

**MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN ANTONIO,  
LIMA- 2020**

*EFQM MANAGEMENT MODEL AND THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF  
THE EDUCATIONAL SERVICE OF THE INSTITUTION PRIVATE EDUCATION SAN  
ANTONIO, LIMA- 2020*

*MODELO DE GESTÃO EFQM E A MELHORIA DO QUALIDADE DO SERVIÇO  
EDUCACIONAL DA INSTITUIÇÃO EDUCAÇÃO PRIVADA SAN ANTONIO,  
LIMA- 2020*

---

Recibido: 26/07/2024

Aceptado: 29/07/2024

Aprobado: 12/09/2024

---

Rosa Elizabeth **ROSSELL CARRASCO**<sup>1</sup>

Alberto **VÁSQUEZ TASAYCO**<sup>2</sup>

---

## **Resumen**

El tema de la calidad es recurrente en los últimos tiempos y existen estrategias y modelos para lograr la tan ansiada calidad que incida en el logro de los aprendizajes por los estudiantes del Colegio Privado San Antonio en Lima. Por ello el objetivo de este estudio es determinar la relación que existe entre modelos de Gestión EFQM (Fundación Europea para la Administración de la Calidad European Foundation for Quality Management) y mejorar la calidad de servicios educativos de Institución Educativa Privada San Antonio en Lima. Utilizamos la investigación científica con enfoques cuantitativos, métodos hipotéticos deductivos, cortes transversales y niveles ordinales. La muestra estuvo conformada por 7 directivos, 148 estudiantes, 70 docentes, 16 administrativos y 144 PPF de la mencionada institución, el tamaño muestral se determinó con la fórmula y el muestreo es probabilístico.

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9179-5256>

<sup>2</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0986-2144>

Se utilizaron dos herramientas: un cuestionario de medición de las variables de modelos de gestión EFQM compuesto por 38 ítem, la dimensión de medición: liderazgos, estrategias, persona, alianza y recurso, así como proceso de medición de cambios en la calidad del servicio educativo, tienen validado en evaluaciones de expertos. y con suficiente fiabilidad: Modelo de Gestión EFQM con un 0.836 y Calidad del servicio educativo con un 0.812, medidos mediante el Alfa de Cronbach.

El resultado demuestra que el Modelo de Gestión EFQM interviene en mejorar significativamente la calidad de servicios educativos de la IE en mención, pues tiene un p valor, una significancia menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la propuesta alterna y un coeficiente de correlación alto  $r = ,876$

**Palabras clave:** Modelo de Gestión EFQM y calidad del servicio educativo.

### **Abstract**

The issue of quality has been recurring in recent times and there are strategies and models to achieve the long-awaited quality that affects the achievement of learning by the students of the San Antonio Private School in Lima. Therefore, the objective of this study is to determine the relationship that exists between EFQM (European Foundation for Quality Management) Management models and improve the quality of educational services at the San Antonio Private Educational Institution in Lima.

We use scientific research with quantitative approaches, hypothetical deductive methods, cross sections and ordinal levels. The sample was made up of 7 managers, 148 students, 70 teachers, 16 administrative staff and 144 PPF of the aforementioned institution, the sample size is determined with the formula and the sampling is probabilistic.

Two tools were used: a questionnaire for measuring the variables of EFQM management models composed of 38 items, the measurement dimension: leadership, strategies, person, alliance and resource, as well as a process for measuring changes in the quality of the educational service. . , are validated in expert evaluations. and with sufficient reliability: EFQM Management Model with 0.836 and Quality of educational service with 0.812, measured using Cronbach's Alpha.

The result shows that the EFQM Management Model intervenes in significantly improving the quality of the educational services of the EI in question, since it has a p value, a significance less than 0.05, so the null hypothesis is rejected and the hypothesis is accepted. proposal. alternating and a high contribution coefficient  $r = .876$

**Keywords:** EFQM Management Model and quality of educational service.

## **Introducción**

La dinámica poblacional estudiantil, los elevados índices de competitividad, no solo el pensamiento crítico y significativo sino aquel pensamiento computacional para dar respuesta a los altos niveles de exigencia mundial en pleno desarrollo del Siglo XXI y los bajos rendimientos académicos en los escolares son motivo de profunda preocupación en la comunidad educativa. Los precarios resultados de las pruebas PISA, estamos ubicados en los últimos lugares y el bajo rendimiento de las pruebas ECE que aplica el Ministerio de Educación son sinónimo de la baja calidad educativa en nuestro país. Por ello es que se busca la aplicación de estrategias y modelos para medición de la calidad de la educación y establecer una línea de base que nos permita asumir políticas de mejora en la calidad. Por ello, se decidió utilizar el modelo EFQM, y aplicar del modelo de excelencia EFQM de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, que promueve mejorar la calidad de los servicios educativos, basándose en el principio de calidad total, desarrolla un concepto basado en la autoevaluación. -evaluación de instituciones educativas. Procedimiento de mejora continua. En el Perú son muy utilizados estos modelos de gestión. A pesar y sin embargo la existencia de algunas estrategias planteadas por el MINEDU, donde tanto el Marco del Buen Desempeño Docente como el Marco del Buen Directivo están contribuyendo al ansiado nivel de calidad de las instituciones educativas en el país., pero aún no se ven los logros educativos en los estudiantes.

Las organizaciones, independientemente de la industria, tamaños, estructuras o criterios, es necesario implementar sistema de servicio adecuado para ser exitoso. El Modelo de Excelencia EFQM son herramientas prácticas e impensadas que permiten a la organización: su evaluación en qué lugar están frente a la ruta de alcanzar su perfección.

Ayúdarlos a que identifique su fortaleza es vital y también analizar su debilidad potencial relacionada con las visiones y misiones que ostentan. Lenguajes y una mentalidad organizacionales comunes facilitan la comunicación efectiva de ideas al interior y de la organización. La integración de iniciativa existente y planificada, eliminando duplicidades e identificando brechas resulta positivo. Existen estructuras básicas de los sistemas de control. Aunque hay mucha herramienta y técnica de gestión muy utilizada, el modelo EFQM Excellence, brinda visiones globales de organizaciones que permiten identificar si estos diferentes enfoques se articulan y se complementan. Por lo tanto, el modelo se puede adaptar a la necesidad y funciones organizativas en marcos globales para construir y promover el desarrollo de su experiencia sostenible.

## **Objetivo General**

• Establecer el nivel de relación entre el modelo de Gestión EFQM y la mejora de la calidad del servicio Educativo de la I.E.P. San Antonio, Lima 2020.

