

INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN
INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS
RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019**

**PRESENTADA POR
VANESSA DOMENICA CONTRERAS PANDURO**

**ASESORA
LUZ MARINA SITO JUSTINIANO**

TESIS

**PARA OPTAREL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD AUTOEVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA
ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS
CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE
LA CALIDAD AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

**PRESENTADO POR:
VANESSA DOMENICA CONTRERAS PANDURO**

**ASESOR:
DRA. LUZ MARINA SITO JUSTINIANO**

LIMA, PERÚ

2022

**LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA
ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS
RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORA:

Dra. LUZ MARINA SITO JUSTINIANO

PRESIDENTE (A) DEL JURADO

Dra. ALEJANDRA DULVINA ROMERO DÍAZ

MIEMBROS DEL JURADO:

Mg. PHILIP ERNESTO SUÁREZ RODRÍGUEZ

Dr. JORGE LUIS MANCHEGO VILLARREAL

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a Dios por haber cuidado de mí, por haber provisto todo lo necesario para llegar a esta etapa tan importante de mi formación profesional.

A mis amados padres Don Rodolfo Contreras y Doña Nirvana Panduro por su amor, por creer en mí, por alentarme y apoyarme en lograr esta meta profesional.

Finalmente, dedico este trabajo a todos aquellos docentes y profesionales que valoran, se interesan y luchan por la calidad educativa en nuestro país.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, doy gracias a Dios, por mostrarme su amor y estar presente en cada etapa importante de mi vida. Gracias a mis padres, por su comprensión y apoyo constante durante todos estos años de estudio. Gracias a los docentes de la Universidad por su apoyo y guía en la elaboración de la tesis. Finalmente, gracias a mis amigos de la universidad por su apoyo académico y emocional en especial al Dr. Pedro Velásquez Tapullima, quien me ayudó en todo momento.

La realización de este trabajo ha sido un recorrido largo y difícil, pero con la ayuda de todos ha sido posible.

¡A seguir cosechando éxitos!

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	10
1.1 Antecedentes de la investigación	10
1.2 Bases teóricas	16
1.3 Definición de términos básicos	60
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	62
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	62
2.1.1 Hipótesis principal	62
2.1.2 Hipótesis derivadas	62
2.2 Variables y definición operacional	63
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	72
3.1 Diseño metodológico	72

3.2	Diseño muestral	73
3.3	Técnicas de recolección de datos	75
3.4	Aspectos éticos	76
3.5	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	77
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		83
4.1	Análisis descriptivo	83
4.2	Análisis inferencial	107
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		113
CONCLUSIONES		118
RECOMENDACIONES		120
FUENTES DE INFORMACIÓN		122
ANEXOS		127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variable 1 - Autoevaluación en la acreditación	64
Tabla 2	Operacionalización de Variable 2 - Calidad del servicio educativo	70
Tabla 3	Variable 1 - Autoevaluación en la acreditación	81
Tabla 5	Variable 2 - Calidad de servicio educativo	81
Tabla 7	Pruebas de normalidad	83
Tabla 8	Autoevaluación	84
Tabla 9	Proyecto Educativo Institucional	86
Tabla 10	Propuesta pedagógica de la especialidad	87
Tabla 11	Liderazgo institucional	88
Tabla 12	Equipo docente	89
Tabla 13	Propuesta curricular de la especialidad	91
Tabla 14	Oportunidades para los estudiantes	92
Tabla 15	Gestión de infraestructura y equipamiento	93
Tabla 16	Evaluación del desempeño de estudiantes	95
Tabla 17	Implementación y evaluación	96

Tabla 18	Calidad de servicio	97
Tabla 19	Elementos tangibles	98
Tabla 20	Confiabilidad	100
Tabla 21	Capacidad de respuesta	101
Tabla 22	Seguridad	102
Tabla 23	Empatía	104
Tabla 24	Tabla cruzada Estrato*Autoevaluación	105
Tabla 25	Tabla cruzada Estrato*Calidad de servicio	106
Tabla 26	Contrastación de la hipótesis específica 1	107
Tabla 27	Contrastación de la hipótesis específica 2	108
Tabla 28	Contrastación de la hipótesis específica 3	109
Tabla 29	Contrastación de la hipótesis específica 4	110
Tabla 30	Contrastación de la hipótesis específica 5	111
Tabla 31	Contrastación de la hipótesis general	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Plan de mejora	18
Figura 2 Proceso de mejora continua	32
Figura 3 Diseño metodológico	76
Figura 4 Autoevaluación	85
Figura 5 Proyecto Educativo Institucional	86
Figura 6 Propuesta pedagógica de la especialidad	87
Figura 7 Liderazgo institucional	88
Figura 8 Equipo docente	90
Figura 9 Propuesta curricular de la especialidad	91
Figura 10: Oportunidades para los estudiantes	92
Figura 11 Gestión de infraestructura y equipamiento	94
Figura 12 Evaluación del desempeño de estudiantes	95
Figura 13 Implementación y evaluación	96
Figura 14 Calidad de servicio	97
Figura 15 Elementos tangibles	99

Figura 16 Confiabilidad	100
Figura 17 Capacidad de respuesta	102
Figura 18 Seguridad	103
Figura 19 Empatía	104
Figura 20 Gráfico cruzado Estrato*Autoevaluación	105
Figura 21 Gráfico cruzado Estrato*Calidad de servicio	106

RESUMEN

Se tuvo como objetivo central en esta tesis: determinar la relación que existe entre la etapa de autoevaluación y la calidad del servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019. Se ha optado por el enfoque cuantitativo, siguiendo el diseño no experimental, de nivel correlacional, en un solo periodo de tiempo (Transversal). La población y muestra es probabilística y está constituida por 225 participantes de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera del año 2019. Se trabaja con un muestreo probabilístico. La técnica de recopilación de datos es la encuesta y los instrumentos son los cuestionarios, que han permitido medir la percepción de los estudiantes sobre el servicio que brinda la institución educativa. El valor de la significancia tiene como resultado 0.000. Se aplica el procedimiento *Rho Sperarman* = 0.980 que indica una correlación altamente significativa, esto es muy importante, pues expresa de manera global que las acciones ejecutadas por el actual director están dando frutos relevantes que impactan positivamente y generan un buen desarrollo de competencias.

Palabras clave: Autoevaluación, calidad del servicio educativo, formación técnica productiva, acreditación y liderazgo institucional.

ABSTRACT

Having as central objective of this thesis: To determine the relationship that exists between the self-evaluation stage and the quality of the educational service of the specialty of industrial clothing of the CETPRO Juana iris Cuadros Rivera - Puente Piedra 2019. The quantitative approach was chosen, following the non-experimental design, correlational level, in a single period of time (Cross-sectional). The population and sample was probabilistic, it consisted of 225 participants from clothing specialty industrial of CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera in 2019. A probabilistic sampling was used. The data collection technique was the survey and the instruments were questionnaires, which made it possible to measure the perception of the students about the service provided by the educational institution. The significance value was 0.000. The Rho Spearman = 0.980 procedure was applied, which indicates a highly significant correlation, this is very important, since the actions that the new Director is doing are giving significant results that have a positive impact to generate a good development of skills.

Keywords: Self-evaluation, quality of educational service, productive technical training, accreditation and institutional leadership.

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DE
L SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESPECIA
LIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DE**

AUTOR

**VANESSA DOMENICA CONTRERAS PAN
DURO**

RECUENTO DE PALABRAS

30397 Words

RECUENTO DE CARACTERES

166514 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

171 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.8MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 14, 2023 9:35 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 14, 2023 9:37 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se conoce que uno de los derechos humanos universales más importantes es el “derecho a la Educación”, el cual ha sido promulgado en la Asamblea General de las Naciones Unidas el diez de diciembre de 1948, París; siendo complementado con el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Se establece que los derechos humanos deben ser protegidos de manera universal y en su artículo 26 especifica que:

Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos (p.8).

En tal sentido, todas las personas tienen derecho a la educación gratuita y tal derecho debe ser brindado por los países de manera responsable y justa; sobre todo una educación con igualdad de oportunidades, que le permita al ciudadano alcanzar su realización personal, profesional y logre una vida digna. En resumen, un estado debe brindar a todos sus ciudadanos una educación de calidad en todas las instituciones educativas y en todos los niveles educativos (básica, técnica y superior)

En el contexto peruano, se evidencian serias deficiencias en cuanto a la calidad de la educación en las instituciones educativas públicas y privadas; no obstante, el

estado y sus autoridades no han sido ajenos a esa problemática, compilando esfuerzos e iniciativas para mejorar la oferta educativa en todos los niveles y programas de educación.

Entre los muchos esfuerzos, se puede mencionar los siguientes: la participación de los estudiantes peruanos en evaluaciones nacionales e internacionales, así como desde hace 14 años la creación del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) ; la cual genera garantía de una educación de calidad por parte de las Instituciones Educativas públicas y privadas y que les permite certificar y acreditar sus competencias en beneficio de la sociedad estudiantil.

Por consiguiente, en cuanto a las evaluaciones internacionales, según el último resultado de la evaluación PISA 2018 el país ha obtenido una mejora notable en las áreas evaluadas (ciencia, matemática, lectura y educación financiera) así se señala en la página de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, resultados de PISA 2018 (volumen V). Y a nivel general, el Perú en la actualidad ocupa la ubicación 64 de 77 países, pero todavía el último lugar en América del Sur, hay grandes esfuerzos; sin embargo, todavía hay mucho por avanzar y hacer por parte del estado en cuanto a la calidad de las instituciones educativas.

Cabe mencionar, que PISA es el programa que evalúa a los estudiantes de 15 años que están por concluir su formación básica, de esta manera, se evalúa si al egresar cuentan con las competencias necesarias; esta evaluación se realiza cada 3 años y es una de las principales evaluaciones de gran importancia en la región.

Por ello, con la finalidad de seguir sumando esfuerzos que generen una mejor calidad en el servicio educativo, el SINEACE desde hace más de 5 años puso mayor énfasis en la Acreditación Educativa de las Instituciones públicas y privadas; es decir, que para obtener el reconocimiento institucional a la calidad; todas las instituciones educativas del país debían atravesar un proceso de acreditación, que consta de cuatro fases: etapa previa (diagnóstica o sensibilización), la autoevaluación , evaluación externa y se finaliza con la acreditación de la calidad. Siendo la etapa de autoevaluación

educativa la más importante e indispensable para lograr la acreditación educativa, en tal sentido, es a esta etapa que se le ha brindado mayor énfasis en el presente trabajo de investigación.

Según IPEBA (2013), la etapa de autoevaluación en la educación técnico-productiva se define como la etapa en la que los centros de formación deben reflexionar sobre aquellos aspectos o áreas que faciliten o dificulten las mejoras constantes de su oferta educativa.

En tanto, así como en la educación básica, en la educación técnico-productiva la autoevaluación también es un paso importante en la acreditación ya que la especialidad u oferta formativa seleccionada debe tener en cuenta las mejoras que garanticen la calidad educativa. Es necesario mencionar que en esta etapa se identifican las necesidades de la institución en cuanto a: dirección institucional, desempeño del docente, gestión de ambientes físicos, equipos y requerimientos para la especialidad, como también el gestionar de los resultados para obtener la mejora continua. Además, es necesario precisar que la etapa de autoevaluación no tiene asignación de tiempo estático, pues ésta puede durar desde un plazo de seis meses a un año.

Una vez que finaliza el análisis institucional, la comunidad educativa identifica cuáles son los puntos que tienen que mejorar como institución y a partir de ello se elabora el plan de mejora a corto plazo, dicho plan debe ser ejecutado superando todas falencias halladas en la etapa de la autoevaluación para que finalmente se acceda a la evaluación externa.

En el contexto local, el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera de Puente Piedra es una institución técnico-productiva con más 40 años de servicio a la comunidad de Puente Piedra, este brinda las especialidades de: cocina, electrónica, electricidad, cosmetología, logística y almacenes; así como, confección industrial, operación de computadoras y pastelería. Por ello, la institución educativa consciente de la relevancia de brindar un servicio educativo de calidad, es que, en marzo del 2012 decide dar inicio al proceso de acreditación educativa a través de la especialidad de confección industrial, ejecutando

también la implementación de acciones significativas a fin de fortalecer las capacidades y de brindar soporte a los estándares e indicadores que se establecen en dicha etapa de acreditación.

Sin embargo, el 8 de abril del 2015 por medio de la Resolución Ministerial N° 218-2015 el Ministro de Educación de ese entonces, Jaime Saavedra Chanduví, decide suspender abruptamente los procesos de acreditación masivos a nivel nacional y a la vez que se da inicio a la reorganización del SINEACE que posteriormente es reforzado en la Resolución Ministerial 269-2015. Por tal motivo, se establece que solo se culminen los procesos de acreditación de aquellas carreras, programas de universidades o institutos que se encuentren en la etapa de evaluación externa ante el SINEACE hasta el 8 de abril del mismo año. Por ello, cientos de instituciones educativas se quedan en la etapa de autoevaluación hasta nuevo aviso entre ellas el CETPRO “Juana Iris Cuadros Rivera”.

En tal sentido, teniendo en cuenta todo lo mencionado y la gran importancia que tiene la etapa de autoevaluación para la acreditación a la calidad educativa de las instituciones, esta tesis investiga el grado de relación existente entre la autoevaluación y la mejora de la calidad del servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera; motivo por el cual se plantea el siguiente problema general: ¿La etapa de autoevaluación se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?

Así también se formularon los problemas específicos:

- ¿La etapa de la autoevaluación se relaciona significativamente con los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?
- ¿La etapa de autoevaluación se relaciona significativamente con la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?

- ¿La etapa de autoevaluación se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?
- ¿La etapa de autoevaluación se relaciona significativamente con la seguridad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?
- ¿La etapa de autoevaluación se relaciona significativamente con la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?

El Objetivo general de la investigación es: determinar el grado de relación entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019.

Los objetivos específicos de la investigación son:

- Establecer el grado de relación entre la etapa de la autoevaluación y los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019
- Identificar el grado de relación entre la etapa de autoevaluación y la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019
- Determinar el grado de relación entre la etapa de autoevaluación y la capacidad de respuesta de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019
- Establecer el grado de relación entre la etapa de autoevaluación y la seguridad de

la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera –
Puente Piedra, 2019

- Identificar el grado de relación entre la etapa de autoevaluación y la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera –
Puente Piedra 2019

Esta investigación se justifica del siguiente modo: la calidad del servicio educativo cumple un rol preponderante en la formación de los estudiantes, sin embargo, para lograrlo es necesario una gestión educativa responsable y de mejora continua. En tal sentido, según mi experiencia como docente y acompañante pedagógica por más de 10 años, he observado que en las IE no se da importancia a la calidad del servicio educativo en su conjunto, sino solo a la calidad de la enseñanza o de los docentes. Calidad del servicio también es infraestructura, equipamiento, tramites documentarios, entre otros. Es entonces, donde se cree que la etapa de autoevaluación juega un rol importante como proceso de análisis y reflexión como parte de la acreditación de las instituciones educativas.

Asimismo, porque la educación técnico productiva en el Perú tiene poca investigación, difusión e información en cuanto a la acreditación de instituciones y relacionadas a la calidad de servicio educativo, también, por el deseo de conocer más a detalle el desarrollo y proceso de acreditación en la educación técnico productiva, así como sus indicadores, factores y dimensiones.

Por otro lado, al momento de Iniciar el proceso de autoevaluación educativa, la institución no se ve comprometida en continuar en un corto plazo con las demás etapas de la acreditación, sin embargo, se cree que al ejecutar correctamente la primera etapa ya tiene ganado un gran trecho del camino hacia la acreditación educativa. Es esto último lo que nos motiva a realizar la presente investigación, el de conocer y resaltar los beneficios y la importancia que tiene la etapa de autoevaluación en la acreditación educativa y por ende en la mejora en la calidad de servicio educativo brindado.

Es así que, con los resultados de esta investigación se logró saber a profundidad los aspectos más importantes sobre: autoevaluación en la acreditación y calidad de servicio educativo de una institución técnico productiva. A partir de ello, se comprende la relación y el grado de importancia de la etapa auto evaluativa junto a los esfuerzos que se realiza para la mejora de la calidad del servicio educativo en la institución objeto del presente estudio. Asimismo, los resultados estadísticos permiten proporcionar información actualizada a los líderes educativos de la institución sobre la percepción que tienen los estudiantes, docentes, personal administrativo y padres de familia sobre la calidad del servicio educativo brindado. Esta información, también, sirve para que en un corto plazo se tome las acciones de mejora tanto en los indicadores como en los estándares de calidad que han obtenido bajo porcentaje; a partir de esas mejoras la institución brinda una formación competitiva y obtiene una alta diferenciación con las demás instituciones de su rubro educativo.

En el presente trabajo de investigación se aplicaron dos cuestionarios de autoevaluación y calidad de servicio, cuyos resultados estadísticos fueron informados a la comunidad educativa, a partir de ello se espera que la institución tome las acciones que permitan cumplir los indicadores y alcanzar los estándares de autoevaluación con fines de acreditación de la especialidad.

Finalmente, las conclusiones, el proceso metodológico y los cuestionarios que se emplearon, servirán de apoyo modelo para otras instituciones educativas que desean acreditarse, así como para el desarrollo de futuras investigaciones.

La investigación se realizó en las instalaciones de la especialidad de Confección Industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, ubicada en calle Leoncio Prado s/n esq. con avenida La Victoria en el distrito de Puente Piedra.

La investigación presentó las siguientes limitaciones:

No se encontró con facilidad una institución educativa al cual aplicar la investigación. Según la página del Sineace, en el Perú hay un total de 68 Centros de Educación Técnica Productiva (CETPRO) que atraviesan el proceso de autoevaluación

para acceder a la acreditación de calidad; sin embargo, dos de ellos se ubican en la región Arequipa, 1 en Cajamarca. En la región Callao hay 11 instituciones, 7 en La Libertad, 42 en Lima, en Piura 4 y en Ica 1. Asimismo, se cuenta con solo 1 antecedente de acreditaciones de CETPROS que logro acreditar una opción ocupacional, es la institución de la Marina de Guerra del Perú Marinero Pedro Pablo Unánue Carrillo del Callao, se halla más experiencias en acreditaciones de carreras universitarias.

Otra limitación en la presente investigación, es la poca facilidad para observar y analizar de manera física los documentos pertinentes a la etapa de autoevaluación del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera, porque dichos archivos según comentaron los personales directivos están guardados en diferentes lugares; sin embargo, la información que se ha conseguido es de manera oral, virtual o través de conversaciones y entrevistas realizadas a los líderes educativos de la institución.

Por otro lado, no se contó con instrumentos validados de las variables de estudio: autoevaluación y calidad del servicio educativo, por el cual se tuvo que elaborar uno y a su vez evaluar la validez y confiabilidad de dicho instrumento. Asimismo, los instrumentos de autoevaluación de la educación técnica o productiva y el de calidad de servicio fueron adaptados al contexto educativo del contexto.

