

**LA ACREDITACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO  
DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO  
"VÍCTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGIÓN - LIMA 2013**

*ACCREDITATION IN THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE  
FROM THE PUBLIC TECHNOLOGICAL SUPERIOR EDUCATIONAL  
INSTITUTION "VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE"  
BARRANCA. REGION - LIMA 2013*

*ACREDITAÇÃO NA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL  
DA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE SUPERIOR EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA  
"VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE" BARRANCA. REGION - LIMA 2013*

**Recibido:** 04 de octubre del 2020

**Aprobado:** 05 de diciembre del 2020

---

Sandro Percy **PALACIOS OLIVERA**<sup>1</sup>

Luz Doris **SÁNCHEZ PINEDO**<sup>2</sup>

---

**Resumen.**

El presente artículo está basado en una investigación científica básica, correlacional no experimental, los factores de estudio son dos: la acreditación y la calidad del servicio educativo.

La población estuvo conformada por 30 docentes, 7 Personales administrativos y 168 estudiantes del ISTEP: "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca y la muestra es

---

<sup>1</sup>Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ORCID 0000-0003-4273-9391

<sup>2</sup>Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ORCID 0000-0001-9981-073X

de 30 docentes, 7 personales administrativos y 151 estudiantes respectivamente. El diseño de la investigación es transeccional, correlacional, causal. bivariada, transversal.

Para la recolección de datos se confeccionaron cinco cuestionarios estructurados como medición y se refiere a los siguientes aspectos: opinión del Profesor sobre el Director, opinión del profesor sobre la calidad del servicio educativa, opinión del alumnado sobre el director, opinión del alumno sobre la calidad del servicio educativo y opinión del personal administrativo sobre la calidad del servicio educativo.

De la variable acreditación se consideró cuatro dimensiones: gestión estratégica del director, desempeño docente, soporte institucional, opinión del alumno y opinión del personal administrativo. En cuanto a la variable calidad de servicio educativo se consideró dos dimensiones: satisfacción del servicio y eficiencia en el servicio

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, la acreditación se relaciona con la calidad del servicio educativo a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,748 que es BUENA. Por lo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo dice: La **acreditación** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

**Palabras Clave:** Acreditación - Calidad del Servicio Educativo I.E.S.T.P. Víctor Raúl Haya de la Torre - Barranca – Lima -2013

### **Abstract.**

La investigación científica que hemos realizado es básica, correlacional no experimental, los factores de estudio son dos: la acreditación y la calidad del servicio educativo.

The population was made up of 30 teachers, 7 Administrative Personnel and 168 ISTP students: "Víctor Raúl Haya de la Torre" of Barranca and the sample is 30 teachers, 7 administrative personnel and 151 students respectively. The research design is translational, correlational, causal. bivariate, transversal.

For the data collection, five structured questionnaires were prepared as measurements and refer to the following aspects: teacher's opinion on the principal,

teacher's opinion on the quality of the educational service, student's opinion on the director, student's opinion on quality of the educational service and opinion of the administrative staff on the quality of the educational service

Four variables are considered in the accreditation variable: strategic management of the principal, teacher performance, institutional support, student opinion and opinion of the administrative staff. Regarding the variable quality of educational service, two dimensions are considered: service satisfaction and service efficiency

According to the statistical results obtained, accreditation is related to the quality of the educational service through Rho de Spearman, the level of significance being 95% lower than 0.05, with a correlation of 0.748 which is GOOD. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, as follows: The accreditation is related to the quality of the educational service of the I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" of Barranca Region Lima Provinces - Year 2013.

**Key Words:** Accreditation - Quality of the Educational Service I.E.S.T.P. Víctor Raúl Haya de la Torre - Barranca - Lima -2013

### **Introducción.**

La calidad del servicio educativo tiene capital importancia y la acreditación de las escuelas aún más, pero es la satisfacción de los beneficiarios (alumnos, docentes, directivos de las instituciones públicas) sobre el servicio lo que trabajaremos en esta investigación. El Proyecto Educativo Nacional al 2021 tiene la visión de que todos desarrollan su potencial desde la primera infancia, acceden al mundo letrado, resuelven problemas, practican valores, saben seguir aprendiendo, se asumen ciudadanos con derechos y responsabilidades y contribuyan al desarrollo de sus comunidades y del país combinando su capital cultural con su capital natural acorde con los avances mundiales y plantea sus objetivos dentro de los cuales el tema de la autoevaluación, la evaluación externa para posterior acreditación y certificación se convierten en el eje sostenible de la calidad educativa.

