

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

ACCREDITATION AND QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICE
OF THE IE 5168. PUENTE PIEDRA, LIMA

ACREDITAÇÃO E QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL
DO IE 5168. PUENTE PIEDRA, LIMA

Recibido: 10 de agosto del 2023

Aceptado: 14 de agosto del 2023

Aprobado: 07 de septiembre del 2023

Gladys Elizabeth **ACUÑA PERALTA**,¹

Doris **SÁNCHEZ PINEDO**²

Resumen

El propósito general del estudio Acreditación y calidad de los servicios educativos, IE 5168 EN Puente Piedra es determinar la relación que existe entre la acreditación y la calidad de los servicios educativos. El método utilizado es el deductivo y es un estudio básico, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional descriptivo. El grupo de estudio estuvo formado por 58 profesores. Utilizamos la encuesta y las herramientas de recolección de datos fueron cuestionarios los cuales fueron debidamente validados por juicio de expertos y su confiabilidad fue determinada por el Alpha de Cronbach. Se arribaron a las siguientes conclusiones: En línea con el objetivo general de este estudio, se observó que el 34,7% de los docentes consignaron que casi no se había avanzado en el proceso de acreditación, el 49,6% habían logrado avances significativos y sólo el 15,7% consideraron que algo se había logrado.

Los valores obtenidos 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 ($p\text{-valor} = 0,000$ es menor que $0,05$) con la variable calidad del servicio educativo. Palabras claves: acreditación y calidad del servicio educativo.

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-5539-2694>

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9981-073X>

Palabras clave: acreditación y calidad de los servicios educativos.

Abstract

The general purpose of the study "Accreditation and quality of educational services, IE 5168" is to determine the relationship between accreditation and the quality of educational services provided by educational institutions. The method used is hypothesis induction and the types of research are basic, correlational, quantitative method and non-experimental design. The study group was made up of 58 teachers who required IE 5168 certification.

The data collection method was a survey and the data collection tools were questionnaires which were duly validated by expert judgment and their reliability was determined by Cronbach. Alpha reliability statistics. The following conclusions were reached: In line with the general objective of this study, it was observed that 34.7% of the teachers believed that almost no progress had been made in the certification process, 49.6% believed that there had been made significant progress and only 15 Teachers represent 15.7% that has been achieved.

The values obtained in the hypothesis test provide sufficient evidence to confirm that the accreditation variable has a very strong positive evaluation ($Rho = 0.918$) and significant ($p\text{-value} = 0.000$ is less than 0.05) with the variable quality of the educational service.

Keywords: accreditation and quality of educational service.

Introducción

Desde el nacimiento de la tierra, los seres humanos han experimentado un enorme desarrollo y las relaciones interpersonales son uno de los fundamentos de la formación humana. Al principio de la historia, se establecieron escuelas o centros de aprendizaje cultural para capacitar a soldados o patriarcas que supieran comandar y dirigir el país, mientras que otras instituciones se encargaban de capacitar a las hijas de los nobles para que 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 que toda la nación se convirtiera en una sociedad organizada y con un alto nivel de cultura y ciencia. Por ello, el sector educativo siempre ha buscado ser un puente hacia nuevos conocimientos y crear nuevas ideologías que apoyen el crecimiento de la población. En países como Suiza, Alemania, Estados Unidos, Inglaterra, Francia y Japón, 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, no habría desarrollo, ni crecimiento en todos los aspectos. Pasaron las décadas y a mediados del siglo XIX aparecieron las normas ISO, estándares de calidad internacionales que permitirían a las instituciones educativas obtener certificados de reconocimiento por sus servicios de calidad educativa. Por lo tanto, estas normas ISO se están extendiendo 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 nivel nacional e internacional. La institución es internacional y tiene altos estándares de calidad para la educación internacional. Pero lamentablemente, en muchos casos, la calidad de los servicios educativos no es la ideal, porque el miedo al cambio o a ser evaluados los excluye y no se compromete a seguir este proceso de acreditación.

El artículo 11 de la Ley N° 28740 (2012) menciona: la acreditación es un reconocimiento público y temporal de un centro, programa o vocación profesional de educación general básica ofrecido por el SINEACE por tres años. Los criterios de calidad evaluados incluyen la docencia, la administración y el liderazgo institucional. La certificación se emite de forma voluntaria .

A nivel nacional, el Ministerio de Educación ha publicado un proyecto de educación institucional hasta 2021, cuyo 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, siendo las más importantes la autoevaluación y la evaluación externa. Ley núm. 28740 (2012) El artículo 11 menciona: “La acreditación es una verificación efectiva y productiva de la calidad y pertinencia de los servicios educativos. Es un reconocimiento formal de que una institución educativa o educación tiene altos estándares de calidad y merece reconocimiento público” (p. 81). A nivel institucional, IE 5168 decidió registrarse y participar en la acreditación para convertirse en la única escuela pública con un alto nivel de calidad educativa. La institución educativa cuenta con un marco curricular de dos niveles apoyado por la

UGEL y su personal es capacitado continuamente por el Ministerio de Educación. 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. Es por eso que la institución educativa pública IE 5168 ha avanzado hacia el desafío de la acreditación y muchos de sus docentes no están de acuerdo con esta idea, porque su paradigma es estrecho y cerrado. En general, este estudio se centró en determinar la relación entre la acreditación y la calidad de los servicios educativos IE 5168.

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:

1. Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica del director y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

2. Determinar la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

3. Identificar la relación que existe entre el soporte institucional y la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

4. Establecer la relación que existe entre los resultados en la calidad del servicio educativo de la IE 5168. Puente Piedra. Lima.

Marco filosófico o epistemológico

Morales (2019) en su tesis relacionada al sistema de acreditación y los criterios de calidad de las instituciones educativas en Chile se hizo una evaluación de las políticas de gobierno para mejorar la calidad de la educación en todos los ámbitos y la acreditación en las instituciones educativas, en este sentido el autor estableció que los mecanismos políticos hacen énfasis en la necesidad de establecer criterios y estándares claros, con propósito de la relación evaluación-acreditación como garante de calidad. El autor concluyó que en el periodo 2010 -2014 con el presidente Sebastián Piñera, se estableció la necesidad de fortalecer el sistema de acreditación de educación superior, en los años 2014 -2018 con la presidente Michelle Bachelet se aumentó la exigencia a través de mecanismos de acreditación, que son abordados en la Reforma

a la educación superior y media, para los periodos 2018-2021 con Sebastián Piñera se incorporó políticas de gratuidad de la enseñanza, incorporación de becas y/o créditos y se da prioridad educación de calidad, en todos los niveles. El autor concluyó que los procesos de acreditación y niveles de calidad son efectivos cuando se desarrollan políticas públicas que estén dirigidos a mejora tales aspectos que conlleva a desarrollo y progreso de un país.