En cuanto a la viabilidad de la investigación y el alcance de los resultados, esta tesis es elaborada con rigurosidad, puesto que las variables que se estudian son verificadas en una realidad existente; permitiendo así proponer algunas alternativas de mejora continua en el servicio educativo que brinda la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera.

Por ello, este estudio fue viable debido a que la investigadora cuenta con los recursos necesarios; es decir, materiales, espacios y humanos. A su vez, se tiene el permiso del CETPRO para la recopilación de los datos y la aplicación de los cuestionarios.

La investigación aborda el enfoque cuantitativo, que sigue el diseño no experimental, de nivel correlacional y se trabaja con una muestra probabilística de 225 participantes.

En el capítulo I, se detallan estudios previos, marco teórico donde se describe los temas más importantes relacionados con los objetos de estudio; así como la definición de términos básicos.

En el capítulo II, se encuentran las hipótesis de la investigación, tanto la hipótesis general como las específicas, además, se operacionaliza las variables siguiendo el método hipotético deductivo.

El capítulo III, especifica el diseño metodológico que se emplea, la visualización del contexto poblacional, así como el diseño muestral, también, incluye la recopilación de los datos a través de encuestas, su procesamiento estadístico y por último los aspectos éticos.

Se da a destacar que en esta investigación se respeta la propiedad intelectual en todo el trabajo de investigación, se hace uso de citas y referencias en su contenido; y se aplica el manual de referencias APA.

El Capítulo IV, detalla los resultados de la investigación, que se presentan en tablas y figuras que permiten visualizar de manera didáctica el análisis de las dimensiones de cada una de las variables. De igual manera, se observa los procedimientos estadísticos que se emplean para contrastar las hipótesis de investigación.

El capítulo V, desarrolla la discusión que permite comparar los principales resultados del CETPRO con los antecedentes de investigación en el marco nacional e internacional.

Culminando esta tesis se elabora las conclusiones y recomendaciones, las cuales sirven de orientación para el desarrollo de nuevos estudios.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes que se emplean en el presente trabajo de investigación son seleccionados minuciosamente, ya que abordan los mismos temas a tratar y aplican métodos parecidos al estudio. Se hallan diez tesis que muestran asociación con la

Autoevaluación y Calidad de servicio educativo, cuyo fin es el de conocer los marcos metodológicos y la pertinencia propuesta para el caso de estudio.

Antecedentes nacionales

El autor Torres (2014), en su investigación de título: “Autoevaluación de la Gestión Educativa y Calidad del Aprendizaje según el Modelo IPEBA en Estudiantes de la Opción Ocupacional Textil y Confecciones del CETPRO Promae Comas, UGEL N° 04”. Este empleó la metodología: diseño no experimental, de nivel descriptivo–correlacional, y corte transeccional, con una muestra no probabilística de 195 participantes por estratos conformados por 150 alumnos, 32 egresados, 7 trabajadores y seis profesores a quienes se les aplica una encuesta, en donde se recabaron los datos y se analizaron las notas de los registros oficiales. La principal conclusión a la que ha llegado el autor fue, que se evidenció relaciones moderadas y significativas en cuanto al análisis de correlación. La más resaltante entre la autoevaluación y la mejora continua ($r = 0.561$; $p\text{-valor} = 0.001$).

Arroyo (2014) en su investigación titulada “Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo”, tuvo como objetivo describir el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo. El método que utilizó fue el descriptivo y con diseño descriptivo - comparativo, la muestra estuvo conformada por 150 docentes de educación secundaria de las instituciones seleccionadas para el estudio. Para recabar los datos usó el cuestionario, para el análisis de datos usó la estadística descriptiva e inferencial. Las conclusiones que llegó el autor son las siguientes: La autoevaluación de la calidad de la gestión educativa de los docentes de las instituciones educativas de educación secundaria del distrito de Huancayo se encuentra en poco avance, así también, el uso de la información se encuentra en

inicio, la dirección institucional en poco avance , por su lado , el soporte al desempeño docente, el trabajo continuo con las familias y la comunidad así como la infraestructura y recursos para el aprendizaje ya fueron logrados.

Mori (2016), en su tesis de título “Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174. Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016”. La metodología adoptada estuvo bajo el marco hipotético deductivo. Se describieron los hechos a través de la estadística descriptiva y para contrastar las hipótesis se utilizó el análisis del coeficiente de Pearson. Se empleó una muestra conformada por catorce profesores de la institución educativa, se les aplicó una encuesta y un cuestionario estructurado como instrumentos para la recopilación de datos. El estudio permitió concluir que existe una relación significativa (Pearson = 0762). Además, los valores descriptivos son 51.8% en cuanto a la calidad de servicio, 29% en cuanto a la gestión institucional (bueno y regular), respectivamente. Finalmente, el 21% indica resultados desfavorables.

Sotelo (2017), en su tesis titulada “Los procesos de autoevaluación y la calidad de egresados de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”. Tuvo como propósito principal el de establecer el grado de relación existente entre los procesos de autoevaluación y la calidad de egresados. El diseño que empleó fue el descriptivo correlacional de corte transversal o transeccional. Se ha recopilado los datos de 21 egresados, a través de una encuesta; utilizó como instrumentos el cuestionario de preguntas y la ficha de análisis documental. Concluyó que los procesos de autoevaluación muestran una correlación positiva significativa con la calidad de egresados en un nivel de confianza del 95%.

Cueva (2017 en su investigación titulada: “Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de

las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016”, tuvo como objetivo determinar las diferencias de la Calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas de Chosica. El método usado es el hipotético y el tipo de estudio está dentro del enfoque cuantitativo. El diseño es el no experimental transversal comparativo. La población es de 250 estudiantes y la muestra 152. El instrumento para recolección de datos es la escala Servqual y la técnica fue la encuesta.

Antecedentes internacionales

Como parte de los antecedentes internacionales se revisan las siguientes investigaciones.

Giraldo (2018). En su investigación de título: "Currículo y gestión curricular en la Universidad de Antioquia: una mirada desde los procesos de autoevaluación en educación superior". Cuyo objetivo fue conocer los beneficios que tuvieron los procesos de autoevaluación en el currículo y en la gestión curricular de los programas de pregrado de la Universidad de Antioquia. La autora señala dentro de su estudio que el currículo y la gestión curricular tienen siempre una oportunidad de mejora lo cual garantiza la calidad educativa de los programas; siendo la autoevaluación y la acreditación un proceso clave para la calidad de la educación superior. En cuanto a la metodología utilizada se optó por la observación, revisión documental y entrevistas semiestructuradas y cuestionario de preguntas, a una población compuesta por todos los docentes y directivos de los programas de pregrado; tuvo una muestra de 100 docentes 50 directivos. Los resultados mostraron que, si bien los procesos de autoevaluación contribuyen en la calidad y reformulación del currículo de los programas académicos es necesario establecer

una cultura de autoevaluación significativa y de mejora continua que beneficie a la calidad educativa de cada programa y que resulte en la formación integral del estudiante.

Tapia (2019). En su investigación de título: "La gestión operativa pública como elemento clave en la calidad del servicio educativo de los institutos tecnológicos superiores públicos de Tungurahua". Cuyo objetivo fue: Evaluar la calidad del servicio educativo de los institutos técnicos y tecnológicos de la provincia de Tungurahua mediante la percepción de los estudiantes para proponer un modelo de gestión de desempeño y determinar la relación entre la gestión operativa pública y la calidad del servicio educativo. En cuanto a la metodología utilizada se optó por encuestas, entrevistas y la escala de Likert, a una población compuesta por todos los estudiantes de los institutos técnicos y tecnológicos de la provincia de Tungurahua a una muestra de 2867 estudiantes. Uno de los principales resultados fue que la gestión operativa pública está directamente relacionada con la calidad del servicio educativo, porque la ausencia de una adecuada gestión por parte de las autoridades de cada uno de los establecimientos educativos se ve reflejado en los resultados; debido a que un buen porcentaje de los estudiantes encuestados esperan más del servicio que comúnmente reciben.

Hernández (2019). En su investigación de título: Estrategias para la articulación entre la cultura de la evaluación y la gestión directiva y académica con los procesos de autoevaluación y acreditación de los programas curriculares de pregrado de la facultad de administración de la universidad nacional de Colombia sede Manizales. Cuyo objetivo fue proponer estrategias orientadas a la articulación de la cultura de la evaluación y la gestión directiva y académica con los procesos de autoevaluación y acreditación de los programas curriculares de pregrado de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. El autor hace referencia a la importancia que tiene el proceso de autoevaluación con fines de acreditación en las facultades, conceptualiza cada etapa, también, las áreas de la

gestión directiva y académica; pues ambas son de relevancia para tener éxito en el proceso y conseguir la mejora en la calidad del servicio educativo de la facultad de administración. En cuanto a la metodología utilizada se optó por las encuestas a la comunidad universitaria y cuestionario de preguntas, a una población compuesta por profesores, estudiantes y egresados de la facultad de administración. Una muestra de 279 estudiantes, 60 egresados, 22 docentes. Los resultados mostraron que el estudio hace referencia a que las prácticas adelantadas y las experiencias obtenidas durante el desarrollo del proceso de evaluación han permitido mantener la acreditación de los programas curriculares. Asimismo, permitió tener un referente que justifiquen la formulación de los proyectos de inversión para la mejora continua.

Morales (2019). En su investigación de título: Calidad en el servicio de los sistemas de telecomunicaciones en los espacios educativos del estado de Michoacán. Cuyo objetivo fue evaluar los servicios de los sistemas de telecomunicaciones del estado de Michoacán a fin de conocer las dificultades y necesidades de los espacios educativos para promover alternativas para su mejoramiento en beneficio de los trabajadores y de la organización. La autora hace referencia al estudio de las teorías de la administración como una forma de encontrar soluciones a diversas situaciones, por lo que también se toma en cuenta a las dimensiones globales, modelos de calidad y principios de calidad de servicio. Los cuales ambos son indispensables en la calidad y el mejoramiento del trabajo de la organización. En cuanto a la metodología utilizada se optó por la observación cuantitativa, escala, cuestionario de preguntas, a una población compuesta por todos los centros educativos de estado de Michoacán de los niveles de preescolar, media superior y superior y una muestra de 6818 centros educativos. Los resultados mostraron que existe una diferencia muy marcada en materia de servicios de telecomunicaciones entre áreas rurales y urbanas y esto impacta en el desarrollo y desempeño académico de los estudiantes en las escuelas de Michoacán

García y Monzonís (2022). En su investigación de título: La diana de autoevaluación como herramienta educativa para promover la calidad docente en maestros/as de Educación Física. Cuyo objetivo fue crear una diana de autoevaluación para docentes de Educación Física, como herramienta que contribuya a la mejora de la propia práctica docente. Los autores señalaron dentro de su estudio que una herramienta fundamental que garantiza la calidad educativa es la autoevaluación, pues esta es concebida como un factor relevante para la determinación del cumplimiento de objetivos. En cuanto a la metodología utilizada se optó por la observación, rúbricas y escalas de valoración, a una población compuesta por todos los docentes de la institución educativa y una muestra de 100 docentes. Los resultados mostraron que una de las principales conclusiones del estudio fue que la autoevaluación permitió promover el desarrollo de competencias necesarias a los estudiantes, por lo tanto, la herramienta utilizada fue soportada con bases teóricas consistentes, con un alcance superior a 60%

1.2 Bases teóricas

Con la finalidad de respaldar el presente trabajo de investigación, se incorpora a este marco información bibliográfica nacional e internacional sobre los objetos de estudio: autoevaluación en la acreditación y la calidad de servicio educativo:

1.2.1 La Autoevaluación

Definición de autoevaluación

Ipeba (2013), señala que la autoevaluación es un proceso que permite reflexionar sobre la gestión educativa que realiza la institución, ya sea para facilitar o dificultar las tareas que realizan los estudiantes para alcanzar el perfil de egreso que se requiere en función a la ocupación o especialidad.

La autoevaluación mediante la reflexión y análisis de la gestión educativa busca identificar las dificultades u oportunidades de mejora del programa, carrera, especialidad u opción ocupacional; con la finalidad de idear y planificar las soluciones más viables para superarlas en un corto tiempo. Por lo tanto, la autoevaluación propiamente dicha no evalúa cómo se desempeñan los docentes, los estudiantes y directivos, sino que, mediante la evaluación a partir de referentes o estándares de calidad pueden medir y comparar la gestión institucional. Todo ello a fin de determinar si la especialidad u opción ocupacional está realizando una gestión educativa de calidad.

Objetivos

Ipeba (2013) menciona cuatro objetivos trascendentales:

- Identificar la gestión educativa de la especialidad u opción ocupacional.
- Elaborar un plan de mejora que oriente a la especialidad u opción ocupacional.
- Implementar mejoras y realizar su seguimiento y monitoreo.
- Adquirir experiencia y aprendizaje institucional, así como consolidar las buenas prácticas de gestión identificadas. (p.9)

Entre los cuatro objetivos de la autoevaluación, uno de los principales es la reflexión y análisis de la gestión institucional para identificar oportunidades, mejorarlas y levantarlas en un corto plazo. Este proceso permite saber qué estándares de calidad necesitan mayor atención y esfuerzo por parte de la especialidad u opción ocupacional, lo cual se ve plasmado en un plan de mejora consistente al momento de planificar estrategias y actividades que permiten levantar los indicadores de un determinado estándar de calidad.

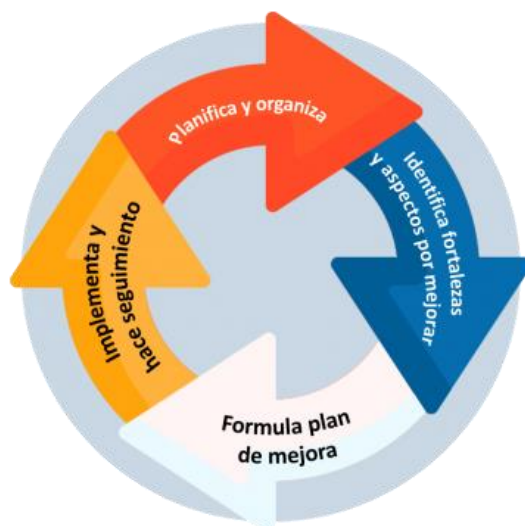
Beneficios

Son muchos los beneficios que el proceso de autoevaluación brinda a la institución, carrera, especialidad u opción ocupacional. Ipeba (2013) hace referencia a los siguientes beneficios: ayuda a que se tome las riendas y la responsabilidad de mejora de su gestión y servicio educativo que se ofrece a la sociedad. Brinda la oportunidad de identificar, conocer y comprender donde se encuentran los aspectos positivos (fortalezas) y los de mejora (debilidades) en la especialidad u ocupación, a partir de ello, se plantea metas claras, se orienta esfuerzos, se implementa estrategias y actividades para su mejora.

Por medio de la autoevaluación, la institución educativa aprende a mirarse a sí misma de manera reflexiva, objetiva, sin pretexto y en equipo a fin de mejorar el servicio educativo que brinda. Y muy aparte si logra o no la acreditación ya se convierte en una herramienta de autorregulación institucional. Es así que, desde la autoevaluación, la institución comprende la importancia de plantearse metas e indicadores de calidad que guíen y orienten la gestión y así evitar caer en la rutina o improvisación, generando así una gestión innovadora y proactiva.

Finalmente, se entiende que la autoevaluación promueve eficazmente el trabajo en equipo y la unión de la comunidad educativa a fin de lograr metas comunes que lleven a la mejora de la calidad del servicio educativo brindado.

Figura 1:
Plan de mejora



Nota: (Recopilado de la página de SINEACE)

Primeras experiencias de autoevaluación en CETPRO con el modelo del SINEACE.

Según Sineace (2016), desde el 2011, el SINEACE – IPEBA, dio por iniciada la puesta en marcha de la autoevaluación para acreditar la educación básica y la técnica productiva. Con tal fin diseñan una estrategia para difundir y sensibilizar a las instituciones educativas, motivando así el inicio del proceso. Asimismo, se ve la importancia de identificar los requerimientos y alcances de las instancias educativas correspondientes a fin de poder articular esfuerzos con socios estratégicos que permitan dirigir y brindar soporte a las entidades que lo necesiten.

Desde el año 2011 el SINEACE –IPEBA, ya cuenta con una matriz que evalúa la calidad de las instituciones técnicas productivas y cuya utilidad es de suma importancia, pues se convierte en la guía para que las instituciones logren su proceso de acreditación, cabe resaltar que en el año 2012 se empieza a incrementar la demanda por este tipo de oferta educativa.

Por consiguiente, las instituciones tanto de la básica como de los CETPROS pueden iniciar su proceso de autoevaluación con miras a acreditarse, siguiendo aquellos estándares aprobados por el IPEBA.

Es así que en el Callao se inician los procesos de autoevaluación, extendiéndose después a las regiones como: Arequipa y La Libertad, sin embargo, para dirigir estos procesos es necesario conocer e iniciar con información confiable, por tal motivo se han realizado algunos estudios que complementan los datos requeridos. Según Sineace (2016), entre los estudios realizados se destaca los siguientes:

1. Solicitudes de trabajo laboral en el Callao, cuyo objetivo principal era conocer los puestos laborales con mayor demanda de trabajo en diversos sectores de la región de carácter productivo. Esta investigación fue relevante, ya que permitió conocer la demanda por ocupaciones. Por otro lado, se advierte que se han aplicado encuestas a 30 empresas y que las competencias que ellos solicitan en sus colaboradores son los de realizar trabajos en equipo y tener capacidad de solución de problemas.
2. Oferta educativa de los CETPROS del Callao. El objetivo fue identificar, mapear y calificar la dinámica de las ofertas formativas que brindaban los CETPROS públicos y privados de la región. Este estudio permitió no solo conocer las ofertas formativas, especialidades y opciones ocupacionales, sino que también vislumbra el interés por matricularse, certificarse, titularse y hacer seguimiento a sus egresados.
3. Ya con la base de los estudios se estableció una guía que permitió a los demás Centros a seguir los procesos de autoevaluación, de acuerdo con los siguientes pasos:
 1. Coordinar con las regiones.
 2. Formar docentes especialistas a nivel región.
 3. Formar directores y comités de evaluación.

4. Inicio de autoevaluación. (p.162,163)

En tal sentido, como resultado de generar acciones de sensibilización y difusión diez CETPROS públicos de la región solicitan iniciar la autoevaluación. El avance del proceso de autoevaluación en estos CETPROS fue muy diverso, para ello el SINEACE –IPEBA se encargó de realizar actividades de acompañamiento y monitoreo a fin de recabar información importante y a tiempo con respecto a las dificultades presentadas en el proceso y así proponer soluciones que puedan permitir el enriquecimiento de experiencias y el ajuste de las herramientas a sus contextos. Para ello, SINEACE –IPEBA se basó en el empleo de estrategias que propicien alternativas de solución, finalmente, luego de ejecutar la experimentación en el Callao, se realizó la intervención en Arequipa y La Libertad.

