Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Educación
Unidad de Posgrado

Acreditación y calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra, Lima

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Didáctica de la Comunicación en la Educación Básica

AUTOR

Gladys Elizabeth ACUÑA PERALTA

ASESOR

Dra. Luz Doris Sánchez Pinedo

Lima, Perú

2024

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

Acuña, G. (2024). *Acreditación y calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra, Lima*. [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	Gladys Elizabeth Acuña Peralta
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10070124
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-5539-2694
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Luz 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	Abelardo Rodolfo Campana Concha
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10372562
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Fidel Antonio Vidal Chauca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08657602
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	María Emperatriz Escalante López
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07933957
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.2.2. Educación Básica
Grupo de investigación	No aplica

Agencia de financiamiento	Autofinanciado
Ubicación geográfica de la investigación	IE 5168. PUENTE PIEDRA, LIMA “Rosa Luz” País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra Calle: Jr. los Lirios, Puente Piedra 15117 Latitud: -11.88084028734491 Longitud: -77.07218600437825
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 - 2023
URL de disciplinas OCDE	5.03.01 -- Educación general https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Educación
Vicedecanato de Investigación y Posgrado – Unidad de Posgrado

Acta de Sustentación de Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Didáctica de la Comunicación en la Educación Básica.

Siendo las 12:00 horas del día 25 de abril del dos mil veinticuatro, en la sala grados, el Jurado de Tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente : Dr. Abelardo Rodolfo Campana Concha

Miembro : Dr. Fidel Antonio Vidal Chauca

Miembro : Dra. María Emperatriz Escalante López

Asesor(a) : Dra. Luz Doris Sánchez Pinedo

Se reunieron para la sustentación de la tesis **ACREDITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA, LIMA,** presentada por la bachiller **GLADYS ELIZABETH ACUÑA PERALTA** egresada del programa de posgrado, Maestría en Educación con mención en Didáctica de la Comunicación en la Educación Básica.

Concluida la sustentación, los miembros del Jurado de Tesis procedieron a formular sus preguntas las que fueron absueltas por la graduanda; acto seguido se procedió con la evaluación correspondiente. En forma colegiada, el jurado asigno el calificativo:

Diecisiete (17), Aprobado por logro.

Aprobada la sustentación de la tesis, el jurado evaluador recomienda al Consejo de Facultad que se apruebe el otorgamiento de Grado Académico de Magister en Educación con mención en Didáctica de la Comunicación en la Educación Básica a doña **GLADYS ELIZABETH ACUÑA PERALTA**.

Siendo las 12:40 Horas, se levantó la sesión.

Se deja constancia del acto mediante las firmas del jurado de sustentación y asesora de la tesis en la presente acta:

Dr. Abelardo Rodolfo Campana Concha
Presidente

Dr. Fidel Antonio Vidal Chauca
Jurado Informante

Dra. María Emperatriz Escalante López
Jurado Informante

Dra. Luz Doris Sánchez Pinedo
Asesora

34-2024

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Luz Doris Sánchez Pinedo, en mi condición de asesora acreditado con el **RESOLUCIÓN DECANAL N° 001761-2024-D-FE/UNMSM** de la tesis, cuyo título es **ACREDITACIÓN YCALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA, LIMA,** presentado por el(la) ex estudiante **GLADYS ELIZABETH ACUÑA PERALTA,** para obtener el Grado Académico de Magister en Educación con Mención en Didáctica de la Comunicación en la Educación Básica.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **20 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado/ título/ especialidad correspondiente.

Dra. Luz Doris Sánchez Pinedo
DNI: 06707373

AGRADECIMIENTO

A dios, por darme la vida, la energía y sabiduría de enrumbar mi existencia, a mi ser, por darme las delicias de la vida y a la felicidad porque me llena cuando veo sonreír a cada uno de mis seres amadas que son mis hijas.

DEDICATORIA

A mis hijas, por ser la fuerza y esmero de cada día, a mi madre por ser símbolo de lucha y sacrificio.

INDICE

AGRADECIMIENTO ..... **iv**

DEDICATORIA ..... **v**

INDICE ..... **vi**

INDICE DE TABLAS ..... **ix**

INDICE DE FIGURAS ..... **x**

RESUMEN ..... **xi**

ABSTRACT ..... **xiii**

INTRODUCCIÓN **14**

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO **17**

1.1. Situación problemática 17

1.2. Formulación del problema 18

1.2.1. Problema general 18

1.2.2. Problemas específicos: 18

1.3. Justificación de la investigación 19

1.4. Objetivo de la investigación 20

1.4.1. Objetivo General 21

1.4.2. Objetivos Específicos 21

1.5. Hipótesis General 21

1.6. Hipótesis Específicas 21

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 23

2.1. Antecedentes del Problema 23

2.1.1. A nivel internacional 23

2.1.2. A nivel nacional 25

2.2. Bases teóricas 28

2.2.1. Acreditación 28

2.2.1.1 Concepto de acreditación 28

2.2.1.2 Objetivos de la acreditación 29

2.2.1.3 La calidad en la acreditación institucional 30

2.2.1.4 Misión y emprendimiento institucional 30

2.2.1.5 La acreditación como herramienta de una educación de calidad 31

2.2.1.6 Dimensiones de Acreditación 33

2.2.1.7 Fases del procedimiento de acreditación. 36

2.2.2. Calidad del servicio educativo 37

2.2.2.1 Calidad 37

2.2.2.2 Servicio 38

2.2.2.3 Calidad de Servicio 38

2.2.2.4 Concepto de calidad del servicio educativo 39

2.2.2.5 El mejoramiento de la calidad de la educación 42

2.2.2.6 Dimensiones de la Calidad del servicio educativo 45

2.2.2.7 Satisfacción de los alumnos con el servicio recibido. 47

2.3. Definición de términos 48

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 52

3.1. Identificación y clasificación de variables 52

3.2. Operacionalización de variables 54

3.3. Matriz de consistencia 56

3.4. Tipo y diseño de investigación 58

3.5. Estrategia para la prueba de hipótesis 59

3.6. Población y muestra 59

3.7. Instrumento de recolección de datos 60

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 65

4.1. Resultados descriptivos de la investigación 65

4.2. Contrastación de hipótesis 75

4.3. Discusión de los resultados 85

CONCLUSIONES 87

RECOMENDACIONES 89

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de percepción de la variable acreditación 65

Tabla 2. dimensión gestión estratégica 67

Tabla 3. Acreditación en la dimensión gestión institucional 69

Tabla 4. dimensión soporte institucional 71

Tabla 5. dimensión resultados 73

Tabla 6. Co.relación entre la variable acreditación y la variable eficacia del servicio educativo 75

Tabla 7. Co.relación entre la gestión estratégica y la eficacia del servicio educativo 77

Tabla 8. Co.relación entre los resultados de la gestión institucional y la eficacia del servicio educativo 79

Tabla 9. Co.relación entre los resultados de soporte institucional y eficacia del servicio educativo. 81

Tabla 10. Co.relación entre los resultados y eficacia del servicio educativo. 83

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de percepción de la variable acreditación 66

Figura 2. dimensión gestión estratégica 68

Figura 3. dimensión gestión institucional 70

Figura 4. dimensión soporte institucional 72

Figura 5. dimensión resultados 74

RESUMEN

Es estudio realizado es de tipo científico, básico y no experimental y su objetivo es establecer la relación entre acreditación y eficacia educativa en la IE 5168 que tiene un total de 4 directivos 30 maestros, 3 administrativos y 1510 alumnos. El diseño del estudio fue correlacional descriptivo, de corte transversal, método hipotético deductivo y nivel ordinal. Para la recopilación de información, hemos desarrollado cinco cuestionarios estructurados que cubren los siguientes aspectos: percepción de los profesores sobre el director, percepción de los profesores sobre la eficacia de los servicios educativos, percepción de los alumnos sobre el director y percepción de los alumnos sobre el director. La eficacia de los servicios en la educación y la percepción de los administradores sobre la misma.

Entre las variables de acreditación se consideraron cuatro dimensiones: liderazgo estratégico del director, desempeño académico, apoyo institucional, opinión de los alumnos y del personal administrativo. Se tienen en cuenta dos dimensiones para la variabilidad de la eficacia del servicio educativo: satisfacción del servicio y eficacia del servicio.

Según resultados estadísticos utilizando Rho-de Spearman, la certificación está relacionada con la eficacia de los servicios educativos. El nivel de significancia del 95% es inferior a 0,05 y la correlación es 0,748, alta. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa de la siguiente manera: La acreditación se relaciona significativamente con la eficacia de los servicios educativos IE 5168. PUENTE PIEDRA. Lima.

Palabras clave: Acreditación - Calidad de los servicios educativos IE 5168. Puente Piedra - Lima

ABSTRACT

This study carried out is scientific, basic and non-experimental and focuses on two factors: accreditation and educational quality.

IE 5168 has a total of 30 faculties, 7 administrative staff and 168 students and the sample was composed of 30 teachers, 7 administrators and 151 students, respectively. The study design was cross-sectional, correlational and causal. Bivariate, transversal. For data collection, we have developed five structured questionnaires covering the following aspects: teachers' perception of the principal, teachers' perception of the quality of educational services, students' perception of the principal, and students' perception of director. The quality of services in education and the perception of administrators about the quality of educational services.

Among the accreditation variables, four dimensions are considered: strategic leadership of the director, academic performance, institutional support, student opinion, and administrative staff opinion. Two dimensions are taken into account for the variability of the quality of the educational service: service satisfaction and service effectiveness.

According to statistical results using Spearman's Rho, certification is related to the quality of educational services. The 95% significance level is less than 0.05 and the weight is 0.748, which is good. Therefore, we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis as follows: Accreditation is significantly related to the quality of educational services IE 5168. PUENTE PIEDRA. Lime.

Keywords: Accreditation - Quality of educational services IE 5168. Puente Piedra - Lima

INTRODUCCIÓN

Desde el nacimiento de la tierra, los seres humanos han experimentado un enorme desarrollo y la relación interpersonal son fundamentos en la alineación humana. Al principio histórico, se establecieron escuela o centro de aprendizaje culturales para capacitar a soldados o patriarcas que supieran comandar y dirigir el país, mientras que otra institución se encargaba de capacitar a descendientes de nobles y se convirtieran en personas valiosas. Las esposas saben cómo complacer y administrar el hogar. Todas estas experiencias educativas que han existido desde la antigüedad ayudaron a convertir la nación en sociedad organizada y con cultura y ciencia.

De ahí que los sectores educativos siempre han buscado ser un puente hacia nuevos conocimientos y crear nuevas ideologías que apoyen crecimientos en la población. En Europa, Japón y Norteamérica esta educación creció y formó instituciones más grandes que no sólo se encargaban de la crianza de los niños en familias aristocráticas o de clase media, sino que también decidían, por ejemplo, la educación de los niños en familias aristocráticas o de clase media. gente del pueblo Sus hijos fueron incluidos en esta educación, porque los nobles mayores entendieron que sin educación a nivel estatal, el desarrollarse y crecer sería precario. Pasaron décadas y a mitad del siglo XIX apareció la norma ISO, estándar de eficacia internacional que permitirían a las IEs obtener certificados de reconocimientos por sus servicios de eficaciaes educativas. Por lo tanto, esta norma ISO se extendió por todo el mundo y muchas instituciones están ganando reconocimiento, lo que no solo mejora la imagen de la institución, sino que también contribuye al crecimiento económico.