En Colombia se desarrolló el artículo de Delahoz, Guillen y Fontalvo (2020), en el trabajo de investigación desarrollado, mencionaron que la relación que presenta la acreditación de la calidad de educación superior y actuar académico. Los resultados fueron muy relevantes, lo que permitieron concluir que la comunicación relacionada con el desempeño, esto influyó significativamente tanto en las instituciones acreditadas o no. Asimismo, se proporcionó conocimiento a la calidad educativa, corroborando que los procedimientos operativos y administrativos sugeridos por un patrón de gestión de calidad alta tuvieron una influencia favorable en el desempeño. Incurriendo en la instrucción de profesionales con los conocimientos requeridos para desempeñarse adecuada y correctamente en su ámbito laboral.

Ruiz y Santos (2020), realizaron una investigación con instituciones de España para establecer, desde la perspectiva de los estudiantes, las dimensiones de la calidad docente que más incidían en su satisfacción. Considerando una muestra de 476 estudiantes. El análisis de los datos concluyó que las dimensiones de la calidad docente que más se relacionaban y explicaban la satisfacción del alumnado eran la capacidad de esclarecimiento del docente, el aseguramiento del aprendizaje y la preparación de las clases. La relación entre estas fue positiva y significativa, es decir que, a mayor desarrollo de las dimensiones mencionadas, más alta la satisfacción del estudiante.

Barrera (2018) en su tesis relacionada a un modelo Sistémico para la Gestión de la calidad, estableció que los colegios de la localidad de Lambayeque tienen deficiencias en la implementación del modelo de evaluación y acreditación, por lo que realizó una propuesta a través del Modelo Sistémico como deben organizarse las instituciones educativas para poder alcanzar la acreditación. El autor estableció que la autoevaluación es uno de las principales etapas que toda institución debe realizar, por lo que, a noviembre del 2016, de las 4 Instituciones de Educación Básica Regular en todo el país, sólo 578 han registrado su proceso de autoevaluación, es decir solo el 0.55% a nivel nacional; y un 0.70% en la Región Lambayeque. El modelo establece 5 etapas: (1) la sensibilización, en el cual se realizan capacitaciones, interpretaciones, y difusión de los conceptos y estándares; (2) Alineación, la institución debe alinear sus

procesos administrativos a las dimensiones, factores y estándares; (3) Macroprocesos, la institución debe de finir sus procesos, así como la documentación relevante; (4) Aplicación de estándares, la institución debe comparar los desarrollado con los estándares de acreditación considerando todos los ámbitos del modelo y (5) Evaluación general, la institución debe ser veraz y con un aspecto de responsabilidad y transparencia determinar que estándares fueron alcanzados y cuáles no. El autor concluyó que el modelo planteado es una propuesta valida que puede ayudar a las instituciones educativas de educación básica regular a lograr el proceso de acreditación.

Así mismo Aguirre (2018), en su tesis relacionada al conocimiento de docentes sobre el nivel de calidad de gestión educativa, estudió a 523 profesores de varias instituciones de la ciudad de Huánuco, relacionados a la evaluación y acreditación en educación básica regular. Como resultados se encontró que los docentes de los diferentes colegios, en el ámbito de "Dirección institucional" un 58 % conoce de Evaluación y Acreditación, en el ámbito "Soporte al desarrollo docente" el 51% lo conocen parcialmente, en el ámbito "Trabajo conjunto con los padres de familia y comunidad" un 46% conoce parcialmente, en el ámbito "uso de información" el 46% lo conoce parcialmente, en el ámbito "Infraestructura y recursos para el aprendizaje" un 42% lo conoce parcialmente, en el ámbito de "Calidad y gestión educativa" se tiene que el 46% de los docentes expresan que en este aspecto son escasas veces los que se encuentran en los colegios. El Autor concluyó que si bien es cierto los docentes pueden tener conocimientos del proceso de evaluación y acreditación de las instituciones educativas estudiadas, las instituciones educativas no contemplan este mismo conocimiento como organización, ya que solo el 09% de todas las dimensiones son alcanzadas. Esto implicó que los conocimientos de los docentes si tiene una relación positiva en la implementación del proceso de evaluación y acreditación.

Acreditación

Según el artículo 11 de la Ley 28740 "Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa".

La acreditación es la población general y el reconocimiento transitorio de la fundación instructiva, la zona, el programa o la profesión de experto que ha participado deliberadamente en un procedimiento de evaluación de su administración académica, institucional y autoritaria. La acreditación institucional particular es considerada por región, proyectos o profesiones; y la necesaria acreditación institucional.

Según el artículo 14 de los lineamientos de la Ley 28740:

La acreditación es el reconocimiento formal de la calidad exhibida por una fundación o programa instructivo, otorgado por el Estado, a través del órgano de administración que realiza las comparaciones, según lo indica el informe de evaluación externo emitido por una sustancia evaluadora, debidamente aprobado, según las pautas actuales. . La acreditación es transitoria y su restablecimiento sugiere esencialmente otro procedimiento de autoevaluación y evaluación externa.

Objetivos de la acreditación

Como lo indica la Ley 28740 "Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa", los objetivos de la acreditación son:

1. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa contribuye, a través de la Acreditación, a la confirmación de la calidad instructiva en la nación.
2. La acreditación no es solo un instrumento para el mejoramiento constante, sino que además es la fuente de información de los tutores y futuros sustitutos para una determinación adecuada de qué considerar y dónde hacerlo. Con la acreditación principal, cuyos datos comprenden el patrón para el consiguiente desarrollo en calidad, será concebible tener el mejor observatorio de cómo se desarrollan en calidad las instituciones públicas de educación básica regular.
3. La acreditación trata de garantizar que las habilidades expertas de los exalumnos de establecimientos con licencia sean efectivas y, por lo tanto, reflejen una preparación instructiva de calidad.