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria – CONEACES, en base a las funciones asignadas por la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE y con el fin de dar cumplimiento a la

Resolución Ministerial No. 0173-2008-ED del 28 de Marzo del 2008, presenta el Proyecto de Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación, para que los Institutos Pedagógicos, formadores de profesionales en educación, se adecuen a los mismos.

En concordancia con los principios orientadores y características prescritas por el SINEACE, los Institutos Superiores de Formación Docente deben implementar procesos de Aseguramiento de la Calidad con el fin de mejorar la calidad de sus procesos educativos, que garantice el cumplimiento de los Estándares mínimos hasta el logro de niveles óptimos con el establecimiento de mecanismos sólidos de autorregulación institucional y de mejoramiento continuo.

Para el CONEACES como órgano operador, asumir la responsabilidad encomendada, no solo ha permitido acoger una aspiración válida, sino además por cuanto el aseguramiento de la calidad como política pública establece las bases para mejorar la calidad educativa a través de procesos de evaluación, con el fin de que nuestras instituciones educativas con dominios cualificables se encaminen por umbrales de innovación y legitimación como garantía de desarrollo y sostenibilidad competitiva.

El Perú necesita unos 300 mil profesionales de carreras técnicas para satisfacer la demanda que existe en la minería, agro industria, textiles entre otros sectores de rápido crecimiento - Plan Bicentenario: Perú al 2021 – CEPLAN.

No solo hay que mejorar la calidad de la oferta de educación técnica productiva y técnico superior, sino también adecuarla a las los requerimientos de la demanda laboral. Meta 14, Agenda de Competitividad 2012-2013.

Fomentar una cultura de evaluación y vigilancia social de la educación, con participación de la comunidad. Objetivo 12, Acuerdo Nacional: consensos para enrumbar el Perú, 2014.

El número de IEST privados es mayor que los públicos en un 20%. Sin embargo, del total de IEST que han entrado al proceso de acreditación el número de públicos es más del doble que los privados. El 58% de los IEST públicos han iniciado su proceso de acreditación vs el 16% de los privados.

### **Objetivo General.**

Demostrar la relación que existe entre la acreditación y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.

### **Objetivos Específicos.**

1. Demostrar la relación que existe entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
2. Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica del director y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
3. Identificar la relación que existe entre el soporte institucional y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
4. Determinar la relación que existe entre la opinión del alumno y la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.
5. Establecer la relación que existe entre el personal administrativo en la calidad del servicio educativo de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima provincias en el año 2013.

### **Conceptualización de la 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 universidades y los programas de estudio.
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.

### **Calidad del servicio educativo.**

#### **Concepción de la calidad del servicio educativo en el Perú**

La Constitución, las leyes peruanas y las responsabilidades aceptadas por el Estado, el marco está obligado a garantizar a cada una de las consecuencias instructivas y de calidad equivalente. Este es el "equilibrio central" que debe controlar la instrucción que se comunica en diferentes informes y leyes que reafirman la alternativa del valor educativo y social.

## 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. do. Mejora de los procedimientos académicos de instrucción, estudio, trabajo innovador de habilidades. re. Mejora de la manera de ensayar las creencias y disposiciones, por ejemplo, solicitud, confiabilidad, diligencia, viabilidad, competencia, etc.

Según Inés Aguerrondo, 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 que 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 servicio. 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.

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

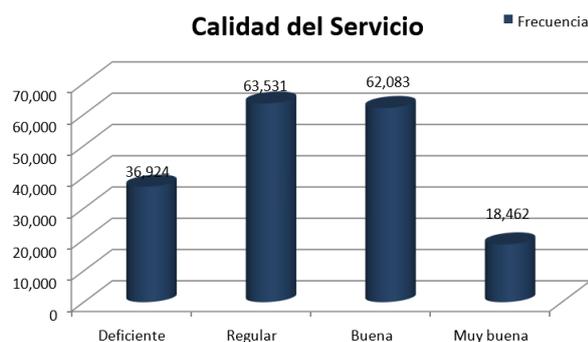
sea una responsabilidad dinámica e ininterrumpida. al realizar su trabajo. Tiene que haber un compromiso del director formando un consejo directivo re mejoramiento del aspecto pedagógico, administrativo e institucional contando con la participación y compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa en la medida de su participación en el desarrollo de alcanzar la eficiencia y eficacia en la prestación de servicio de calidad.