En la era del conocimiento y la competencia, el deseo de algunas escuelas por obtener la acreditación aumentó porque era una forma de apoyar sus programas de educación social y la única manera de lograr el reconocimiento institucional a niveles nacionales e internacionales, en algún caso, la eficacia de los servicios educativos no es la ideal, porque el miedo al cambio o a ser evaluados los excluye sin comprometerse a continuar con el proceso de acreditarse.

La Ley del SINEACE (28740, 2012) menciona: acreditación son reconocimientos públicos y temporales de centros, programas o gestión de profesionales de educación general básica ofrecido por el SINEACE por tres años. Los criterios de eficacia evaluados incluyen la docencia, la administración y el liderazgo institucional. La certificación se emite de forma voluntaria.

El MINEDU ha publicado un proyecto de educación institucional hasta 2021, su objetivo es dotar a los egresados de habilidades de alto nivel que les permitan resolver conflictos con decisión, utilizando todos los conocimientos adquiridos durante los años escolares. Esta fase de certificación consta de las tres primeras fases, importante la autoevaluar y evaluar externamente. Ley núm. 28740 (2012) El artículo 11 menciona: La acreditación es una verificación efectiva y productiva de la eficacia y pertinencia de los servicios educativos. Es un reconocimiento formal de que una institución educativa o educación tiene altos estándares de eficacia y merece reconocimiento público (p. 81).

A nivel institucional, IE 5168 decidió registrarse y participar en el proceso para acreditarse. La institución educativa cuenta con un marco curricular de dos niveles apoyado por la UGEL y su personal es capacitado continuamente por MINEDU. Además, las personas empleadas y designadas en la UGEL suelen ser el punto débil de la agencia,

porque la función de cada persona es diferente, lo que hace que compitan entre sí, creando así un ambiente de trabajo negativo. En general, este estudio se centró en determinar la relación entre la acreditación y la eficacia de los servicios educativos IE 5168.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Situación problemática.

La constitución política del Perú permite al Estado peruano organizar los métodos de educación y regular satisfacciones y naturalezas educativas.

La forma de evaluar eficacia de la educación fines de acreditarse se debe a la Ley N° 28044, la cual determina mandato estatal para el sistema nacional de evaluación, acreditación y acreditación de la eficacia de la educación, responde a las idiosincrasias y peculiaridades de las diferentes partes del país. Oficina independiente brinda procesos legales y empoderados para garantizar su libertad.

A partir de la Ley N° 28740, que crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Evaluación de la Calidad Educativa - SINEACE para garantizar gestiones de eficacia en su conjunto y en el sector privado. Para ello, establece acciones para superar lagunas y desfases en los resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa con el objetivo de mejorar las variables relacionadas con el aprendizaje y el desarrollar lo esperado en competencia y capacidad y alcanzar una mejor escala de capacidades.

Además, es un tema particularmente crítico, pero una parte apasionante, relevante y excepcional de la enseñanza y el aprendizaje; Para aquellos que se han aferrado a su fe durante mucho tiempo pero que se desilusionan especialmente, esto es especialmente cierto cuando descubren que las mejoras en los programas educativos más innovadores del país no están funcionando como queremos.

Los procedimientos de aprendizaje han encontrado la mejor manera de evaluar su eficacia real. Asimismo, expertos de fundaciones y profesiones ofrecen la acreditación como una oportunidad para cumplir con lineamientos de eficacia en todos los aspectos organizacionales, garantizando así la eficacia de la educación.

Para ello es necesario involucrar e informar a todos los miembros de la institución: padres, estudiantes, docentes, administradores, todos los cuales pueden resultar interesantes, porque fomenta la curiosidad, la búsqueda y la claridad, hay un toque, es solo un problema.

Cabe señalar también que el presupuesto anual que fija el Ministerio de Educación para todas las instituciones de educación Básica Regular de la provincia de Lima también es limitado por falta de recursos humanos, logística, estudiantes, etc.

Al respecto, formulo lo siguiente:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

- ¿Qué relación existe entre la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima?

1.2.2. Problemas específicos:

1. ¿Es la gestión estratégica del director de la acreditación un factor que tiene relación con el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima?

2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional de la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima?
3. ¿El soporte institucional de la acreditación tiene relación con el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima?
4. ¿Son los resultados de la acreditación un factor que tienen relación con el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima?

1.3. Justificación de la investigación

El fundamento de esta investigación es la manera en que cubre el problema: la certificación de la eficacia de la educación para las instituciones de educación de la región Lima, provincias que deben ofrecer educación de eficacia a los alumnos y a la sociedad en general. Luego, la acreditación parece reflejar significativamente la eficacia de la educación en IE 5168. Puente Piedra. Lima.

Nuestros hallazgos ayudarán a nivelar mecanismos para efectuar una logística adecuada, ayudando así a mejorar la prestación de educación de eficacia en todas las instituciones educativas.

Este estudio analiza la eficacia de la educación que es la base de toda gestión pública y privada para alcanzar los objetivos deseados y fijados. Aclara que cualquier institución de educación no acreditada debe navegar entre estas dos variables para lograr su misión: saber trabajar en equipo, ser competitivo, promover, liderar, negociar y tratar con personas; al mismo tiempo ser capaz de definir, iniciar y alcanzar tareas u objetivos.

- **Contribuciones sociales.** Como conocimiento y educación del capital humano, su objetivo es proporcionar administración, productividad, competitividad (APC), eficiencia, conciencia, identidad y capacitación democrática. Los servicios de eficacia certificados fortalecerán particularmente el sistema educativo para mejorar la eficacia de las personas.

- **Contribución real**. Para guiar adecuadamente el proceso de transformación progresiva de la acreditación, es necesario aclarar las condiciones estructurales que constituyen los estándares a revisar y cómo estas condiciones pueden redefinirse para guiar la toma de decisiones y con ello mejorar la eficacia de los servicios educativos. De esta manera, el aporte práctico se basa en la visualización objetiva, análisis y estrategias aplicables a nuestro sistema educativo de diversas deficiencias.

- **Aporte teórico**. En este estudio presentamos una base teórica de amplia relevancia en el campo de la acreditación y la eficacia del servicio educativo, sustentada en nuevos conocimientos sobre relaciones importantes a partir de los resultados de este estudio, que contribuirán a la implementación de planes estratégicos y estructurales que: mejoren la modelo de eficacia actual.

Se considera este estudio como un material de trabajo serio, válido y confiable desde la perspectiva educativa de nuestra IE 5168, reflejando las situaciones que viven. Puente Piedra. Lima.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo General

- Definir la relación que se tiene entre la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

1.4.2. Objetivos Específicos:

1. Establecer la relación que existe entre la gestión estratégica de la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.
2. Identificar la relación que hay entre la gestión institucional de la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.
3. Determinar la relación que existe entre el soporte institucional de la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.
4. Establecer la relación entre los resultados de la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

1.5. Hipótesis General:

- La acreditación tiene relación con el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

1.6. Hipótesis Específicas:

1. La gestión estratégica de la acreditación tiene relación con el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

2. La gestión institucional de la acreditación tiene relación con el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.
3. Se tiene relación entre el soporte institucional de la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.
4. Los resultados de la acreditación se relacionan con el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. A nivel internacional

Martínez y Sjöberg (2020) tuvieron como objetivo explicar las variables y componentes que pueden arrojar luz sobre el período de acreditación de las instituciones de educación chilenas. Es cuantitativo y exploratorio, con una muestra de 51 centros de educación. Se ha concluido que el período de acreditación está relacionado con la cantidad de personal docente y docentes y con el hecho de que las instituciones cuenten con docentes calificados y personal docente que desempeñan con entusiasmo las actividades y tareas asignadas.

Sabbah y Yildiz (2020) realizaron un estudio relacionado en 07 instituciones iraquíes para determinar la relación entre las características intangibles de las instituciones de educación y la satisfacción de los alumnos. La muestra estuvo formada por 170 alumnos de instituciones públicas y privadas de Kurdistán. Luego de recolectar y procesar los datos, encontraron que las dimensiones relacionadas con las oportunidades laborales, la realización de actividades científicas y el ambiente agradable tienen un impacto positivo y significativo en la satisfacción de los alumnos. Por otro lado, 29 dimensiones como actividades sociales y matrícula no mostraron una co-relación significativa con la satisfacción.

En Colombia se elaboró un artículo de Delahoz, Guillén y Fontalvo (2020), y entre los estudios realizados mencionaron la relación entre la certificación de calidad en la

educación y el rendimiento académico. Los resultados son muy consistentes, lo que nos permite concluir que la comunicación relacionada con el desempeño tiene un impacto significativo tanto en las instituciones acreditadas como en las no acreditadas. Asimismo, se proporciona conocimiento sobre la calidad de la formación, lo que confirma que las acciones y procedimientos de gestión que ofrece el modelo de gestión de la calidad tienen un efecto beneficioso sobre el desempeño. Instruye a los profesionales para dotarles de los conocimientos necesarios para desempeñarse adecuada y correctamente en el entorno laboral.

Ruiz y Santos (2020) elaboraron un estudio con instituciones españolas para identificar, desde la perspectiva de los alumnos, las dimensiones de la calidad docente que tienen mayor impacto en su satisfacción. Considere una muestra de 476 alumnos. Se concluye en el análisis de los datos que las dimensiones de la calidad de la enseñanza que más se relacionan y explican la satisfacción de los alumnos son la capacidad de los docentes para aclarar, impartir el aprendizaje y preparar lecciones. Existe una relación positiva y significativa entre ellas, es decir, cuanto mayor es el desarrollo de las dimensiones mencionadas, mayor es la satisfacción de los alumnos.

Dua y Lapod (2020) propusieron el objetivo general del diseño del modelo de diseño del sistema de archivos para optimizar la certificación de autoridad. Es cualitativo, registrado y observado. Concluyó que para cumplir con los estándares de certificación es fundamental sistematizar y ordenar el modelo de disposición del sistema de archivos. Equipos pequeños y desorganizados no permiten cumplir con esquemas de certificación educativa, deben incluir archiveros para que el sistema se integre con la materia y permita una adecuada búsqueda y recuperación de documentos.

Cornillez (2019) realizó un estudio en Filipinas para determinar la relación entre la calidad de la educación y la satisfacción de los alumnos en el entorno . Para ello, encuestó a 1.303 alumnos . Del análisis de los resultados se desprende que las variables del estudio se correlacionan significativamente positivamente, así como las dimensiones del área temática del docente (0,60) y la relación entre el docente y el alumno (0,52) mostraron una co-relación positiva directa.

Por otro lado, en el trabajo de investigación de Akomolafe y Adesua (2020), pretenden analizar la acreditación, los programas académicos y la gobernanza . El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental y contó con 351 participantes. Se determinó que la experiencia administrativa es de nivel moderado. El estado de acreditación no había cambiado y la acreditación se relacionaba con la experiencia de liderazgo. No se observaron diferencias notables en las percepciones del impacto de la certificación según la experiencia administrativa. Este estudio aporta al conocimiento de múltiples formas. La acreditación regular aborda las brechas en los programas académicos y ayuda a las instituciones del suroeste de Nigeria a cumplir con los criterios de estándares académicos mínimos. Los administradores pueden involucrar a personal académico experimentado con más experiencia administrativa para superar obstáculos en actividades de acreditación. La acreditación mejora la calidad de los programas académicos en las instituciones públicas del suroeste de Nigeria..

2.1.2. A nivel nacional.

El objetivo propuesto por Tacuche (2019) es establecer niveles escalonados de licenciamiento y acreditación como parte de las políticas de aseguramiento de la calidad. Es descriptivo, no experimental, lateral y cuantitativo. Señala que la institución opera de manera autónoma en materia de gestión de recursos y gestión docente y curricular; por otro lado, el Ministerio de Educación sólo puede controlar y monitorear la implementación de los servicios, por lo tanto refleja los principales mecanismos de intervención, medidas de política estructural y servicios públicos que brinda la Cadena de Valor, también con una visión ordenada de la implementación de los servicios. Acción gubernamental en respuesta a conflictos públicos.