Acreditación a la Calidad de la Gestión Educativa en CETPRO

A partir de todos los estudios realizados y la información recopilada, en el 2011 IPEBA se realiza un modelo de acreditación y lo entregan a la sociedad en general. El cual fue aplicado por un tiempo, sin embargo, actualmente se ha hecho un alto y se encuentra en proceso de reconstrucción con el fin de recopilar las recomendaciones brindadas, así como, potenciar y enriquecer las propuestas iniciales de las experiencias de evaluación y acreditación. El nuevo modelo de acreditación para los CETPRO es elaborado por el SINEACE y está alineado a la normativa vigente del Ministerio de Educación, así lo indica Sineace en su página institucional.

Asimismo, cabe resaltar que en el proceso de acreditación de la Calidad se hace uso de diversos documentos técnicos, los cuales orientan a

la misma, siendo una de ellas, la matriz de evaluación de la gestión institucional.

Matriz de evaluación

Es necesario iniciar comentando que el Instituto Peruano de Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Básica IPEBA, establece una matriz de autoevaluación similar al de la educación básica, el cual ha sido un buen referente.

Sin embargo, a pesar de las buenas experiencias del uso de la matriz de autoevaluación para la acreditación de los Cetpros y de su particularidad en la misma, la matriz solo se ajusta a la acreditación de una especialidad u opción ocupacional, dejando de lado la gestión de todo el cetpro.

Se sabe también que la Educación Técnico-productiva es particular y compleja, y que responde de manera diferente a una estructura del sistema educativo de formación profesional.

Por ello, la calidad educativa de los cetpros debe apuntar a dirigir recursos, procesos y decisiones que respondan a las necesidades de las opciones ocupacionales y actividades económicas del sector productivo, para que éstas garanticen un notable engranaje de la oferta educativa con la demanda existente en los campos ocupacionales.

Según Ipeba (2011) debido a la particularidad de la formación técnica, para la elaboración de su matriz de evaluación se ha recibido el apoyo de diversos sectores empresariales, así como de la autoridad del sector educacional a nivel regional y nacional, donde se incluyen a: especialistas del sector de agricultura, producción, trabajo y agencias de cooperación internacional. El propósito del apoyo en conjunto era el de unir y compartir experiencias que permitan generar rigurosidad en la formación técnica, tanto

regional como local; para así responder a la necesidad de competitividad y crecimiento personal de los ciudadanos peruanos.

Bases conceptuales de la matriz de evaluación

Según Ipeba (2011, pp. 15-20) menciona que la matriz de evaluación basa su accionar en cinco bases conceptuales que son las siguientes:

Equidad y diversidad.

En la actualidad, la inclusión en una sociedad es de suma importancia, pues no se logra el desarrollo económico sostenible sin la existencia de la inclusión social (incluir a todos).

Formar profesionales debe ser considerado como una oportunidad esencial que cierra espacios y reduce las brechas de desigualdad existentes. Por ello, la educación técnica productiva debe cubrir las expectativas de los estudiantes y responder a las necesidades de los sectores productivos de cada región o ciudad.

Es entonces, que la matriz se fundamenta en el contexto país, generándose a partir del potencial del territorio, la biodiversidad, el avance tecnológico y los ecosistemas. Los cuales cuentan con características propias y un gran potencial productivo y humano, gente que día a día trabaja, emprende con ingenio y creatividad.

Por consiguiente, la matriz de evaluación permite orientar la gestión de la institución, propiciando la mejora continua en el proceso de articulación que se da entre la equidad y la calidad, teniendo como base la diversidad.

Articulación entre la oferta de formación, demanda de trabajo y competitividad.

Esta base es el eje de desarrollo, productividad, crecimiento y competitividad. Con el pasar de los años la relación entre la oferta laboral y la productividad ha cambiado y está acompañada de nuevas exigencias y necesidades, también, es necesario notar las deficiencias de la oferta educativa, y la falta de oportunidades laborales en el sector productivo del país.

Enfoque de competencias.

La calidad en la formación profesional debe estar basada en el desarrollo de competencias que ayuden a reducir los niveles de inequidad y desigualdad en la sociedad, que permita obtener una educación de calidad y otorgar a los egresados un mejor desenvolvimiento con miras al éxito; tanto en lo profesional como a lo largo de su vida.

Asimismo, se busca que, durante el tiempo de formación, el estudiante desarrolle habilidades y capacidades que generen adecuadas competencias para el desarrollo de trabajos menos complejos, y que posteriormente los estudiantes asuman labores más complejas en actividades altamente especializadas.

Multisectorialidad.

La educación técnico-productiva necesariamente demanda un trabajo multisectorial que dé soporte y crecimiento al sector productivo básico y que coadyuve al desarrollo sostenible del país.

Para ello, la matriz de evaluación permite recabar las tendencias y necesidades que han sido consolidadas en ofertas educativas atractivas en el mercado laboral, ya que a través de consultorías se ha reconocido las demandas del sector. Este accionar permite que se implemente mecanismos

que garanticen la calidad educativa de los CETPROS a partir de las demandas laborales.

Aprendizaje a lo largo de la vida.

Se espera que lo que se enseña en los Centros de formación técnica no solo se ciña en profesionalizar al estudiante en aspectos especializados, sino que pueda servirle para enfrentar con éxito las diversas situaciones laborales y educativas a lo largo de la vida. Además, brinde a los estudiantes medios y formas de aprendizaje permanente que les faculte adaptarse a los cambios tecnológicos y/o organización del trabajo.

Por ello, la matriz permite evaluar la capacidad del CETPRO para desarrollar competencias en sus estudiantes y otras capacidades que complementen y les faciliten continuar con su desarrollo formativo, así como la obtención de un trabajo digno y por consiguiente lograr una mejor calidad de vida.

Metodología de la matriz de evaluación

Ipeba (2011, pp.27-33) menciona que la matriz de evaluación encargada de evaluar la calidad y acreditar los procesos de una buena gestión, está conformada por: factores, estándares e indicadores.

Los cuales se detallan a que a continuación:

Factores: son las áreas en las que repercute la calidad de gestión en función a las ocupaciones o especialidades que generan un impacto en la calidad y mejoran la pertinencia de la oferta educativa en manera especializada; cada factor cuenta con estándares e indicadores de calidad.

Estándares: son los criterios y expectativas de calidad de la gestión educativa esperada, la cual responde a la realidad nacional en concordancia con las tendencias internacionales.

Indicadores: son las acciones para observar, pues permiten medir el cumplimiento de los estándares detallados en la matriz de evaluación. (Ver tabla 32).

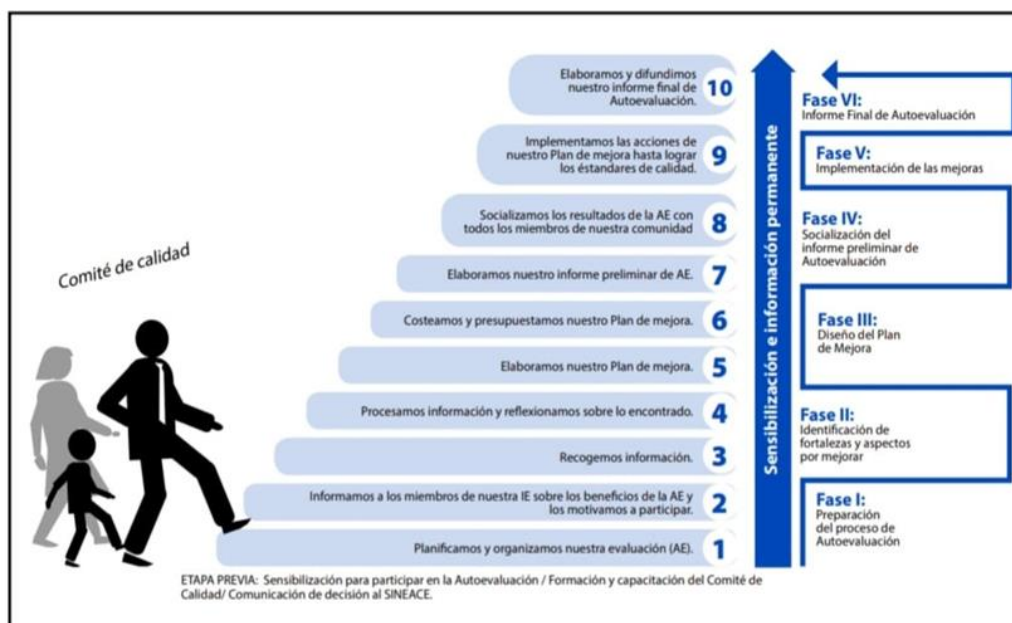
Finalmente, la matriz para la acreditación de la calidad es adaptable y orientadora, porque permite a este tipo de instituciones conocer sobre aquello que carecen o cuentan, además, les da la oportunidad de gestionar adecuadamente la educación mejorando así de manera continua la oferta educativa.

Metodología para desarrollar la autoevaluación de la gestión educativa

Es preciso indicar que, durante el proceso de autoevaluación, los comités de calidad son los encargados de guiar y generar una movilización de la comunidad académica. El recorrido del proceso de autoevaluación es largo, pero ha de traer muchos beneficios a la institución educativa. Por consiguiente, para desarrollar la autoevaluación de la gestión educativa ante la especialidad u opción laboral se debe seguir 6 fases, los cuales a su vez cuentan con 10 pasos interrelacionados.

Tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Figura 2:
*Pasos y fases del proceso de autoevaluación con fines de acreditación -
"Acreditación en educación básica y técnico-productiva"*



Fases de la autoevaluación

Sineace (2016), menciona fases y pasos que debe seguir el proceso de autoevaluación, los cuales son detallados a continuación:

Fase 1: Preparación del proceso de Autoevaluación.

Se genera con el propósito de que la especialidad u opción ocupacional se prepare en cuanto a planificación de actividades que propicien climas adecuados mientras dure el proceso de autoevaluación.

Esta fase comprende 2 pasos importantes:

Paso 1: Planificamos y organizamos nuestra evaluación.

Para planificar y organizar la autoevaluación, es necesario conformar el comité de calidad, que es el equipo que se encarga de organizar y guiar el proceso. Después, se debe capacitar en cuanto al uso de la matriz de evaluación, cuyo uso sirve de guía para elaborar los planes de trabajo que permitan direccionar las acciones futuras que han de ser programadas para su ejecución, de tal modo, se pueda realizar el seguimiento y cumplimiento de los plazos establecidos.

Paso 2: Informamos a los miembros de nuestra IE sobre los beneficios de la AE y los motivamos a participar. El comité de calidad da a conocer los beneficios de la autoevaluación con el fin de motivar la participación y compromiso de cada miembro de la Institución Educativa. En este paso se brinda información detallada a la comunidad académica (estudiantes, egresados, administrativos, docentes y padres de familia), sobre los beneficios y cómo es el desarrollo del proceso de autoevaluación para acreditar la opción ocupacional o especialidad.

Fase 2: Identificación de fortalezas y aspectos de mejora.

En esta fase se identifica las principales fortalezas y los principales aspectos por mejorar de la institución, pues tiene como finalidad la mejora de las opciones ocupacionales de las especialidades en referencia a cada factor, indicadores y estándares de la matriz de evaluación.

Esta fase comprende 2 pasos importantes:

Paso 3: Recogemos información.

Se recaba información de suma importancia que permita a la comunidad académica saber la actual situación institucional y verificar el cumplimiento de cada uno de los estándares e indicadores de los factores. Para ello, se utiliza diversos instrumentos de recolección, entre ellos: encuestas, fichas estadísticas y fichas de análisis documental de carácter técnico pedagógico para las opciones ocupacionales.

Paso 4: Se procesa la información y reflexiona sobre lo encontrado. Luego, de recopilar la información se debe planificar la manera de cómo se da respuesta a cada uno de los instrumentos de recopilación de datos. En primer lugar, se debe organizar los datos para tener un mejor panorama de los principales hallazgos que se obtienen en cada uno de los indicadores, en segundo lugar, se tiene conocimiento real sobre el nivel en que se encuentra

la institución. Se culmina, con la calificación de los indicadores que respondan a la demostración de los niveles de alcance, pudiendo encontrarse en: Inicio (Valoración 1), Proceso (Valoración 2), Avance significativo (Valoración 3) y finalmente Logrado (Valoración 4).

Fase 3: Diseño del Plan de mejora.

Luego, de ejecutar las dos fases anteriores y determinar cómo se encuentra la gestión de la institución y el nivel en el que están, se estima por conveniente tomar decisiones acertadas en pro de la mejora de aquellos indicadores y estándares que no alcanzan un nivel óptimo. Para ello, se debe partir de un análisis que anteponga aquellos aspectos prioritarios de manera inicial, luego, se coordina las actividades que realicen las mejoras y paralelamente se debe propiciar el compromiso y apoyo de toda la comunidad académica.

Esta fase comprende 2 pasos importantes:

Paso 5: Elaboramos nuestro Plan de Mejora

Primero, se debe dar prioridad a las mejoras de aquellos estándares e indicadores que son indispensables y están a un paso de ser logrados, luego, determinar cuáles son los que están menos desarrollados y son importantes para mejorar en la especialidad, asimismo, identificar las causas y posibles soluciones. Es importante que se trace metas alcanzables en las cuales se centren los esfuerzos del equipo. Finalmente, se elabora el plan de mejora, éste debe indicar los resultados que se espera alcanzar en 1 o 2 años o según lo considere el comité de calidad, así también, indicar los nombres de aquellos responsables de las actividades que van a cumplir los objetivos en el tiempo planeado; los cuales deben de emplear de manera efectiva aquellos los recursos brindados.

Paso 6: Costeamos y presupuestamos el Plan de Mejora.

En este paso, se calcula el costo e inversión de los recursos que se necesitan para la implementación y ejecución de las acciones del plan de mejora de la gestión educativa de la especialidad u opción ocupacional.

Fase 4: Socialización del Informe preliminar.

En esta fase es muy importante que se informe a la comunidad académica sobre los resultados producto de la autoevaluación. Es un momento importante para sensibilizar y comprometer el apoyo de todos. Esta fase comprende 2 pasos importantes:

Paso 7: Elaboramos nuestro informe preliminar de autoevaluación.

El informe preliminar es elaborado por el comité de calidad y tiene como finalidad entregar un documento con los resultados más relevantes de la autoevaluación.

Paso 8: Socializamos los resultados con los miembros de la comunidad educativa (directivos, estudiantes, docentes y padres de familia)

Este es el momento oportuno de compartir los resultados de la autoevaluación institucional, así como, para agradecer a la comunidad educativa y seguir motivando su compromiso y colaboración.

Fase 5: Implementación de las mejoras.

En esta fase se pone en marcha todas las medidas y acciones planificadas en el plan de mejora, a fin de elevar el nivel de logro de los estándares e indicadores de evaluación de la especialidad u opción ocupacional.

Paso 9: Implementación de acciones del plan de mejora.

El comité de calidad es el encargado de conducir la implementación, así como de realizar el seguimiento de las acciones. Es necesario

mencionar que la implementación no tiene un tiempo determinado, ya que puede durar entre seis meses a un año y esto va a depender de las características propias de cada institución, la especialidad u oferta ocupacional; así como, del tiempo y dedicación que se le brinde y del apoyo de los miembros de la comunidad educativa.

Fase 6: Informe final de Autoevaluación.

En esta fase se integra toda la información obtenida en el proceso de autoevaluación, se da cuenta de los hallazgos, los planes de mejora y los productos de la autoevaluación.

Paso 10: Elaboramos y difundimos el informe final de autoevaluación.

Esta es la parte final del proceso de autoevaluación, en el cual se elabora el informe final por parte del comité de calidad, consolidando toda la información recopilada durante todo el proceso. Asimismo, se da cuenta del trabajo realizado, de los compromisos de mejora planificados y acordados, de las acciones de mejora propuestas, así como, de los resultados que responden a cada factor de evaluación y finalmente, de las lecciones aprendidas en todo el proceso.

1.2.1.1 La acreditación

Definición de acreditación

Sineace (s.f) en la página institucional menciona que la acreditación es el reconocimiento público otorgado por el Estado peruano a los programas académicos de instituciones educativas tanto estatales como privadas en función a su nivel alcanzado y en relación con el cumplimiento de estándares que son establecidos por SINEACE (párr. 2). Por consiguiente, en técnico productiva se entiende por acreditación, al reconocimiento público que da SINEACE, en merito a la mejora de la

calidad en la gestión institucional, área, programa, especialidad, opción ocupacional o carrera profesional, después, de haber cumplido con determinados estándares e indicadores de calidad. Cabe precisar, que la acreditación educativa es voluntaria y temporal con excepción de programas en estudio de ciencias de salud, derecho y educación. El tiempo máximo que se le otorga es de 6 años, después de este tiempo la institución debe pasar nuevamente por el proceso de autoevaluación, así como solicitar una vez más la evaluación externa.

En tal sentido, la acreditación cumple un papel auto regulador en un CETPRO, ya que permite a una especialidad u oficio a reflexionar de cómo debe estar establecido el perfil del egresado, de tal modo que se pueda medir este desempeño con procedimientos e instrumentos de mejora.

Figura 3:
Proceso de mejora continua



Nota: (Recopilado de la página del Sineace)

Características de la acreditación

Según el brochure versión web 2020 del Sineace indica que el proceso de acreditación va acorde a las siguientes características:

- Es una herramienta de autorregulación de la oferta educacional que se sustenta en el proceso de autoevaluación.
- Si el programa de estudio o institución educativa logra plenamente los estándares, la acreditación es por 6 años.
- En caso que, algún estándar requiera de acompañamiento por parte del Sineace, la acreditación se otorga por 2 años.
- Garantiza que la educación recibida sea pertinente y que los estudiantes reciban un servicio educativo con alta calidad.
- Es voluntaria, a excepción de los programas de estudio de ciencias de la salud, educación y derecho.

Por consiguiente, la acreditación educativa asegura y avala que la educación que reciben los estudiantes peruanos sea la adecuada, acorde a sus necesidades e intereses y que los egresados del sistema educativo tengan las habilidades y competencias necesarias que les permite tener éxito en la sociedad; así como un buen desempeño profesional.

Propósitos de la acreditación en la ETP

La acreditación educativa es a todas luces una experiencia que ayuda a mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes de los CETPROS. Por ello, Ipeba (2011) considera los siguientes propósitos:

- a. Guiar a los CETPROS para dirigir sus procesos, decisiones y recursos con miras a la mejora continua de la calidad, así como, adecuar sus ofertas formativas a partir de las necesidades y requerimientos del sector productivo.