## **Objetivos específicos**

1. Identificar la relación entre liderazgos del modelo EFQM y la de mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio, Lima 2020.

2. Establecer si las estrategias del modelo EFQM se relacionan con la mejora de la calidad de la muestra de estudio.

3. Relacionar la gestión de las personas del modelo EFQM y la mejora de la calidad de la muestra de estudio.

4. Conocer si existe relación entre las alianzas y recursos del modelo EFQM y la calidad de los servicios educativos de la muestra de estudio.

5. Establecer si existe relación entre los procesos del modelo EFQM y la calidad del servicio educativo de la muestra de estudio.

## **Modelo de Gestión EFQM**

El modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) tiene como objetivo concretar el principio de calidad total de modo que pueda aplicarse a las instituciones, y su modelo promueve la comprender la dimensión más importante de la realidad más extensa. La situación en el sistema de gestión del "tipo de negocio".

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue creada en 1988 por 14 empresas europeas líderes con el apoyo de la Comisión Europea para auxiliar a la empresa europea a ser más competitiva en mercados mundiales. Actualmente tiene más de 800 miembros y juega un rol vital en la eficacia de la organización.

El modelo europeo de excelencia empresarial se desarrolló en 1991, basándose en el modelo estadounidense Malcolm Baldrige, y el premio japonés Deming se otorgó por primera vez en 1992. En 1999, después de procesos de revisión de dos años, se lanzó la versiones actuales del modelo y se le cambió el nombre a Modelo de Excelencia EFQM.

El modelo EFQM reúne, un grupo de componentes que influyen en la tarea organizacional, como la relación que se mantiene de las organizaciones, para impulsar a la organización hacia la excelencia.

Precisando:

## 2. Conceptos fundamentales de la Excelencia



<http://www.efqm.org/>

- Orientada a Resultado: La excelencia implica alcanzar resultado que satisfaga completamente a todo el grupo de interés de la alineación.
- Orientaciones a Clientes: La excelencia implica la creación de valores duraderos de los clientes.
- Liderazgos y coherencias: la excelencia es el uso de liderazgos y visiones para inspirar a otros y crear alineación total.
- Gestiones a través de proceso y hecho. La excelencia es la gestión mediante un conjunto comprometido con sistema, proceso y dato independiente e interconectado.
- Desarrollo y compromiso de la persona. La excelencia consiste en propagar el aporte del empleado mediante el perfeccionamiento y compromiso.
- Procesos continuos de aprendizajes, innovaciones y mejoras. La excelencia consiste en el desafío del status quo y convertir lo que cambia en realidad, utilizando aprendizajes para creación de oportunidades innovadoras y mejora.
- Desarrollo de alianza: la excelencia construye y sostiene alianza de valor agregado.
- Responsabilidades sociales de organizaciones. Excelencia significa visión de futuro, caminar hacia un marco legal ínfimo dentro del cual manejan las organizaciones y se esfuerzan por entender y dar respuesta a las esperanzas del público sobre su grupo de interés.

## **Modelo EFQM en Perú**

Este modelo tiene vigencia en 38 países mundialmente. En América Latina, México, El Salvador, Venezuela, Ecuador, Colombia y Chile han logrado buenos resultados. El Centro Educativo ha logrado muchos éxitos en la implementación de este modelo, pero podemos decir sin lugar a dudas que revisar los procesos del centro y posicionarse hacia la satisfacción del cliente siempre ha sido una dirección para los estudiantes y las familias, así como para los estudiantes y las familias. El modelo peruano fue presentado en las escuelas de Lima en enero de 2014. El número de escuelas de formación que utilizan este modelo crece cada año, en Perú. Las estructuras del modelo EFQM se configuran según nueve criterios que agrupan estos factores de gestión.

## **Liderazgos**

El buen líder desarrolla y facilita lograr la misión y visión de la institución. Desarrolla el valor y sistema necesario para ser exitoso de manera sostenible y aplica ese valor y sistema a su acción y comportamiento. (EFQM, 2003) 24. En la bibliografía, el "liderazgo" ha sido identificado como un valioso factor de éxito, el más importante para cualquier organización pueda sostener la mejora continua (Zairi, 1994).

Según Kanji y Tambi (2002), el "liderazgo" es la base de toda implementación de gestión de alta calidad), en lo sucesivo denominado ACT en la institución de estudios superiores, se entiende y se juzga como un componente importante de que la institución sea exitosa. Esta proposición está basada en la corriente sistémica, que considera a la gestión una "entrada" al "proceso" y el resultado una "salida" del proceso muy importante. Siguiendo ahora en la misma línea, según la contribución de Dean y Bowen (1994), los compromisos de gestión y liderazgos con la calidad deben ser visibles, continuos y visible entre directivos, pues actúan como guías y facilitadores de la calidad.

Por lo tanto, se puede decir que, según diversos autores y el propio modelo, en esta norma la gestión es considerada como un motor del proceso de obtención de resultados operativos y debe incluir al menos estos componentes:

- Formulación de la misiones, visiones y valores y su rol en la cultura de la excelencia Papel de los modelos de referencia.

- Implicado individualmente en desarrollar e implementar y mejorar continuamente los sistemas de gestión de la organización.

- Sus interacciones con el cliente, colegas y miembros del público.

- Motivación, apoyo y reconocimiento de los empleados.

## **Políticas y estrategias**

La buena organización vive sus misiones y visiones, desarrolla estrategia centrada en las partes interesadas y consideran los mercados y las industrias en las que operan. Desarrollar e implementar política, plan, objetivo y proceso para lograr las estrategias. (EFQM, 2003). Las políticas y estrategias deben ponerse en práctica mediante la implementación de procesos clave, políticas adecuadas y gestión de personal, y la creación de asociaciones. En este sentido, otro aspecto encaminado a mejorar la convivencia, que es central en el estudio de Campo, Fernández y Grisalena (2005), documentan el contexto en la que las escuelas y comunidades escolares desarrollan un diagnóstico personalizado de sus fortalezas y debilidades. en la zona. En otros estudios, las políticas y estrategias no se mencionan directamente, sino que se analizan como aspectos fundamentales de otra dimensión, por ejemplo la "visión compartida" (Dow et al., 1999). Incluye características como establecer un proceso de planificación estratégica dentro de la organización que incorpore las perspectivas y necesidades de los clientes internos y externos.