Machaca, Cahuana y Machaca (2021) realizaron un estudio en Apurímac en 2019 que tuvo como objetivo determinar si las percepciones sobre la calidad del servicio educativo y sus dimensiones afectan la satisfacción de los alumnos. La muestra estuvo compuesta por 149 alumnos que utilizaron las herramientas necesarias. Para la percepción de calidad utilizaron el modelo Servperf propuesto por Zeithalm y Joe Bitner (2009), mientras que para la satisfacción de los alumnos utilizaron el modelo propuesto por Gento y Vivas (2003). Según el análisis realizado se determinó una alta co-relación directa entre las dos variables con r=0,765 y un nivel de confianza del 95%. Además, existe una alta co-relación positiva entre las dimensiones de confiabilidad y satisfacción (rho 0,739), seguidas de capacidad de respuesta (rho 0,775). Asimismo, la tangibilidad y la seguridad tienen correlaciones positivas moderadas con rho 0,569 y 0,486, respectivamente, y correlaciones bajas para la empatía con rho 0,362. Es decir, es obvio que cuanto mayor sea la calificación de calidad, mayor será la satisfacción del estudiante.

Cruz (2019) identificó el liderazgo y los resultados como importantes para la acreditación de programas académicos. Fue no experimental, correlativo, descriptivo, cuantitativo, transversal y se tomó como muestra a 45 trabajadores. Establece que la administración y los resultados de la acreditación están directa y proporcionalmente vinculados al programa académico. Las actividades y procedimientos gestionados y los resultados de la certificación son valiosos porque la aplicación de estrategias de planificación está respaldada por planes, programas y presupuestos adecuadamente estructurados y organizados; También se suelen utilizar e implementar procedimientos y manuales organizados y estandarizados según cada función o actividad.

En el año 2017, Arce (2018) examinó cómo la calidad del servicio académico en la Institución del Perú, sede Tarapoto, se relacionó con la satisfacción de 476 alumnos. Usa la Municio Scale de 2000 para evaluar calidad académica en tres dimensiones: relevancia, calidad, eficiencia y equidad. Gento y Vivas (2003) emplearon once dimensiones para evaluar la satisfacción: infraestructura, servicios, seguridad, nivel económico, seguridad emocional, sentido de pertenencia, aprendizaje, logros personales, reconocimiento, éxito y autorrealización. Relación directa y significativa entre calidad de educación y satisfacción de alumnos comprobada por coeficiente de Spearman (0.770, $p < 0.00$).

García (2019) encontró una relación entre la certificación y las condiciones de los docentes en los centros de aprendizaje. Cuantitativo, hipotético-deductivo, correlativo, no experimental, transversal, con muestra de 90 docentes. La certificación y las actitudes de los empleados están íntimamente vinculadas. Además, hay datos estadísticos que demuestran que la gestión estratégica de los procesos y resultados

educativos, la formación integral, el apoyo y los recursos están vinculados de manera importante y positiva con las actitudes docentes. Además, el estudio de Lisboa (2019) encontró una conexión entre la certificación y el desempeño docente. Es un estudio cuantitativo no experimental con co-relación, con una muestra de 70 docentes. La acreditación se vincula con el desempeño profesional, la gestión estratégica, el apoyo institucional y los resultados del proceso de aprendizaje.

En Lima, Soto (2019) estudió cómo la satisfacción de los alumnos se relaciona con su percepción de los servicios recibidos. Las dos variables presentaron co-relación positiva significativa tras la utilización del instrumento y tratamiento respectivo. Las dimensiones de la calidad del servicio educativo, como el desempeño docente, el desarrollo curricular y las habilidades de desempeño operativo, también presentan correlaciones positivas relevantes. Atencio (2018) estudió cómo se relaciona la satisfacción estudiantil con los servicios educativos al seleccionar a 146 estudiantes de Arequipa. Entregó a los participantes dos escalas, una para cada variable, para lograrlo. Hay una co-relación moderada y positiva de 0,444 entre las variables según los resultados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Acreditación

2.2.1.1 Concepto de acreditación

De conformidad con el artículo 11 de la Ley N° 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación”.

La acreditación es un reconocimiento general y transitorio de una base educativa, campo, programa o profesión profesional, que requiere la participación en los procedimientos de evaluación de su gestión académica, institucional y autorizada. La acreditación institucional específica se revisa por región, programa o especialidad; y se requiere acreditación institucional.

Según la Instrucción Legal No. 28740 Artículo 14:

La acreditación es un reconocimiento formal otorgado por el Estado a la calidad de una fundación o programa educativo, aprobado oficialmente por un órgano administrativo que realiza comparaciones, como se muestra en el informe de evaluación externa de la sustancia evaluada. La certificación es temporal y la renovación significa esencialmente otro proceso de autoevaluación y evaluación externa.

2.2.1.2 Objetivos de la acreditación

Según la ley núm. 28740, Ley de Evaluación de la Calidad de la Educación del Estado, Acreditación y Sistema de Acreditación, los objetivos de la acreditación son:

1. La acreditación del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación ayuda a confirmar la calidad de la educación nacional.
2. La acreditación no es sólo una herramienta de mejora continua, sino también una fuente de información para que los instructores y futuros sustitutos determinen adecuadamente qué considerar y dónde hacerlo. Con grandes

acreditadores cuyos datos marcan el patrón para el futuro desarrollo de la calidad, podría ser uno de los mejores observatorios para ver cómo las instituciones y los programas están evolucionando en términos de calidad.

3. La acreditación tiene como objetivo garantizar que las habilidades profesionales de los graduados de instituciones autorizadas sean válidas y, por lo tanto, reflejen una formación de calidad.

2.2.1.3 La calidad en la acreditación institucional.

La evaluación de la calidad adecuada para la acreditación institucional está enfocada al logro de los objetivos de la educación y por supuesto incluye elementos tan universales como la educación integral, el desarrollo y difusión del conocimiento, la inversión en la preparación de profesionales y la consolidación del mundo académico. Asimismo, se centra en los requisitos previos que subyacen al logro de la misión y los programas de la institución, así como en la importancia social, cultural y educativa de estas misiones y programas.

También se discute la manera en que se logran las tareas básicas de la institución en diversas áreas de la administración de la educación, el clima institucional, los recursos disponibles y el desempeño general

2.2.1.4 Misión y emprendimiento institucional.

La Misión se evidencia mediante el Proyecto Educativo Institucional (PEI). El PEI identifica los objetivos y propósitos de la Misión, y establece las metodologías a seguir

para asegurar la congruencia con los proyectos educativos nacionales, regionales y locales.

Las metas y objetivos del PEI se fijan para lograr la misión de la institución y el propósito de su elaboración. El PEI identifica el plan de trabajo a largo plazo de la organización; es decir, el plan puede presentarse como un plan de mejoramiento institucional en el marco del liderazgo autónomo, participativo y transformador de una institución o programa educativo. Las misiones y los programas de formación institucional son esenciales para la identidad de la red institucional y la cooperación de sus miembros. La misión y los planes organizacionales garantizan la coherencia entre las actividades y los objetivos y definen las interrelaciones entre los elementos de la organización.

2.2.1.5 La acreditación como herramienta de una educación de calidad

La Ley N° 28740 define la acreditación como el reconocimiento temporal de la calidad educativa tras una evaluación.

La mencionada ley precisa que el reconocimiento se antecede por dos procesos:

A. Evaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa realizada por los miembros internos de la institución educativa. Es necesario hacerlo para mejorar la calidad del servicio educativo y, si corresponde, iniciar el segundo proceso.

B. Evaluación externa voluntaria de las instituciones educativas. Se designa a una entidad especializada para llevar a cabo la evaluación y emitir un informe al finalizar, de acuerdo al procedimiento establecido en el reglamento, que será entregado a la institución y al órgano operador correspondiente.

La acreditación se basa en dos principios: asegurar el derecho a una educación integral y de calidad para todos los alumnos, prevista; y garantizar una educación equitativa y de calidad para todos los peruanos, cerrando las brechas de desigualdad, según la Ley General de Educación y el Proyecto Educativo Nacional.

Por lo tanto, se tiene lo siguientes propositos:

a. Mejorar la gestión de las IIEE para potenciar la formación integral de los alumnos.

b. Suministrar al Estado datos para tomar decisiones que satisfagan las necesidades de las instituciones educativas, dándole prioridad a aquellas que atienden a grupos más vulnerables y fortaleciéndolas para lograr la calidad deseada.

Una institución educativa de calidad según este modelo de acreditación es aquella que garantiza la formación integral de todos sus alumnos, teniendo en cuenta las características, ritmos, estilos y necesidades educativas individuales, incluso de aquellos con discapacidades. Analiza cómo las instituciones educativas públicas y privadas gestionan y aprovechan sus recursos.

La matriz de valoración de la acreditación supone 05 factores:

1. Dirección de la institución.
2. Apoyo al desempeño de los profesores.
3. Trabajo paralelo entre las familias y la sociedad.
4. Utilización de la información.
5. Métodos y recursos para aprender.

Las acreditaciones escolares reflejan el compromiso con el derecho a la educación de calidad, acorde con el Estado peruano a nivel nacional e internacional.

2.2.1.6 Dimensiones de Acreditación

A. Dimensión 1: Gestión estratégica

Factor 1. Planificación institucional	**Factor 2. Posicionamiento**	**Factor 3. Gestión de la calidad**
La misión y las políticas institucionales moldean la identidad de la institución y se relacionan con su esfera de influencia al considerar la posibilidad de incluir a sus grupos de interés en una auditoría. La estructura organizacional de la organización permite que la gestión operativa responda a la misión y las políticas de la organización; la alta dirección de la organización garantiza que estas actividades se lleven a cabo.	La institución posiciona su accionar vinculándose con organizaciones de su medio de influencia, tanto en el ámbito nacional como internacional.	La Agencia utiliza un enfoque de procesos en la gestión de calidad de sus operaciones, aplicando sistemáticamente los principios de mejora continua, midiendo resultados y desarrollando programas para mejorar sus programas y operaciones.

B. Dimensión 2: Gestión institucional

Factor 4. **Gestión institucional**	La institución configura el marco orientativo para la gestión institucional en sus estudiantes al identificar competencias genéricas, brindar lineamientos para la gestión curricular y orientar el accionar de sus unidades académicas.
Factor 5. **Investigación, desarrollo tecnológico e innovación**	La institución define políticas para guiar las actividades educativas y hace uso de mecanismos para lograr pertinencia, eficacia e impacto de los resultados en sus estudiantes
Factor 6. **Responsabilidad social**	La institución tiene una política definida de responsabilidad social y el desarrollo de su accionar se encuentra enmarcado en ella, logrando así la articulación con las actividades educativas.
Factor 7. **Gestión docente**	La institución brinda el marco normativo y las políticas en materia de gestión docente para lograr el desarrollo académico de su plana docente y la renovación generacional.

C. Dimensión 3: Soporte institucional

Factor 8. Recursos humanos y financieros	Factor 9. Bienestar y clima institucional	Factor 10. Infraestructura e información
La normatividad que rige los deberes y derechos de los resultados es de conocimiento público, motiva su trabajo y está asociada a una carrera de gestión educativa La escuela cuenta con definiciones sobre la obtención de sus recursos y ejecución presupuestal.	La política de bienestar institucional involucra a toda la comunidad educativa y promueve la integración. La escuela evalúa el clima organizacional y ejecuta estrategias para su mejora.	La escuela gestiona mecanismos para cubrir sus necesidades en materia de infraestructura y equipamiento, en función del desarrollo de su accionar. Cuenta con un sistema de información que permite monitorear datos fundamentales del quehacer de la escuela. Sus centros de información y referencia garantizan que los usuarios tengan acceso a la información en formato físico y virtual.