- b. Desarrollar las capacidades y potencialidades de los estudiantes con la finalidad de que puedan desempeñarse con éxito a nivel local y regional.
- c. Proporcionar información a los organismos del Estado y sociedad civil, ya que las decisiones que se tomen deben estar encaminadas a contestar las necesidades de los CETPROS, para que partir de ello, el estado brinde el apoyo que les permita el acceso y ofrecimiento de una formación técnico-productiva adecuada a las necesidades del sector, así como para asegurar que los estudiantes logren competitividad regional y local.

Beneficios de la acreditación

La acreditación educativa tiene una serie de beneficios; sin embargo, no solo trae beneficios a los estudiantes, padres de familia, sino también a la comunidad y a todo el país.

Los cuales se mencionan a continuación:

Para los estudiantes:

- Está demostrado que toda institución después de pasar por el proceso de evaluación institucional y obtener la acreditación a la calidad educativa, brinda una formación de calidad a sus estudiantes, por lo tanto, va a permitir que el discente se desenvuelva de manera exitosa en el campo laboral y en la sociedad.
- El ser estudiante o egresado de una institución, programa, carrera o especialidad acreditada le da mejores oportunidades para conseguir prácticas profesionales, así como ofertas laborales; porque le garantiza al empleador que el profesional al que va a contratar ha sido formado de manera competente.
- Le asegura al estudiante el estar formándose profesionalmente en una institución que siempre está en busca de la mejora institucional, ya que la

calidad educativa es una continua detección de áreas a mejorar con el fin de lograr la excelencia en la oferta educativa brindada.

- Les otorga la oportunidad de acceder a becas de estudio o programas de intercambio a nivel nacional.

Para la institución:

- Se obtiene mayor identificación y compromiso de la plana docente, permite que los maestros apoyen y valoren las actividades del comité de calidad de la carrera o programa a fin de impulsar cambios en el servicio educativo brindado.
- Permite un reconocimiento de la labor institucional ante la comunidad local y regional.
- Permite una actitud positiva en los estudiantes y así mostrar mayor compromiso e identificación con la institución dándole valor a la educación recibida.
- La acreditación a la calidad abre muchas puertas a la institución como a sus docentes, les permite obtener el ingreso a asociaciones, convenios educativos entre instituciones acreditadas, así como, becas y redes educativas internacionales.

Para los padres de familia:

- Permite que, entre tantas instituciones educativas, ellos puedan elegir una de manera rápida con tranquilidad, confianza y de manera conveniente.
- Les brinda la seguridad de que su esfuerzo y dinero está correctamente empleado y a su vez retribuido en una formación de calidad en sus hijos.

Para el país:

- Se responde al derecho universal, establecido en los tratados internacionales de derechos humanos, donde se establece el recibir una educación de calidad

que permita a los estudiantes peruanos tener equidad en cuanto a las oportunidades y educación para todos.

- Sirve para que los profesionales peruanos puedan desempeñarse en el ámbito laboral de una forma exitosa y así poder contribuir al desarrollo económico del país.
- Tener profesionales competentes que respondan y contribuyan a las necesidades de la sociedad y del país, así como, profesionales que se desenvuelvan con éxito en cualquier ámbito internacional.

En tal sentido, todos estos beneficios son de mucha importancia y estímulo para la comunidad educativa, por ello, es imprescindible el proceso de acreditación educativa en las instituciones; así como el de generar y promover una cultura de evaluación continua que permita la integración y participación de todos los actores educativos de la institución.

Procesos de acreditación de la educación básica regular y técnico productiva en el Perú

El proceso de acreditación cuenta con marcos legales que respaldan su veracidad. En tal sentido, Sineace (2016, pp. 41-43) hace referencia que dichos marcos legales son todas aquellas leyes que guían y apoyan el proceso de acreditación. Esas leyes se mencionan a continuación:

El Sineace está fundamentada en la Ley General de Educación N.º 2844 para responder a la necesidad y preocupación del sistema educativo peruano, a fin de garantizar una educación de calidad, así como una oportunidad para producir cambios en las personas e instituciones.

La ley N.º 28740, indica la importancia de su creación: “garantizar que la sociedad y las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan servicios de calidad” (Art.5º).

Así también, la ley del SINEACE, en un principio fija la creación de instituciones como IPEBA para orientar y garantizar que los procesos de certificación y acreditación han de ser totalmente independientes, imparciales y con idoneidad; así como el de determinar los estándares e indicadores de evaluación de la calidad con la finalidad de certificar a las instituciones públicas y privadas como modelos a seguir en cuanto a la prestación de niveles considerables de calidad educativa.

Es así que, IPEBA establece dos procesos para viabilizar la mejora de la calidad educativa en el contexto peruano, los cuales son: la autoevaluación de la gestión pedagógica, institucional, administrativa y la evaluación externa.

Los procesos antes señalados permiten que las instituciones se acrediten bajo el amparo de la Ley N° 28044, donde se define que una institución acreditada debe ser reconocida públicamente.

Para ello en el proceso de acreditación la institución se presenta voluntariamente y en ella se acredita: desde la gestión pedagógica, institucional, así como la parte administrativa (Art. 11°).

En tal sentido, se profundiza las normas establecidas en el reglamento de la Ley General de Educación, en donde se establece que es una obligación de las instituciones como SINEACE el de comunicar año tras año al Ministerio de Educación y a los Gobiernos regionales de aquellos efectos que trae consigo la autoevaluación institucional, la implementación de los planes de mejora y la entrega de informes de las acreditaciones otorgadas.

A su vez, el informe debe indicar los factores, estándares e indicadores de calidad que necesitan mejorar; de igual manera, se precisa coordinar con los Gobiernos regionales la puesta en marcha, la capacitación y acompañamiento de los procesos de autoevaluación de las instituciones educativas. Por lo cual, los Gobiernos regionales tienen que asumir el compromiso de coadyuvar e implementar los planes de mejora que permitan

acceder a la evaluación externa a las instituciones educativas a fines de acreditarse.

Finalmente, es necesario precisar que en el caso de la acreditación de la educación técnico productiva, por su particularidad y la naturaleza de su oferta formativa, las propuestas para la acreditación están sustentadas en aquellos lineamientos nacionales de Política de Formación Profesional del año 2006, que buscan implantar la necesidad de promocionar la instrucción de profesionales con alta calidad, que respondan adecuadamente a las necesidades ocupacionales a nivel regional y local ; con el propósito de alcanzar una vida de calidad.

Pasos para lograr la acreditación

En el Sineace el proceso de acreditación está constituido de manera organizada y metódica, para lo cual considera las siguientes etapas:

Etapas previas:

Esta etapa tiene que ver con el tiempo de informar, sensibilizar y motivar a la comunidad académica sobre el objetivo, los beneficios y las etapas para la acreditación.

Esta tarea la asume el director de la institución o un equipo designado para tal fin. Es fundamental convocar a la comunidad educativa para que de manera participativa tome la decisión de iniciar o no, la etapa de autoevaluación institucional.

Seguidamente, si la comunidad educativa decide iniciar la autoevaluación, se conforma un comité de calidad siendo el director el miembro principal para presidirla y sus integrantes son los responsables de dirigir los procesos. Los miembros del comité son elegidos por la comunidad académica, el comité ha de ser capacitado sobre cómo manejar la matriz de evaluación (estándares e indicadores).

Por último, se comunica por escrito al SINEACE la decisión de la Institución educativa y se registra.

Autoevaluación:

La autoevaluación, es la parte crucial del proceso de acreditación, es la etapa donde la institución educativa puede reflexionar en relación a su gestión, para esto se toma como base los resultados obtenidos en la matriz de evaluación y también apoyados en la guía que contiene los estándares e indicadores de calidad.

Luego, el director y el comité de calidad analizan e identifican las fortalezas y aspectos por mejorar en la institución, para después elaborar un plan de autoevaluación a fin de mejorar y alcanzar los estándares de calidad. Dicho plan de autoevaluación debe contener las áreas de mejora, las estrategias que se van a emplear, los recursos, responsables, el tiempo de ejecución y actividades.

La etapa de autoevaluación no tiene un tiempo determinado de ejecución, sin embargo, todo va a depender del esfuerzo y compromiso de la comunidad educativa en cumplir con el plan de mejora en un corto tiempo a fin de levantar los estándares de baja calificación.

Evaluación externa:

La evaluación externa la realiza una entidad evaluadora que es autorizada y supervisada por el Sineace, la cual es solicitada voluntariamente por la institución educativa después de enviar el informe de autoevaluación.

La entidad evaluadora externa revisa y analiza el informe de autoevaluación, para después dar una retroalimentación y recomendaciones al proceso realizado por la institución.

Posteriormente, la entidad evaluadora externa evalúa también a la institución tomando como base la matriz de evaluación, asimismo, deben contar con el informe respectivo sobre la visita de evaluación. Es preciso, señalar que esta etapa puede tomar un lapso de seis meses y la visita tiene una duración de 3 a 5 días.

La evaluación externa es muy importante, porque permite identificar las necesidades de la institución, en este caso del CETPRO, permite también que especialistas les brinden recomendaciones sobre sus buenas prácticas, sus fortalezas, así como el de asumir retos para mejorar la oferta de la formación en las especialidades evaluadas.

Finalmente, la entidad evaluadora externa emite un informe recomendando o no al SINEACE sobre su decisión de acreditación.

Acreditación:

Es la última etapa del proceso de acreditación, es el momento donde el SINEACE reconoce de manera pública y temporal a la Institución Educativa en función a la especialidad o especialidades en las que se presentan. La acreditación se da a partir de las conclusiones del informe de evaluación externa entregada por la entidad que evaluó. Cabe señalar que la acreditación que otorga el SINEACE es temporal, el tiempo varía y va en función del cumplimiento de los estándares.

Si la institución educativa, carrera, programa o especialidad logra en su totalidad los estándares de acreditación, ésta es por 6 años y en el caso que algún estándar requiera seguimiento por parte de SINEACE, se le otorga la acreditación por el periodo de 2 años.

Y una vez que haya finalizado el tiempo de acreditación, la institución puede presentarse a un re acreditación, donde debe pasar nuevamente por el proceso de autoevaluación y evaluación externa.

Enfoque del proceso de acreditación

Según SINEACE el sentido de calidad está siempre presente en toda la propuesta de acreditación del Perú, la cual incluye posturas conceptuales que son indicadas por la OREALC/UNESCO, tales conceptos son: relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

En tal sentido la Educación Técnico-Productiva atiende los conceptos mencionados, sin embargo, por su particularidad educativa está fundamentada en cuatro conceptos importantes los cuales son mencionados a continuación:

- Articulación entre oferta formativa, se refiere a la creación de puentes entre la demanda laboral y la competitividad, así como entre la formación y la inserción laboral de los estudiantes; porque es necesario establecer conexiones entre el sector productivo, las autoridades y los empresarios.
- Enfoque de competencias, busca que los estudiantes se formen bajo condiciones importantes de calidad, los cuales les permitan adquirir competencias que favorezcan su desenvolvimiento tanto en el ambiente laboral, social y de manera exitosa.
- Multisectorialidad, refiere a dar apoyo y estímulo a los sectores productivos mediante acciones articuladas y convergentes.
- Generar un aprendizaje a lo largo de toda la vida, se dirige a garantizar una formación y actualización constante en los estudiantes, proporcionándoles competencias básicas para enfrentar exitosamente diversas situaciones laborales.

Finalmente, los conceptos mencionados anteriormente permiten brindar a los estudiantes una educación significativa para la vida y de calidad, la cual esté acorde con las exigencias del mundo actual y les ofrezca llegar en condiciones óptimas al ambiente laboral.

1.2.2 Calidad del servicio educativo

Definición de calidad.

Definir calidad es a veces tedioso y complejo, ya que cada persona tiene una definición propia, por ello, existe una gran variedad de definiciones por parte de diversos de autores. Sin embargo, para entenderla mejor, se ha seleccionado algunas definiciones y puntos de vista de autores que se ajustan más al trabajo de investigación:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988) señalaron que calidad es aquello que distingue entre lo que las personas esperan y lo que perciben. De acuerdo con estos autores, calidad tiene relación entre las expectativas del cliente y lo que realmente se observa.

Por otro lado, Berry (1988) sostuvo que la calidad se asocia directamente con los servicios; es decir, que debe estar orientada a políticas nuevas, a la generación de tecnologías y la adaptación de infraestructuras. A su vez, la calidad en un servicio debe ser planificada con tiempo y no actuar de manera improvisada, ello va a permitir satisfacer las necesidades de los clientes.

Asimismo, Harrington (1990) señaló que la calidad tiene que ver con el cumplir o exceder las expectativas de los clientes y que los precios estén acordes al producto o servicio. Por ello, la expresión de calidad no debe ser sinónimo de grandes cantidades de dinero, sino de la conciencia de cumplir con la necesidad que se presente en todo servicio que se brinde a la sociedad y ello debe ser accesible a los diversos estratos sociales.

Por consiguiente, Crosby (1996) asevera que la calidad se percibe como aquella conformidad con las normas y los requisitos adecuados, la cual se mide por el esfuerzo de la no conformidad. Este concepto está más relacionado con la

idea de “cero defectos”, él sostiene que no hay ningún motivo o razón para cometer errores en ningún producto o servicio.

Deming (1988) menciona que el concepto de calidad es el nivel con el que se predice la confiabilidad uniforme a bajo costo y que debe estar ajustado a los requerimientos del mercado, es decir, la calidad es un concepto ajustado a la mejora continua, pues las personas cambian constantemente.

Es preciso mencionar que, la calidad no se mantiene en una sola línea, sino que está en constante cambio y mejora.

Es necesario que, en todo momento cumpla con las expectativas y satisfacción de las necesidades de los clientes.

Por último, según la norma ISO 9000 2005, la calidad se entiende como el conjunto de atributos que deben cumplir con los requerimientos del cliente.

Según los autores mencionados anteriormente sobre el concepto de calidad, se da la conclusión que existen elementos en común relacionados entre sí, tales como: expectativas, servicio, previsión, necesidades, bajo costo, normas requerimientos, requisitos y mejora continua.

Dichos elementos comunes se encuentran de manera explícita como de forma implícita en este concepto y si se relaciona la calidad a un servicio educativo y al ser éste un servicio que es trascendental para la vida e inherente a la formación de un ser humano; éste debe ser brindado lo más cercano a lo perfecto o estar siempre en mejora continua hacia la perfección.

Definición de Calidad en Educación

La educación o formación en una persona, es un proceso de enseñanza - aprendizaje que dura y transcurre durante toda su vida; pero es en los primeros años donde cobra mayor importancia y relevancia.

En tal sentido, para el Estado Peruano, tal como se indica en la Ley general de Educación 28044, en el artículo 3 (2003), señala que todos tienen

derecho a una educación y que es un requisito fundamental para las personas y la sociedad el recibir una formación integral y de calidad, por ello, es necesario priorizar la educación básica.

Asimismo, la responsabilidad en educación es contribuir y participar en el desarrollo de ésta. La educación es y debe ser siempre un derecho fundamental de todo peruano y ciudadano del mundo, siendo el estado quien tiene la obligación de asegurar y velar por una educación de calidad en la sociedad.

La Ley General de Educación 28044 en el artículo 13 (2003) define que la calidad educativa tiene que ver con la formación óptima de las personas, para ello debe obtener las herramientas adecuadas que les permita enfrentar diferentes retos.

Los estudiantes ejercen su ciudadanía al recibir un aprendizaje continuo que le sirva para toda la vida. Del mismo modo, la educación de calidad permite que el ciudadano se desenvuelva e iguale sus oportunidades en la sociedad, que logre el éxito y una vida digna. Por esta razón, las instituciones educativas deben adaptarse constantemente a los cambios del entorno y del mundo, así como el de reflexionar sobre la calidad del servicio educativo que están ofreciendo; dar respuestas a las demandas de los estudiantes y a la de las empresas que se ajustan a contextos reales y existentes.

En consecuencia, es importante entender que la calidad de la educación es algo que es mejorable día tras día.

Calidad de Servicio Educativo

Es un concepto que proviene de la definición de calidad. Para un mejor entendimiento se presenta algunas definiciones de servicio y calidad de servicio dadas por los siguientes autores:

Kotler (1997) menciona que, un servicio es una actividad que se ofrece, es decir, necesariamente es intangible, pues no es observable en su totalidad, ya que no se brinda un producto físico.

Por su lado, Gonzales (2004) manifiesta que el servicio viene a ser concebida como aquella prestación humana que sirve para satisfacer una necesidad individual o colectiva, sin la implicancia de la producción de bienes físicos.

Asimismo, los productos intangibles son considerados servicios, quiere decir que puede existir o no un producto en físico. En tal sentido, en educación, el servicio principal es la enseñanza, el cual tiene también servicios complementarios que son: la biblioteca, el laboratorio de cómputo, deporte, salud, nutrición, psicología entre otros.

En el proceso de realización de un servicio, el cliente juega un papel muy importante, ya que va a depender de cómo se le brinde u ofrece el servicio para éste regrese o no.

En relación con calidad de servicio, Oriana (2012), mencionó que se define como el cumplimiento de los requerimientos que satisfacen los deseos y las necesidades de los clientes vinculados a la contratación y uso del servicio, en otros términos, es cumplir con las expectativas de la clientela.

Del mismo modo, Lefcovich (2009) y Rojas (2009) concuerdan que la calidad de servicio está directamente relacionada con la satisfacción que experimenta el cliente, si se busca la calidad de servicio, se logra satisfacer al cliente, lo que a la larga da muchas utilidades.

Para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad de servicio se constituye por las características que generan valor, tomando en cuenta que cuando estos son productos tangibles se puede medir con facilidad a diferencia de los servicios intangibles, inseparables, heterogéneos y que no cuentan con caducidad.

Finalmente, la conclusión sobre calidad de servicio en educación está dirigida al cumplimiento del requerimiento, la satisfacción, deseos, expectativas y necesidades de los estudiantes como clientes; así como de los padres o apoderados.

El éxito en la calidad del servicio de las instituciones educativas se refleja en la medida que los clientes pueden percibir el cumplimiento de lo que se ofrece en la matrícula o al inicio de año.

Por ende, la calidad del servicio asegura la continuidad de los estudiantes; sin embargo, la complejidad de sus características no es fácil de ser medible, por ello, es importante una planificación anticipada y adecuada del servicio para que de esta manera se asegure la calidad.

Características del servicio educativo

Según Tamayo (2007), el proceso del servicio educativo muy aparte de tener sus particularidades en cada sociedad tiene características especiales que son importantes tenerlos presentes si queremos mejorar los resultados de la Educación. Los cuales se menciona a continuación:

- Los resultados al 100 % del servicio solo se observa a largo plazo; incluye allí el paso por la Educación Inicial, Básica, Superior o Técnico. Es al final de toda su formación en donde se puede observar qué tipo de servicio recibió el estudiante a lo largo de todos esos años de estudio y se podrá conocer qué tipo de persona o ciudadano se formó con el servicio educativo brindado.
- Es complejo establecer una política educativa debido a la constante rotación de las autoridades nacionales, así como la permanencia temporal de los profesionales que brindan y administran el servicio en las instituciones educativas.
- El objetivo del servicio educativo es la formación de seres humanos, sin embargo, los resultados son intangibles. Su valor es difícil de apreciar, ya que no se recibe un producto físico.