Por lo que, el estándar corresponde incluir lo siguiente que asegure las políticas y estrategias de las organizaciones:

- Debe basarse en la necesidad y expectativa actual y futura de los participantes.
- Deben basarse en informaciones del indicador de desempeño, investigaciones, estudios, etc.
- Debe ser desarrollado, revisado y actualizado.
- Se implementan mediante sistemas de procesos críticos.
- Se comunican y actúan en consecuencia.

## **Personas**

Cómo la organización gestiona, desarrolla y utiliza el conocimiento y el pleno potencial de sus miembros, ya sea individualmente, como equipo o como un todo, y cómo se planifican estas actividades para apoyar el funcionamiento eficaz de sus políticas, estrategias y procesos. (EFQM, 2003). En educación, la formación juega un papel central e implica adquisiciones continuas de nuevo conocimiento y habilidad para el empleado. Otros indicadores claves de las gestiones de RRHH incluyen la adecuada discriminación, compensación y desarrollos profesionales, compromisos con la calidad y participaciones de sistemas comunicacionales eficaces. En resumen, se puede plantear la hipótesis de la investigación: el manejo de personas tiene un efecto positivo en el manejo del proceso. La convivencia de las escuelas requiere la renovación constante del profesorado para responder de manera más efectiva a las realidades

educativas actuales y a las necesidades de sociedades preocupadas por la debilidad democrática de la nueva generación de ciudadanos (Boque y García, 2010). Estudios actuales del Defensor del Pueblo (2007) y del Observatorio de la Convivencia Escolar del Estado (2009) muestran el valor de que profesionales de la educación trabajen nuevas formas de convivencia de gestión para la convivencia escolar, mediante la mejora de la calidad en las instituciones educativas.

En definitiva, la norma consta de los siguientes elementos:

- Planificar gestiones y desarrollar el recurso humano.
- Identificar, desarrollar y mantener los conocimientos y habilidades de la persona.
- Participación y responsabilidad de la persona.
- Presencia y diálogo.
- Valoración y cuidado de las personas.

### **Alianzas y recursos**

Esta norma aborda cómo una organización planifica y gestiona su alianza externa y recurso interno para respaldar el funcionar eficaz de su política, estrategia y proceso. (Asociación Europea para la Gestión de la Calidad, 2003).

Es importante la relación con el proveedor y las gestiones de recurso tangible e intangible son un tema que se menciona a menudo en los estudios sobre gestiones de calidad. En este sentido, Díaz-Aguado (2002), en una investigación sobre la mejora de las condiciones de convivencia en las escuelas, propone dotar al profesorado del medio que le permita el desarrollo de convivencias democráticas. El autor manifiesta que la innovación es necesaria para educar a ciudadanos democráticos y requiere condiciones que permitan a los docentes implementarlas. En este sentido, es importante tener en cuenta la necesidad de apoyar a los docentes, ayudarlos a aprender la habilidad necesaria para lograr este objetivo y crear una condición que promueva la colaboración docente, sin caer en la sobrevaloración de los docentes sin los medios necesarios. Formularlo es muy complejo. Objetivos sin caer en la predisposición inversa de subestimar capacidades del profesional para obtener la habilidad necesaria para adaptar la educación a las necesidades de los estudiantes.

Por ello, en esta norma es necesario saber gestionarlos:

- Socios comerciales externos.
- Economía.
- Edificios, equipos y materiales. Tecnología.
- Información y conocimiento.

## Proceso

Cómo las organizaciones diseñan, gestionan y mejoran su proceso para proteger su política y estrategia, satisfaciendo plenamente a su cliente y otra parte interesada y crear valor incremental. (EFQM, 2003). Al analizar las estructuras de relación del modelo EFQM, las gestiones de proceso parecen ser la relación entre otro tema y resultado. Se considera proceso clave aquel proceso que tiene un impacto revelador en el principal resultado de organizaciones determinadas. Dar lección para convivir convivencia no es una asignatura, es práctica, un aprendizaje diario, por lo que el enfoque singular es la colaboración, dialogar y comprobaciones críticas y respetuosas de opiniones (Ortega y Del Rey, 2006).

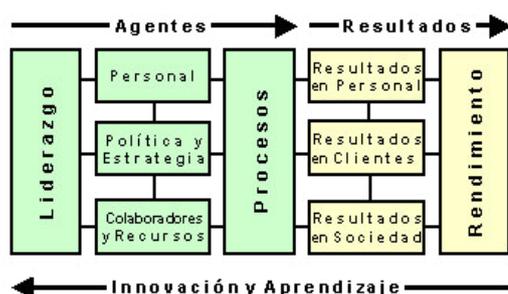
Díaz-Aguado (2006) propuso series de actividades para mejorar la convivencia, tales como: discusión y debate entre estudiantes, experiencia de solidaridades y responsabilidades, experiencia de resolución de conflicto a través de comunicarse, mediar, negociar y reflexionar, además de ayudarlos a tomar decisiones. Decisión democrática. Haciendo referencia a la investigación de Esperanza (2006), algunas prácticas que se considera efectiva se puede abreviar en: profundizar el crear clase inclusiva en la escuela, trabajos en grupo heterogéneo de cooperación, la capacitación docente en proyectos de habilidades sociales, los métodos democráticos para la resolución de conflictos, la participación de los estudiantes en la existencia de la institución (discusión de normas), involucrando a la familia en procesos educativos de su hijo, promoviendo una mayor implicación social en los programas escolares y creando un complejo de mejoras del centro (autorregulación).

## Las Estructuras del Modelo Europeo

Tiene 9 criterios:

Cinco criterios facilitan la gestión y se agrupan en “agentes facilitadores”.

Cuatro criterios son de “resultados”.



Fuente: <http://www.tqm.es>

La ontología de gestión general de este modelo es: Lograr resultado superior en desempeños organizacionales, del cliente, de persona y sociales mediante liderazgos que dirigen e impulsan las políticas y la estrategias, la persona, la alianza y recurso y proceso de las organizaciones.

Los cinco criterios para "posibles" (o equivalentemente cómo lograr resultados) cubren lo que la organización debería hacer y cómo debería hacerlo en cada una de las cinco áreas sugeridas. Cada estándar está centrado en conceptos de gestiones específicas: liderazgos, gestiones de personas, estrategias y estándares que tienen interrelaciones claras.

Cada estándar tiene cinco subcriterios (excepto el estándar de políticas y estrategias, que tiene cuatro), definidos con mayor detalle el área que se considerarán cuando evalúen. REDER: El modelo EFQM nos brinda las herramientas para analizar los 4 componentes de cada práctica de gestión recomendada en función de su criterio y subcriterio. Se llama "REDER".



