECTOS	CRITERIOS	1	2	3	4
Univocidad de cada ítem	¿Se entiende el ítem?				✓
	¿Su redacción es clara?				✓
Pertenencia	¿Tienen los ítems relación lógica con el objetivo que se pretende estudiar?			✓	
Organización	¿Existe una organización lógica en la presentación del ítem respectivo?			✓	
Importancia	¿Qué peso posee el ítem con relación a la dimensión de referencia?				✓

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Dr. Elías Mejía Mejía

DNI: 08765345

Firma:



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013

Autor: PALACIOS OLIVERA, Sandro Percy

Variable Dependiente: Calidad del Servicio educativo.

Jurado Experto: Dr. Elías Mejía Mejía

Marque Ud. con una "X" en la escala teniendo en cuenta que:

NADA	POCO	BASTANTE	TOTALMENTE
1	2	3	4

ASPECTOS	CRITERIOS	1	2	3	4
Univocidad de cada ítem	¿Se entiende el ítem?				✓
	¿Su redacción es clara?				✓
Pertenencia	¿Tienen los ítems relación lógica con el objetivo que se pretende estudiar?				✓
Organización	¿Existe una organización lógica en la presentación del ítem respectivo?				✓
Importancia	¿Qué peso posee el ítem con relación a la dimensión de referencia?				✓

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Dr. Elías Mejía Mejía

DNI: 08765345

Firma:

[Firma manuscrita]



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013

Autor: PALACIOS OLIVERA, Sandro Percy

Variable Independiente: La Acreditación

Jurado Experto: Dr. Carlos Barriga Hernández

Marque Ud. con una "X" en la escala teniendo en cuenta que:

NADA	POCO	BASTANTE	TOTALMENTE
1	2	3	4

ASPECTOS	CRITERIOS	1	2	3	4
Univocidad de cada ítem	¿Se entiende el ítem?				✓
	¿Su redacción es clara?				✓
Pertenencia	¿Tienen los ítems relación lógica con el objetivo que se pretende estudiar?			✓	
Organización	¿Existe una organización lógica en la presentación del ítem respectivo?				✓
Importancia	¿Qué peso posee el ítem con relación a la dimensión de referencia?				✓

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Dr. Carlos Barriga Hernández

DNI: 07961387 Firma: mmmm



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013

Autor: PALACIOS OLIVERA, Sandro Percy

Variable Dependiente: Calidad del Servicio educativo.

Jurado Experto:

Dr. Carlos Barriga Hernández

Marque Ud. con una "X" en la escala teniendo en cuenta que:

NADA	POCO	BASTANTE	TOTALMENTE
1	2	3	4

ASPECTOS	CRITERIOS	1	2	3	4
Univocidad de cada ítem	¿Se entiende el ítem?			✓	
	¿Su redacción es clara?			✓	
Pertenencia	¿Tienen los ítems relación lógica con el objetivo que se pretende estudiar?				✓
Organización	¿Existe una organización lógica en la presentación del ítem respectivo?				✓
Importancia	¿Qué peso posee el ítem con relación a la dimensión de referencia?				✓

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Dr. Carlos Barriga Hernández

DNI: 07961387

Firma: *Comm*



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013

Autor: PALACIOS OLIVERA, Sandro Percy

Variable Independiente: La Acreditación

Jurado Experto: Dra. Tamara Pando Ezevora

Marque Ud. con una "X" en la escala teniendo en cuenta que:

NADA	POCO	BASTANTE	TOTALMENTE
1	2	3	4

ASPECTOS	CRITERIOS	1	2	3	4
Univocidad de cada ítem	¿Se entiende el ítem?				✓
	¿Su redacción es clara?				✓
Pertenencia	¿Tienen los ítems relación lógica con el objetivo que se pretende estudiar?			✓	
Organización	¿Existe una organización lógica en la presentación del ítem respectivo?				✓
Importancia	¿Qué peso posee el ítem con relación a la dimensión de referencia?				✓

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Dra. Tamara Pando Ezevora

DNI: 03854754

Firma:



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013

Autor: PALACIOS OLIVERA, Sandro Percy

Variable Dependiente: Calidad del Servicio educativo.

Jurado Experto: *Dr. Tamara Pardo Ezcurra*

Marque Ud. con una "X" en la escala teniendo en cuenta que:

NADA	POCO	BASTANTE	TOTALMENTE
1	2	3	4

ASPECTOS	CRITERIOS	1	2	3	4
Univocidad de cada ítem	¿Se entiende el ítem?				✓
	¿Su redacción es clara?				✓
Pertenencia	¿Tienen los ítems relación lógica con el objetivo que se pretende estudiar?			✓	
Organización	¿Existe una organización lógica en la presentación del ítem respectivo?				✓
Importancia	¿Qué peso posee el ítem con relación a la dimensión de referencia?				✓

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Dr. Tamara Pardo Ezcurra

DNI: *03854754*

Firma:

[Firma manuscrita]