- Las cualidades o características propias de los estudiantes son decisivas en función a aquellos resultados del servicio educativo. Cada estudiante está en condiciones distintas sobre la capacidad de aprender y tienen también apreciaciones diferentes en relación con la enseñanza y los conocimientos brindados por los docentes.
- La Educación es un servicio de largo proceso, el cual se produce para personas, por medio de personas y gestionado por personas.
- En comparación con otros servicios, el estudiante asume un rol activo dentro de los principales hallazgos del proceso del servicio. El servicio se enfrenta a una diversidad de estudiantes y docentes, así como de contextos, contenidos educativos y metodologías pedagógicas usadas; esta característica hace muy compleja su gestión.
- Tiene un servicio base que viene a ser la enseñanza y un conjunto de servicios complementarios tales como: psicología, nutrición, biblioteca, deportes, laboratorio de cómputo, servicios a padres de familia, entre otros.

Niveles de la calidad de servicio

Antes de tomar en cuenta los niveles de calidad en el servicio, es preciso recordar que la calidad, es la experiencia que satisface una necesidad o problema. Y la calidad puede ser perceptible cuando el resultado es positivo, en caso contrario hay una inevitable insatisfacción del cliente, asimismo, los servicios tangibles pueden ser fáciles de ser medibles o comparados, sin embargo, tratándose de un servicio intangible como es la educación; la calidad a de determinar la superación de las expectativas de los clientes sobre el servicio educativo recibido.

Por su parte, Tigani (2006) en su libro "Excelencia en servicio" menciona que existen 5 niveles de calidad, los cuales son explicados a continuación:

Fuera de competencia:

En este nivel, la empresa no cuenta con las condiciones mínimas para competir, no conoce y ni tiene el interés de conocer las expectativas y necesidades de los clientes, en este caso los estudiantes. Sin embargo, sí conoce el manejo y movimiento del mercado objetivo, pero no tiene el interés de satisfacerlas.

Mediocridad:

En este nivel se descuida las expectativas y necesidades de los clientes; no satisface al cliente debido a que no sabe lo que necesita o desea. El servicio es flojo, no hay inversión, no fomenta la excelencia y la mejora continua de aquello que ofrece.

Presencia y responsabilidad:

En este nivel las empresas invierten dinero para ofrecer un mejor servicio, sin embargo, por la falta de investigación en cuanto a las necesidades y expectativas de los clientes terminan invirtiendo en las cosas que no pueden mejorar en nada la calidad del servicio percibido. A veces se cree que al agregar algún complemento al servicio se está mejorando su calidad, lo cual no es cierto.

Compromisos serios:

En este nivel las empresas muestran su interés y vocación de conocer las necesidades y expectativas de los clientes y se comprometen a cumplirlo. Es recién en este nivel donde se inicia el logro de la fidelización; no se puede lograr un compromiso serio con el cliente si no se investiga, se pregunta y se desconoce aquello que nuestros clientes consideren como calidad del servicio ofrecido.

Excelencia:

Es el nivel más alto de calidad, en el que no solo se conoce y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes; sino que se supera las expectativas. Es aquí donde se presenta las ventajas competitivas y será importante la capacidad de autoevaluación, autocrítica, así como la receptividad para conocer aún más a fondo al cliente, sorprenderlo y lograr la satisfacción total. (pp.27-29)

En consecuencia, el servicio de excelencia crea un hábito, pero se puede volver mediocre, sino se tiene en cuenta que las demandas, necesidades y expectativas de los clientes son continuamente cambiantes; que la excelencia nunca es definitiva y que la mejora continua siempre será el mejor aliado.

Factores que determinan la calidad de servicio

ISOTools Excellence (2017) en su blog calidad y Excelencia menciona un conjunto de factores que son decisivos en la calidad del servicio de las instituciones educativas, las cuales son detalladas a continuación:

- Calidad de Recursos

Materiales:

Los recursos materiales son importantes a la hora de ofrecer el servicio educativo, estos permiten un mejor disfrute y aprovechamiento del mismo. Los materiales, tales como: aulas cómodas, espaciosas, iluminadas y equipadas; laboratorio de cómputo, laboratorio de ciencias. También, biblioteca equipada y actualizada, mobiliario adecuado, patios, ambientes para deporte y recreación; así como, espacios de aseo personal, aulas de talleres, auditorio, cafetería entre otros. Todo ello es de vital importancia para el aprendizaje del estudiante.

Las instituciones educativas no solo deben dedicarse a brindar clases, sino también adecuar otros espacios que motiven a los estudiantes. Todo eso a fin de brindar un servicio educativo de calidad, asimismo, es importante la modernidad,

la cantidad adecuada de ambientes, la higiene, estética y cuidado de los materiales; espacios que son determinantes a la hora de evaluar la calidad.

Humanos:

Los recursos humanos en el servicio educativo son de vital importancia, entre ellos tenemos: a los docentes que brindan la enseñanza y dirigen el aprendizaje. Es importante también que ellos tengan desarrolladas sus habilidades de: comunicatividad, liderazgo, profesionalismo, empatía; amabilidad, objetividad y uso adecuado del idioma entre otros. A su vez, la institución debe de proveer la cantidad de docentes necesarios con experiencia y buen nivel profesional.

De igual forma, contar con el personal de servicio que se encargue de la limpieza, atención a los estudiantes, padres de familia y el personal de seguridad.

- Calidad de procesos realizados:

Representa un conjunto de actividades curriculares o extracurriculares que debe realizarse dentro o fuera de la institución educativa. Éstas pueden ser: programas de estudio, planes y conferencias; así también, círculos científicos, grupos de estudios, intercambio estudiantil y cooperación internacional.

- Calidad de Dirección y gestión administrativa: se relaciona al conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos de la institución educativa; así como el cumplimiento de las normas y funciones del personal.

Los procesos de gestión deben incluir la planeación, organización, dirección y control, todo con el fin de cumplir los objetivos.

- Calidad de los aspectos pedagógicos: se relaciona a los planes de estudios, mallas curriculares, contenidos, proyecto educativo institucional, estrategias pedagógicas; así como la metodología didáctica, la forma de evaluación de los estudiantes y el diseño de la oferta formativa.

- Calidad de los resultados: se relaciona con la cantidad de graduados que terminan sus estudios, desempeñándose exitosamente en los puestos laborales adquiridos y con opiniones satisfactorias por parte de sus empleadores. Además, es importante considerar el lugar que ocupa la institución educativa dentro del ranking nacional, la obtención de premios y distinciones; así como los resultados científicos que realizan los estudiantes, las becas entregadas y el número de quejas.

Modelos de Calidad

Antes de hablar sobre modelos de calidad es preciso indicar cuál es su significado, o qué es un modelo de calidad. En cuanto a ello, la asociación española para la calidad (2019) señala que, los modelos de calidad de servicio tienen que ver con las referencias utilizadas por las organizaciones para la mejora de su gestión. Estos modelos están asociados a los sistemas de gestión para la mejora continua.

En la actualidad, las organizaciones privadas como las públicas han dado relevancia al uso de modelos de calidad, los mismos que les sirve de referencia y guía para sus procesos de mejora continua de los productos o servicios que ofrecen a la comunidad. Asimismo, un modelo de calidad permite que las organizaciones identifiquen sus fortalezas y las áreas que tienen que trabajar con el fin de ofrecer a sus clientes un servicio de calidad y así lograr la excelencia dentro de una organización.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que, para implementar un sistema de calidad, las instituciones educativas deben utilizar modelos que funcionen, pues se debe reducir el riesgo a cometer errores en la mayor medida posible, es decir, es recomendable utilizar modelos internacionales y adaptarlos al contexto. Así lo mencionan Andrés Senlle y Nilda Gutiérrez (2005).

En definitiva, se sabe que hay varias iniciativas en cuanto a modelos de calidad dadas por diversas organizaciones internacionales, las cuales se han diseñado con el fin de contribuir al crecimiento de la Calidad y la Excelencia. Por tal motivo, para el presente trabajo de investigación se ha escogido, analizado e investigado algunos modelos de calidad de diversos autores, que son detallados a continuación:

Grônroos (1984) Modelo de la calidad percibida del servicio (PSQM)

Según (2005, p.7), el modelo de calidad de Grônroos es conocido como la Escuela Nórdica. Asimismo, en la revista Innovar señala que también se le denomina Modelo Imagen, ya que está vinculado a la reputación positiva de las instituciones.

El modelo de la imagen es importante, pues en la evaluación de los servicios se sostiene que existe una relación entre aquello que espera experimentar el cliente antes de tomar los servicios ofrecidos; a esto se le llama expectativa. Asimismo, es la imagen que el cliente se crea con su experiencia en el servicio como tal; a lo cual se le llama experiencia. En otras palabras, es el servicio esperado y el servicio recibido.

Por consiguiente, el modelo de Christian Grônroos, plantea 3 componentes para la calidad de un servicio: la calidad técnica, la calidad funcional e imagen corporativa, por su parte, la calidad técnica busca que el servicio sea el adecuado, pues debe conllevar a resultados aceptables. Además, debe dedicarse a brindar mejoras en la interacción física y generar los medios materiales para la organización interna, dando como resultado lo “que recibe el cliente”.

Por otro lado, la calidad funcional se dirige al trato que se le da al consumidor en el proceso de la experiencia o consumo del servicio, quiere decir “cómo el cliente recibe el servicio”, a través de la interacción que se desarrolla entre el cliente y el personal laboral. Finalmente, se debe tomar en consideración

que la reputación de marca está compuesta por los resultados de la calidad funcional y técnica, sumado a su vez por factores externos y las actividades de marketing.

Parasuraman, Zeithaml y Berry – SERVQUAL

Núñez y Juárez (2018), mencionan que en 1985 los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry han desarrollado el modelo SERVQUAL, donde se identifica diez aspectos para evaluar las “determinantes de la calidad en el servicio”: Fiabilidad, sensibilidad, competencias, acceso, cortesía, credibilidad, confianza, conocimiento de cliente y tangibilidad.

A partir de las críticas que recibió el modelo, los autores señalaron que estas dimensiones son independientes unas de otras y que existe correlación entre algunas; lo cual permite reducirlas a 5 dimensiones y son las que se usan actualmente: empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y los elementos tangibles.

El modelo SERVQUAL, es el más popular en el ámbito de calidad, debido a la gran cantidad de estudiantes y profesionales que lo emplean. Finalmente, tanto el modelo SERVQUAL como el PSQM están diseñados bajo la visión de medir la calidad del servicio, en cuanto si cumplen lo ofrecido al cliente, si sobrepasan sus expectativas o iguala.

Otros modelos de medición:

A continuación, se presenta otros modelos de calidad que también son de relevancia para mejorar la calidad del servicio dentro de las organizaciones.

Cronin & Taylor - SERVPERF

Duque (2005), menciona que Cronin y Taylor (1992) a partir del modelo SERVQUAL diseñan un instrumento más ajustado denominado SERVPERF, con

ello se crea nuevas escalas para medir las expectativas y percepciones del cliente.

Asimismo, Cronin y Taylor (1992), mediante un estudio que realizan a ocho empresas de servicio llegan a la conclusión de que pueden mejorar el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio, por ello, proponen un nuevo modelo basado en el desempeño. Dicho modelo investiga las relaciones entre la satisfacción del cliente, las intenciones de compra y la calidad del servicio al cual denominan SERVPERF.

Este nuevo modelo establece una escala más concisa de 22 afirmaciones, que hacen referencia al servicio que se brinda al cliente; además, los autores sugieren que la calidad de servicio debe ser medido como una actitud, ya que la intención de compra del cliente está influida por la calidad del servicio que brinda la empresa.

Finalmente, la calidad de servicio no puede ser medida de igual forma en todas las empresas, puesto que cada empresa presenta diferentes necesidades y características.

Modelo de los 3 componentes

Duque (2005) menciona que, en 1994, Rust y Oliver, presentan la conceptualización del modelo de los tres componentes, en donde no se necesita experimentar con el servicio y la satisfacción; este modelo está relacionado con la propia experiencia del cliente.

En primer lugar, el componente del servicio y sus características se refiere al cómo, a la forma o la manera que es diseñado el servicio para ser entregado al cliente.

En segundo lugar, el ambiente de servicio, que está dividido en 2 perspectivas: la interna (proveedores del servicio), se refiere a la cultura

organizacional de la empresa, su filosofía; y la externa que remite al ambiente físico de la prestación de servicio.

Por último, el componente de servicio entregado se refiere a la manera en la que se debe entregar el servicio y la interrelación con los clientes. Cabe señalar que en un principio este modelo fue diseñado para productos físicos, y al adaptarlo a servicios cambia el centro de atención; no obstante, los 3 componentes de calidad van a estar siempre presentes.

Modelo de Powpaka, Samart (1994)

El modelo de Powpaka (1994), establece que la calidad del servicio no puede ser medida solo con el desarrollo de los servicios, sino que se debe analizar también los resultados de la calidad, para ello se ha de medir la satisfacción en base al comportamiento de compra y las intenciones de este comportamiento.

Por su parte, Powpaka (1994) propone un marco de atributos o características de calidad, los cuales son:

- Características que se busca en la calidad: se basa en la calidad del producto o servicio, se evalúa la seguridad y la eficiencia; de esta manera el cliente realiza la compra del producto o servicio con pleno conocimiento e información. Ejemplos: comida rápida, conciertos entre otros.
- Características asociadas a la calidad: se analiza la calidad de los productos o servicios para garantizar la seguridad y eficiencia de los mismos, los cuales son utilizados en tiempos prolongados; tales como los seguros bancarios.

Las ventajas que ofrece el modelo es que permite la evaluación de productos o servicios durante sus periodos de desarrollo, de tal manera, que la evaluación de los servicios resulta muy importante para analizar todo su proceso de entrega.

Finalmente, se puede concluir que es importante que las empresas tengan conocimiento y fijen con qué tipo de atributo de calidad debe ser evaluado el producto o servicio que ofrece.

El modelo europeo – EFQM

Senlle y Gutiérrez (2015), mencionan que, en 1988 muchas empresas líderes de diversos sectores se unieron, catorce en total, con la finalidad de potenciar su posicionamiento frente a las instituciones de Europa y así llegar a más mercados internacionales. Es entonces, que en aquel momento se establece el premio EFQM como un modelo de reconocimiento a la calidad y excelencia corporativa.

Por su parte, la Unión Europea otorga este premio tanto a las organizaciones públicas como privadas en el rubro empresarial con o sin fines de lucro, destacando entre estos los premios otorgados a las Mypes y a las grandes empresas.

En ese mismo sentido, el modelo europeo o la EFQM, señala como ejes la innovación, la mejora continua en las áreas y los aspectos de la organización; cabe mencionar que considera de gran importancia las alianzas. Asimismo, este modelo impulsa las mejoras para lograr la excelencia en cuanto a la satisfacción de los trabajadores, satisfacción del cliente, los resultados globales e impacta en las organizaciones y la sociedad. Es entonces, que, a partir de los resultados de sus acciones, consiguen una gran ventaja competitiva.

No obstante, el modelo EFQM sufre diversos cambios con la finalidad de acoplarlo a las características propias del ambiente educativo e instituciones educativas.

Este modelo sostiene que con un adecuado liderazgo de los directivos se consigue la satisfacción de los clientes y un impacto positivo en la sociedad. Por ello, es necesaria una oportuna implantación de las políticas educativas, alianzas

y estrategias, así como una buena gestión de los procesos y del conveniente uso de los recursos.

El modelo EFQM sostiene su enfoque en base a: los resultados, a los logros de desempeño y la mejora continua, a través de la superación de metas establecidas y la comparación con otras instituciones de su mismo rubro o referencia.

Finalmente, el modelo EFQM, se considera un modelo práctico que sirve de guía a las organizaciones para medir y saber en qué lugar de su camino a la excelencia se encuentran, así como identificar las áreas donde se necesita reforzar y realizar acciones para alcanzar un nivel óptimo. Cabe mencionar, que es un modelo no normativo, ni impositivo, sino que respeta las características de la organización y las experiencias de sus integrantes.

Familia de las Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de Calidad.

Colín (2002), señala que las normas ISO 9000 están conformadas por directrices y normas internacionales que permiten tener una mejor gestión de la calidad. Es por ello, que desde su implementación hasta la fecha goza de gran prestigio, pues sirve de base para la mejora de los sistemas de gestión de calidad.

Por consiguiente, la familia está constituida por 3 normas básicas: la norma ISO 9000, la ISO 9001 y la ISO 9004. Estas normas son instituidas por la Internacional Standard Organization (ISO), que indica las reglas básicas para desarrollar un sistema de calidad de cualquier producto o servicio, por ello son aceptadas y utilizadas en todo el mundo, ya que aseguran la calidad de todo aquello que ofrece una organización al cliente.

Por su lado, Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que las normas ISO 14001 están fundamentadas en el cuidado y la preservación del medio ambiente. Estas normas a su vez están vinculadas con las normas OSAS que velan por el cuidado

de la salud y la prevención de riesgos en el trabajo. De este modo, se hace posible su aplicación de manera conjunta en una organización; y por sus características es aplicable a cualquier tipo de servicio, entre ellos el educativo.

Las normas ISO 14001 exponen que las organizaciones deben enfocarse en los clientes, en la participación del personal, en el liderazgo, así como, en la mejora de los procesos y gestiones del sistema. Para ello, se debe adecuar la toma de decisiones según el contexto y mantener las buenas relaciones con los proveedores.

Factores de la calidad de servicio educativo

Después de un estudio y análisis exhaustivo sobre las “dimensiones de la calidad de servicio”, los autores Zeithaml y Parasuraman y L. Berry (1993) llegan a la conclusión que las 10 dimensiones no son necesarias en su totalidad porque cada una es independiente y solo algunas deben coincidir parcialmente. Por lo cual, se reducen a 5 dimensiones de calidad de servicio bajo un enfoque educativo; los cuales se detalla a continuación:

1. Elementos tangibles: esta dimensión hace referencia a la evidencia física de aquellas instalaciones en la institución educativa, referidas también al tamaño, modernidad y equipamiento de las aulas; así como, la presentación del personal y los materiales.
2. Confiabilidad: hace referencia a la habilidad de cumplir con lo que se promete en la oferta del servicio educativo, se relaciona también con el cumplimiento de los contenidos de los cursos, del horario de los servicios complementarios (biblioteca, tópicos, cafetería secretaria etc.) Así como, la entrega y presentación de los documentos solicitados; la ejecución de lo prometido por parte del personal educativo y su forma adecuada para resolver los problemas.
3. Capacidad de respuesta: esta dimensión se refiere a la disposición y voluntad de la institución para ayudar y prestar servicios rápidamente. También se relaciona a

la información que brinda la institución sobre los horarios de los servicios complementarios, las fechas de evaluaciones y entrega de notas.