Fuente: <http://www.sk/reder>

El uso correcto de la herramienta nos servirá para fortalezas y el área de mejorar en función de si estamos haciendo lo que recomienda el modelo.

Por otro lado identificaremos áreas de mejora en cómo planificamos, cómo medimos y cómo mejoramos las recomendaciones del modelo. De hecho, la abreviatura REDER significa:

Resultados, métodos, despliegue, evaluación y revisión.

### **Del Modelo EFQM**

Según (EFQM, 2003), los criterios del modelo EFQM son:

Liderazgos: El buen líder desarrolla y promueve la misión y la visión, desarrolla el valor y sistema que las organizaciones necesitan para el triunfo continuo y los traducen en contexto a través de su acción y comportamiento, adaptando las organizaciones

según sea preciso. (Consta de cinco componentes: misión, visión, valores y principios éticos para el desarrollo, involucramiento de los empleados para asegurar el desarrollo, implementación y mejora continua. Interactúan con el cliente y socios comerciales, fortalecen una cultura de excelencia de los empleados y definen e impulsan el cambio organizacional).

Estrategia: las grandes organizaciones implementan la visión, la misión y los valores y desarrollan estrategias centradas en las partes interesadas y desarrollan e implementan política, plan, objetivo y proceso para el escenario las estrategias de las organizaciones. (Consta de 4 componentes: política y estrategia basadas en necesidad y expectativa actual y futura, basada en informaciones de indicador de desempeño, investigaciones, aprendizajes, acciones externas, desarrolladas a través de planes de procesos clave, revisadas y actualizadas, comunicadas e implementadas).

Personas: La gran organización gestiona, desarrolla y libera todo el esfuerzo viable de su gente. Promueven la justicia y la igualdad e involucran a las personas. (Consta de 5 componentes: planificar, gestionar y mejorar el recurso humano. Identificar, desarrollar y mantener los conocimientos y habilidades de la persona. La gente participa y asume responsabilidad. La existencia del diálogo).

Alianzas y recursos: Las buenas organizaciones planifican y gestionan alianzas externas, proveedores y recursos internos para apoyar el funcionamiento eficaz de sus políticas, estrategias y procesos. Logran equilibrios entre la necesidad actual y futura de las organizaciones, la sociedad y medio ambiente. (Consta de 5 componentes: Gestiones de alianza externa. Gestiones de recurso económico y financiero. Gestiones de edificio, equipo y material. Gestiones técnicas. gestiones de informaciones y el conocimientos).  
Proceso: La gran organización diseña, gestiona y mejora su proceso para compensar las necesidades y agregar valor a los clientes y partes interesadas. (Consta de cinco elementos: planificación de procesos y gestión sistemática. (Investigar las necesidades de clientes y empleados. Desarrollar los programas educativos y capacitación del centro. Planificación de lecciones, evaluación del estudiante y proceso de aprendizaje).

## **Calidad del servicio educativo**

### **Conceptualización de Calidad del Servicio educativo**

La calidad de los servicios educativos significa el logro de las metas trazadas en los planes estratégicos de las organizaciones, y como dijo Francisco Farro (Farro C.1999 p.49-67), estas metas se pueden reflejar en:

- Mejorar los procesos de planificación y gestión institucional.
- Mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

- Mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la enseñanza, el aprendizaje, la investigación y el desarrollo de competencias.
- Practicar valor y actitud, como puntualidades, constancias, eficiencia, eficacias, etc. proceso de mejora de secuencia.

García (1998) señaló que calidad educativa no equivale a educar efectivamente pues son procesos continuos y en constante mejora que implica validez, esto es, el menor uso de tiempo y energía para lograr los máximos resultados posibles.

### **Nivel de Excelitud de los Servicios Educativos**

Pérez, R. (1998, p. 87) considera que para alcanzar la excelencia en los servicios educativos se deben considerar:

- Climas institucionales coherentes que reflejen los valores que se ofrecen en la educación.

- La actividad pedagógica se basa en lograr una formación intelectual estable, cuyo propósito es lograr que los estudiantes, conocer las cosas, que el aprendizaje para a deliberar, inferir, lograr y utilizar normas de valores favorables y así alcanzar la autonomía intelectual.

- Metodológicamente hablando, la enseñanza debe centrarse en el aprendizaje no superficial e inspirar a los estudiantes a una comprensión profunda de las cosas.

### **La satisfacción del estudiante un signo de calidad**

La satisfacción de los estudiantes corresponde a lo que la empresa denomina satisfacción de los clientes externos, o son clientes internos por ser participantes de lo educativo. Se basa en un enfoque en su necesidad y oportunidad educativa y en el cumplimiento de su expectativa. Esta sección es la satisfacción de padres y tutores, particularmente en la primera infancia. Diez r. (2018)

La satisfacción de los estudiantes cubre las siguientes áreas:

- Satisfacer la necesidad básica relacionada con la presencia del centro, la limpieza de las habitaciones (ventilada, asoleamiento, luces, aires) y servicio, el espacio para enseñar, aprendizaje y recreación (salones, laboratorios, gimnasios, restaurantes, terrazas), mobiliario, tiempo de espera para el transporte. .

- Satisfacción con la seguridad de la vida, que se refleja en edificios, mobiliario, transportes, área de recreo, gimnasios, etc. en seguridad.

- Satisfacción con la prestación económica, para garantizar que no se discrimine por razón económica en la actividad educativa. actividades de ocio, servicios complementarios, material didáctico, etc. del centro. disposición.

- La satisfacción con la seguridad emocional proporciona las emociones necesarias para el desarrollo equilibrado de la personalidad. Me trataron amablemente el director, profesores, empleados, estudiantes, etc.

- La satisfacción de pertenencia a una institución proviene del contexto de pertenecer a ese grupo. Se refiere a diversos componentes del centro de educación.

- Satisfacción con el sistema de trabajo en relación con métodos de enseñanza, recursos disponibles, uso de bibliotecas, uso de medios audiovisuales, actividades de coaching, métodos, sistemas de evaluación, participación, etc.

### **La satisfacción del personal del centro como indicadores de calidad**

Estos indicadores incluyen a personas responsables de que el centro educativo funcione bien: docentes, administrativos y servicios, etc.

Se considera:

- Satisfacción de condición material como remuneración económica, vacación, seguridades y limpieza de edificios, salones de clase e instalaciones docentes, mobiliario, recursos de aprendizaje e itinerario de viaje.