La calidad en la acreditación institucional.

La evaluación de la calidad conveniente a la Acreditación Institucional, se concentra en el desempeño de los objetivos de la educación básica regular e incluyen naturalmente, como elementos universales, la gestión institucional, el desarrollo y la transmisión del conocimiento y la contribución a la formación de estudiantes y consolidación de las instituciones educativas académicas. Se centra, además, en el logro de los postulados de las misiones y proyectos institucionales y en la pertinencia social, cultural y pedagógica de esas misiones y proyectos.

Asimismo, atiende a la manera como la institución afronta el cumplimiento de sus ocupaciones básicas en los distintos campos de gestión de la educación básica , al clima

institucional, a los recursos con los que cuenta y a su desempeño global, desde lo institucional, la gestión y soporte entre otros parámetros.

Misión y emprendimiento institucional.

La Misión se concreta y se pone de manifiesto prácticamente a través del Proyecto Educativo Institucional (PEI). El PEI descubrió de manera separada los increíbles propósitos y propósitos contenidos en la Misión y construye las metodologías generales que deben perseguirse para garantizar la consistencia, incluidas en los Proyectos Educativos Nacionales, Regionales y Locales.

En el PEI, los objetivos y metas que deben cumplirse para el reconocimiento de la Misión Institucional y los propósitos de preparación que se obtienen de ella se hacen inequívocos. El IEP decide el plan de trabajo que la organización se otorga para el medio y largo recorrido; En este sentido, el proyecto puede ser comunicado en un plan de mejora institucional en una gestión autónoma, participativa y transformadora de la Institución Educativa o Programa. Integra las dimensiones pedagógicas, institucional, administrativa y de vinculación con el entorno.

La Misión y el Proyecto Educativo Institucional comprenden las referencias fundamentales para la personalidad de la red institucional, para tener un lugar de cada uno de los individuos de esa red a la organización y para el significado de las relaciones de colaboración entre ellos. La Misión y el Proyecto Institucional deben garantizar la coherencia entre las acciones y las metas y determinan el modo como los diferentes elementos se interrelacionan en el conjunto de la institución.

La acreditación como herramienta de una educación de calidad

1. Acreditación de escuelas y la equidad en la normatividad peruana

La Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, N° 28740, define la acreditación como el reconocimiento público y temporal de la calidad 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. Dicha ley establece que tal reconocimiento está precedido de dos procesos:

A. Autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa, a cargo de los propios actores de la institución educativa. Su realización es requisito fundamental e indispensable para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece y dar inicio, si fuera el caso, al segundo proceso.

B. Evaluación externa, la que es requerida voluntariamente por las instituciones educativas (II.EE.). Para tal efecto se designa a la entidad especializada que la llevará a cabo de acuerdo al procedimiento señalado en el reglamento, la misma que, al finalizar la evaluación, emite un informe que será entregado, tanto a la institución como al órgano operador correspondiente.

La acreditación se fundamenta en dos principios: garantizar el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos los estudiantes, previsto en la Ley General de Educación; y en asegurar una educación básica que brinde igualdad de oportunidades y resultados educativos de calidad para todos los peruanos y cierre de las brechas de inequidad educativa, señalado en el Proyecto Educativo Nacional.

En consecuencia, sus propósitos son:

a. Fortalecer la capacidad de las IIEE para gestionar efectivamente los procesos y recursos, y tomar decisiones, en función a la mejora de la gestión institucional de todos los estudiantes que atienden.

b. Proveer al Estado información para la toma de decisiones orientada a responder a las necesidades de las IIEE, priorizando a las que atienden a poblaciones más vulnerables, y fortaleciéndolas para que alcancen la calidad esperada.

Este modelo de acreditación define una institución educativa de calidad como aquella que logra que todos sus estudiantes alcancen una gestión institucional, para lo cual considera las características, los ritmos, los estilos y las necesidades educativas de cada estudiante, incluyendo a los que tienen discapacidades. Evalúa la manera en que las IIEE públicas y privadas dirigen sus acciones y utilizan sus recursos.

La matriz de evaluación de la acreditación considera cinco factores:

1. Dirección institucional.
2. Soporte al desempeño docente.
3. Trabajo conjunto con las familias y la comunidad.
4. Uso de la información.
5. Infraestructura y recursos para el aprendizaje.

Los documentos orientadores y de los procesos de acreditación de escuelas expresan el compromiso con el derecho a la educación de calidad para todos y con la

equidad; un compromiso alineado con la opción asumida por el Estado peruano, a nivel nacional e internacional, como se verá a continuación.

Los documentos orientadores y de los procesos de acreditación de escuelas expresan el compromiso con el derecho a la educación de calidad para todos y con la equidad; un compromiso alineado con la opción asumida por el Estado peruano, a nivel nacional e internacional, como se verá a continuación.

Dimensiones de Acreditación

A. Dimensión 1: Gestión estratégica

Factor 1. Planificación institucional

La misión y políticas institucionales configuran la identidad de la institución y resultan pertinentes a su ámbito de influencia al considerar la participación de sus grupos de interés para su revisión. La estructura organizacional de la institución permite que la gestión operativa responda a la misión y políticas institucionales; la alta dirección de la institución garantiza el desarrollo de dichas actividades.

Factor 2. Posicionamiento

La institución posiciona su accionar vinculándose con organizaciones de su medio de influencia, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Factor 3. Gestión de la calidad

La institución gestiona la calidad de su accionar con el enfoque de procesos, aplica los principios de mejora continua de manera sistemática, mide sus resultados y diseña planes de mejora de sus planes y actividades.

B. Dimensión 2: Gestión institucional

Factor 4. Gestión institucional

La escuela 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 escuela 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 escuela 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 escuela 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.

A. Dimensión 3: Soporte institucional

Factor 8. Recursos humanos y financieros

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.

Factor 9. Bienestar y clima institucional

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.

Factor 10. Infraestructura e información

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.

C. 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.

Fases del procedimiento de acreditación.