D. Dimensión 4: Resultados

Factor 11. **Impacto en la sociedad**	La escuela obtiene información sobre los resultados de su accionar para conocer su eficacia de cara al logro de su misión y políticas; además evalúa los resultados de su vinculación con el medio para estimar el impacto de su posicionamiento.

2.2.1.7 Fases del procedimiento de acreditación.

Se completan los formularios de acreditación en etapas. Las etapas necesarias para cumplir con la acreditación institucional están prescritas, son:

a. La autoevaluación institucional, también conocida como intermitente, es un examen realizado por las propias organizaciones basado en criterios, cualidades y factores recién establecidos. Esta fase evalúa internamente y confirma la validez de las razones institucionales en general. En todo caso, es ilógico que el establecimiento no se evalúe a sí mismo. La fundación debe enfocarse en la evaluación de sus resultados para asegurar una cultura evaluativa constante.
b. La evaluación hecha por amigos o evaluación externa se basa en la autoevaluación, identifica los estados internos de la actividad, confirma los efectos de esta y culmina con un juicio sobre la esencia del lugar.

La evaluación externa continúa después de la autoevaluación, confirmando los resultados de esta última. Por ende, existe una relación directa entre la autoevaluación y

las repercusiones de una evaluación externa, cumpliendo así con el requisito esencial de que las consecuencias de la evaluación sean congruentes con la realidad. La evaluación externa es la confirmación de los resultados de la autoevaluación por expertos externos, requiriendo un grupo experimentado en cada fundación para hacer la autoevaluación. La presencia de expertos externos ayuda a identificar perspectivas que podrían haberse pasado por alto internamente o para complementar las evaluaciones autoevaluadas. Los evaluadores externos brindan datos para comparar el desempeño de la organización y las fundaciones, así como las normas universales requeridas para establecimientos similares. Estos datos nos ayudan a cumplir con los atributos o necesidades identificados por evaluadores externos en los marcos de tiempo establecidos.

Una fundación certificadora evaluó la amalgama en base a efectos posteriores de autoevaluación y evaluación externa. Al final del procedimiento, se realiza un análisis de calidad para emitir la confirmación si se encuentra un resultado normal o no. realización de recomendaciones para mejorar la calidad, si corresponde.

Los procesos tienen un valor intrínseco. Se mejoran y fortalecen mutuamente. Los tres tienen importancia y juntos dan al proceso un carácter integral.

2.2.2. Calidad del servicio educativo

2.2.2.1 Calidad

Según Carvajal (2016), calidad en la norma ISO 8402 implica propiedades que permiten al bien o servicio satisfacer necesidades, ya sean evidentes o no. La calidad se

mide por la satisfacción del cliente, asegurando que el producto esté libre de errores y sea perfecto. Si el cliente no está satisfecho, el producto no es considerado de calidad.

2.2.2.2 Servicio

Según Thompson (2013), el servicio implica esfuerzo humano o mecánico para producir resultados intangibles que no se pueden poseer ni transportar, pero pueden venderse y satisfacer las necesidades del cliente.

2.2.2.3 Calidad de Servicio

Pizzo (2013) dice que las empresas crean una costumbre para identificar las expectativas de los consumidores y ofrecerles un servicio confiable, accesible, seguro y oportuno, incluso en situaciones inesperadas, para que los consumidores se sientan entendidos y sean atendidos eficientemente, lo que se traduce en mayores ingresos y menor gasto para la empresa. Publicaciones Vértice S.L satisface las necesidades de sus clientes.

Calidad es la satisfacción de los clientes cuando el servicio cumple o supera sus expectativas, basado en experiencias previas y perspectivas personales. Zeithaml, Parasuraman, y Berry. Dolors (2013) afirma que las investigaciones previas no abordan la metodología conceptual de la calidad de servicio, pero sí resuelven la pregunta de la investigación exploratoria y mencionan cinco dimensiones relevantes. Según Grönroos, la calidad es evaluada por los consumidores y depende de su valoración.

2.2.2.4 Concepto de calidad del servicio educativo

La satisfacción de los requisitos de la asociación es clave para garantizar la calidad del servicio educativo (Farro Custodio, 1999). Estos objetivos también pueden ser comunicados en los territorios acompañantes: a. Mejora en la gestión de formularios y administración institucional. Mejorar los métodos de enseñanza educativa, b. Mejora de técnicas educativas, estudio y trabajo innovador, c. Mejora en la evaluación de creencias y actitudes: solicitud, confiabilidad, diligencia, viabilidad, competencia, etc.

Inés Aguerrondo afirma que la capacitación ocurre en un entorno específico y se origina en un modelo de calidad. (Aguerrondo, 1999) El elemento concluyente se vincula con las ideas del sistema de creencias de la productividad social. No ve al educador mínimo como un especialista que emplea paquetes de instrucción preestablecidos. La calidad depende de los componentes vinculados al ítem o a los resultados recientes.

Varios autores han criticado la idea de que la calidad del servicio educativo es igual a la productividad, debido a la complejidad del proceso de enseñanza y los elementos relacionados. García Cano afirmó que la capacitación es similar a una escalada sinuosa para mejorar constantemente la calidad educativa. No se pueden debatir las "dimensiones dignas" de valor, pues generalmente estamos insatisfechos con las dimensiones logradas de calidad.

Para, Richard L. Los ejercicios inmateriales de Sandhusen (2006) son breves, reconocibles y resultado de esfuerzos humanos o mecánicos. Requieren inversión por parte del cliente y pueden ser ofrecidos para alquiler o acuerdo, satisfaciendo requisitos o deseos.

Según Kaoru Ishikawa, el control de calidad y la evaluación del personal son fundamentales para mejorar la calidad en la prestación de servicios educativos. Es necesario implementar un enfoque económico y constante para satisfacer al usuario. Necesitamos la participación de todos para lograr esta meta. Para eso, es esencial cambiar la actitud y mentalidad de cada miembro del personal y trabajar juntos en el control de calidad. De esta forma, conseguirás calidad en el servicio al usuario a corto plazo. El usuario es nuestra razón, debemos superar barreras sectoriales con métodos estadísticos para brindar atención rápida, diligente y respetuosa en colaboración.

El director deberá establecer grupos de calidad para comprometer al personal en el control de calidad de la institución. Para aplicar el modelo de Ishikawa, es necesario establecer metas y objetivos. Es necesario formar y entrenar al personal administrativo para que contribuyan en su trabajo. Desde el director hasta el personal de limpieza y guardianes, todos deben recibir educación continua.

Edgard Deming, menciona que se asemeja al modelo anterior para lograr calidad en el servicio prestado a los usuarios, entendiendo y satisfaciendo sus necesidades actuales y futuras, y siendo reconocidos como una institución educativa innovadora que brinda un servicio estudiantil asequible. Se necesita trabajar en equipo y proporcionar capacitación y motivación constante al personal para generar confianza y prevenir errores. Además, el director debe liderar la gestión de manera asertiva, responsable y con un clima de confianza, demostrando iniciativa e innovación. La comunicación abierta y libre de ideas y opiniones con el personal es fundamental.

Las instituciones deben mejorar continuamente su calidad y competitividad al brindar servicios a la comunidad de manera justa, ética y profesional. Debemos fomentar

un ambiente de integración y cooperación en las instituciones para motivar a los empleados a trabajar eficientemente y con conciencia de calidad. Los directores deben asumir su responsabilidad y liderazgo para cambiar su enfoque. Eliminar la supervisión y fomentar el trabajo autónomo mejorarán las Instituciones Educativas. El objetivo es supervisar el trabajo y ayudar al personal a evitar errores en diversas áreas laborales. Este método favorece alcanzar metas.

De igual manera, Joseph M. Según Juran, menciona que hay una relación de entrada-salida en cada etapa del proceso. En nuestra investigación, la salida se transforma en entrada, también llamada servicio, para el alumno. El sistema llamado control total de la calidad establece y cumple los objetivos de calidad, dirigiendo los esfuerzos de la institución educativa para mejorar la calidad en diversos aspectos y satisfacer al usuario. El director y su personal deben establecer metas y objetivos considerando al usuario, practicar un entrenamiento positivo, controlar el servicio, y realizar una auditoría periódica.

Por ultimo, H.James Harrington indica que la calidad de los servicios es más importante que la cantidad para que una institución educativa tenga éxito. La prioridad del usuario no es la cantidad, sino la calidad; el factor determinante no es el precio bajo del servicio, sino la calidad. No podemos tolerar servicios de mala calidad como antes. Actualmente, el estudiante, padres y profesores anhelamos servicios acordes a nuestras necesidades.

La manera principal de enfrentar la mejora de calidad es adoptarla como el estilo de vida predominante en la organización educativa. Para lograr una administración de calidad, es necesario llevar a cabo un proceso de mejora continua y constante al realizar

su trabajo. El director debe comprometerse a formar un consejo directivo para mejorar los aspectos pedagógicos, administrativos e institucionales, contando con la participación y compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa para lograr eficiencia y calidad en el servicio.

Gestión y calidad implica implementar los procedimientos prescritos en actividades internas de la organización. Identificamos elementos clave que deben integrarse en la organización para mejorar su liderazgo.

Braslavsky and Tiramonti, Educational Leadership and Quality (1990), mencionan que se identifican ciertos elementos clave para potenciar la posición de liderazgo de la organización como un procedimiento administrativo crucial que debe ser implementado.

2.2.2.5 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.

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*. Y en su momento encarga a IPEBA la conducción de los procesos de autoevaluación en algunas instituciones públicas de Puente Piedra.

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.

- **Enfoque de equidad**

En el Perú, con su diversidad y sistema educativo segregado, se requiere una propuesta de acreditación para reducir la inequidad en las Instituciones Educativas.

Utilizar la información recopilada en autoevaluaciones y acreditaciones para dar recomendaciones que mejoren el sistema educativo. La matriz de evaluación presentada se basa en el principio de equidad. Equidad significa igualdad de oportunidades y calidad de educación para todos los alumnos, sin importar su nivel socioeconómico, lugar de origen, idioma, género, discapacidad o el tipo de institución educativa a la que asistan.

- **Enfoque de Diversidad**

La educación debe ofrecer una enseñanza de calidad y equitativa, aprovechando la diversidad cultural como un recurso para satisfacer las necesidades de una sociedad multicultural y multilingüe en todos los niveles y modalidades educativas.

- **Enfoque operacional o del proceso administrativo**

El enfoque operacional de la teoría y ciencia de la administración se ocupa de los conocimientos administrativos aplicados en las laboeres de los administradores. La intención es fusionar los fundamentos de la administración, incluyendo conceptos, principios y técnicas, dentro de este enfoque.

El enfoque del proceso administrativo parte de reconocer que hay un núcleo central de conocimiento de administración solo aplicable a la administración.

Este enfoque también utiliza ejemplos de otros campos como sistemas, calidad, reingeniería, motivación, liderazgo, comportamiento, cooperación y análisis.

La escuela del proceso administrativo reconoce un núcleo central científico y teórico de la administración, con aportes de otras escuelas y enfoques.

Según Manuel Linares Pacheco (2006), se deben cumplir algunos requisitos para lograr calidad total educativa.