- Satisfacción con las garantías profesionales básicas, incluida estabilidad laborales, movilidades profesionales (interna y externamente con otras instituciones) la capacitación básica, la atención superior, etc.

- Satisfacción con las estructuras funcionales de la central (equipos directivos, servicios de apoyos, servicio de apoyos asistenciales, servicio auxiliar, etc.) (planes de formación, planes de estudio). proyectos, reglas del sistema interno, plan maestro anual, planificación de clases, etc. (relación con los diversos participantes, oficios, canal de participaciones, trabajos en equipos, coordinaciones, etc.)

- Estar satisfecho con resultado obtenido, a despecho de que algunos departamentos o servicio administrativo hayan desarrollado servicios, cualificaciones, conocimiento adquirido, hábito de estudios, comportamientos generales, etc.

- Satisfacción con los prestigios profesionales, es decir. afirmación del contexto, instituciones administrativas, etc.

### **Predictor de calidad en el centro educativo**

La mayor parte de las investigaciones sobre escuelas eficaces citan como determinantes fuertes liderazgos educativos, un entorno ordenado y seguros, el aprendizaje de habilidad básica, la expectativa del estudiante, etc.

La efectividad de estos ingredientes depende del contexto sociocultural, estrategia institucional, manejo de recurso material, personal y funcional, métodos, etc.

Sistematizar los drivers de calidad, implican factores más destacados, comenzamos por los ubicados internamente en la institución.

Disposición de recurso material y personal como predictores de calidad. Esto incluye todos los recursos personales o materiales que constituyen el patrimonio de la institución utilizados para realizar sus actividades. Incluimos recursos físicos, docentes, personales no docentes y estudiantes:

Recurso material.

A pesar que desconocemos estudios validados que muestren correlación clara entre el resultado educativo y la condición física de la institución educativa, una buena instalación y recursos mejora los procesos de enseñanzas y aprendizajes y facilitan la condición laboral.

Personal docente y demás personal docente. El apoyo básico para mejorar la calidad de la educación es para los docentes, quienes son los defensores directos de la mejora de la calidad en educación.

Influyen alguna variable en los predictores de la calidad de la educación y se pueden mencionar las siguientes: formaciones iniciales, estabildades y perseverancia, niveles de estudio, formación superior, actitudes (compromisos y autodeterminaciones), climas laborales, experiencias laborales, gestión pedagógica, profesionalidad. ser. - conciencia. Personales no docentes. Incluye al profesional que desempeña función de apoyos educativos (servicios de ubicación, terapeutas, compensaciones, integraciones, etc.), médicos, psicólogos, trabajadores sociales y personal de administración y servicios. un estudiante. Los estudiantes son los que justifican la existencia de los centros educativos.

### **El diseño de estrategias de la institución, predictor de Calidad**

Se refiere al concepto básico y de organizaciones estáticas del centro, pero con una configuración que activa la institución. En el perfil de la organización, considerar:

- Significado de misión, propósito o razón de existencia.
- Estructura organizativa (órgano individual, órgano colegiado, órgano colegiado cerrado).
- Principio funcional.
- Autonomía institucional.
- El carácter horizontal de la jerarquía.
- Clima de relación.

### **Excelencia en servicios educativos.**

Pérez, R. considera que para alcanzar la excelencia en los servicios educativos, (1998), se tome en cuenta:

. Climas institucionales coherentes que reflejen valores que ofrecen en la educación.

- La actividad pedagógica se basa en lograr una formación intelectual estable, cuyo propósito es lograr que estudiantes, conozcan los temas, piensen, razonen, adquieran y apliquen normas de valores favorables y así alcanzar la autonomía intelectual.

- Metodológicamente hablando, la enseñanza debe centrarse en el aprendizaje no superficial e inspirar a los estudiantes a una comprensión profunda de las cosas.

- Desarrollar el juicio moral evaluando el contenido de la materia y las instituciones incluidas en circunstancias de su contexto de vida..

- Movimiento diario de los valores estudiantiles. Se les debe brindar oportunidades de elección y participación para que puedan ejercer su libertad y asumir la responsabilidad de sus acciones.

- La conexión de las instituciones educativas con sus comunidades crea oportunidades que permiten a los estudiantes realizar los valores libremente elegidos en la realidad circundante.

### **Tipo y diseño de investigación**

Este estudio se clasificó de acuerdo a estos criterios. La investigación es descriptiva de tipo sustantivo – correlación. Con enfoque cuantitativo. Es relevante porque pretende mostrar cómo el modelo de gestión EFQM tiene relación con la mejora la calidad de los servicios educativos en el I.E.P. Lima – 2020

### **Población y muestra**

El estudio de investigación está referida a las poblaciones de estudio de: 7 directivos, 1406 estudiantes, 120 docentes, 17 administrativos y 1085 padres de familia. El estudio de investigación está referido a la siguiente muestra: 7 directivos, 148 estudiantes, 70 docentes, 16 administrativos y 144 padres de familia.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Planteo de Hipótesis General**

H0: El modelo de Gestión EFQM no mejora significativamente la calidad del servicio Educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020.

Ha: El modelo de Gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio Educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020.

### Tabla Correlación entre Modelo de Gestión EFQM y la Calidad del Servicio educativo

|   |                                |                            | Modelo de Gestión EFQM | Calidad del Servicio educativo |
|---|--------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Rho Speaman   | Modelo de Gestión EFQM         | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,876**                         |
|   |                                | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000                           |
|   |                                | N                          | 385                    | 385                            |
|   | Calidad del Servicio educativo | Coeficiente de correlación | ,876**                 | 1,000                          |
|   |                                | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .                              |
|   |                                | N                          | 385                    | 385                            |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                                |                            |                        |                                |

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alternativa. Por lo que, el modelo de gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.876 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta.

### Planteo de Hipótesis específica 1

H0: El liderazgo no mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

Ha: El liderazgo mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

### Tabla Correlación entre Liderazgo y la Calidad del Servicio educativo

|             |           |                            | Liderazgo | Calidad del Servicio educativo |
|-------------|-----------|----------------------------|-----------|--------------------------------|
| Rho Speaman | Liderazgo | Coeficiente de correlación | 1,000     | ,834**                         |
|             |           | Sig. (bilateral)           | .         | ,000                           |
|             |           | N                          | 385       | 385                            |

|   |                                |                             |         |       |
|---|--------------------------------|-----------------------------|---------|-------|
|   | Calidad del Servicio educativo | Coefficiente de correlación | , 834** | 1,000 |
|   |                                | Sig. (bilateral)            | ,000    | .     |
|   |                                | N                           | 385     | 385   |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                                |                             |         |       |

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alternativa. Por lo tanto, el liderazgo mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.834 que corresponde a un nivel de correlación positiva.

