



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

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

ASESOR

José Clemente FLORES BARBOZA

Lima, Perú

2018



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

Díaz, Á. (2018). *Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del CONEACES, caso de la carrera Administración de Negocios Internacionales del IESTP AVANSYS*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



205 - P.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR LA GRADUANDA DOÑA ANGELA VERÓNICA DÍAZ NOEL PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de febrero de 2018, siendo las 09:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA (Presidente), el Dr. JOSÉ CLEMENTE FLORES BARBOZA (Asesor), el Dr. GONZALO PACHECO LAY (Jurado Informante), el Mg. ALBERTO VÁSQUEZ TASAYCO (Jurado Informante) y el Mg. LUIS CHÁVEZ ALVAN (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UTILIZANDO LOS ESTÁNDARES DEL CONEACES, CASO DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DEL IESTP AVANSYS", que presenta Doña ANGELA VERÓNICA DÍAZ, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por el Dr. JOSÉ CLEMENTE FLORES BARBOZA (Asesor), el Dr. GONZALO PACHECO LAY (Jurado Informante), el Mg. ALBERTO VÁSQUEZ TASAYCO (Jurado Informante).

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

muy bueno (18) Dieciocho.

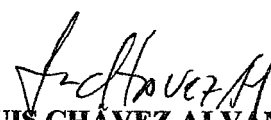
Como testimonio del acto que culminó a las 10:15 horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña ANGELA VERÓNICA DÍAZ NOEL, como Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.


Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA
Presidente


Dr. JOSÉ CLEMENTE FLORES BARBOZA
Asesora


Dr. GONZALO PACHECO LAY
Jurado Informante


Mg. ALBERTO VÁSQUEZ TASAYCO
Jurado Informante


Mg. LUIS CHÁVEZ ALVAN
Miembro del Jurado

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.