- La competencia abarca a un competidor interno, una organización admirada en el mismo sector o una organización admirada en cualquier otro sector.
- Establecimiento de estándares para evaluar el desempeño de nuestras operaciones y la empresa de referencia en nuestra área. Es más amplio que un Análisis de la Competencia y una Investigación de Mercado, considerando tanto la producción como la forma en que se produce, así como la aceptación y las

prácticas comerciales de grandes compañías en respuesta a las necesidades del cliente.

- Mejora de la satisfacción de los clientes mediante el enfoque en las mejores prácticas del sector para entender mejor sus necesidades.
- Abrirse a nuevas ideas, ampliando la perspectiva y reconociendo otras posibilidades más efectivas. Mejora Continua: Gestión y auto-mejora en un proceso continuo (Manuel Linares Pacheco - 2006).

2.2.2.6 Dimensiones de la Calidad del servicio educativo

A. Satisfacción del Usuario

Guerra y Cabello (2011) concluyen que la satisfacción se basa en el cumplimiento de las expectativas del usuario respecto a los servicios prestados por la institución. Es esencial para brindar un buen servicio, ya que tiene un papel fundamental en la actuación. La satisfacción depende tanto de la calidad de los servicios como de las expectativas individuales. Sus expectativas mínimas pueden llevarle a satisfacción, incluso si recibe un servicio comparativamente defectuoso. Según Velásquez (2012), el sentimiento surge después de recibir un servicio y está influenciado por las expectativas previas. Kotler (2013) define la satisfacción como la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio.

Elementos que conforman la satisfacción

Melera (2013) establece una relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, considerando que se refieren a lo mismo y que la calidad de servicio influye en los componentes que más satisfacen al cliente. La calidad se enfoca en las dimensiones de servicio y trasciende el control del proveedor.

B. Eficiencia del servicio

Eficiencia significa hacer las cosas correctamente con pocos recursos para lograr el objetivo. Sintetizando, se refiere a lograr metas y objetivos utilizando recursos mínimos, a diferencia de la calidad (lograr un resultado específico) y la efectividad (alcanzar un fin deseado).

Podemos evaluar la efectividad y eficiencia en una institución educativa mediante el cumplimiento de los objetivos de educación, garantizando la igualdad en la distribución y relevancia de los aprendizajes. La calidad evalúa si los alumnos acceden y permanecen en la institución educativa, si se atienden las necesidades educativas de todos, incluidos los padres, y si se logra un egreso oportuno de los alumnos. En resumen, determina si se alcanzan las metas educativas.

La eficiencia es cuestionada por el costo de lograr dichos objetivos. Se evalúa el manejo de los fondos destinados a la educación y los recursos, y se requiere un enfoque global para evaluar la calidad del servicio educativo, considerando sus diferentes aspectos interconectados.

Ticona, Riveros, y Copaja (2017) define "calidad" como la capacidad para lograr las metas y objetivos establecidos en el lugar, tiempo, calidad y cantidad adecuados.

-Eficiencia: Uso racional de los recursos para lograr un objetivo; previene errores. Además, implica lograr los objetivos y metas planificadas utilizando los recursos y el tiempo de manera óptima.

La efectividad consiste en lograr la eficiencia y la calidad de manera conjunta para generar excedentes y favorecer el crecimiento institucional de sus integrantes. Buscar lograr un efecto deseado en el menor tiempo y con la menor utilización de recursos (p.30).

2.2.2.7 Satisfacción de los alumnos con el servicio recibido.

La satisfacción de los alumnos es esencial para el éxito académico y la retención en la institución o programa de estudio, según Alves y Raposo (2004), citados en Pérez y Pereyra (2015). Según Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), satisfacción se logra al garantizar condiciones óptimas que generan bienestar. Para estos autores, la satisfacción estudiantil es el bienestar experimentado por los alumnos debido a la atención de sus necesidades educativas y la satisfacción de sus expectativas académicas, como resultado de las actividades institucionales. La satisfacción está relacionada con la evaluación positiva de la calidad de un bien o servicio, creando así un vínculo emocional.

Según Pecina (2019), la satisfacción del estudiante se refiere a las ideas y actitudes del alumno hacia el servicio que recibe. Esta variable es fundamental para evaluar la calidad de los servicios educativos.

La variedad de cursos y experiencias en las instituciones educativas ha aumentado la competencia y la necesidad de brindar un buen servicio a los alumnos para destacarse en el mercado (Franco, 2017; Peralta y Silva, 2019; Atencio, 2018).

En la educación, algunas instituciones adoptan el enfoque del estudiante como cliente, donde se considera al estudiante como un cliente que debe recibir una atención satisfactoria para asegurar el éxito de la institución educativa. Asumir este enfoque garantiza la satisfacción del estudiante y aumenta su lealtad, lo que a su vez se traduce en ingresos y crecimiento para la institución.

El modelo se basa en la necesidad de un servicio de calidad exigido por el estudiante a través de pagos por servicios dentro de la institución (Eyzaguirre, 2016). La satisfacción del estudiante depende de sus expectativas y del desempeño de la institución (Cahuana, 2016).

La satisfacción del estudiante es la evaluación que este realiza del servicio recibido por el centro de estudios, y está influenciada por las relaciones dentro de ese contexto.

2.3. Definición de términos

La acreditación: Es la medida para garantizar la calidad de una organización o un programa educativo. Una entidad externa lleva a cabo el proceso fuera de las instituciones de educación. La estrategia incluye una autoevaluación interna y una evaluación externa. En consecuencia, las oficinas de autorización suelen estar licenciadas. Siempre es una aprobación temporal, durante varios años. La amplia variedad de modelos cumple con múltiples estándares moderadamente esenciales y homogéneos.

Gestión de carrera: busca mejorar las habilidades de los alumnos para alcanzar sus metas laborales. Reciben una copia de seguridad desde el inicio del programa para concretar su visión.

Preparación profesional: La formación profesional inicial (educativa) incluye dos evaluaciones: de nivel medio y de nivel avanzado. Cuenta con varios ciclos de preparación que incluyen medidas asociadas, término variable y sustancia funcional hipotética adecuada para distintos campos de conocimiento. Los exámenes de la Formación Profesional en todo el Estado tienen reconocimiento y validación académica y profesional.

Certificación: conclusión de un examen para determinar si se cumplen los estándares de calidad establecidos por una persona experta

Afirmación, evaluación y acreditación: La calidad abarca la relevancia social, la formación accesible, la investigación y la colaboración con la comunidad y el intercambio lógico e innovador. Afirmación y acreditación son estrategias instructivas que requieren análisis crítico y consideración del entorno educativo y social. Los procesos de afirmación y acreditación de la educación avanzada determinarán cambios en las instituciones de educación.

Autoevaluación: El Comité de autoevaluación describe y examina las circunstancias de la unidad evaluada en relación a los criterios establecidos. Identifica las propuestas de mejora para elaborar los planes de actividades que se actualizarán después de completar el procedimiento. Se obtiene como resultado el informe de autoevaluación.

Calidad de servicio: Se determinará según el conocimiento sobre esta modalidad de servicio para satisfacer las demandas de padres, alumnos y docentes. Es un proceso. Los artículos son objetos, pero los servicios son acciones ejecutadas.

Satisfacción del usuario: La satisfacción del cliente ante las cualidades del producto o servicio. Estas cualidades incluyen tanto los atributos esenciales de los productos o servicios ofrecidos, como también los atributos de los servicios que los acompañan. Satisfacer al cliente es lo más importante para los ejecutivos y para el éxito de una organización educativa.

Eficiencia: Conexión entre gastos y ventajas, fuentes de información y rendimientos, es decir, relación entre lo logrado y lo lograble. Requiere realizar los ejercicios apropiados utilizando los métodos correctos. Identificación con las estrategias empleadas.

Gestión: Intento de organización de tareas de varias personas por al menos un individuo.

Administrativa: El director realiza varias actividades en función de cumplir con los pasos del proceso de gestión: planificar, organizar, dirigir, controlar y ajustar.

Reunión de trabajo: un grupo de profesores responsables del resultado

Director: El especialista del personal de una organización que toma decisiones centradas en ella.

Calidad de la administración institucional: Nivel de cumplimiento de objetivos de una organización educativa que varía de alto a bajo. Para valorarlo, es crucial expandir una escala adecuada.

Calidad total: Valor significativo en todas las partes que se destaca de manera inherente y visual.

Fiabilidad: Índice de la fiabilidad de la medición de un instrumento que la evaluación. Análisis institucional: Estudio de las características de una institución educativa

Indicadores: Observables de las características de cada parte de un instrumento de evaluación. Puntuaciones asignadas a los interinos para cada marcador.

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Identificación y clasificación de variables

X: La Acreditación. Es un reconocimiento público y temporal a las instituciones educativas, regiones o programas o profesiones que participan en el proceso de evaluación, haciendo referencia a los estándares de calidad educativa y criterios de evaluación establecidos por el órgano superior.

Y: Calidad del servicio educativo. "Es el nivel inmejorable de formación que corresponde alcanzar las personas para afrontar los retos de desarrollo humano, cultivar su ciudadanía y perpetuar estudiando durante toda la vida". Garvín (1.984) y Harvey y Green (1993).

Variable Independiente: Acreditación

Variable cualitativa Ordinal

Variable Dependiente: Calidad del servicio educativo

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: Acuña, G. (2023).

3.2. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable independiente Acreditación

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESACALA
Gestión estratégica	Planificación institucional	1,2,3,4,5,6	Deficiente Regular Buena Muy Buena
	Posicionamiento		
Gestión institucional	Gestión de la calidad	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18	
	Gestión institucional		
	Investigación		
	Desarrollo tecnológico		
	Innovación		
	Responsabilidad social		
Soporte Institucional	Gestión docente	19,20,21,22,23,24,25,26	
	Recursos humanos		
	Recursos financieros		
	Bienestar institucional		
Resultados	Bienestar institucional	27,28	
	Impacto en la sociedad		

Operacionalización de la variable dependiente: Calidad del Servicio educativo

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

3.3. Matriz de consistencia

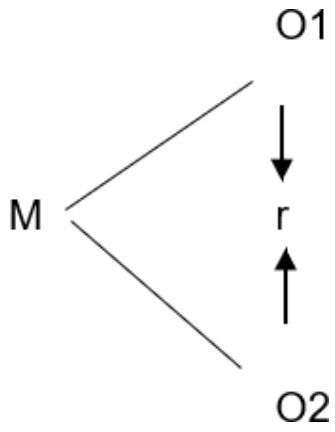
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general: ¿Cómo se relaciona la acreditación con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima? **Problemas específicos:** ¿Es la gestión estratégica del director un factor que se relaciona con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima?	**Objetivo General** Demostrar la relación que existe entre la acreditación y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima. **Objetivos Específicos:** Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica del director y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.	**Hipótesis General** La acreditación se relaciona con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima. **Hipótesis Específicas:** La gestión estratégica del director se relaciona con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.	**Variable Independiente:** Acreditación **Variable Dependiente:** Calidad del servicio educativo	Gestión estratégica Gestión institucional. Soporte Institucional Resultados Satisfacción del usuario Eficiencia en el servicio	Descriptivo. Correlacional. Transeccional. Población La población objetivo estuvo conformada por: Docentes: 30 Administrativos:7 Alumnos: 186, IE 5168. Puente Piedra. Lima.

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima? ¿El soporte institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima? ¿Son los resultados un factor que se relaciona con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima?	Demostrar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima. Identificar la relación que existe entre el soporte institucional y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima. Establecer la relación que existe entre los resultados y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.	La gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima. Existe relación entre el soporte institucional y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima. Los resultados se relacionan con la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.			Muestra La muestra de estudio corresponde a: Docentes: 30. Personal Administrativo:7 Alumnos: 151. Total muestra: 188.