### 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.

## Resultados y Discusión

### Calidad del Servicio



**Figura 1 Barras de la calidad del servicio educativo**

Fuente: Elaboración propia

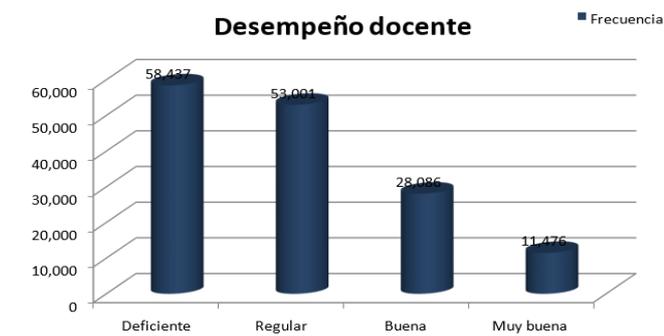


**Figura 2: Porcentaje de la calidad del servicio educativo**

Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 1 y 2 en la variable **calidad del servicio educativo** fue mayormente regular en un 35% y en un término general podemos afirmar que es negativo ligeramente, pues la suma de deficiente y regular representa el 55%.

### Dimensión del Desempeño Docente sobre la Calidad del Servicio Educativo



**Figura 3 Barras sobre la Dimensión desempeño docente**

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4: Porcentaje de la dimensión desempeño docente**

Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 3 y 4 en la Dimensión desempeño docente fue mayormente Deficiente en un 39% y en un término general podemos afirmar que es negativo mayormente, pues la suma de deficiente y regular representa el 74%.



**Figura 5 Barras sobre la dimensión gestión estratégica del director**

Fuente: Elaboración propia

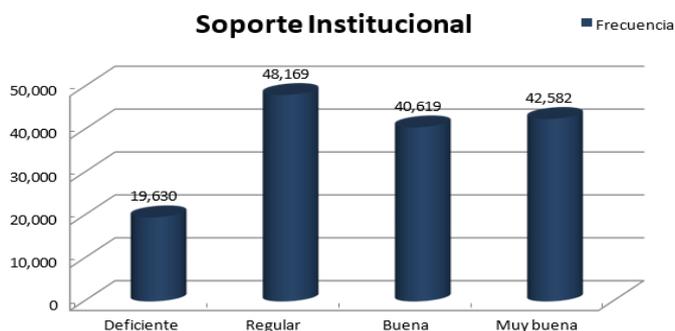


**Figura 6: Porcentaje de la dimensión gestión estratégica del director gestión estratégica del director**

Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 5 y 6 en la Dimensión Gestión Estratégica del Director fue equitativo entre regular y bueno en un 31% y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 58,8 %.

### Dimensión Soporte Institucional



**Figura 7 Barras sobre la dimensión soporte institucional**

Fuente: Elaboración propia

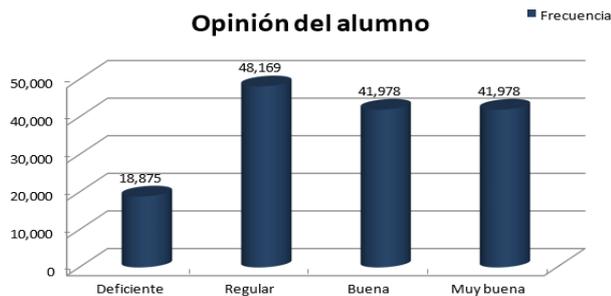


**Figura 8: Porcentaje de la dimensión gestión estratégica del director**

Fuente: Elaboración propia

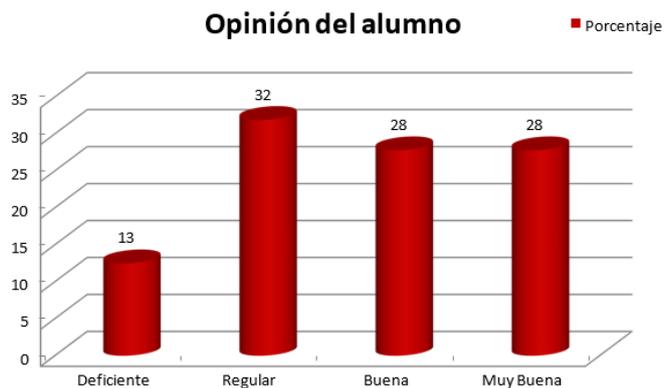
Encontramos en la figura 7 y 8 en la Dimensión Soporte Institucional fue con ligera mayoría regular con un 31,9% y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 55,1 %.