Todos los formularios de acreditación se completan en etapas. Las etapas que se acompañan están prescritas para completar la acreditación institucional:

La autoevaluación institucional, adicionalmente llamada intermitente, es un examen realizado por las propias organizaciones que dependen de criterios, cualidades,

factores y marcadores recientemente establecidos. Esta etapa sirve para llevar a cabo una autoevaluación interna y para confirmar si las razones institucionales para la existencia se cumplen por regla general. Es absurdo, en cualquier caso, que el establecimiento no se autoevalúe. Es importante construir una cultura de evaluación con el objetivo de que la fundación trabaje constantemente preocupada por la evaluación de sus resultados.

La evaluación realizada por amigos, o la evaluación externa, parte de la autoevaluación, distingue los estados internos de la actividad, confirma los efectos secundarios de la autoevaluación y termina con un juicio sobre la naturaleza del establecimiento.

Cuando el proceso de autoevaluación haya finalizado, la evaluación externa continuará, lo que no sería otra cosa, si la autoevaluación está bien hecha, que una afirmación de la evaluación realizada en el proceso de autoevaluación. Por lo tanto, habría correspondencias entre uno mismo evaluado y las consecuencias de la evaluación externa, lo que cumpliría con el requisito previo de cualquier evaluación que haga que las consecuencias de la evaluación sean isomorfas con el mundo real. La evaluación externa no es más que la afirmación de los efectos secundarios de la autoevaluación realizada por sus propios expertos, lo que plantea la necesidad de tener, en cada comisión, un grupo con cierta experiencia para realizar las capacidades de autoevaluación. En cualquier caso, la proximidad de expertos externos anima mucho a distinguir algunos ángulos que, desde el punto de vista interno, no se vieron o para complementar las perspectivas que no se habían considerado en la autoevaluación. Otra posición favorable de la evaluación externa es que los evaluadores externos proporcionan datos que permiten contrastar la ejecución de la organización y diferentes fundaciones o pueden proporcionarnos las normas que se solicitan universalmente para establecimientos como el nuestro. Estos datos nos permiten realizar esfuerzos, en los marcos de tiempo adjuntos, con la razón y la introducción explícita de cumplir con los atributos o necesidades que han sido percibidos por evaluadores externos.

La evaluación de la amalgama fue realizada por una fundación certificadora, percibida por esta razón y realizada en base a los efectos posteriores de la autoevaluación y la evaluación externa. Hacia el final del procedimiento, se hace un reconocimiento de la calidad para emitir la confirmación correspondiente, en caso de que se produzca un hallazgo de los resultados normales o el resultado. formulación de las recomendaciones para mejorar la calidad de la institución evaluada, si éste fuere el caso.

Los procesos poseen un valor propio. Ellos se perfeccionan y refuerzan mutuamente. Los tres son significativos y los tres, aunados, le conceden al proceso en su conjunto, el carácter de integral.

Asimismo queda claro que una sola autoevaluación no dice algo pues la evaluación continua y la propia autorregulación por cada escuela es importante para mantener en sostenibilidad la autoevaluación realizada.

Calidad del servicio educativo

Todos los formularios de acreditación se completan en etapas. Las etapas que se acompañan están prescritas para completar la acreditación institucional:

a. La autoevaluación institucional, adicionalmente llamada intermitente, es un examen realizado por las propias organizaciones que dependen de criterios, cualidades, factores y marcadores recientemente establecidos. Esta etapa sirve para llevar a cabo una autoevaluación interna y para confirmar si las razones institucionales para la existencia se cumplen por regla general. Es absurdo, en cualquier caso, que el establecimiento no se autoevalúe. Es importante construir una cultura de evaluación con el objetivo de que la fundación trabaje constantemente preocupada por la evaluación de sus resultados.

b. La evaluación realizada por amigos, o la evaluación externa, parte de la autoevaluación, distingue los estados internos de la actividad, confirma los efectos secundarios de la autoevaluación y termina con un juicio sobre la naturaleza del establecimiento.

Cuando el proceso de autoevaluación haya finalizado, la evaluación externa continuará, lo que no sería otra cosa, si la autoevaluación está bien hecha, que una afirmación de la evaluación realizada en el proceso de autoevaluación. Por lo tanto, habría correspondencias entre uno mismo evaluado y las consecuencias de la evaluación externa, lo que cumpliría con el requisito previo de cualquier evaluación que haga que las consecuencias de la evaluación sean isomorfas con el mundo real. La evaluación externa no es más que la afirmación de los efectos secundarios de la autoevaluación realizada por sus propios expertos, lo que plantea la necesidad de tener, en cada comisión, un grupo con cierta experiencia para realizar las capacidades de autoevaluación. En cualquier caso, la proximidad de expertos externos anima mucho a distinguir algunos ángulos que, desde el punto de vista interno, no se vieron o para complementar las perspectivas que no se habían considerado en la

autoevaluación. Otra posición favorable de la evaluación externa es que los evaluadores externos proporcionan datos que permiten contrastar la ejecución de la organización y diferentes fundaciones o pueden proporcionarnos las normas que se solicitan universalmente para establecimientos como el nuestro. Estos datos nos permiten realizar esfuerzos, en los marcos de tiempo adjuntos, con la razón y la introducción explícita de cumplir con los atributos o necesidades que han sido percibidos por evaluadores externos.

La evaluación de la amalgama fue realizada por una fundación certificadora, percibida por esta razón y realizada en base a los efectos posteriores de la autoevaluación y la evaluación externa. Hacia el final del procedimiento, se hace un reconocimiento de la calidad para emitir la confirmación correspondiente, en caso de que se produzca un hallazgo de los resultados normales o el resultado. formulación de las recomendaciones para mejorar la calidad de la institución evaluada, si éste fuere el caso.

Los procesos poseen un valor propio. Ellos se perfeccionan y refuerzan mutuamente. Los tres son significativos y los tres, aunados, le conceden al proceso en su conjunto, el carácter de integral.

Asimismo queda claro que una sola autoevaluación no dice algo pues la evaluación continua y la propia autorregulación por cada escuela es importante para mantener en sostenibilidad la autoevaluación realizada.

Servicio

Thompson (2013) afirma que servicio es la actividad que requiere de esfuerzo humano o maquinaria para producir un hecho y que este no puede ser poseído ni transportado pero que si pueden ser vendidos y que por esa razón son objetivos de una transacción ideal para lograr satisfacer lo que el cliente necesita.