3.4. Tipo y diseño de investigación

Según Ramos (2015), nuestro estudio utiliza una perspectiva positivista. Esta tendencia confirma que la realidad es cuantificable y absoluta. Según este enfoque, las interacciones del investigador con sus sujetos deben ser estructuradas y rigurosas.

Nuestra metodología de investigación es de naturaleza cuantitativa. Hernández (2018) afirma que esta estrategia está diseñada para responder a un fenómeno de investigación específico o a una hipótesis predeterminada. Esta respuesta se busca a través del análisis de datos, dando como resultado resultados estadísticos o matemáticos. En cuanto al diseño de la investigación, elegimos un enfoque de correlación bivariada. Según Hernández (2018), el propósito de este diseño es comprender la relación o relación entre dos o más variables. Elegimos este diseño porque buscábamos establecer relaciones entre las variables centrales de nuestro estudio y entre sus respectivas dimensiones. A continuación, Hernández (2018) ofrece un breve esquema del diseño:



Donde:

M= Muestra

O1= Acreditación

O2= Calidad del servicio educativo

r= relación

3.5. Estrategia para la prueba de hipótesis

En el cuestionario las preguntas siempre hacen referencia a la hipótesis a contrastar. Una vez recopilados los datos, se procesarán y analizarán. La parte de análisis utilizará la correlación de Rho de Spearman para determinar la validez estadística entre variables independientes y dependientes y entre dimensiones.

3.6. Población y muestra

La definición de población, de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, se refiere a un conjunto total de casos que cumplen con un conjunto específico de características o criterios. En términos más simples, la población se refiere a la totalidad de individuos o elementos bajo estudio que comparten características comunes.

En el contexto del estudio mencionado, la población se circunscribe específicamente a los docentes de la Institución de estudio. Específicamente, son 50 los docentes que integran esta población.

Para establecer el tamaño de la muestra, se realizó la fórmula:

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

Dónde:

N = Población : 58

Z = Confianza Estadística 95% : 1,96

p = q probabilidad éxito / fracaso : 0,5

E = margen de error : 0,05

n = 50

3.7. Instrumento de recolección de datos

Se utilizó 4 materiales para la recolección de datos se manejó la técnica de la encuesta y la técnica del cuestionario la escala de Likert y para perfeccionar dos cuestionarios a los profesores y dos a los alumnos sobre la calidad del servicio educativo y la opinión sobre el director.

Validez

Establecer legitimidad es primordial, especialmente desde una perspectiva logística. Esto se abordará mediante un análisis factorial de investigación objetivo

multivariado, es decir. para ver si las consultas de encuesta se agregan conservando ciertos atributos. Las pruebas factoriales de las respuestas de los sujetos pueden revelar grupos de factores de importancia normal. Las propiedades confirmadas de estas herramientas justifican los límites de la investigación para determinar sus propiedades de diseño. En este sentido, el desarrollo de la estrategia se apoya en la evaluación de juicios de expertos, donde se discuten los hallazgos de la orientación percibida por los tres mentores entre los exalumnos rectores de la Institución Nacional Mayor de San Marcos, quienes determinaron la importancia de este ejemplo. Cosas instrumentales.

Se les proporcionó una red común, herramientas y formularios de consentimiento que se aplicaban a mediciones individuales. Según la estrategia de validación descrita, los expertos han considerado que si existe una relación conveniente entre los criterios y objetivos de la investigación y los componentes de las dos herramientas que organizan los datos. También publicaron los resultados que se muestran en la tabla:

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

EXPERTOS	Acreditación	Calidad del servicio educativo
	%	%
Dra. Aurora Marrou Roldán	92%	90%
Dra. María Escalante López	90%	90%
Dr. Carlos Barriga Hernández	90%	91%
PROMEDIO	**90%**	**90%**

FUENTE: Ficha de validación del cuestionario

Después de constituir la calificación expresada por los expertos, tanto la **acreditación** como el entorno de la **calidad del servicio educativo** para resolver la dimensión de validez, se lograr comprender en la tabla adjunta:

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

Teniendo en cuenta la validez de la herramienta de evaluación de expertos, donde el cuestionario de certificación recibió un valor del 90% y el valor de la calidad de la

educación es del 90%, se puede concluir que el cuestionario tiene un muy buen nivel de validez en la certificación. nivel y que el cuestionario de Calidad de los servicios educativos tiene un muy buen nivel de validez.

Confiabilidad la acreditación de la IE 5168. Puente piedra. Lima.

Se utilizó el alfa de Cronbach para establecer el índice de confiabilidad del instrumento, veremos el cuestionario como herramienta de evaluación utilizando 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*

K = 28

K-1 = 27

$\sum \boldsymbol{S}_{\boldsymbol{i}}^{\boldsymbol{2}}$ **= 16.07**

$\boldsymbol{S}_{\boldsymbol{t}}^{\boldsymbol{2}}$ **= 89.22**

Alfa de Cronbach	N de PREGUNTAS
,850	28

Como el estudio estadístico Alfa de Cronbach, el instrumento tiene excelente confiabilidad al tener α = 0,850

Confiabilidad sobre la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente piedra. Lima.

Para establecer el índice de Confiabilidad del instrumento se realizó el alfa de Cronbach donde vemos el cuestionario sobre Los Instrumentos de Evaluación mediante la 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*

K = 30

K-1 = 29

$\sum \boldsymbol{S_i^2}$ **= 17.238**

$\boldsymbol{S_t^2}$ **= 97.632**

Alfa de Cronbach	N de PREGUNTAS
,851	30

A partir del análisis estadístico Alfa de Cronbach, el instrumento tiene excelente confiabilidad al tener α = 0,851

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos de la investigación

Resultados de la Investigación en la variable acreditación.

Tabla 1. Niveles de percepción de la variable acreditación

Acreditación

		Frecuencia	Porcentaje válido	P. almacenado
Válido	Poco avance	15	30.00	30.00
	Avance significativo	26	52.00	82.00
	Logrado	9	18.00	100.00
	Total	50	100.00	

Fuente: Acuña, G. (2023)

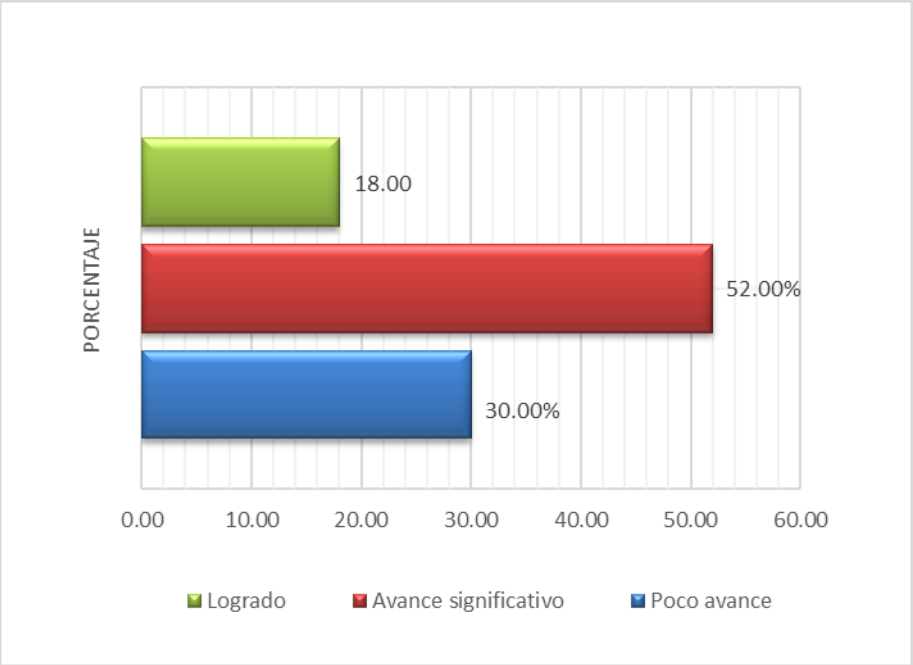


Figura 1. Niveles de percepción de la variable acreditación

Fuente: Acuña, G. (2023)

Como se puede observar en la Tabla 1 y Figura 1, 15 docentes (30%) creen que ha habido pocos avances en el nivel de acreditación de las instituciones educativas; 26 docentes (52%) creen que se han logrado avances significativos y 9 docentes (18%) creen que se han logrado avances.

Resultado de dimensión gestión estratégica

Tabla 2. dimensión gestión estratégica

Gestión estratégica

		Frecuencia	Porcentaje válido	P. almacenado
Válido	Poco avance	17	34.00	34.00
	Avance significativo	24	48.00	82.00
	Logrado	9	18.00	100.00
	Total	50	100.00	

Fuente: Acuña, G. (2023)

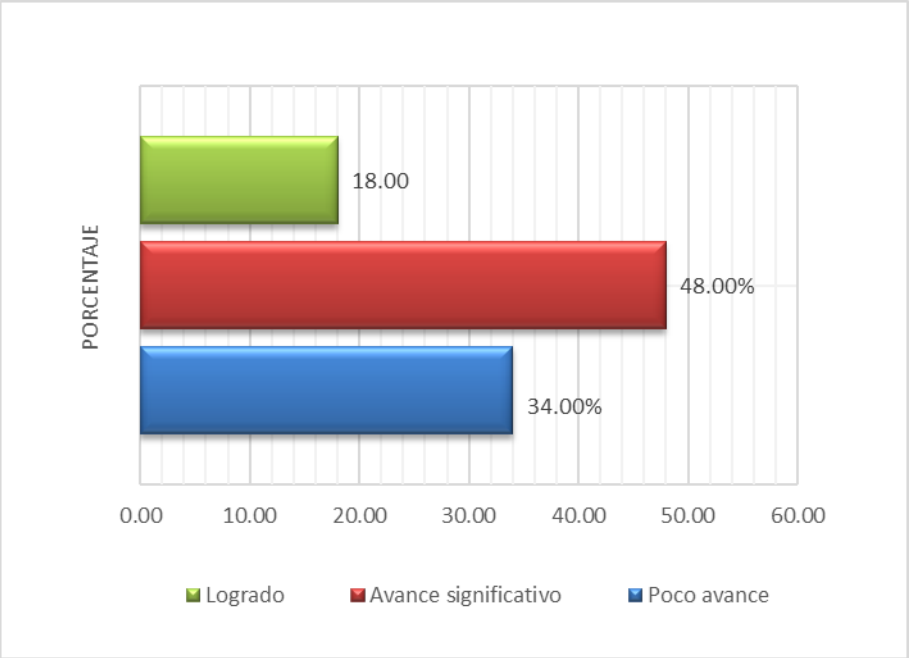


Figura 2. dimensión gestión estratégica

Fuente: Acuña, G. (2023)

Como se puede observar en la Tabla 2 y la Figura 2, 17 docentes (34%) creen que se ha avanzado poco en la certificación de las dimensiones de la gestión estratégica; 24 docentes (48%) creen que se han logrado avances sustanciales y 9 docentes (18%) creen que se han logrado avances.