4. Seguridad: esta dimensión alude a la credibilidad y confianza que inspira el personal de la institución educativa, a partir de sus conocimientos, habilidades y la atención que brinda a los estudiantes y padres de familia. Específicamente, evalúa si los docentes poseen un nivel de conocimientos teóricos y prácticos suficientes y actualizados. También, se estima el trato y los conocimientos que posee el personal administrativo para responder a las inquietudes y necesidades de los estudiantes y padres de familia.

Por último, hace referencia a la calidad de la comunicación y la confianza que hay entre docentes y estudiantes.

5. Empatía: hace referencia a la calidad de atención que brinda la institución educativa, si atiende las necesidades de los estudiantes con respeto y calor humano. Asimismo, si los docentes conocen y se interesan por las necesidades de sus estudiantes y por si la institución muestra un interés genuino en la formación de los discentes brindándole un aprendizaje individualizado.

El cuestionario SERVQUAL

Para la evaluación de percepción de la calidad del presente trabajo de investigación, se emplea el instrumento SERVQUAL el cual se ha adaptado al contexto educativo. Por ello, la base teórica del instrumento se apoya en el modelo SERVQUAL de Zeithamil y Parasuraman.

Ahora bien, el instrumento SERVQUAL está conformado por 22 preguntas que incluyen las cinco dimensiones para la medición de la calidad del servicio, los cuales son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; así lo mencionan Zeithamil, Parasuraman y Baya (1993).

Sin embargo, el instrumento se ha adaptado al contexto educativo, elaborando así un cuestionario de 41 *ítems* que incluyen los cinco criterios de la

calidad del servicio, denominadas como dimensiones. Por consiguiente, las respuestas de los estudiantes son evidenciadas a través de una escala tipo Likert que oscila del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo) y los ítems están distribuidos de la siguiente manera:

Elementos tangibles: 1 al 10

Confiabilidad: 11 al 18

Capacidad de respuesta: 19 al 24

Seguridad: 25 al 34

Empatía: 35 al 41

1.3 Definición de términos básicos

A continuación, son precisados los conceptos básicos que han sido empleados en el trabajo de investigación.

Autoevaluación institucional: SINEACE (2020) La define como un proceso constructivo, dinámico y contextualizado mediante el cual, una institución educativa, se organiza y reflexiona sistemáticamente sobre sus fines, procesos, estrategias, prácticas y resultados que obtiene. Contrastándolos con un referente de calidad que le ayude a tomar decisiones para gestionar cambios y mejoras en base a las evidencias.

Acreditación: SINEACE (2020) Es el reconocimiento público otorgado por el Estado peruano a programas de estudio o instituciones educativas o privadas, que demuestren haber alcanzado los estándares de calidad establecidas.

Estándares: Sanders (1998). Los estándares vienen a ser aquellos principios que orientan el desempeño, sin embargo, no son reglas que deben aplicarse de manera mecánica. Estos estándares deben identificar aquellas prácticas que

generen acuerdos realizables, de tal modo que se pueda proponer pautas que permitan mejorar las prácticas y evitar errores potenciales.

Indicadores: Jaeger (1978). Permite realizar mediciones cuantitativas, es decir un indicador se encarga de medir de manera específica, objetiva y explícita aquellos cambios de las actividades o necesidades.

Plan de mejora: Arana (2016). Consiste en identificar, aplicar, medir y hacer seguimiento a aquellas acciones que mejoren el impacto de las organizaciones, pues con ello se puede identificar el inicio del proceso de autoevaluación.

Calidad de servicio: Oriana (2012) Explica que ésta se define como aquellos atributos que satisfacen los deseos y necesidades de los clientes, con ello se puede cumplir lo que espera el individuo. En el presente caso el cliente es el estudiante.

Técnico productivo: según el Reglamento de La Educación Técnico-Productiva, es un tipo de educación que orienta la adquisición y desarrollo de competencias que propician el buen desempeño laboral y coadyuva a las empresas u organizaciones. A su vez, promociona la cultura de innovación al responder las demandas de los sectores productivos contribuyendo así en el desarrollo económico; y satisface las necesidades de los estudiantes en función a su entorno.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis principal y las derivadas

2.1.1 Hipótesis principal

Existe relación significativa entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019

2.1.2 Hipótesis derivadas

- La etapa de la autoevaluación tiene una relación significativa con los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019

- La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019
- La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019
- La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la seguridad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019
- La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019

2.2 Variables y definición operacional

Identificación de variables:

Variable 1: La Autoevaluación

Variable 2: Calidad de servicio educativo

Operacionalización de las variables

Tabla 1:
Operacionalización de Variable 1 - Autoevaluación en la acreditación

Variable	Definición conceptual	Estándares	Indicadores	Instrumento
Autoevaluación	Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral.	Proyecto Educativo Institucional.	-El PEI se formula y actualiza con la participación del sector productivo, el Gobierno Regional o Local y la comunidad, para garantizar una oferta formativa pertinente.	Cuestionario
		Propuesta pedagógica de la especialidad.	-El perfil de la especialidad se valida y precisa a partir del diagnóstico de los requerimientos del sector productivo y de las prioridades de desarrollo local o regional con fines de asegurar su actualización. -La propuesta pedagógica orienta la implementación de estrategias pedagógicas prácticas y efectivas para asegurar el desarrollo de las capacidades y competencia general del perfil. -La propuesta pedagógica de la especialidad debe ser coherente, con criterios y mecanismos de convalidación de estudios y de experiencia laboral para facilitar la formación continua de los estudiantes.	Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Estándares	Indicadores	Instrumento
		Liderazgo institucional.	<p>-Un equipo directivo con la habilidad y experiencia de gestionar la mejora de la oferta formativa y asegurar el logro del perfil e inserción.</p> <p>- Un sistema de información que facilite las necesidades del sector productivo y las oportunidades laborales que promuevan la inserción de los egresados al campo de trabajo.</p> <p>- Contar con mecanismos de participación de los actores educativos para la definición de la organización, roles, funciones, procesos e instrumentos de gestión que orienten el trabajo institucional al logro del perfil.</p> <p>- Mecanismos que aseguren que el personal tiene claridad de cómo sus roles, funciones y responsabilidades se articulan para dar soporte al logro del perfil.</p> <p>-Dirección de procedimientos administrativos y de gestión institucional para dar soporte oportuno a los procesos de formación y logro del perfil.</p>	Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Estándares	Indicadores	Instrumento
			<p>- Mecanismos para el desarrollo de un clima institucional de confianza y respeto que permiten identificar factores que facilitan y dificultan el trabajo, y mejoren el desempeño de los actores educativos.</p>	
	<p>Desempeño docente enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad.</p>	Equipo docente	<p>- Equipo docente en número adecuado con conocimiento y experiencia práctica en la especialidad para el desarrollo del programa de formación y logro del perfil.</p> <p>- Mecanismos de acompañamiento a la labor docente que permiten detectar fortalezas y debilidades, y gestionar acciones de capacitación oportunas para mejorar el desempeño del equipo docente.</p> <p>-Mecanismos institucionales que promueven el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias entre docentes para fortalecer sus capacidades técnicas y pedagógicas.</p> <p>- Gestión institucional que asegure la vinculación de los docentes con el sector productivo actualizando y fortaleciendo sus capacidades técnicas.</p>	Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Estándares	Indicadores	Instrumento
Propuesta curricular de la especialidad.		<ul style="list-style-type: none"> - las Unidades didácticas de los módulos guarden coherencia entre sí para garantizar que cada una de ellas aporte al logro del perfil. -Las Estrategias pedagógicas enfatizan la práctica para desarrollar las capacidades específicas y complementarias y lograr la competencia general del perfil. - La Evaluación de los estudiantes identifica el logro de las capacidades específicas y complementarias; permitiendo brindar retroinformación y apoyo oportuno a los estudiantes asegurándose el logro del perfil. 		Cuestionario
Oportunidades para los estudiantes.		<ul style="list-style-type: none"> - Los Proyectos productivos que desarrollen los estudiantes son pertinentes a los requerimientos del sector productivo y consolidan las capacidades específicas y complementarias del perfil. -Las Prácticas pre profesionales y pasantías que realicen los estudiantes permitan evaluar y consolidar las capacidades específicas y complementarias del perfil. 		Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Estándares	Indicadores	Instrumento
			- Mecanismos institucionales que permiten orientar a los estudiantes en la búsqueda de empleo, en la gestión de un negocio propio y en la formación continua.	
			-Gestión oportuna para disponer de espacios acordes a las condiciones geográficas y a los requerimientos de la especialidad, dando soporte al logro del perfil y a las necesidades de los estudiantes.	Cuestionario
	Gestión de Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad.	Gestión de infraestructura, equipamiento.	- Gestión oportuna para disponer de equipos, máquinas y materiales suficientes acordes a la especialidad y normas de seguridad Información transparente y oportuna sobre el uso y administración de los recursos para rendir cuentas a la comunidad educativa.	
	Evaluación de resultados y mejora continua	Evaluación del desempeño de estudiantes.	- Resultados de la evaluación de las capacidades específicas, complementarias y competencia general del perfil para identificar logros, dificultades y sus posibles causas.	Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Estándares	Indicadores	Instrumento
			<p>-Resultados de la evaluación de egresados y empleadores para identificar oportunidades de mejora en el diseño e implementación del proceso de formación.</p> <p>-Acciones de mejora, priorizadas en función al análisis de los resultados y sus posibles causas.</p>	
		<p>Implementación y evaluación.</p>	<p>- Gestión de las personas, del tiempo y los recursos para implementar las acciones de mejora programada.</p> <p>- Evaluación de la implementación de las acciones de mejora, identificando su efectividad, redefiniendo estrategias y definiendo nuevas acciones de mejora.</p>	Cuestionario

Nota: Elaboración propia para la investigación

Tabla 2:
Operacionalización de Variable 2 - Calidad del servicio educativo

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Instrumento
Calidad del servicio educativo	Elementos	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, campo deportivo, baños).	Cuestionario
	tangibles, hace	La infraestructura de la Institución Educativa es segura para desarrollar las clases y lograr un ambiente agradable.	
	referencia a la	La Institución cuenta con equipos (computadoras, laboratorios, etc.) actualizados.	
	evidencia física de	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	
	aquellas instalaciones	Las instalaciones físicas de atención a los usuarios de la institución son cómodas y facilitan la prestación del servicio.	
	de la institución	Las aulas donde se imparten clases son amplias y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	
	educativa, tamaño,	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados.	
	modernidad y	El personal administrativo está bien vestido reflejando una apariencia pulcra.	

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Instrumento
<p>Confiabilidad, hace referencia a la habilidad de realizar lo prometido en el servicio educativo, está relacionado con el cumplimiento de los contenidos en los cursos, del horario de los servicios complementarios.</p>	<p>La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.</p> <p>Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos y entendibles.</p> <p>El contenido de los cursos o módulos propuesto por los profesores se lleva a cabo en su totalidad durante el año de estudio.</p> <p>Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, tópico, cafetería, secretaría, tesorería, dirección, etc.) son prestados según el horario prometido.</p> <p>Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.</p> <p>Cuando existen problemas de tipo académico la institución es comprensiva y ayuda a solucionarlo.</p> <p>El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de la formación profesional.</p> <p>Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.</p>	<p>Cuestionario</p>	

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Instrumento
Capacidad de respuesta, hace referencia a la disposición y voluntad de la institución que permite ayudar y prestar los servicios rápidamente.	<p>El personal administrativo cumple a tiempo con la entrega de documentos solicitados por los estudiantes o padres de familia.</p> <p>El personal de la Institución tiene su historia académica, certificaciones, registros, notas y horarios sin errores.</p> <p>La institución educativa informa el horario de atención de los servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.</p> <p>Los profesores facilitan una programación en donde se especifica el día y fecha de diversas actividades como evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.</p> <p>Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.</p> <p>El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto en ayudar a los estudiantes.</p> <p>Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre en ayudar y atender a los estudiantes o padres de familia.</p> <p>El personal de la Institución ofrece un servicio puntual.</p>	Cuestionario	
Seguridad, se refiere a la credibilidad y	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.	Cuestionario	

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Instrumento
<p>confianza que inspira el personal de la institución educativa según sus conocimientos, habilidades y la atención que brinda a los estudiantes y padres de familia.</p>	<p>Empatía, hace referencia a la calidad de atención que</p>	<p>Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.</p> <p>Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.</p> <p>Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.</p> <p>Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.</p> <p>Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.</p> <p>Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.</p> <p>El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.</p> <p>Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.</p> <p>La conducta del personal de la institución educativa inspira confianza.</p> <p>La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.</p> <p>El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.</p> <p>Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.</p>	<p>Cuestionario</p>

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Instrumento
	brinda la institución educativa y atiende las necesidades de los estudiantes con respeto y calor humano.	<p>La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.</p> <p>La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.</p> <p>Los profesores se preocupan por el aprendizaje motivando y fomentando la participación de los estudiantes.</p> <p>Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.</p>	

Nota: Elaboración propia para la investigación

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

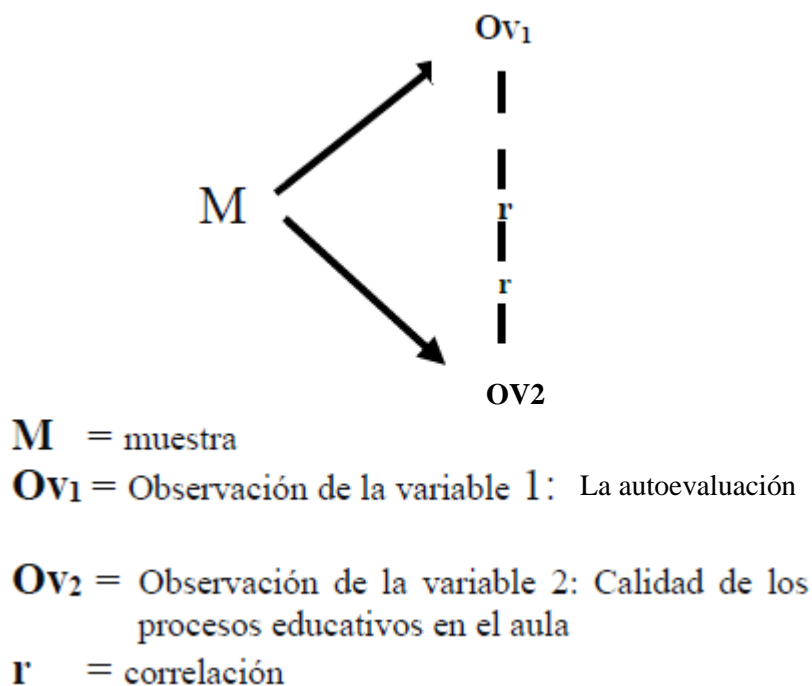
3.1 Diseño metodológico

Esta investigación aborda un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental con una sola medición llamada de corte transversal.

Tamayo y Tamayo (2003) señalaron que, las investigaciones descriptivas permiten la identificación, el registro, análisis e interpretación de los objetos de estudio; pues se componen de procesos que están asociados a aquellos enfoques que brindan conclusiones con respecto a grupos de individuos o cosas.

Ary, Jacobs y Razavieh, (1989), concuerdan que los estudios de carácter correlacional permiten determinar la relación o asociación entre las variables: Autoevaluación y Calidad de Servicio Educativo.

Figura 4:
Diseño metodológico



Nota: Contextualización de variables acorde con el diseño metodológico

En referencia al enfoque de investigación cuantitativa, significa que se mide la variable Calidad de servicio educativo de la Opción ocupacional de confección industrial del Cetpro Juana Iris Cuadros Rivera.

El diseño no experimental constituye el análisis de los principales factores o categorías que con el propósito de descubrir aquellos sucesos que ocurrieron sin que el investigador manipule las variables.

3.2 Diseño muestral

El diseño muestral que se abordó fue el probabilístico, ya que se aplicó una fórmula estadística para poblaciones finitas, dando como resultado una cantidad determinada. Asimismo, el muestreo que se realizó en esta investigación es aleatorio simple de 225 participantes.

La población está representada por todos los estudiantes del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera (540) y la muestra es de 225 estudiantes que formaban parte de

la familia profesional de confección industrial, así como: docentes, directivos y grupos de interés del CETPRO– Puente Piedra. Se eligió como muestra a la familia profesional de Confección Industrial porque fue la que participó en el proceso de autoevaluación para la acreditación del Sineace.

Levin y Rubín (2004), afirmaron que la población está representada por la totalidad de individuos o cosas que son elementos de estudio y sobre los cuáles se realizan las mediciones o inferencias necesarias. También, existen muchos casos en donde la población es muy extensa y en consecuencia es necesario trabajar con una parte de la población, a ello se le denomina muestra.

La muestra está representada por una parte de la población de estudio y con ello se puede representar a todo el universo, pues la consideración es que cada uno reúna las condiciones necesarias para ser considerada en la investigación.

(Murray, 2010, p. 65).

La fórmula utilizada es la siguiente:

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

Luego se aplica la fórmula:

Dando como resultado: 225 participantes.

N	540
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
E	0.05
N=	224.71338

3.3 Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento para registrar la información y la encuesta como técnica de recolección de datos para cada variable. Se aplicaron dos cuestionarios a los estudiantes, docentes y personal directivo a fin de saber la valoración que le dan al ítem correspondiente a autoevaluación y calidad de servicio educativo.

Cabe precisar que en la Según Hernández et al. (2018), señaló que la encuesta es la técnica por naturaleza cuando el instrumento de medición es el cuestionario. Esta técnica permite recopilar datos en gran cantidad en un menor tiempo, puesto que se realiza utilizando diversos canales, ya sea físicos o digitales.

No obstante, en el presente estudio se aplicaron las encuestas de manera presencial, puesto que la recopilación de datos fue efectuada antes de la pandemia en el CETPRO seleccionado, cuyos permisos fueron brindados oportunamente.

Asimismo, antes de su aplicación dichos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos, la cantidad exigidos por la Universidad de San Martín de Porres. Los cuales validaron y calificaron los cuestionarios con un puntaje de 81/100 puntos de calificación en los aspectos de criterios de validación y pertinencia de los ítems, considerándose dicha calificación como excelente.

Los cuestionarios tuvieron la siguiente composición:

a. Autoevaluación

Dimensiones, Proyecto educativo Nacional (2 ítems); Propuesta pedagógica de la especialidad (2 ítems); Liderazgo institucional (6 ítems); Equipo docente (5 ítems); (Propuesta circular de la especialidad 2 ítems); Oportunidades para los estudiantes (3 ítems); Evaluación del desempeño de estudiantes (3 ítems); Evaluación de desempeño de los estudiantes (3 ítems) y Gestión de oportunidades y equipamiento (3 ítems).

b. Calidad del servicio ejecutivo.