Calidad de Servicio

Pizzo (2013) señala que es una especie de costumbre creado por las empresas para identificar lo que esperan los consumidores y consecuentemente ofrecerles un servicio de fácil acceso, seguro, oportuno y sobre todo confiable más aún si se presentan imprevistos, de tal forma que el consumidor se perciba 25 entendido y le sirvan con ganas y eficazmente y que resulta en altas entradas y disminución de egresos para la empresa. Publicaciones Vértice S.L es la agrupación de características de un servicio que tiene relación con la posibilidad de una empresa para satisfacer a los clientes con sus respectivas necesidades latentes.

La empresa brinda calidad cuando su servicio es similar o mayor a lo esperado por los consumidores, confirmando que la calidad es el nivel que eligió la organización para llegar a satisfacer a sus clientes, además representa la forma en que se obtiene esa calidad. Por ende, resulta como la resta de las experiencias previas de los clientes y sus propias perspectivas, de esa forma el cliente evalúa positiva o negativamente la calidad del servicio con respecto a que estas sean superiores o menores a lo que esperaban. Zeithaml, Parasuraman, y Berry. Sobre lo anterior Dolores (2013) señala que las investigaciones anteriores, no intentan realizar una metodología conceptual sobre la calidad de servicio, sin embargo, da solución a la pregunta planteada en la investigación exploratoria, que ayudó a reconocer cinco dimensiones que se mencionarán en los siguientes puntos. Grönroos afirma que la calidad debe ser vista desde la mirada de los consumidores ya que es consecuencia de la valoración proveniente de ellos.

Concepto de calidad del servicio educativo

La naturaleza de la calidad del servicio educativo infiere el cumplimiento de los destinos propuestos en la organización clave de la asociación, según lo indicado por Francisco (Farro Custodio, 1999, pp. 49-67). Estos objetivos pueden ser comunicados en los territorios acompañantes: a. Mejora de la organización de formularios y administración institucional, b. Mejora de los procedimientos educativos de aprendizaje. c. Mejora de los procedimientos académicos de instrucción, estudio, trabajo innovador de habilidades. d. Mejora de la manera de ensayar las creencias y disposiciones, por ejemplo, solicitud, confiabilidad, diligencia, viabilidad, competencia, etc.

Según Inés Aguerro, en su artículo titulado La naturaleza de la capacitación: tomahawks para su definición y evaluación, (Aguerrondo, 1999), sobre la idea "naturaleza de la instrucción" sostiene que sucedió de manera verificable dentro de un entorno particular y se origina en un modelo de calidad. De los resultados, la naturaleza del elemento concluyente que está relacionado con las ideas del sistema de creencias de productividad social que considera al educador mínimo no exactamente como un especialista de línea que utiliza paquetes de instrucción, cuyos objetivos, ejercicios y materiales llegan premontados, y se estima que la calidad por componentes casi desconectados que se distinguen en el ítem o en los últimos resultados.

Este significado de la naturaleza de la calidad del servicio educativo, que se utiliza como una palabra equivalente para la productividad, ha sido desacreditado por diferentes creadores, ya que la calidad instructiva, como se verá más adelante, es un

procedimiento progresivamente desconcertante en el cual varios componentes median. Para García Cano, en su Evaluación de la calidad educativa, (García Cano, 1998, p.106), la naturaleza de la capacitación se asemeja a una escalada sinuosa, ya que es posible concebir constantemente para anticipar una mayor calidad. Para el creador, uno no puede discutir dimensiones dignas de valor, ya que generalmente debemos estar decepcionados con las dimensiones de calidad logradas.

Para, Richard L. Sandhusen (2006) , los servicios son ejercicios reconocibles, inmateriales y de corta duración que son el efecto posterior de esfuerzos humanos o mecánicos que producen verdad, una ejecución o un esfuerzo que en su mayor parte incluye la inversión del cliente y que está más allá del ámbito de la imaginación para tener o transportarlos, sin embargo, eso se puede ofrecer para alquiler o para el acuerdo; así que; Pueden ser el objeto fundamental de un intercambio perfecto para cumplir con los requisitos o deseos de los clientes.

Según, Kaoru Ishikaw, el método para mejorar la calidad en la prestación de servicio, en las Instituciones Educativas se debe poner en práctica el control de calidad, en todos los servicios así como en la evaluación del personal que brinda sus conocimientos para lo cual se debe diseñar un control económico y permanente para la satisfacción del usuario. Para lograr esta meta, es necesario que todos los miembros de la institución participen en el control de calidad; para ello debemos cambiar la actitud y mentalidad de cada miembro del personal para posteriormente alcanzar el control de calidad con el compromiso de trabajar conjuntamente. Trabajando de esta manera se debe tener utilidades que en este caso sería eficacia en el otorgamiento del servicio al usuario a corto plazo. El usuario debe ser la razón de nuestro trabajo para ello debemos romper las barreras del seccionalismo con la ayuda de métodos estadísticos para dar una mayor cobertura de atención rápida, diligente y con respeto en trabajo conjunto.

El director debe crear círculos de calidad para involucrar al personal de la institución en el control de calidad total. Para seguir el modelo de Ishikaw en la institución se debería definir metas y objetivos que se desean lograr. Para ello se tiene que proporcionar educación y capacitación al personal administrativo para que luego aporten en el desarrollo de su labor. Esta educación debe ser continua para todos desde el director, profesores, personal administrativos, de limpieza, guardianes, etc.

Edgard Deming, tiene similitud con el modelo anterior para alcanzar la calidad respecto al servicio que se brinda, en este caso son los usuarios a los que debemos comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer tales necesidades, y qué nos reconozcan como institución que presta un servicio al alumno (usuario) que somos

innovadores, se debe dar este servicio educativo a bajo costo. Este enfoque nos orienta que se debe trabajar con “espíritu de grupo” para dar confianza a los padres de familia y alumnos, previniendo y no corrigiendo errores, dicho personal que otorga el servicio debe recibir constantemente capacitación de acuerdo a la función que realiza así como motivaciones de parte del director quién debe conducir la gestión con liderazgo, asertividad, responsabilidad, clima de confianza, demostrando iniciativa, innovación que debe tener la capacidad de tomar riesgos necesarios para el desarrollo para ello se requiere de mucha comunicación libre y abierta de ideas y opiniones con todo su personal.