Resultado de dimensión gestión institucional

Tabla 3. Acreditación en la dimensión gestión institucional

		Frecuencia	Porcentaje válido	P. almacenado
Válido	Poco avance	17	34.00	34.00
	Avance significativo	25	50.00	84.00
	Logrado	8	16.00	100.00
	Total	50	100.00	

Fuente: Acuña, G. (2023)

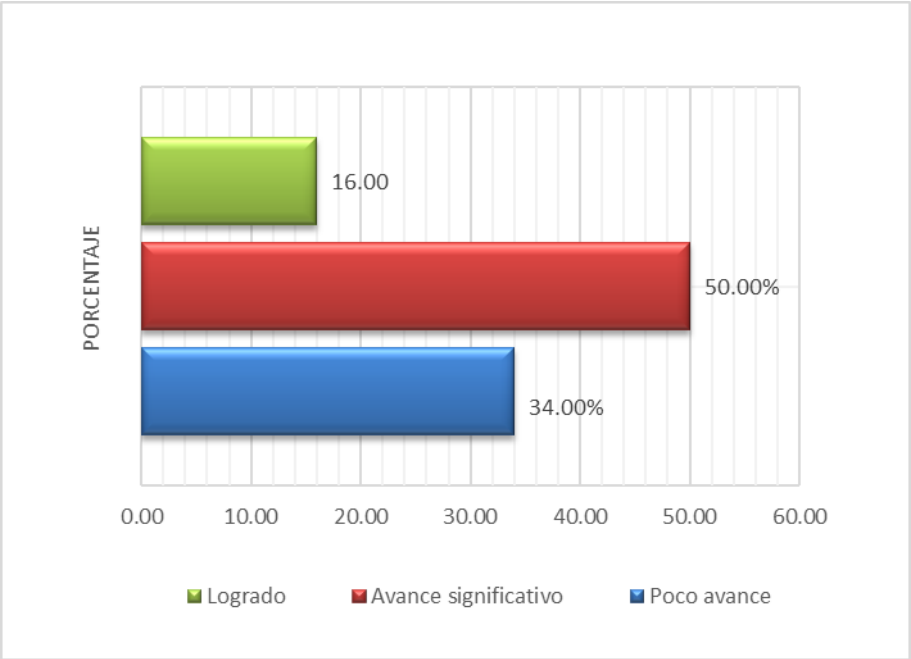


Figura 3. dimensión gestión institucional

Fuente: Acuña, G. (2023)

Como se puede observar en la Tabla 3 y la Figura 3, 17 docentes (34%) de la dimensión gestión institucional creen que se ha avanzado poco en la certificación de la dimensión gestión institucional, y 25 docentes (50%) creen que no hay avances en la certificación de la dimensión gestión institucional. progreso. ha tenido lugar en la dimensión del liderazgo institucional. Se han logrado avances considerables y 8 docentes (16%) creen que se ha logrado.

Resultado de dimensión soporte institucional

Tabla 4. dimensión soporte institucional

Soporte institucional

		Frecuencia	Porcentaje válido	P. almacenado
Válido	Poco avance	16	32.00	32.00
	Avance significativo	25	50.00	82.00
	Logrado	9	18.00	100.00
	Total	50	100.00	

Fuente: Acuña, G. (2023)

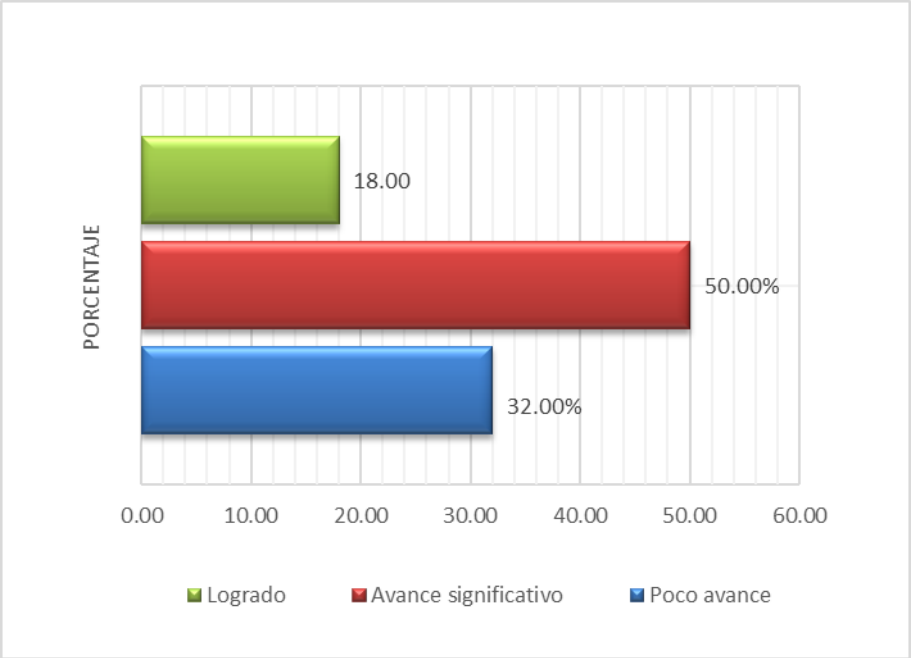


Figura 4. dimensión soporte institucional

Fuente: Acuña, G. (2023)

La Tabla 4 y la Figura 4 muestran que 16 docentes (32%) sintieron que había habido pocos avances hacia la acreditación en términos de apoyo y recursos: 25 docentes (50%) sintieron que se habían logrado avances significativos. 9 docentes (18%) creyeron que esto se había logrado.

Resultado de dimensión resultados

Tabla 5. dimensión resultados

Resultados

			Porcentaje	
		Frecuencia	válido	P. almacenado
Válido	Poco avance	20	40.00	40.00
	Avance significativo	21	42.00	82.00
	Logrado	9	18.00	100.00
	Total	50	100.00	

Fuente: Acuña, G. (2023)

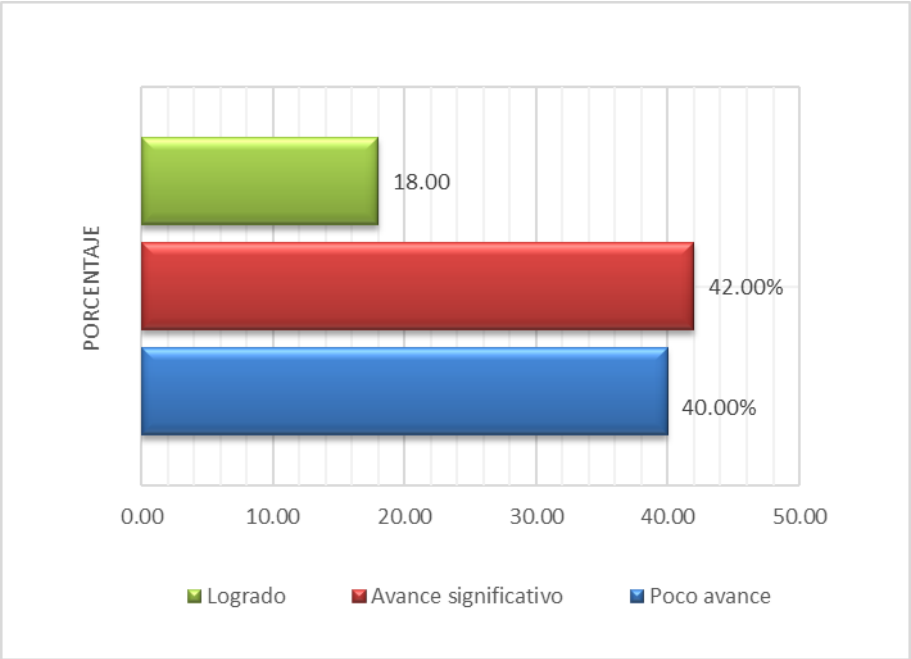


Figura 5. dimensión resultados

Fuente: Acuña, G. (2023)

La Tabla 5 y la Figura 5 muestran que 20 docentes (40%) creen que se ha avanzado poco con la acreditación de la dimensión de resultados: 21 docentes (42%) creen que se han logrado avances significativos y 9 docentes (18%) creen. que se han logrado avances. fue hecho.

4.2. Contrastación de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168.

H1: Existe relación significativa entre la acreditación y el servicio educativo de la IE 5168.

Tabla 6. Co.relación entre la variable acreditación y la variable el servcicio educativo

Correlaciones

			Acreditación	El servcicio educativo
Rho-de Spearman	Acreditación	Coeficiente de co-relación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	El servcicio educativo	Coeficiente de co-relación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

**. La co-relación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Puesto que: p = 0.000 es menor que α = 0.05 se rechaza la H_0.

Conclusión

Lo obtenido en la prueba de hipótesis proporcionan evidencia suficiente para confirmar que la variable acreditación tiene una muy fuerte correlación positiva (Rho = 0,918) y significativa (p-valor = 0,000 es menor que 0,05) con la variable el servcicio educativo.

Hipótesis Especificas (H.E)

H.E. 1

H0: No existe relación significativa entre la gestión estratégica y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

H1: Existe relación significativa entre la gestión estratégica y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima

Tabla 7. Co.relación entre la gestión estratégica y el servicio educativo

Correlaciones

			Gestión Estratégica	El servcicio educativo
Rho-de Spearman	Acreditación	Coeficiente de co-relación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Gestión Estratégica	Coeficiente de co-relación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

**. La co-relación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Puesto que: p = 0.000 es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0.

Conclusión

Gracias a la prueba de hipótesis que se obtuvo con suficiente certeza, que la gestión estratégica tiene una relación positiva significativa con el servicio educativo (Rho = 0,892) y es significativa (valor p = 0,000 es menor que 0,05).

H.E. 2

H0: No existe relación significativa entre la gestión institucional y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

H1: Existe relación significativa entre la gestión institucional y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

Tabla 8. Co.relación entre los resultados de la gestión institucional y el servicio educativo

Correlaciones

			Gestión Institucional	El servcicio educativo
Rho-de Spearman	Acreditación	Coeficiente de co-relación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Gestión Institucional	Coeficiente de co-relación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

**. La co-relación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Puesto que: p = 0.000 es menor que α = 0.05 se rechaza la H_0.

Conclusión

Lo logrado en la prueba de hipótesis aporta evidencia suficiente para confirmar que el liderazgo institucional tiene una relación positiva muy fuerte (Rho = 0,918) y significativa (valor p = 0,000 es inferior a 0,05) con la calidad de los servicios educativos.

H.E. 3

H0: No existe relación significativa entre el soporte institucional y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima

H1: Existe relación significativa entre el soporte institucional y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

Tabla 9. Co.relación entre los resultados de soporte institucional y el servcicio educativo.

Correlaciones

			Soporte institucional	El servcicio educativo
Rho-de Spearman	Acreditación	Coeficiente de co-relación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Soporte Institucional	Coeficiente de co-relación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

**. La co-relación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Puesto que: p = 0.000 es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0.

Conclusión

Lo conseguido en la prueba de hipótesis aportan evidencia suficiente para confirmar que el apoyo institucional tiene una relación positiva significativa con el servicio educativo (Rho = 0,826) y es significativo (valor p = 0,000 es menor que 0,05).

H.E. 4

H0: No existe relación significativa entre los resultados y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

H1: Existe relación significativa entre los resultados y el servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

Tabla 10. Co.relación entre los resultados y el servcicio educativo.

Correlaciones

			Resultados	El servcicio educativo
Rho-de Spearman	Acreditación	Coeficiente de co-relación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Resultados	Coeficiente de co-relación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

**. La co-relación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Puesto que: p = 0.000 es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0.

Conclusión

Los productos captados en la prueba de hipótesis dan certezas suficientes para afirmar que los resultados poseen relación positiva considerable (Rho = 0.833) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con el servicio educativo.

4.3. Discusión de los resultados

En este capítulo se comparan los resultados logrados con el contexto de la investigación, lo que permitirá confirmar las hipótesis propuestas.

En línea con el objetivo general de este estudio, el análisis estadístico reveló una relación entre las variables de acreditación y la calidad del servicio educativo de Rho = 0,918 con significancia inferior a 0,000. Esto demuestra que existe una co-relación positiva muy fuerte que nos permite decir que existe una co-relación entre la acreditación y la calidad de los servicios educativos IE 5168. Puente Piedra. Limón.

