



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Educación**

**Unidad de Posgrado**

**Autoevaluación de la calidad del servicio educativo de  
la Institución Educativa Pascual Saco Oliveros – sede  
Monterrico 2015 y su plan de mejora**

**TESIS**

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

**AUTOR**

**Patricia María ZELAYA ICAZA**

**ASESOR**

**Jesahel VILDOSO VILLEGAS**

Lima, Perú

2016

## RESUMEN

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

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

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

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

Palabras claves: Calidad, servicio educativo.

## **ABSTRACT**

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

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

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

Key words: Quality, educational service.