### Planteo de Hipótesis específica 2

H0: La estrategia no mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

Ha: La estrategia mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

### Tabla Correlación entre Estrategia y la Calidad del Servicio educativo

|   |                                |                             | Estrategia | Calidad del Servicio educativo |
|---|--------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|
| Rho Speaman   | Estrategia                     | Coefficiente de correlación | 1,000      | ,862**                         |
|   |                                | Sig. (bilateral)            | .          | ,000                           |
|   |                                | N                           | 385        | 385                            |
|   | Calidad del Servicio educativo | Coefficiente de correlación | , 862**    | 1,000                          |
|   |                                | Sig. (bilateral)            | ,000       | .                              |
|   |                                | N                           | 385        | 385                            |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                                |                             |            |                                |

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alternativa. Por lo tanto, la estrategia mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.862 que corresponde a un nivel de correlación positiva.

### Planteo de Hipótesis específica 3

H0: La gestión de personas no mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

Ha: La gestión de personas mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

**Tabla Correlación entre gestión de personas y la Calidad del Servicio educativo**

|   |                                |                             | Gestión de personas | Calidad del Servicio educativo |
|---|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Rho Spearman  | Gestión de personas            | Coefficiente de correlación | 1,000               | ,856**                         |
|   |                                | Sig. (bilateral)            | .                   | ,052                           |
|   |                                | N                           | 385                 | 385                            |
|   | Calidad del Servicio educativo | Coefficiente de correlación | ,856**              | 1,000                          |
|   |                                | Sig. (bilateral)            | ,052                | .                              |
|   |                                | N                           | 385                 | 385                            |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                                |                             |                     |                                |

Como el Valor  $p = 0.052 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la gestión de personas mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.856 que corresponde a un nivel correlación positiva.

### Planteo de Hipótesis específica 4

H0: Las Alianzas y Recursos no mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

Ha: Las Alianzas y Recursos mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

**Tabla Correlación entre las Alianzas y Recursos y la Calidad del Servicio educativo**

|              |                         |                             | Las Alianzas y Recursos | Calidad del Servicio educativo |
|--------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Rho Spearman | Las Alianzas y Recursos | Coefficiente de correlación | 1,000                   | ,842**                         |

|   |                                |                            |        |       |
|---|--------------------------------|----------------------------|--------|-------|
|   |                                | Sig. (bilateral)           | .      | ,0002 |
|   |                                | N                          | 385    | 385   |
|   | Calidad del Servicio educativo | Coeficiente de correlación | ,842** | 1,000 |
|   |                                | Sig. (bilateral)           | ,000   | .     |
|   | N                              | 385                        | 385    |       |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                                |                            |        |       |

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, las Alianzas y Recursos mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.842 que corresponde a un nivel correlación positiva.

#### Planteo de Hipótesis específica 5

H0: Los procesos no mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

Ha: Los procesos mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María-2020.

#### Tabla Correlación entre los procesos y la Calidad del Servicio educativo

|   |                                |                            | Los procesos | Calidad del Servicio educativo |
|---|--------------------------------|----------------------------|--------------|--------------------------------|
| Rho Speaman   | Los procesos                   | Coeficiente de correlación | 1,000        | ,879**                         |
|   |                                | Sig. (bilateral)           | .            | ,0002                          |
|   |                                | N                          | 385          | 385                            |
|   | Calidad del Servicio educativo | Coeficiente de correlación | ,879**       | 1,000                          |
|   |                                | Sig. (bilateral)           | ,000         | .                              |
|   |                                | N                          | 385          | 385                            |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). |                                |                            |              |                                |

Como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, los procesos mejoran significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.879 que corresponde a un nivel correlación positiva.

## Discusión de Resultados

A continuación, se analizaron los resultados y tenemos en la hipótesis general que el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo que rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo que, el modelo de gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.876 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

Mendoza, A. (2023), en su artículo: “Impacto del modelo EFQM en el rendimiento académico de los colegios de Colombia”. Vol. 19 Núm. 2 (2023): Revista Sophia Publicación Continua. En este trabajo de investigación, investigamos si la acreditación escolar afecta los puntajes de las pruebas Sabre 11 utilizando el modelo EFQM y desarrollamos un método de evaluación para este propósito. Se ha analizado un estudio sobre impactos del estándar de calidad en la gestión y el rendimiento académico de las instituciones educativas. La información se basa en los resultados de pruebas nacionales de 10.696 instituciones educativas (escuelas) acreditadas y no acreditadas en Colombia cuyos estudiantes tomaron la prueba Saber en 2016, 2017 y 2018. Luego se utilizaron las diferencias en las puntuaciones de la evaluación de competencias para validar las predicciones de la clasificación EFQM. escuelas certificadas utilizando variables académicas utilizando modelos de regresión logística. Los resultados muestran que las escuelas certificadas según el modelo EFQM consistentemente obtienen mejores resultados en todas las competencias evaluadas, y el modelo de regresión logística muestra un poder predictivo del 76,27% para las escuelas acreditadas. Según los resultados obtenidos, la parte general de inglés es la parte más importante de la prueba, y la calidad educativa de institución evaluada, la educación secundaria y académica secundaria refleja en gran medida el desempeño de la institución en este apartado.

Por otro lado, con la hipótesis específica 1, vemos el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, el liderazgo mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.834 que corresponde a un nivel correlación positiva.

Gonzalez, E. (2021). Presenta su artículo: Los modelos de calidad como criterio de excelencia, el modelo EFQM aplicado a la educación. Universidad de Murcia. España. Buscar calidad supone transferir diversa herramienta a sectores empresariales, lo mismo ocurre en lo educativo. Aquí ofrecen visiones generales de los conocimientos y la investigación actual del modelo de calidad EFQM y su evolución en los desempeños

y dinámicas para mejorar la institución. Elaboraron en base a estudios bibliográficos cualitativos, y a través de del análisis y creación de visiones globales del modelo de calidad EFQM. Concluyen que hay ironía en la modificación de la dinámica que tienen, pues requieren energía y concentrarse que puede resultar resulta insípido. A pesar de esto se comprueba que puede haber mejora significativa en el proceso.

A continuación, con la hipótesis específica 2, tenemos como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la estrategia mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.862 que corresponde a un nivel correlación positiva.