Toda institución que brinda un servicio a la comunidad está en la obligación de mejorar incesantemente la calidad y la competitividad con trato justo, ético y profesional. Para ello debemos crear en las instituciones un ambiente de integración y cooperación para los que están inmersos obtengan motivaciones por hacer su trabajo con eficiencia o “conciencia de calidad” los directores que son los gerentes administrativos en una institución deben asumir el reto de afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar su perfil. Se debe eliminar la dependencia de la supervisión para lograr mejorar el trabajo de las Instituciones Educativas eliminando la necesidad de la inspección en masa, a cambio debemos fomentar el involucrarse en el trabajo justo a tiempo, en crear conciencia, actitud en cada uno de los trabajadores. Implantar el liderazgo, el objetivo es monitorear el trabajo para ayudar al personal a evitar cometer errores ya sea en la elaboración de documentos administrativos, trato al usuario, capacidad de atención, empatía, confiabilidad, gestión de recursos, optimización del servicios. Este método ayuda a la consecución de metas.

Asimismo, Joseph M. Juran, sostiene que existe una relación en cadena entrante-salida en cualquier etapa de un proceso. La salida (servicio) se convierte en entrada (alumno) esto aplicado a nuestra investigación. Este enfoque sistemático nos define que debemos establecer y cumplir los objetivos de calidad este sistema se llama control total de la calidad y dirige los esfuerzos de la institución educativa para integrar, el desarrollo del mantenimiento de la infraestructura, mobiliario, ambientes especializados, recursos educativos y la obtención de recursos económicos para la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción del usuario. El director con todo su personal debe definir sus metas y objetivos teniendo en cuenta al usuario, así como practicar un entrenamiento positivo en el desarrollo de su función incluyendo un control continuo del servicio, la pre alimentación y retroalimentación de la prestación del

servicio que otorga al alumno y padres de familia y docentes, con una auditoria periódica de las actividades que se realizan en la institución.

Finalmente, H. James Harrington sostiene, que para que una institución educativa tenga éxito no significa que otorgue una gran variedad de servicio a la comunidad sino la calidad de cada servicio que brinde al usuario. El usuario no busca la cantidad sino la calidad, el factor dominante no es el bajo costo que implique obtener este servicio sino la calidad. No podemos aceptar malos servicios como lo hacíamos antes. Hoy en día el alumno, padre de familia, docentes desea recibir servicios que satisfaga nuestros requerimientos.

La forma principal de lidiar con la calidad que progresa es aquella que lo convierte en el estilo de vida prevaleciente en la organización instructiva. Para obtener calidad en las administraciones, debemos realizar un procedimiento de progreso que sea una responsabilidad dinámica e ininterrumpida. al realizar su trabajo. Tiene que haber un compromiso del director formando un consejo directivo re mejoramiento del aspecto pedagógico, administrativo e institucional contando con la participación y compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa en la medida de su participación en el desarrollo de alcanzar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicio de calidad.

Gestión y calidad es un procedimiento por el cual se reconocen, desglosan y consolidan en las actividades internas de la organización los procedimientos prescritos en un procedimiento o movimiento específico. Como un procedimiento de administración clave que debe conectarse en la asociación para mejorar su posición de iniciativa, ubicamos algunos componentes clave.

Braslavsky y Tiramonti, *Conducción educativa y calidad* (1950): Es un procedimiento por la justicia del cual se reconocen los procedimientos prescritos en un procedimiento o acción específica, se rompen y se fusionan en las tareas internas de la organización. Como un procedimiento de administración clave que debe conectarse en la asociación para mejorar su posición de iniciativa, ubicamos algunos componentes clave.

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 un país tan diverso como el Perú, con un sistema educativo fuertemente segregado, es necesario plantear una propuesta de acreditación que contribuya a cerrar las brechas de inequidad existentes a nivel de las Instituciones Educativas Superiores.

Tener uso adecuado de la averiguación que se genere como utilidad de los procesos de autoevaluación y acreditación, permitirá dar recomendaciones para cerrar progresivamente estas brechas a nivel de sistema educativo. Es por ello, que la matriz de evaluación que se presenta está basada en el principio de equidad. Cuando se habla de equidad, se alude a igualdad de oportunidades y logros de igual de la calidad del servicio educativo para todos los estudiantes, al margen del nivel socioeconómico, el lugar de procedencia, lengua de los estudiantes, género, discapacidad o el tipo de IEST a la que asisten.

Enfoque de Diversidad

En el caso específico de la diversidad cultural, la educación tiene el reto de contribuir al logro de la calidad del servicio educativo y equidad educativa, ofreciendo

una educación en la que la diversidad cultural sea asumida como recurso capaz de generar propuestas y experiencias educativas que respondan a las necesidades y demandas de una sociedad pluricultural y multilingüe en todos los niveles y modalidades del sistema educativo.

Enfoque operacional o del proceso administrativo

El enfoque operacional o de la teoría y ciencia de la administración recoge los conocimientos administrativos pertinentes para relacionarlos con las labores administrativas, lo que los administradores hacen. Este enfoque pretende integrar los conceptos, principios, y técnicas que se encuentran en la base de las tareas de la administración.

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimiento de administración pertinente únicamente para el campo de la administración.

Igualmente este enfoque adopta ilustraciones de otros campos, tales como la teoría de sistemas los conceptos de la calidad y reingeniería, la teoría de motivación y liderazgo, el comportamiento individual y grupal, los sistemas sociales, la cooperación, así como la aplicación de análisis.

La escuela del proceso administrativo u operacional, reconoce la existencia de un núcleo central científico y teórico peculiar de la administración, aunque también recoge importantes contribuciones de otras escuelas y enfoques.

Para Manuel Linares Pacheco (2006) dice: para la calidad total educativa se debe cumplir algunos requisitos:

Competencia, que incluye un competidor interno, una organización admirada dentro del mismo sector o una organización admirada dentro de cualquier otro sector.

Medición, tanto del funcionamiento de las propias operaciones como de la empresa Benchmark, o punto de referencia que vamos a tomar como organización que posee las mejores cualidades en un campo determinado. Representa mucho más que un Análisis de la Competencia, examinándose no sólo lo que se produce sino cómo se produce, o una Investigación de Mercado, estudiando no solo la aceptación de la organización o el producto en el mercado sino las prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.