Dimensiones, Elementos tangibles (10 ítems); Confiabilidad (8 ítems); Capacidad de respuesta (6 ítems); Seguridad (10 ítems); y Empatía (7 ítems).

3.4 Aspectos éticos

La investigación se realizó con el apoyo de docentes y directivos del Cetpro Juana Iris Cuadros de Puente Piedra, en el cual obtuvo información virtual y se observó algunos documentos e informes de autoevaluación con fines de acreditación de la institución educativa. Se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

- Respeto a la propiedad intelectual: en la presente investigación se respetó los derechos de autor y la propiedad intelectual, todos los documentos, archivos y fotos que fueron compartidos por la institución educativa fueron usados solo para la elaboración de diferentes partes del presente trabajo, ya que no se puede divulgar la información que nos fue compartida en confidencialidad. Así también se citaron y parafrasearon los párrafos o partes de libros o investigaciones de diversos autores que coincidían con la investigación.
- Búsqueda de la verdad: esta investigación contiene información cierta y valedera en todos sus capítulos, para el marco teórico se investigó y uso libros digitales y físicos los cuales están colocados en las referencias bibliográficas, para la búsqueda de antecedentes se recurrió a páginas online acreditadas a nivel nacional e internacional. También, para el análisis de resultados se recurrió al análisis documental, la entrevista y encuesta presencial con todos los actores educativos. Lo cual hace que los resultados estadísticos estén

ajustados a la verdad encontrada en la institución educativa del presente estudio.

- Confidencialidad de los encuestados: los encuestados de la presente investigación tuvieron un trato cordial y confidencial, así como, la conversación y entrevista con los diversos actores educativos. La información obtenida fue usada solo para fines de la presente investigación. Las encuestas fueron anónimas a fin de proteger la opinión dada por los estudiantes o padres de familia para con la calidad de servicio y desempeño de los directivos o docentes de la institución educativa.

3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Estadística descriptiva:

En la presente investigación se usó la estadística descriptiva a través de la elaboración de tablas y gráficas de frecuencia para identificar el comportamiento de las variables a partir del análisis de datos agrupados.

Estos datos permiten recopilar, almacenar, clasificar, organizar y crear tablas y gráficas coherentes con las escalas de medición, asimismo, miden orden, distancia, promedios y frecuencias a través de estadísticos como: Media, mediana, moda para su posterior análisis e interpretación.

En relación con la estadística descriptiva, Rivas (2011), señaló que ésta tiene como propósito principal describir y analizar los principales aspectos de los datos, de los cuales se obtienen las conclusiones de las características fundamentales y nos permiten relacionarlas y equipararlas a otros universos y así realizar una comparación entre ellas. Sin embargo, no solo se puede analizar a la población en su conjunto, sino también a la muestra.

Por consiguiente, el estudio de la muestra que tiene que ver con la estadística descriptiva puede proveer las medidas para que sean aplicadas a la población total,

aunque no cuenta con exactitud, los estudios sobre muestras son relevantes. Para ello debe consignarse un cierto margen de error, que en la mayoría de los casos se trabaja con 95% de confianza y 5% de error.

Para ello, se inició con la digitación de las encuestas en una base de datos.

Luego de ello, se procesaron hasta obtener diversos resultados a fin de analizarlos en función a la estadística correcta.

Se sacó la confiabilidad de los datos, cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 3:
Variable 1 - Autoevaluación en la acreditación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	29

La consistencia de datos a través del procedimiento Alfa de Cronbach es de 0.863 para los 29 elementos, es decir, es muy alta, por lo que se puede confiar en los datos y continuar con el desarrollo de la investigación.

Tabla 4:
Variable 2 - Calidad de servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	41

La consistencia de datos a través del procedimiento Alfa de Cronbach es de 0.927 para los 41 elementos, es decir, es muy alta, por lo que se puede confiar en los datos y continuar con el desarrollo de la investigación.

Estadística de contrastación de hipótesis:

Berenson y Levine (2011), señalaron que existen diversas estadísticas que permiten realizar las contrastaciones de hipótesis y así dar a conocer el nivel de relación o asociación entre las variables de autoevaluación y calidad de servicio. A

partir de ello, se puede investigar o analizar una población partiendo de una muestra tomada.

Para el procesamiento se procedió a utilizar el procedimiento estadístico de normalidad *Kolmogorov-Smirnov*, para determinar si los datos tuvieron o no distribución normal, encontrando valores por debajo de 0.05, motivo por el cual se aplicaron procedimientos no paramétricos, este análisis es el primer paso para poder seleccionar la estadística correcta a partir de la cantidad de datos.

En el presente caso se optó por el procedimiento de correlación Rho Spearman, dado que, a partir del procesamiento estadístico, los valores de significancia dieron resultados menores al nivel de error, por ende, lo correcto fue aplicar la prueba de correlación no paramétrica.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 5:
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig
AUTOEVALUACIÓN	,510	225	,000
Proyecto Educativo Institucional	,369	225	,000
Propuesta pedagógica de la especialidad.	,425	225	,000
Liderazgo institucional	,313	225	,000
Equipo docente	,452	225	,000
Propuesta curricular de la especialidad	,228	225	,000
Oportunidades para los estudiantes	,329	225	,000
Gestión de infraestructura y equipamiento	,493	225	,000

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig
Evaluación del desempeño de estudiantes	,421	225	,000
Implementación y evaluación	,540	225	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,537	225	,000
Elementos tangibles	,520	225	,000
Confiabilidad	,510	225	,000
Capacidad de respuesta	,533	225	,000
Seguridad	,464	225	,000
Empatía	,529	225	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

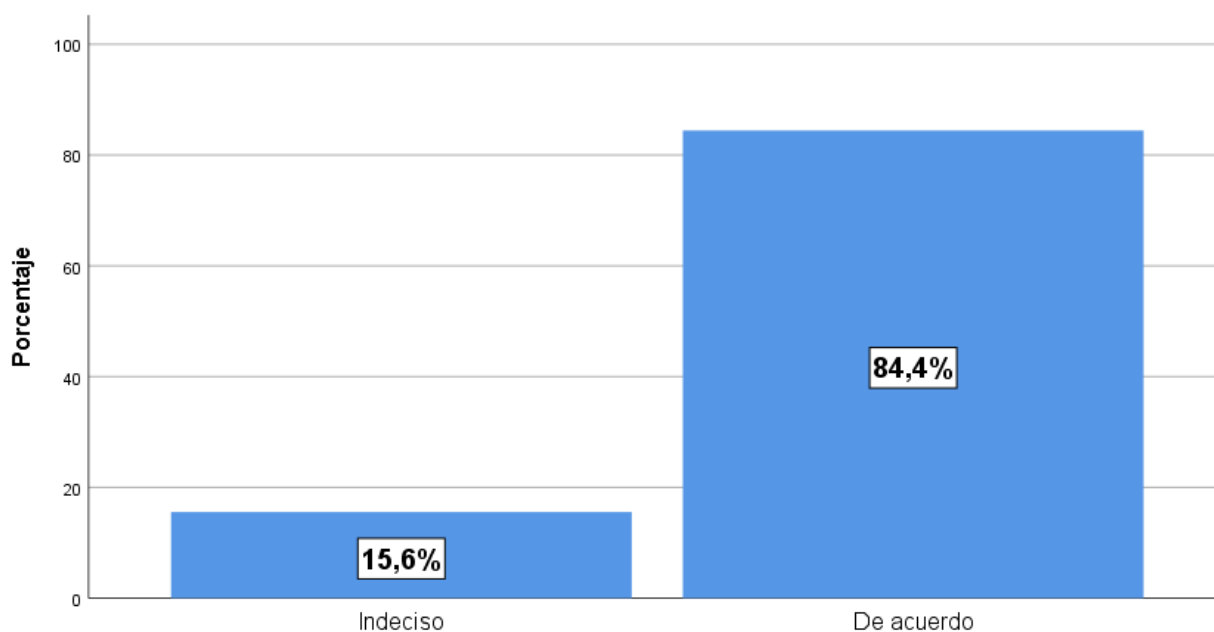
Interpretación:

Dados los supuestos de normalidad que se basan en una muestra de 225 unidades muestrales, se ha evidenciado que los datos son no paramétricos, por lo tanto, para la contratación de las hipótesis se ha de efectuar mediante el procedimiento estadístico Rho Spearman.

Tabla 6:
Autoevaluación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	35	15,6
	De acuerdo	190	84,4
	Total	225	100,0

Figura 5:
Autoevaluación



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

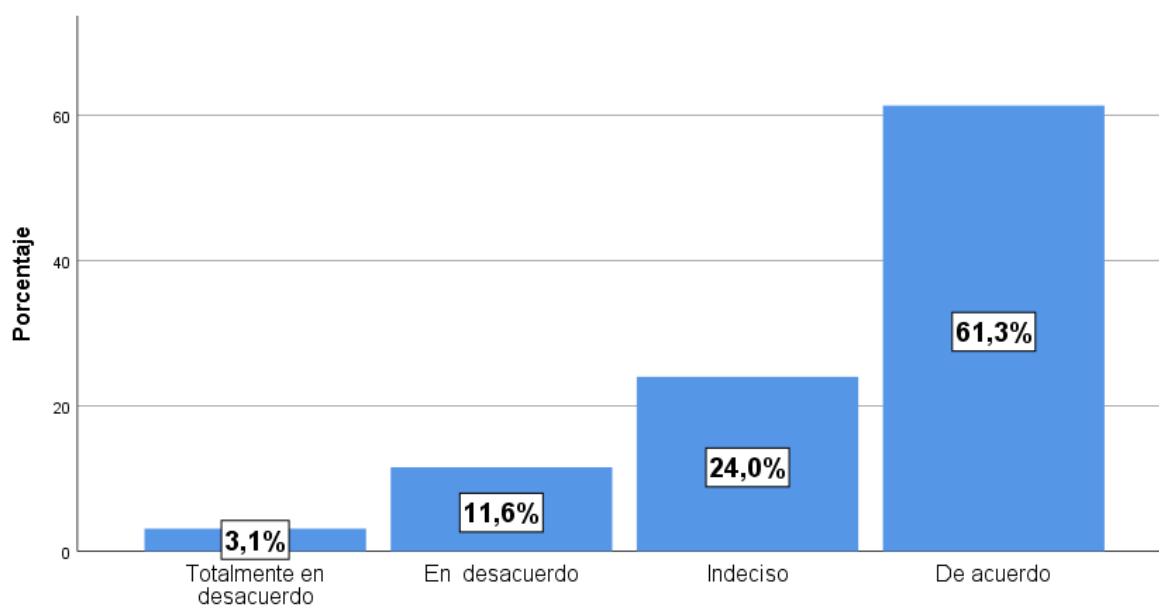
Interpretación: En la tabla 6 figura 5 se observa que el 84.4 % de estudiantes considera que las propuestas de autoevaluación de la especialidad en cuanto al PEI, la propuesta pedagógica, liderazgo institucional, equipo docente, así como la propuesta curricular, las oportunidades para los estudiantes, infraestructura, evaluación de los estudiantes y la implementación de acciones de mejora, son los adecuados.

Se observa gran aceptación de los estudiantes con respecto a las mejoras en la enseñanza y los ambientes de la institución educativa. Sin embargo, el 15.6 % (representado 15.6 % indeciso) evidencia una tendencia negativa debido a que algunos estudiantes no conocen la propuesta o el plan de trabajo de la institución. Por otro lado, no tienen conocimiento sobre el proceso de autoevaluación para la acreditación educativa en la que está participando y dando inicio su institución.

Tabla 7:
Proyecto Educativo Institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	3,1
	En desacuerdo	26	11,6
	Indeciso	54	24,0
	De acuerdo	138	61,3
	Total	225	100,0

Figura 6:
Proyecto Educativo Institucional



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 7 figura 6 se observa que el 61,3 % de los estudiantes consideran adecuadas las propuestas del proyecto educativo institucional en cuanto a que el PEI se formula y actualiza con la participación del sector productivo y el diagnóstico de los requerimientos y prioridades de desarrollo local o regional. También, se observa que hay gran aceptación de la población estudiantil, ya que la institución educativa toma en cuenta las necesidades de la región, las necesidades del cono norte

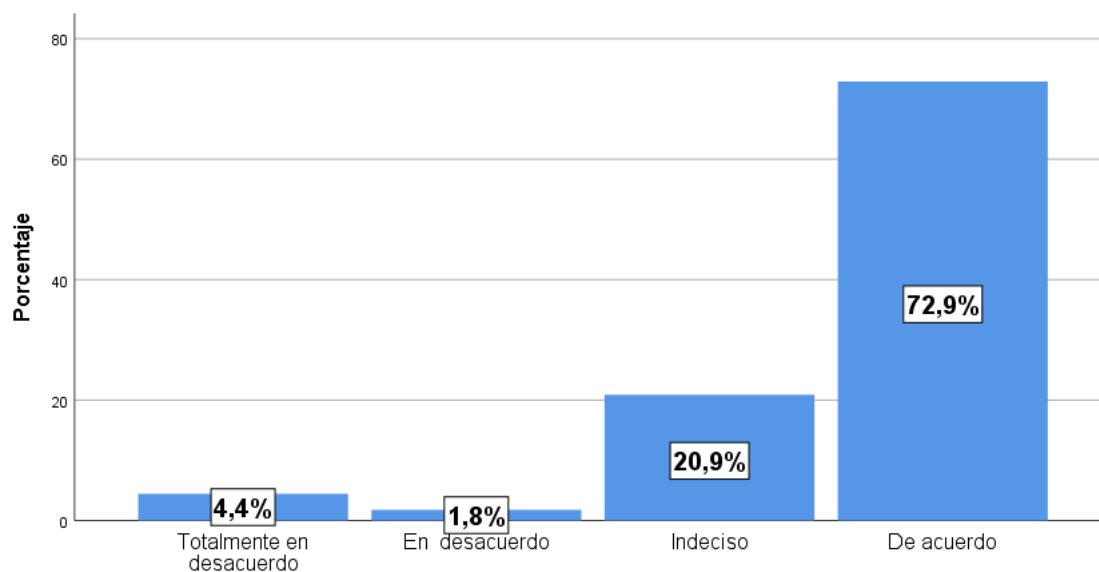
y de la comunidad (puente piedra); permitiendo a los discentes insertarse rápidamente al mercado laboral y obtener más oportunidades de trabajo cerca a su lugar de residencia. Sin embargo, el 38 % (representado por el 3.1 % totalmente en desacuerdo, el 11.6 % en desacuerdo y el 24.0 indeciso) evidencia una tendencia negativa debido a que algunos estudiantes no conocen de la existencia del PEI o no tienen conocimiento del trabajo que realiza la institución junto al sector productivo regional y local.

Tabla 8:

Propuesta pedagógica de la especialidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	4,4
	En desacuerdo	4	1,8
	Indeciso	47	20,9
	De acuerdo	164	72,9
	Total	225	100,0

Figura 7:

Propuesta pedagógica de la especialidad

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la Tabla 8 y figura 7 se observa que aproximadamente el 73% de estudiantes considera que las propuestas en cuanto a la implementación de estrategias pedagógicas y los mecanismos de convalidación de estudios son adecuadas, pues se observa que hay gran aceptación de parte de la población estudiantil, pues logran vincular lo que aprenden de manera más rápida en sus áreas de desempeño. Sin embargo, el 27% (representado por 4.4% totalmente en desacuerdo, 1.8% indeciso y 20.9% indeciso) evidencia una tendencia negativa, debido a que algunos estudiantes no conocen la propuesta pedagógica específica, sobre todo aquellos ciclos que recién inician. Por otro lado, las propuestas son inconsistentes, pues los estudiantes perciben que los docentes no cuentan con la vocación de servicio y solo se centran en dar explicaciones teóricas. A lo largo del tiempo ha ido disminuyendo la calidad en la enseñanza, puesto que, en la actualidad, el prestigio del cual gozaba la institución ha ido menguando.

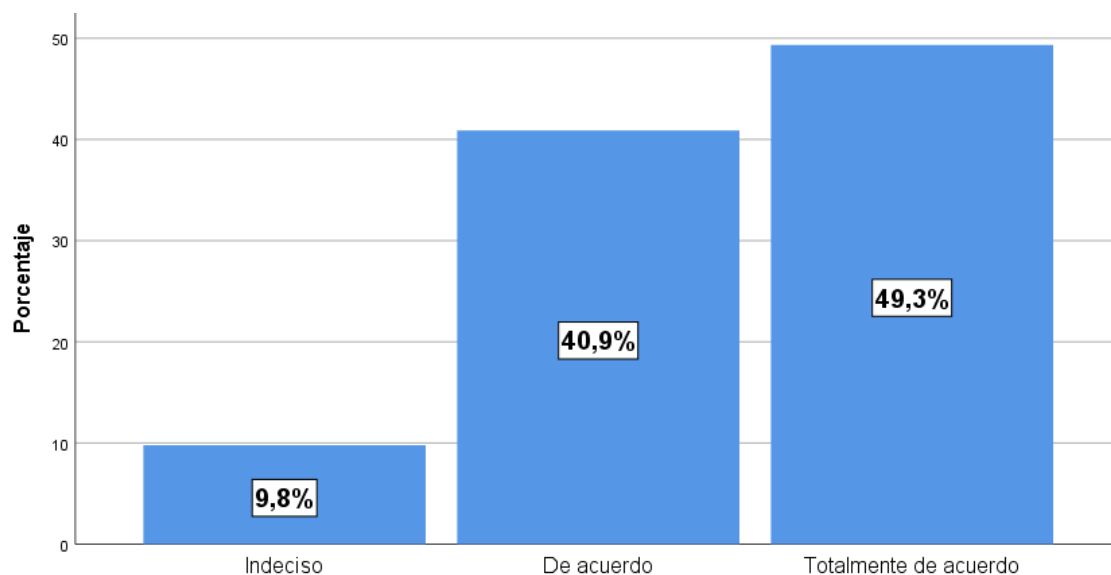
Tabla 9:

Liderazgo institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	22	9,8
	De acuerdo	92	40,9
	Totalmente de acuerdo	111	49,3
	Total	225	100,0

Figura 8:

Liderazgo institucional



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 9 y figura 8 se observa que el 49.3 % de estudiantes consideran adecuadas las propuestas de la gestión en la oferta formativa, las oportunidades laborales, el clima institucional, así como la definición de roles, funciones y procesos. Pues se observa un adecuado clima de respeto y confianza entre los actores educativos, así como una buena capacidad de gestión y coordinación de los líderes educativos de la institución. Por otro lado, el 50.7 % (representado por 9.8 % indeciso y el 49.9 % de acuerdo) evidencia también una tendencia adecuada en cuanto a la aceptación del liderazgo institucional y la capacidad de gestión de los líderes de la institución, aunque algunos estudiantes pueden ver que hay docentes que no siguen las indicaciones de la dirección.