Córdova, D. (2019), en su tesis: "Gestión de calidad basada en el modelo EFQM para el grupo educativo UK". Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Esta investigación se centra en desarrollar sistemas de gestiones de calidad que se basa en el modelo de excelstitud europeo EFQM, lo cque inició con un análisis preliminar de instituciones que revelaron falta de documentación estandarizada para sus procesos y procedimientos administrativos, así como controles para dígaes a qué se dirige la organización, si los objetivos se han logrado satisfactoriamente. Al examinar las actividades a través de encuestas y observaciones, es posible la identificación del proceso que conforma el territorio administrativo y quien es responsable del proceso. Luego se ordenaron los requisitos para el modelo EFQM. Desarrollar las primeras autoevaluaciones dieron un resultado relacionado con lo analizado preliminarmente , el cual reflejó importantes avances, y las áreas de mejora quedaron reflejadas en el informe de autoevaluación, el cual arrojará resultados. Recomendaciones entrantes La segunda fase del modelo, donde se tomarán las medidas de mejora adecuadas. Para cada criterio en el que se basa el modelo propuesto se puede observar una determinada mejora, con una mejora media del 36% respecto al estado inicial de la entidad. Los sistemas de gestión de calidad establecidos promoverán la comprensión de los componentes de la organización respecto al valor de establecer, implementar y el mantenimiento de un proceso de mejorar continua para satisfacer requisitos y necesidades del cliente.

Viendo la hipótesis específica 3, tenemos como el Valor  $p = 0.052 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, la gestión de personas mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.856 que corresponde a un nivel correlación positiva.

Flores, C. (2022), en su tesis: “Modelo de planificación estratégica para mejorar la cultura organizacional de la IEI 421 provincia de Santa Cruz- Cajamarca”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. En la IEI N°421 “Divino Niño Jesús” de la provincia de Santa Cruz, si bien se mantiene una comprensión admisible de los climas y culturas organizacionales en lo funcional y organizacional, las debilidades en las prácticas organizacionales también son evidentes por gestiones administrativas tradicionales, la gestión de la capacitación no planificada y la mínima participación democrática y democracia. Existen pocas políticas de gestión de la calidad del servicio educativo, paulatinamente está convirtiéndose a una gestión unidireccional que limita la participación en el entorno social. Considerando esta problemática situación, el objetivo de este estudio es la propuesta del modelo planificar estratégicamente que se basa en el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) para la mejora de culturas organizacionales de la muestra de estudio. Hipótesis dice: IEI 421, Departamento de Santa Cruz, Región de Cajamarca, la cultura organizacional se mejorará si se implementa un modelo el modelo EFQM para la planificación estratégica. El programa fue desarrollado y validado con base en sus fundamentos cognitivos, métodos técnicos y procedimientos operativos. Este estudio tiene un alcance descriptivo intencionado y utiliza enfoques cualitativos. Sistematizará criterios que se relacionan entre si define una organizaciones superiores capaces de alcanzar y sostener un resultado óptimo. Lo que pretenden es demostrar que el modelo EFQM que desarrollaron mejorará la cultura organizacional siempre y cuando exista la participación de los miembros de la IEI trabajando la planificación estratégica.

Por su parte, en la hipótesis específica 4, vemos como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, las Alianzas y Recursos mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.842 que corresponde a un nivel correlación positiva.

Fernández, S. M. (2021), en su investigación: Modelo de Gestión Institucional para garantizar el derecho a la educación de calidad en la Institución Educativa N° 00170 – Naciente de Río Negro. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Los objetivos del trabajo de investigación son: desarrollar modelos de gestiones institucionales que garanticen calidad de las instituciones educativas y recibir educación de calidad. La muestra fue 45 padres de familia de la IEI. La información se recopiló a través de encuesta y cuestionarios para garantizar una educación de calidad. El estudio tiene referentes teóricos, el modelo de Deming, el modelo de Malcolm Baldrige y el modelo de excelencia EFQM. Para discutir y analizar los datos se realizaron pruebas estadística

descriptivas e inferenciales a través de la prueba de Hipótesis. El modelo de gestión avala activamente el derecho a una educación de calidad en la muestra de estudio. En la discusión y análisis de datos y resultados, encontramos que el derecho a recibir una educación de calidad mostró una tendencia positiva entre el 60% de la muestra de estudio antes de aplicar el modelo de gestión de la institución. Luego de aplicar el modelo de gestión institucional se superó una mayoría del 61% entre los padres de familia de la muestra de estudio.

Finalmente, en la última hipótesis específica, observamos como el Valor  $p = 0.000 < 0.05$ , rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, los procesos mejoran significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.879 que corresponde a un nivel correlación positiva.

Becerra, G. W. (2019) en su tesis Adecuación y aplicación del modelo de evaluación EFQM para medir la calidad de la gestión en las II.EE. públicas del distrito de San Pedro de Lloc, de la Ugel Pacasmayo. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. La calidad total es un enfoque diseñado para asegurar el crecimiento y desarrollo a mediano y largo plazo de una organización. sistema educativo. Un modelo de calidad genérico es el Modelo de Excelencia EFQM, o Modelo Europeo de Calidad, que es utilizado por todo tipo de organizaciones como referente en busca de excelencia. El título es Medición de la calidad de la gestión II.EE mediante el modelo de evaluación EFQM. Los colegios secundarios del distrito UGEL Pacasmayo San Pedro de Lloc utilizaron instrumentos para evaluar la calidad de la gestión organizacional de 3 IEs, teniendo como base los 9 criterios del modelo, donde se utiliza el enfoque de síntesis inductivo, deductivo y analítico. La conclusión es que las instituciones educativas no han logrado el desempeño óptimo que sugiere el modelo en una escala de mil puntos. Buscar la Mejora de implementar los planes ayudarán a mejorar la gestión escolar.

## Conclusiones

1. Cuando el valor  $p$  es  $0.000 > 0.05$ , podemos confirmar que la correlación llega a 0.876, lo que corresponde a un nivel de correlación positiva alto, por lo que el modelo de gestión EFQM mejora significativamente el I.E.P. la calidad de los servicios educativos. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020. El modelo EFQM representado por la gerencia tiene un nivel de correlación de 0.834, el cual es un nivel de correlación positivo con el I.E.P. la calidad de los servicios educativos. San Antonio de Padua, Jesús

María, 2020. Esto va en línea con las hipótesis presentadas en el estudio, ya que se deben tener en cuenta todos los aspectos de la gestión para fortalecer la cultura de excelencia en las personas de la organización y promover eficazmente el cambio. en la organización. .