### Dimensión Opinión del Alumno



**Figura 9 Barras sobre la dimensión opinión del alumno**

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10: Porcentaje de la dimensión opinión del alumno**

Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 9 y 10 en la Dimensión Opinión del alumno fue ligeramente mayor en regular con un 31,9 % y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 55,6 %.

### Dimensión Personal Administrativo



**Figura 11 Barras sobre la dimensión personal administrativo**

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12: Porcentaje de la dimensión personal administrativo**

Fuente: Elaboración propia

Encontramos en la figura 11 y 12 que la opinión del Personal administrativo fue igual entre regular y buena y en un término general podemos afirmar que es positivo mayormente, pues la suma de buena y muy buena representa el 57,1%.

### **Discusión de los resultados.**

La presente investigación plantea la siguiente **hipótesis general** alterna de investigación: la acreditación se relaciona con la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,748 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que tenemos que dice: La **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Es importante ver que la **acreditación** si tiene relación en la **calidad del servicio educativo**, sobre todo en las Instituciones de Educación Superior en ese sentido Ayarza, Hernán (2009) llega a la conclusión que la acreditación en el nivel superior descansa sobre la autoevaluación institucional y permite que las instituciones que brindan el servicio educativo rendir cuentas ante la sociedad y el Estado, y en ese sentido la sociedad juzga de la calidad del servicio educativo a los educandos que se les brinda. Todo ello es importante para una institución, pues le permite subsistir y competir en una sociedad globalizada y de la calidad de servicio que proporciona a sus estudiantes.

Asimismo, refuerza la idea de los resultados obtenidos en esta investigación el trabajo realizado por Díaz, Francis (2010), en su trabajo de investigación llega a las conclusiones siguientes que las fortalezas de la institución evaluada se ubican en los siguientes factores: Plan institucional, procesos académicos y procesos administrativos. Las debilidades identificadas se ubican en los siguientes factores: comunidad académica, recursos financieros, infraestructura, equipamiento, imagen institucional e impacto en el medio.

En cuanto a la **primera hipótesis** que dice: Existe relación significativa entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,736 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y tenemos que se acepta la alterna que dice: Existe relación entre el **desempeño docente** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Si tenemos en cuenta Ley Nro. 28044 Ley General de Educación, en el título IV: que nos habla que el profesor en las instituciones del Estado, se desarrolla profesionalmente en el marco de una carrera pública docente y está comprendido en el respectivo escalafón y nos habla de un sistema de evaluación que tiene por criterios de formación, idoneidad profesional, calidad de desempeño, reconocimiento de méritos y experiencia.

En ese sentido siendo el docente un elemento importante y tal vez el más importante. Se desea contar con los mejores docentes, capacitados y actualizados para conseguir una calidad de servicio educativo. Asimismo, se refuerza la idea de un buen docente a través del Proyecto Educativo Nacional al 2021, en el objetivo estratégico N° 03, que nos habla de maestros bien preparados que ejercen profesionalmente la docencia. Todos estos antecedentes nos llevan a la idea, de que el papel docente se relaciona en la calidad de servicio educativo que se brinda, en ese sentido el resultado que se obtiene guarda concordancia con el resultado obtenido en la hipótesis

En cuanto a la **segunda hipótesis** dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación

de 0,640 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para Blanco, Ingrid (2009), los esfuerzos de una gestión en aquellos criterios son los que más contribuyen a la generación de los resultados de calidad previstos en el direccionamiento estratégico, lo cual beneficia la calidad de la gestión, conduciendo a las Instituciones de Educación Superior a convertirse en Organizaciones de Excelencia Académica, en ese sentido de acuerdo a la hipótesis es importante también la gestión estratégica del director como elemento generador de calidad de servicio, pues está de acuerdo a sus decisiones administrativas que va implementar en el desarrollo de la Institución Superior. Esto nos lleva a apoyar el resultado obtenido de esta segunda hipótesis.

