

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**Calidad del servicio educativo utilizando los estándares
del CONEACES, caso de la carrera Administración de
Negocios Internacionales del IESTP AVANSYS**

TESIS

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

AUTOR

Ángela Verónica DÍAZ NOEL

Lima – Perú

2018

RESUMEN

En la presente investigación se ha identificado la calidad del servicio educativo de la carrera Administración de Negocios Internacionales del ISTP AVANSYS, dicha evaluación se ha realizado tomando como base los estándares del CONEACES (hoy SINEACE). Así mismo, se han utilizado diversas técnicas y herramientas para la recolección de datos, como los cuestionarios de encuestas y entrevistas, listas de cotejo, rúbricas de análisis documental y fichas de observación.

En la investigación se presenta un marco teórico sostenido en otras investigaciones referidas a la calidad educativa, así como en algunos autores que escriben acerca del cuadro de mando integral. Así mismo, se han incluido los conceptos del CONEACES, y los indicadores que esta institución indica.

La investigación concluye en que el servicio educativo de la carrera evaluada tiene un nivel de calidad bajo, es decir no cumple con los estándares presentados por el CONEACES, y en consecuencia no se encuentra lista para pasar por el proceso de Evaluación con fines de Acreditación en la Calidad Educativa.

Finalmente se brinda una propuesta de mejora basada en la herramienta de gestión Cuadro de Mando Integral, para elevar dicho nivel de calidad y así lograr la ansiada Acreditación.