



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Autoevaluación de la calidad del servicio educativo de
la institución educativa Pascual Saco Oliveros sede
Monterrico 2015 y su plan de mejora**

TESIS

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

AUTOR

Patricia Maria ZELAYA YCAZA

ASESOR

Dra. Jesahel Yanette VILDOSO VILLEGAS

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Zelaya, P. (2016). *Autoevaluación de la calidad del servicio educativo de la institución educativa Pascual Saco Oliveros sede Monterrico 2015 y su plan de mejora*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

12 (e)
394

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADO POR LA GRADUANDA DOÑA PATRICIA MARIA ZELAYA YCAZA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 01 días del mes de junio de 2016, siendo la 10:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente), Dra. JESAHIEL VILDOSO VILLEGAS (Asesora), Dr. EDGAR DAMIÁN NÚÑEZ (Jurado Informante), Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante) y la Dra. NORKA OBREGÓN ALZAMORA (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PASCUAL SACO OLIVEROS SEDE MONTEERRICO 2015 Y SU PLAN DE MEJORA**, que presenta Doña PATRICIA MARIA ZELAYA YCAZA para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. JESAHIEL VILDOSO VILLEGAS (Asesora), Dr. EDGAR DAMIÁN NÚÑEZ (Jurado Informante), Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante).

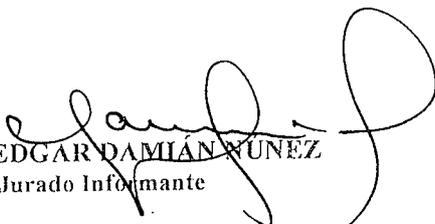
Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

Bueno (16) Dieciséis

Como testimonio del acto que culminó a las 11:30 horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña PATRICIA MARIA ZELAYA YCAZA, como Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.


Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA
Presidente


Dra. JESAHIEL VILDOSO VILLEGAS
Asesora


Dr. EDGAR DAMIÁN NÚÑEZ
Jurado Informante


Mg. DANTE MACAZANA FERNÁNDEZ
Jurado Informante


Dra. NORKA OBREGÓN ALZAMORA
Miembro del Jurado

RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el título “AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PASCUAL SACO OLIVEROS – SEDE MONTEERRICO - LIMA 2015” es teórico básico descriptivo. El diseño es no experimental y de corte transversal, porque se ha recogido información en un tiempo y en un momento determinado.

La investigación tuvo como propósito describir y analizar la calidad del servicio educativo en el nivel secundario de la Institución Educativa Pascual Saco Oliveros, teniendo como parámetro de referencia, la matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de las Instituciones educativas de la educación básica regular, propuesta por el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA) durante el 2015.

Se aplicó cuatro encuestas sobre la calidad del servicio educativo validada por juicio de expertos. La primera encuesta fue de 95 preguntas para los directivos y directores, la segunda de 115 preguntas para los docentes, la tercera de 18 preguntas para los padres y madres de familia y una última de 30 preguntas para los estudiantes. La confiabilidad de Cronbach = 0.90 para los directivos y directores, 0.834 para los docentes, 0.736 para los padres y madres de familia y 0.722 para los estudiantes. Sus dimensiones en estudio fueron: dirección institucional, soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con las familias y la comunidad, uso de la información y finalmente, infraestructura y recursos para el aprendizaje. La muestra estuvo constituida por 3 directivos y directores, 20 docentes, 25 padres y madres de familia y 68 estudiantes. Se llegó a la conclusión de que la calidad del servicio educativo de la institución educativa Pascual Saco Oliveros es de nivel bueno.

La investigación ha dado como resultado la identificación de fortalezas y debilidades de la Institución en las 5 dimensiones planteadas por el IPEBA. Para reconocer y subsanar las debilidades y potenciar las fortalezas se propone un plan de mejora que permita superar el nivel alcanzado de la calidad del servicio educativo y se encamine hacia la acreditación.

Palabras claves: Calidad, servicio educativo.

ABSTRACT

This investigation work with the title “SELF-EVALUATION OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY OF THE EDUCATIONAL INSTITUTION PASCUAL SACO OLIVEROS – LOCATED IN MONTERRICO-LIMA 2015” is theoretical, basic and descriptive. The design is not experimental and cross-sectional due the information has been collected in a determined time and moment.

This investigation work has as main purpose to describe and analyze the educational service quality at secondary of the educational institution “Pascual Saco Oliveros”, having as a reference parameter, the evaluation matrix for the accreditation of the educational management quality of the Educational Institutions of the regular basic education, proposed by the Peruvian institution of evaluation, accreditation and certification of quality in basic education (IPEBA) during 2015. Four surveys on the quality of education validated by experts’ opinion were made. The first survey was 95 questions for managers and directors, the second of 115 questions for teachers, the third of 18 questions for fathers and mothers and a final 30 questions for students. The reliability of Cronbach = 0.90 for managers and directors, for teachers 0.834, 0.736 for fathers and mothers and 0.722 for students. Its dimensions in the study were: institutional management, teacher performance support, joint effort with families and the community, use of information and finally, infrastructure and resources for learning. The sample consisted of 3 managers and directors, 20 teachers, 25 parents and mothers and 68 students. It was concluded that the quality of educational services of the institution is regular level.

The research has resulted in the identification of strengths and weaknesses of the institution in the 5 dimensions contemplated by the IPEBA. To recognize and correct weaknesses and enhance strengths, an improvement plan to overcome the quality of educational services and direct towards accreditation is proposed.

Key words: Quality, educational service.