En cuanto a la **tercera hipótesis** dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,631 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P

"Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Para Corenga, Angela (2005); En el caso del Estado Argentino que tuvo protagonismo inicial en la construcción de la política de evaluación y acreditación universitaria. Pero que sin embargo con el transcurrir de los años, se observa una reducción de la intervención regulatoria del Estado en beneficio de la autonomía de las instituciones universitarias, se puede ubicar a esta política en la denominada segunda generación de reformas del Estado, la cual se ocupó principalmente de las mejoras en términos de calidad institucional, en particular de aquellas áreas de política que son funciones indelegables del Estado como lo es la educación.

En ese sentido el soporte institucional es importante en la educación superior, pues ayuda en diferentes áreas de la labor, como: servicio de bienestar a los docentes, alumnos y administrativo, mantenimiento de la infraestructura y sistemas de información

y comunicación, y finalmente recursos humanos para la gestión del programa de estudios. Si tomamos en cuenta todos estos aspectos educativos del soporte institucional, en una institución superior, implica también detalles importantes en la hora de brindar un servicio de calidad, en ese sentido concuerda con los resultados obtenidos en nuestra hipótesis.

En cuanto a la **cuarta hipótesis** dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** a través de Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia al 95% menor al 0,05, con una correlación de 0,611 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

La opinión de los estudiantes a la hora de evaluar el servicio educativo en la educación superior es valiosa, pues es una opinión valiosa para ver los aciertos y los desaciertos que se estarían realizando al interior de la Institución. En sentido Cáceres. Antonia (2009) nos dice en su investigación: que la gestión administrativa del director y la prestación del servicio educativo en las instituciones educativa públicas del nivel primaria en los asentamientos humanos de Dulanto, Santa Rosa y Gambeta del Callao, para los docentes en ambas variables fue regular y para los alumnos muy buena. Por lo tanto de acuerdo a la opinión de los docentes y de los estudiantes, se obtiene la siguiente conclusión, a mayor aplicación de una adecuada gestión administrativa se obtendrán mejores resultados en la prestación del servicio educativo.

Finalmente en la **quinta hipótesis** dice: El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0,682 que es BUENA. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

## Conclusiones

Se ha demostrado que la **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo**, a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,748. Se acepta la hipótesis alterna, que dice: La **acreditación** se relaciona con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,736. Se acepta la hipótesis alterna que dice: La **gestión estratégica del director** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,640. Se acepta la hipótesis alterna que dice: Existe relación significativa entre el **soporte institucional** y la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,631. Se acepta la hipótesis alterna que dice: La **opinión del alumno** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Se ha demostrado a través de Rho de Spearman, con una correlación BUENA de 0,611. Se acepta la hipótesis alterna que dice: El **personal administrativo** se relaciona significativamente con la **calidad del servicio educativo** de la I.E.S.T.P "Víctor Raúl Haya de la Torre" de Barranca Región Lima Provincias - Año 2013.

Es importante concluir que el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos sobre acreditación contribuirá con la incorporación de muchas instituciones del nivel superior, con ello elevarán su calidad y el progreso en el servicio que brindan a la comunidad educativa, tomando a la ciencia, como más formal y que persiga propósitos teóricos para aumentar el conocimiento. Esta investigación teórica conllevará a una investigación aplicada en las instituciones que quieran acreditarse.

## Referencias Bibliográficas

Ayarza, H. (2009) Título: "La evaluación y la acreditación no son una moda académica pasajera, sino que se están construyendo en una herramienta indispensable de política, planificación y gestión universitaria, que tendrá permanencia debido al reconocimiento creciente de la necesidad de garantizar una efectiva calidad académica". Cuba.

Blanco, I. (2009) "Diseño de un modelo de gestión integral y la autoevaluación con fines de acreditación del consejo nacional de acreditación". Colombia – Cartagena D.T.Y.C.

Cáceres, A. (2009) "La gestión administrativa del director y su relación en la prestación del servicio educativo en las instituciones educativas públicas de educación primaria de los asentamientos humanos de Dulanto, Santa Rosa y Gambetta del Callao, en el año 2008". Callao – Perú.

Corenga, A. (2005) "Estado, mercado, y universidad en la génesis de la política de evaluación y acreditación universitaria argentina". Argentina.

Deming, W. E. (1993) The new economics. Cambridge, MIT Press.

Díaz, F. (2010) "Evaluación y acreditación de la calidad de la educación"- Lima – Perú.

Farro, F. (1999) Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad. Gerencia de centros educativos. Lima

Ishikawa, 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.

Aguerrondo, I. (2002). Las escuelas del futuro. Buenos Aires: Papers Editores.