2. El modelo EFQM correspondiente a la dimensión estratégica ha mejorado significativamente el I.E.P. la calidad de los servicios educativos. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, cumple con los supuestos propuestos en el estudio con una correlación de 0.862, que corresponde a un alto nivel de correlación positiva, indicando que los resultados satisfacen las necesidades y expectativas de los participantes a través de la comunicación, implementación. y seguimiento de estrategias, mejorar la calidad del servicio/producto.

3. El Modelo EFQM, expresado en la gestión de las personas mejora significativamente sobre la calidad del servicio educativo de la, con lo que cumple con la hipótesis planteada en la investigación que alcanza una correlación a un nivel de 0.856 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta, demostrando que con una buena planificación de gestión de las personas, el desarrollo, mantenimiento del conocimiento y de las capacidades de las personas, como las responsabilidades por las personas, la Comunicación eficaz así como el reconocimiento y atención a las personas se logra brindar un servicio educativo de calidad.

4. El modelo EFQM representado por la gestión de personal mejora significativamente la calidad de los servicios de capacitación, cumpliendo así con la hipótesis planteada en el estudio de que la correlación alcanza un nivel de 0.856, lo que corresponde a un nivel de correlación positiva mayor, lo que demuestra que con una buena planificación de la gestión de personal. , desarrollo , Mantener los conocimientos y habilidades interpersonales, como la responsabilidad hacia las personas, la comunicación efectiva y el reconocimiento y atención a las personas, para que sea posible brindar servicios educativos de alta calidad.

5. El modelo EFQM expresado en alianzas y recursos mejora significativamente con un nivel de correlación positiva moderado de 0,842 y un nivel de correlación positiva alto con el I.E.P. la calidad de los servicios educativos. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, según las hipótesis presentadas en el estudio, gestionar alianzas externas, gestionar recursos económicos y financieros, equipos, materiales, infraestructura, tecnología, información y gestión del conocimiento que aseguren buenos servicios Educativos. El modelo EFQM correspondiente a la dimensión de procesos ha mejorado significativamente el I.E.P. la calidad de los servicios educativos. San Antonio de Padua, Jesús María, 2020, según las hipótesis del estudio la correlación alcanzó 0.879, lo que

corresponde a un alto nivel de correlación positiva. Los resultados muestran que el desarrollo y gestión sistemáticos de procesos, la innovación, el diseño de productos y servicios, la distribución y gestión de servicios y las relaciones con los clientes.

### **Recomendaciones**

1. De acuerdo a los resultados y las conclusiones se elaboran las siguientes recomendaciones:

2. Teniendo en cuenta los resultados del estudio, es necesario continuar con la implementación del modelo de gestión EFQM para mejorar la organización y a través de la gestión, mediante la implementación continua de alianzas estratégicas, así como el mejoramiento continuo de las instalaciones de la institución, la administración organizacional, Mejorar los servicios educativos.

3. Se recomienda continuar fortaleciendo la competencia del personal educativo, para continuar promoviendo efectivamente el cambio y lograr la excelencia educativa en la institución mediante el desarrollo de un liderazgo visionario que inspire a otros y se mantenga consistente. En una comunicación efectiva y flexible, se recomienda tener en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad educativa objeto de estudio, al momento de implementar y monitorear las estrategias implementadas por las instituciones educativas.

4. Se recomienda que la comunidad educativa continúe desarrollando planes de mejora y actualización que reconozcan y enfoquen a los clientes tanto internos como externos de la institución. La aplicación del modelo EFQM es necesaria para alcanzar la excelencia en la gestión educativa mediante el desarrollo y mantenimiento de alianzas estratégicas que generen un importante valor agregado para todos los miembros de la institución.

5. Para lograr la excelencia, las organizaciones deben gestionarse a través de un conjunto independiente e interrelacionado de sistemas, procesos y datos para impulsar la mejora institucional y lograr resultados que satisfagan adecuadamente a todos los grupos de interés en las instituciones educativas privadas.

### **Referencias Bibliograficas**

- Becerra, G. W. (2019) en su tesis "Adecuación y aplicación del modelo de evaluación EFQM para medir la calidad de la gestión en las II.EE. públicas del distrito de San Pedro de Lloc, de la Ugel Pacasmayo". Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Campo, Fernández y Grisalena (2005) La convivencia en los centros de secundaria: un estudio de casos. Revista Iberoamericana de educación. Vol. 38 (2005): Violencia en la escuela II.

- Córdova, D. (2019) en su tesis: “Gestión de calidad basada en el modelo EFQM para el grupo educativo UK”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Dean, J.W. and Bowen, D.E. (1994) Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice through Theory Development. *Academy of Management Review*, 19, 392-418.
- Diez, R. (2016) Modelo de gestión y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac-Lima
- Esperanza, J. (2006). La respuesta global: programas, instrumentos y actitudes. *Cuadernos de pedagogía*, 359, 66-72.
- Fernández, S. M. (2021) Modelo de Gestión Institucional para garantizar el derecho a la educación de calidad en la Institución Educativa N° 00170 – Naciente de Río Negro. Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto002E
- Flores, C. (2022), en su tesis: “Modelo de planificación estratégica para mejorar la cultura organizacional de la IEI 421 provincia de Santa Cruz- Cajamarca”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- Farro, C. (1999) Planeamiento estratégico para I.E de calidad.
- Gonzalez, E. (2021). Presenta su artículo: “Los modelos de calidad como criterio de excelencia, el modelo EFQM aplicado a la educación”. Universidad de Murcia. España.
- Kanji, G.K y Tambi, A.M. (2002). *Business Excellence in Higher Education*. Chichester. Kingsham. 101. Sitio web: Available from Sheffield Hallam University Research Archive (SHURA) at: <http://shura.shu.ac.uk/20420/>
- Mendoza, A. (2023), en su artículo: “Impacto del modelo EFQM en el rendimiento académico de los colegios de Colombia”. Vol. 19 Núm. 2 (2023): *Revista Sophia* Publicación Continua.
- Ortega, R.; Del Rey, R. (2006). *La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia*. Barcelona, Graó.
- Pérez, A. (1998) Nuevas exigencias y escenarios en la profesión docente en la era de la información y de la incertidumbre.
- Zairi, M. (1994), "Leadership in TQM Implementation : Some Case Examples", *The TQM Magazine*, Vol. 6 No. 6, pp. 9-16. <https://doi.org/10.1108/09544789410073586>