Satisfacción de los clientes, entendiendo mejor sus necesidades al centrarnos en las mejores prácticas dentro del sector.

Apertura a nuevas ideas, adoptando una perspectiva más amplia y comprendiendo que hay otras formas, y tal vez mejores, de realizar las cosas. Mejora Continua: es un proceso continuo de gestión y auto-mejora (Manuel Linares Pacheco - 2006).

Dimensiones de la Calidad del servicio educativo

A. Satisfacción del Usuario

Guerra y Cabello (2011), confirman que la satisfacción se origina según el nivel de logro sobre la institución que presta el servicio, sobre lo que esperan y quieren los usuarios, sobre cada servicio que se ofrece. Es el resultado primordial para ofrecer un servicio de calidad, debido a que predomina de manera importante en la actuación. No solo se encuentra vinculado a la calidad de los servicios, sino además a lo que cada uno espera sobre los servicios, apreciándose completamente satisfecho si el servicio igual o supera lo que esperaba. Si sus expectativas son mínimas puede encontrarse satisfecho aun si recoge un servicio comparativamente defectuoso. (MINSa, 2012) Velásquez (2012) en su libro afirma que “sentir que se origina luego de obtener un servicio, el cual se ve influenciado por sus expectativas previas”. Kotler (2013) menciona que la satisfacción es el grado de sentir de la persona como consecuencia de diferenciar lo que percibe de un servicio con lo que espera.

Elementos que conforman la satisfacción

Revelo (2016) señala que estos se encuentran incluidos en la satisfacción y son: expectativas, rendimiento percibido y el grado de satisfacción, se deriva: *Rendimiento percibido - expectativas = Nivel de satisfacción* La satisfacción se muestra en tres niveles: Insatisfacción, satisfacción y complacencia. 1.3.2.3. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente Melera (2013), afirma que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se relacionan entre ellos, y que al parecer se piensa que se habla del mismo, sobre la idea de calidad de servicio en los componentes que más influyen sobre la satisfacción. Las dimensiones de servicio son las que se enfoca la calidad, siendo que, al ser un concepto extenso, supera al control por parte del que presta el servicio.

Eficiencia del servicio

La palabra eficiencia es definida como la capacidad de hacer las cosas bien, para brindar un producto o servicio de calidad, es necesario disponer de algo o alguien con el objeto de conseguir el propósito final, valiéndose de pocos recursos. En pocas palabras, se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas con el mínimo uso

de recursos disponibles; a diferencia de la eficacia que es la capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado, y la efectividad que es la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado.

Para realizar un diagnóstico de la eficacia y eficiencia dentro de una institución educativa podemos decir que, la eficacia se va a preguntar por la medida y proporción en que son conseguidos los objetivos de la educación, determinados y garantizados en una dirección de derechos; dicho de otra forma, respecto a la igualdad en la distribución de los aprendizajes, su relevancia y pertinencia. Como ejemplo podemos decir que, la eficacia nos dirá en qué medida los alumnos consiguen acceder y permanecer en la institución educativa; si son atendidas las necesidades educativas de todos, incluido los padres; del egreso oportuno de los alumnos; en conclusión, da cuenta de si las metas educativas son alcanzadas.

Por consiguiente, la eficiencia se cuestiona por el costo con que dichos objetivos son logrados. Es determinada con relación al financiamiento predestinado a la educación, la responsabilidad en el uso de éste y de los recursos; desde esta perspectiva, analizar la calidad de servicio en la educación requiere de un enfoque global, en el que la apreciación de sus diferentes componentes esté interrelacionada y se alimente mutuamente.

De esta forma, Ticona, Riveros y Copaja (2017) nos definen lo siguiente: - Eficacia: Es la capacidad de alcanzar objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y accesibles en un tiempo predeterminado. Así como también lo define como la capacidad para efectuar en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos determinados.

-Eficiencia: Es el uso racional de los medios con que se cuenta para así conseguir un objetivo establecido; es el requerimiento para evitar o cancelar errores. Tiene también como concepto ser la capacidad de adquirir los objetivos y metas programadas con el uso mínimo de recursos disponibles y tiempo, obteniendo su optimización.

-Efectividad: Se define así, al hecho de lograr la eficiencia y la eficacia juntamente para generar excedentes que permitan el crecimiento institucional de las personas que la componen. La efectividad tiene como concepto buscar conseguir un efecto deseado, usando el mínimo de tiempo posible y con la menor cantidad de uso de recursos (p.30).

Satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido.

Alves y Raposo (2004), en Pérez y Pereyra (2015), señalan que la satisfacción de los estudiantes es clave para tener el éxito académico y permanecer en la institución o programa de estudio. Surdez, Sandoval y Lamoyi, (2018), afirman que la satisfacción se produce como consecuencia de garantizar condiciones óptimas que hacen que los lleven a sentirse bien. Estos autores conceptualizan la satisfacción estudiantil como “el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (p.13). Es decir que, la satisfacción está vinculada al encuentro positivo entre la persona y el bien o servicio, lo que activa un vínculo emocional al evaluar dicho bien o servicio, que se asume o percibe, es de calidad.

Alemu y Cordier (2017) lo conciben como la valoración positiva y de naturaleza subjetiva que realiza el estudiante ante las experiencias y resultados en el campo educativo. Por su parte, Pecina (2019) establece que la satisfacción del estudiante es el conjunto de concepciones y actitudes que posee el alumno ante el servicio que recibe. Por ello, esta variable constituye pieza clave en la evaluación de la calidad, puesto que pone de manifiesto la eficacia de los servicios ofertados en el ámbito educativo (Jiménez, 2011, citado por Álvarez, 2015).

Actualmente, la diversidad de cursos y experiencias curriculares que ofertan las diversas casas de estudio ha generado mayor competencia y a su vez una necesidad de diferenciar su servicio, mediante una alta satisfacción a los estudiantes (Franco, 2017); de esa forma, esta variable se vuelve imprescindible para lograr un posicionamiento en el mercado educativo (Peralta y Silva, 2019; Atencio, 2018).