Este resultado difiere del estudio realizado por Portocarrero E., Veramendi N., Rivera E. en la región Huánuco. Barrionuevo C. (2016) en una de sus conclusiones confirmó la calidad de la acreditación de la educación primaria general, donde el 74,2% indica calidad positiva y el 25,8% indica calidad negativa.

De acuerdo al objetivo específico 1, se determinó la relación entre las dimensiones de la gestión estratégica y la calidad de los servicios educativos y se utilizó una prueba estadística para comprobar si existe una fuerte relación positiva entre las dimensiones de la gestión estratégica y la calidad de los servicios educativos. Para la variable calidad de la provisión de educación, tiene una co-relación positiva muy fuerte Rho = 0,886 con un nivel de significancia de 0,000.

Para el objetivo específico 2 respecto a la relación entre las dimensiones del gestión institucional y la calidad de los servicios educativos, tenemos una co-relación positiva de Rho = 0.918, con un nivel significativo de 0.000, es decir menor a = 0.05. Por tanto, concluimos que existe una relación positiva muy fuerte. Este hallazgo va en línea

con De Paz (2015) cuando en uno de sus hallazgos menciona que se le da un 51% de importancia a la calidad, es decir, los docentes están inmersos en el proceso, se sienten frustrados y muestran miedo y desconfianza. Son juzgados porque temen ser trasladados o no contratados si no siguen los requisitos del proceso.

Respecto al objetivo específico 3, existe una relación positiva significativa entre el apoyo institucional y la calidad de los servicios educativos, Rho = 0.826, con un nivel de significancia de 0.000. Este hallazgo es consistente con Callirgos (2014), cuyo hallazgo reflejó que el 47% de los docentes tenía una actitud desfavorable hacia la calidad del proceso de certificación, y solo el 19% tenía una actitud positiva. Según el SINEACE (2016), “Es necesario imaginar un modelo peruano de acreditación de educación básica que esté en línea con las tendencias internacionales, respete la diversidad de nuestras instituciones educativas nacionales y tenga en cuenta su capacidad de identificar y analizar su entorno”. lo que reduce la negatividad y la indiferencia del profesorado.

Respecto al objetivo específico 4, existe una co-relación positiva significativa entre los resultados y la calidad de los servicios docentes, Rho = 0,833, con un nivel de significancia de 0,000.

CONCLUSIONES

Primero:

En la prueba de hipótesis, los valores logrados proporcionan evidencia suficiente para confirmar que las variables de acreditación tienen una muy fuerte correlación positiva (Rho = 0,918) y significativa (p-valor = 0,000 es menor que 0,05) con las variables de calidad del servicio educativo.

Segundo:

Los valores logrados en la prueba de hipótesis aportan evidencia suficiente para afirmar que la gestión estratégica tiene una relación positiva significativa con la calidad del servicio educativo (Rho = 0,886) y es significativa (valor p = 0,000 es menor que 0,05).

Tercero:

En la prueba de hipótesis, los valores alcanzados aportan evidencia suficiente para confirmar que existe una correlación positiva muy fuerte (Rho = 0,918) y significativa (valor p = 0,000 es menor a 0,05) entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Cuarto:

Los valores conseguidos en la prueba de hipótesis aportan evidencia suficiente para demostrar que el apoyo institucional tiene una relación positiva significativa con la calidad del servicio educativo (Rho=0,826) y es significativo (p-valor=0,000 es menor que 0,05).

Quinto:

Los valores logrados en la prueba de hipótesis aportan evidencia suficiente para afirmar que los resultados tienen una correlación positiva significativa con la calidad de los servicios educativos (Rho = 0,833) y son significativos (p-valor = 0,000 es menor que 0,05).

RECOMENDACIONES

1. Acreditar a las instituciones de educación para mejorar la calidad de los servicios educativos.
2. Para acreditar a las instituciones se recomienda mejorar el desempeño docente con el fin de mejorar la calidad de los servicios educativos en el proceso de aprendizaje.
3. Se recomienda mejorar el liderazgo de los directores y mejorar la calidad de los servicios educativos en las instituciones.
4. La acreditación de instituciones en ciencia y tecnología requiere un mejor apoyo institucional.
5. Recomendamos mejorar la oferta educativa de las instituciones con el fin de cambiar la percepción de los estudiantes.
6. Se recomienda que los directivos de las instituciones se capaciten y actualicen en aspectos como gestión, servicio, trato y clima laboral. Mejorar la calidad de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

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 , que tendrá permanecía 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 acreditacióncna”. 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 institución en la génesis de la política de evaluación y acreditación argentina”. Argentina.

Decreto supremo Nº 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 Revalue System, 26, pp. 25–43

Harrigton, 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 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 Nº 28740,

Ley general DE EDUCACIÓN DEL PERÙ Nº 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 Nº 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 en México". Institución 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

ANEXOS

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. 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)

1	2	3	4
Deficiente	**Regular**	**Buena**	**Muy Buena**

N°	Ítems	1	2	3	4
1	¿El director hace críticas positivas a tu labor, para que mejore tu función en la IE 5168?				
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 IE 5168?				
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 IE 5168?				
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 IE 5168 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 IE 5168?				
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 dlos resultados?				
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 ALUMNOS 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 IE 5168. 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)

1	2	3	4
Deficiente	**Regular**	**Buena**	**Muy Buena**

N°	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 dlos resultados 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	¿Los resultados 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 de la institución educativa trabaja en grupo para lograr objetivos comunes?				
12	¿Los profesores donan su tiempo libre para mejorar el aprendizaje de sus alumnos?				
13	¿La institución educativa 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 de la institución educativa?				
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	¿Los resultados 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 considran 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: GESTIÓN INSTITUCIONAL SOBRE EL DIRECTOR

Estimado (a) alumno (a):
En el presente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre gestión administrativa del director de su IE 5168. 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)

1	2	3	4
Deficiente	**Regular**	**Buena**	**Muy Buena**

N°	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	¿Los resultados 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 dlos resultados?				
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 Nº 4:
GESTIÓN INSTITUCIONAL 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 IE 5168. 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)

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 IE 5168?				
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 visa 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 IE 5168?				
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	¿La institución educativa 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 de la institución educativa 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 la institución educativa?				
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 IE 5168?				
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 Nº 5:
OPINIÓN DLOS RESULTADOS 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 IE 5168. 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)

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 IE 5168?				
2	¿Para Ud. Es buena la atención en mesa de partes, biblioteca, laboratorios y talleres y otros servicios que brinda el IE 5168?				
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 los resultados 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 alumnos con respeto y confianza?				

10	¿El director promueve las relaciones sociales entre el personal de la IE 5168?				
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 IE 5168?				
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 la institución educativa 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 IE 5168 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 de la institución educativa 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 alumnos?				
29	¿La institución pública oportunamente la documentación académica de los alumnos?				
30	¿Consideras la infraestructura de la Institución como la más adecuada?				

VALIDACIONES DE JURADOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMARTIVOS

Apellidos y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador	Cargo o Institución donde labora.	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Marroquín Soldán Aurora	Ges. Educación	UNMSM	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	ACUÑA PERALTA, GLADYS ELIZABETH

Título: ACREDITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA. LIMA.

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado en lenguaje claro.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en condiciones observables.					80
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					92
4.ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					88
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					80
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					92
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					88

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EL instrumento reúne condiciones adecuadas para ser aplicado, pudiendo hacer ajustes de índole organizativa y formulación que mejorarán el diseño final.

Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90

CU Agosto 23	06133842		993487829
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Fuente: Elaborado por el Equipo de Investigación UPGE.

Escaneado con CamScanner

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMARTIVOS

Apellidos y Nombre del informante	Especialidad del evaluador	Cargo o institución donde labora.	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Marion Roldan Aurora	Dra. - Educacion	UNMSM	ACREDITACIÓN	ACUÑA PERALTA, GLADYS ELIZABETH
Título: ACREDITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA. LIMA.				

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado en lenguaje claro.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en condiciones observables.					94
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					80
4.ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					92
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					94
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					88
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					92
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					92

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: El instrumento reúne condiciones adecuadas para ser aplicado, pudiendo hacer ajustes de índole organizativa y formulación que mejorarán el diseño final.

Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 92%

C.V. Agosto 23	06133842		993487829
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Fuente: Elaborado por el Equipo de Investigación UPGE.

Escaneado con CamScanner

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMARTIVOS

Apellidos y Nombre del informante	Especialidad del evaluador	Cargo o institución donde labora.	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Lycolante Lopez Maria	Dra. Educ.	UNHEVAL	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	ACUÑA PERALTA, GLADYS ELIZABETH

Título: ACREDITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA. LIMA.

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado en lenguaje claro.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en condiciones observables.					90
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					92
4.ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					88
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					86
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					92
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					88

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EL instrumento reúne condiciones adecuadas para ser aplicado, pudiendo hacer ajustes de índole organizativa y formulación que mejorarán el diseño final.

Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90%

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
CV junio 2023	07933957		993466219

Fuente: Elaborado por el Equipo de Investigación UPGE.

Escaneado con CamScanner

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMARTIVOS

Apellidos y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador	Cargo o Institución donde labora.	Nombre del Instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Escalante Lopez Maria	Doc. Educ.	UNMSM	ACREDITACIÓN	ACUÑA PERALTA, GLADYS ELIZABETH
Título: ACREDITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA. LIMA.				

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado en lenguaje claro.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en condiciones observables.					90
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					88
4.ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					88
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					90
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					88
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					92
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					92
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EL instrumento reúne condiciones adecuadas para ser aplicado, pudiendo hacer ajustes de índole organizativa y formulación que mejorarán el diseño final.

Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90 %

CV Junio 2023	07933957		993466319
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Fuente: Elaborado por el Equipo de Investigación UPGE.

Escaneado con CamScanner

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMARTIVOS

Apellidos y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador	Cargo o Institución donde labora.	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del Instrumento
Barriga Hernández Carlos	Dr. Educ.	UNMSM	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	ACUÑA PERALTA, GLADYS ELIZABETH
Título: ACREDITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA. LIMA.				

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado en lenguaje claro.					88
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en condiciones observables.					92
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
4.ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					94
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					92
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					92
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					92
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					92

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EL instrumento reúne condiciones adecuadas para ser aplicado, pudiendo hacer ajustes de índole organizativa y formulación que mejorarán el diseño final.

Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 92%

CU julio 2023	07961382		992 774 361
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del experto**	**Teléfono**

Fuente: Elaborado por el Equipo de Investigación UPGE.

Escaneado con CamScanner

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMARTIVOS

Apellidos y Nombre del informante	Especialidad del evaluador	Cargo o institución donde labora.	Nombre del instrumento de evaluación	Autor del instrumento
Barriga Hernández Carlos	Dr. Educ.	UNMSM	ACREDITACIÓN	ACUÑA PERALTA, GLADYS ELIZABETH
Título: ACREDITACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA IE 5168. PUENTE PIEDRA. LIMA.				

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 – 20%	REGULAR 21 – 40%	BUENA 41 – 60%	MUY BUENA 61 – 80%	EXCELENTE 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado en lenguaje claro.					90
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en condiciones observables.					90
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					88
4.ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					90
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					90
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					92
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					90
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					92
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					88

III. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EL instrumento reúne condiciones adecuadas para ser aplicado, pudiendo hacer ajustes de índole organizativa y formulación que mejorarán el diseño final.

Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90%

CU julio 2023	07961382		992774861
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del experto**	**Teléfono**

Fuente: Elaborado por el Equipo de Investigación UPGE.

Escaneado con CamScanner