En el plano educativo, varias instituciones educativas superiores operan bajo el modelo del estudiante como cliente (SAC), en este se entiende que el alumno es el cliente que debe ser bien atendido para garantizar el crecimiento de la empresa (institución educativa). Asumir este enfoque, conlleva a una garantía de satisfacción y aumento de la lealtad por parte del estudiante; así se garantiza no solo el ingreso, sino también la retención o permanencia del alumnado en la institución, lo que se traduce en mayores ingresos y crecimiento organizacional (Soto, 2019).

Este modelo, se fundamenta en la validez de la exigencia de un servicio de calidad, por parte del estudiante, ya que realiza pagos por concepto de varios servicios al interno de la institución (Eyzaguirre, 2016). En este contexto, Cahuana (2016) explica que la satisfacción del estudiante es relativa a las expectativas que él posee y al desempeño que evidencia la institución.

En resumen, se puede conceptualizar a la satisfacción del estudiante como el juicio de valor que le asigna el alumno, al servicio que recibe por parte de centro de estudios, cabe señalar que esta percepción es influenciada por las relaciones que se generan dentro de ese contexto.

Tipo y diseño de investigación

Según Mejía, Elías (2008) señala el tipo de investigación que lo acompaña.

- Según el tipo de aprendizaje anterior en la exploración, el examen es lógico..
- Según la idea del objeto de estudio, es precisa u observacional.
- De acuerdo con la técnica para probar la especulación, es un impacto causar
- Según la estrategia de investigación de los factores es cuantitativo.
- Según la cantidad de factores es bivariable
- Dependiendo de la tierra en que se realice, es bibliográfico y de campo.
- Según la metodología utilitaria dominante, es hipotética o teórica.
- Dependiendo de la profundidad del punto, se considera como motor de arranque, piloto, exploratorio o estudio.
- Dependiendo de la temporada de utilización de la variable es transversal.

La Investigación teórica: llamada también investigación básica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Estrategia para la prueba de hipótesis

Se adquirirá fichas preparadas en un sistema de preguntas impresas debidamente formuladas y estructuradas con el propósito de recopilar datos y probar la hipótesis general y las cuatro hipótesis específicas.

En los cuestionarios siempre las preguntas estarán referidas a las hipótesis que se van verificar. Luego de acopiar los datos se procederá al procesamiento y análisis de los datos Para la parte analítica se empleará la correlación de Rho de Spearman para establecer su validez estadística entre las variables independiente y dependiente, asimismo con las dimensiones.

Población de estudio

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 58 los docentes que integran esta población.

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará la siguiente fórmula:

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

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

Resultados y discusión

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

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

Tabla 1

Correlación entre la variable acreditación y la variable calidad del servicio educativo

Correlaciones		Acreditación	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Acreditación	Coficiente de correlación	de 1,000 ,918**

	Sig. (bilateral)	,000
	<u>N</u>	50
Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,918**
	Sig. (bilateral)	,000
	<u>N</u>	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Debido a que $p = 0.000$ es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 .

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la variable acreditación tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = 0.918$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 1

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

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

Tabla 2

Correlación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo

Correlaciones

		Gestión Estratégica	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Acreditación	Coeficiente de correlación	,886**
		Sig. (bilateral)	,000
		<u>N</u>	50
Gestión Estratégica		Coeficiente de correlación	,886**
		Sig. (bilateral)	,000

<u>N</u>	50	50
----------	----	----

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Debido a que $p = 0.000$ es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 .

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la gestión estratégica tiene relación positiva considerable ($Rho = 0.892$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 2

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

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

Tabla 3

Correlación entre los resultados de la gestión institucional y la calidad del servicio educativo

		<i>Correlaciones</i>		
			Gestión Institucional	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Acreditación	Coeficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)		,000
		<u>N</u>	50	50
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coeficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		<u>N</u>	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Debido a que $p = 0.000$ es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 .

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la gestión institucional tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = 0.918$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 3

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

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

Tabla 4

Correlación entre los resultados de soporte institucional y calidad del servicio educativo.

		Soporte institucional		Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Acreditación	Coeficiente de correlación	1,000	,826**	
		Sig. (bilateral)		,000	
		<u>N</u>	50	50	
	Soporte Institucional	Coeficiente de correlación	,826**	1,000	
Sig. (bilateral)		,000			
<u>N</u>		50	50		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Debido a que $p = 0.000$ es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 .

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que el soporte institucional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0.826$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 4

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

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

Tabla 5

Correlación entre los resultados y calidad del servicio educativo.

		Resultados		Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Acreditación	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)		,000
		<u>N</u>	50	50
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		<u>N</u>	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión Estadística

Debido a que $p = 0.000$ es menor que $\alpha = 0.05$ se rechaza la H_0 .

Conclusión

Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que los resultados tienen relación positiva considerable ($Rho = 0.833$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Discusión de Resultados

En este capítulo se comparan los resultados obtenidos 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 correlación positiva muy fuerte que nos permite decir que existe una correlación 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 correlación positiva muy fuerte $Rho = 0,918$ con un nivel de significancia de 0,000.

Para el objetivo específico 2 respecto a la relación entre las dimensiones del liderazgo institucional y la calidad de los servicios educativos, tenemos una correlación positiva de $Rho = 0.918$, con un nivel significativo de 0.000, es decir menor a $\alpha = 0.05$. 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 correlación 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: Los valores logrados en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la variable acreditación tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = 0.918$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable calidad del servicio educativo.

Segundo: Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para aseverar que la gestión estratégica tiene relación positiva considerable ($Rho = 0.892$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Tercero: Los valores alcanzados en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la gestión institucional tiene relación positiva muy fuerte ($Rho = 0.918$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Cuarto: Los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para testificar que el soporte institucional tiene relación positiva considerable ($Rho = 0.826$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Quinto: Los valores conseguidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para aseverar que los resultados tienen relación positiva considerable ($Rho = 0.833$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la calidad del servicio educativo.

Referencias bibliográficas

- Cano, E. (1998) "Evaluación de la calidad educativa" Madrid: Editorial La Muralla, S.A.
Decreto supremo N° 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.
- Farro, F. (1999) Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad.
Gerencia de centros educativos. Lima
- 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.
- 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.
- Ley del sistema NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA Ley N° 28740,
- Ley general DE EDUCACIÓN DEL PERÙ N° 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 N° 018-2007-ED,