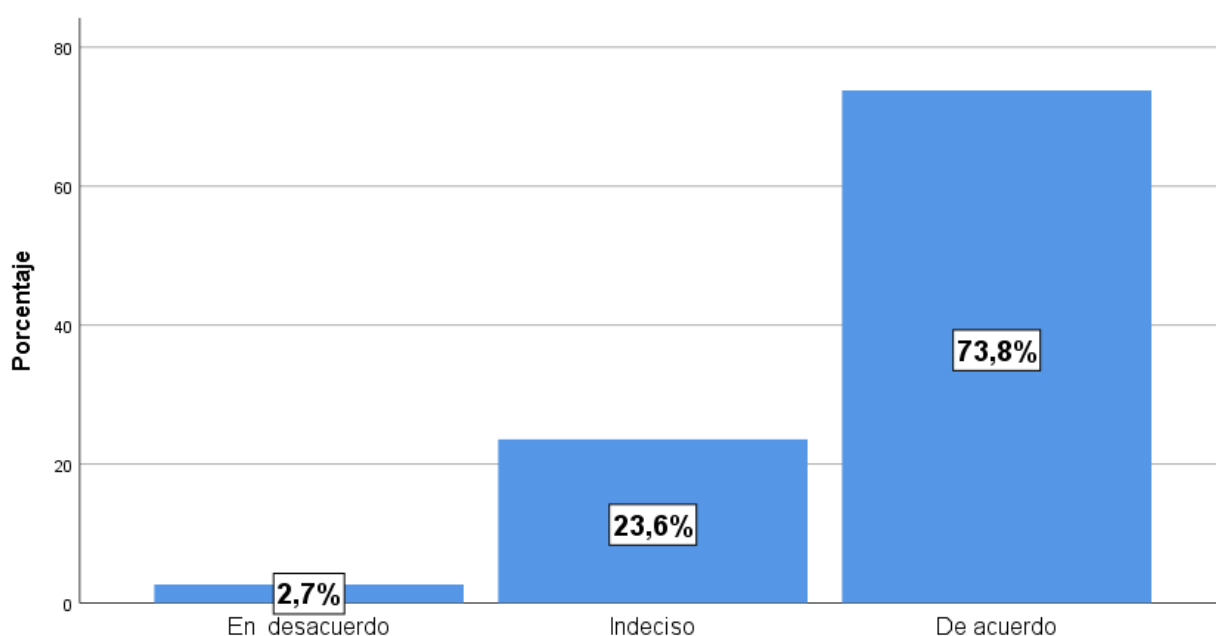
Tabla 10:

Equipo docente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	2,7

Indeciso	53	23,6
De acuerdo	166	73,8
Total	225	100,0

Figura 9:

Equipo docente

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

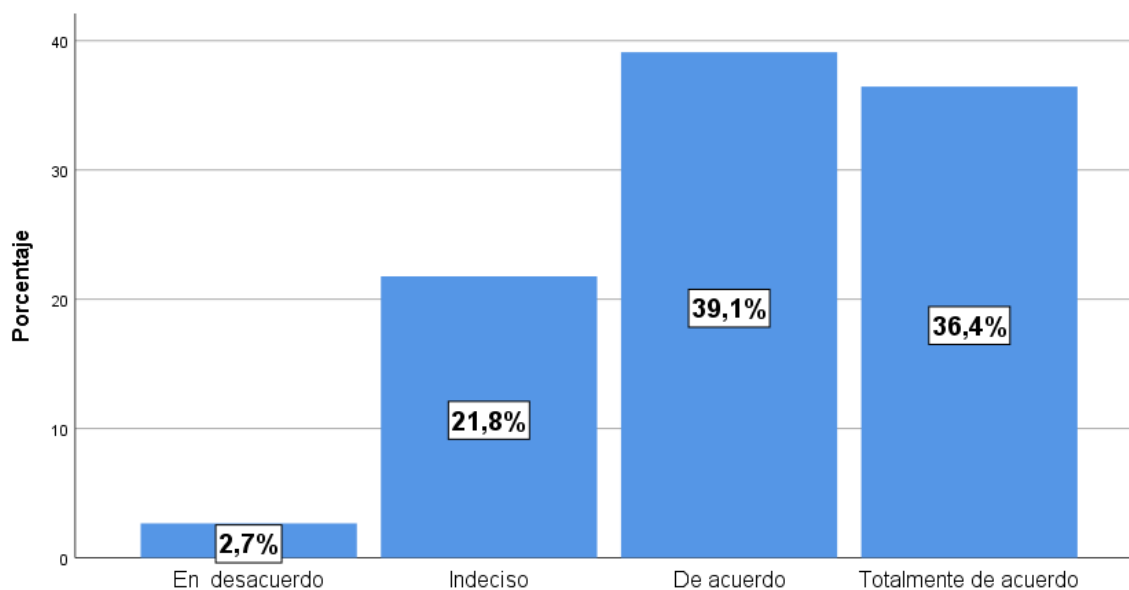
Interpretación: En la tabla 10 y figura 9 se observa que aproximadamente el 74 % de estudiantes considera que las propuestas en cuanto al número de docentes, conocimiento y experiencia práctica en el sector productivo son adecuadas, pues se observa una gran aceptación de parte de la población estudiantil, ya que logran aprender con facilidad los contenidos de los cursos de la especialidad. Sin embargo, el 26.2 % (representado 2.7 % en desacuerdo y el 23.6 % indeciso) evidencia una tendencia negativa debido a que los estudiantes observan que hay docentes que no tienen vocación de servicio o no cumplen con el horario de clases.

Tabla 11:

Propuesta curricular de la especialidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	2,7
	Indeciso	49	21,8
	De acuerdo	88	39,1
	Totalmente de acuerdo	82	36,4
	Total	225	100,0

Figura 10:

Propuesta curricular de la especialidad

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 11 figura 10 se observa que el 75.5 % de estudiantes considera que las propuestas en cuanto a las unidades didácticas de los módulos, las estrategias pedagógicas y la evaluación son adecuados. Se observa también una buena disposición de los estudiantes al escuchar las sesiones de aprendizaje y participación

activa en las actividades propuestas por los docentes. Sin embargo, el 24.5% (representado 2.7% en desacuerdo, el 21.8 % indeciso) evidencia una tendencia negativa debido a que los estudiantes observan la improvisación de clases de algunos docentes, incumpliendo con la explicación detallada de todos los contenidos de los módulos de la especialidad.

Tabla 12:

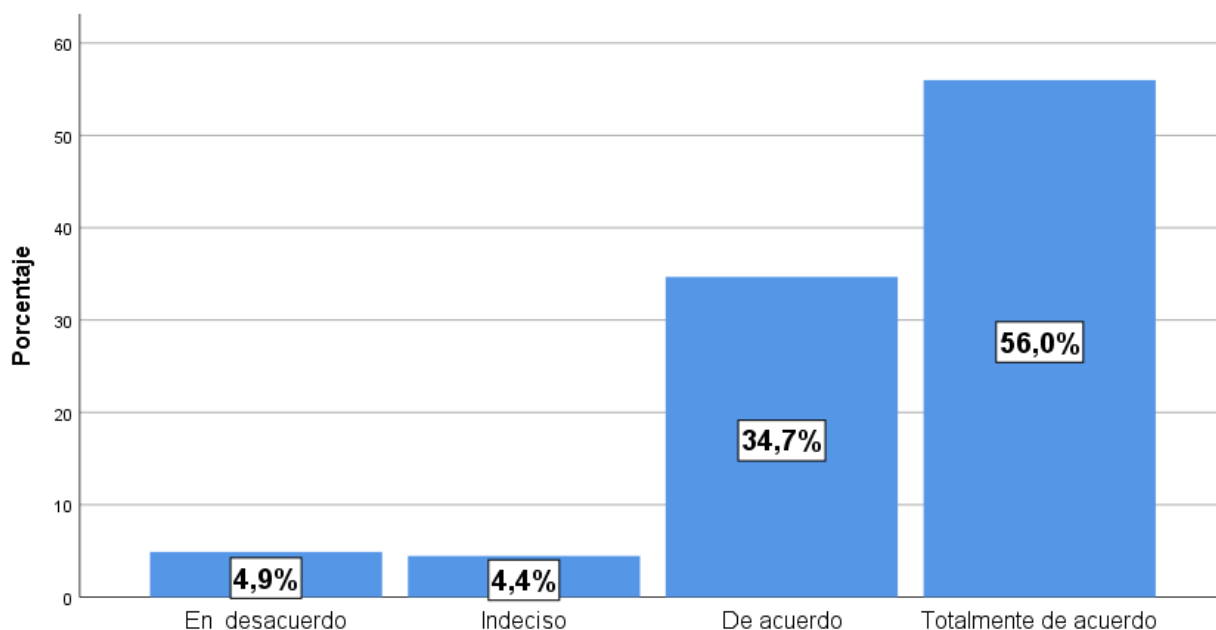
Oportunidades para los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	11	4,9
	Indeciso	10	4,4
	De acuerdo	78	34,7
	Totalmente de acuerdo	126	56,0
	Total	225	100,0

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Figura 11:

Oportunidades para los estudiantes



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 12 figura 11 se observa que el 90.7 % de estudiantes considera que las propuestas en cuanto al desarrollo de proyectos productivos, las prácticas pre profesionales y la orientación en la búsqueda de empleo son adecuados. Ya que se observa que la mayoría de los estudiantes trabajan en la especialidad que están cursando y debido a la trayectoria de la Institución, las empresas o negocios de la comunidad se solicitan estudiantes para las prácticas pre profesionales. Sin embargo, el 9.3 % (representado 4.9 % en desacuerdo, el 4.4% indeciso) evidencia una tendencia negativa debido a que algunos estudiantes todavía no consiguen trabajo y otros no han sido informados sobre ofertas laborales en su especialidad.

Tabla 13:

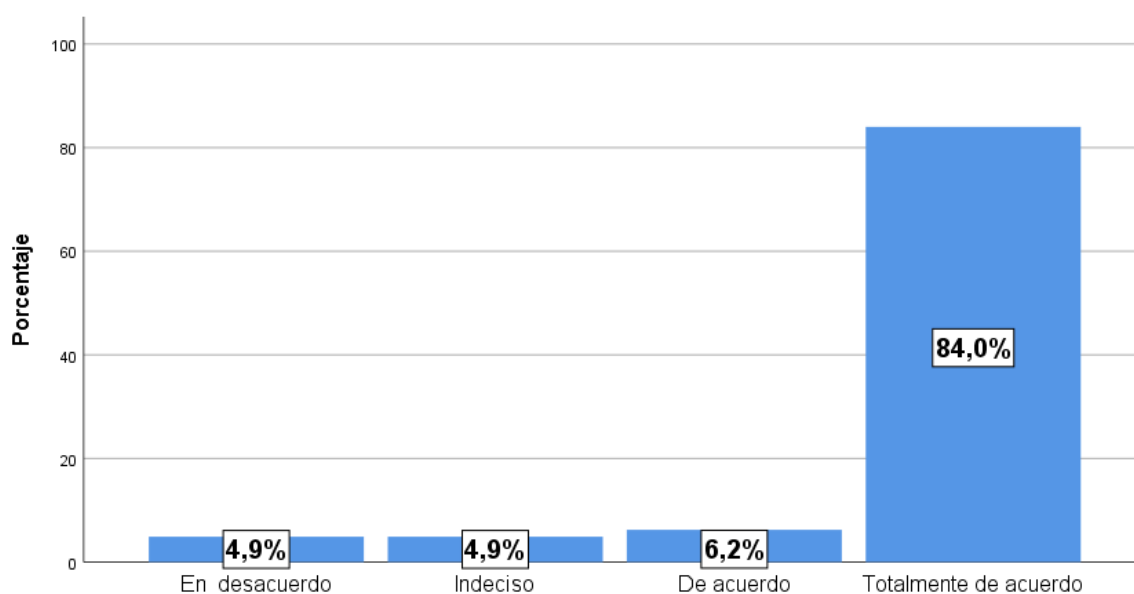
Gestión de infraestructura y equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	11	4,9

Indeciso	11	4,9
De acuerdo	14	6,2
Totalmente de acuerdo	189	84,0
Total	225	100,0

Figura 12:

Gestión de infraestructura y equipamiento



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 13 figura 12 se observa que el 90.2% de estudiantes considera que las propuestas en cuanto a la gestión de los espacios, de los equipos, máquinas, materiales e información oportuna del uso y administración de los recursos son los adecuados. También, se observa que las aulas y laboratorios de la especialidad cuentan con las máquinas y materiales necesarios para todos los estudiantes, lo cual permite que apliquen rápidamente los contenidos y temas que dictan los docentes. Sin embargo, 9.8 % (representado 4.9 % en desacuerdo, 4.9 % indeciso) evidencia una tendencia negativa, pues hay aulas con espacios reducidos para la cantidad de

estudiantes y materiales; lo que impide el desplazamiento de los estudiantes durante el desarrollo de la clase.

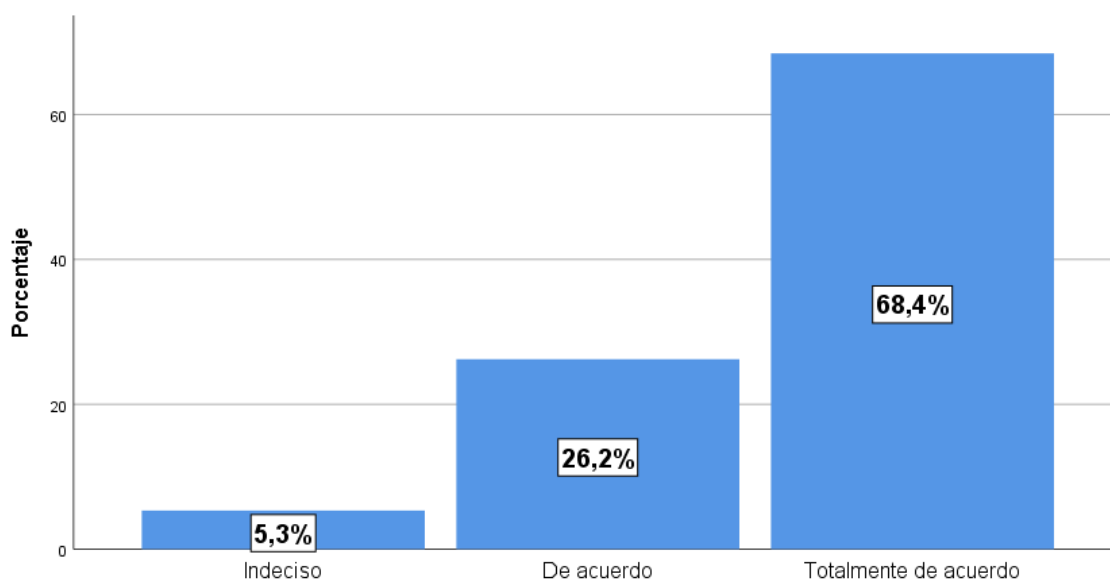
Tabla 14:

Evaluación del desempeño de estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	12	5,3
	De acuerdo	59	26,2
	Totalmente de acuerdo	154	68,4
	Total	225	100,0

Figura 13:

Evaluación del desempeño de estudiantes



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 14 figura 13 se observa que el 94.6% de estudiantes considera que las propuestas en cuanto al resultado de la evaluación de las capacidades, las competencias y el resultado en la evaluación de los egresados y empleadores son los adecuados. Pues las sesiones de aprendizaje son divididas en teóricas y prácticas,

permitiendo a los docentes acompañar y monitorear el avance de los estudiantes. Sin embargo, 5.3 % (representado 5.3% indeciso) evidencia una tendencia negativa debido a que hay docentes que no dan la retroalimentación oportuna al finalizar un examen o práctica, impidiendo identificar los errores a tiempo.

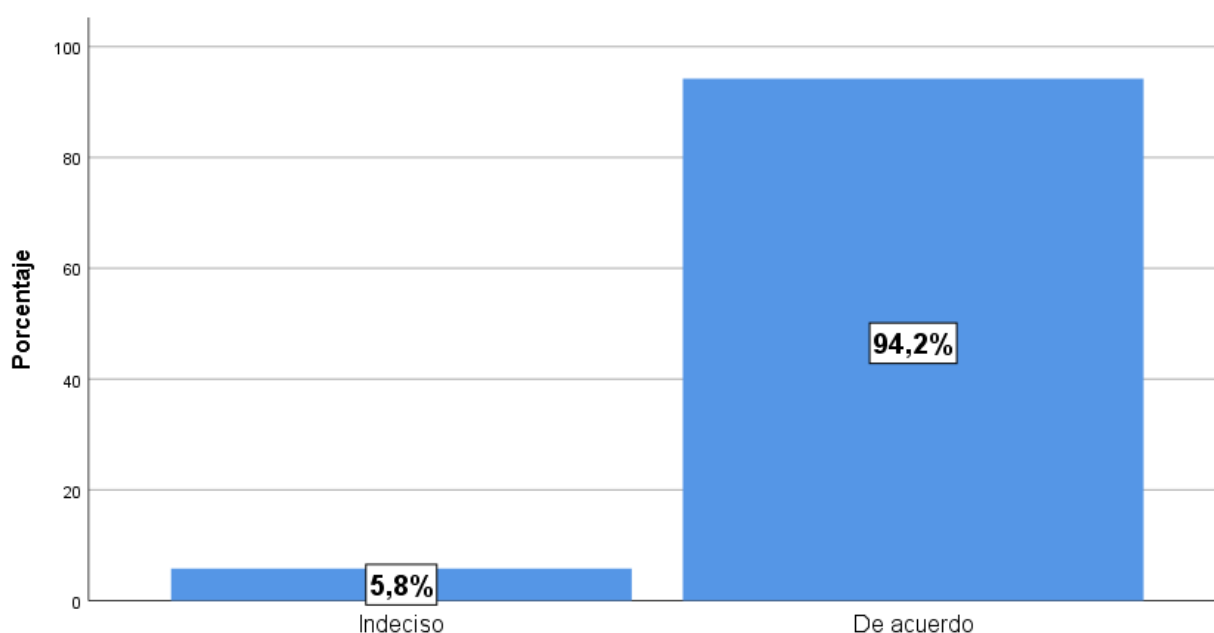
Tabla 15:

Implementación y evaluación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	13	5,8
	De acuerdo	212	94,2
	Total	225	100,0

Figura 14:

Implementación y evaluación



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 15 figura 14 se observa que el 94.2% de estudiantes considera que las propuestas en cuanto a la gestión de las personas, de tiempo y los

recursos; así como la implementación de las acciones de mejora son los adecuados. Puesto que, los líderes de la institución se reúnen de manera periódica con los docentes y personal de apoyo a fin de conocer las dificultades u oportunidades de la especialidad. Por otro lado, existe personal designado para el recibimiento de personas, la entrega de materiales y documentos, así como del control del tiempo de clases. Sin embargo, 5.8 % (representado 5.8 % indeciso) evidencia una tendencia negativa pues los estudiantes reconocen que no se recibe en el tiempo indicado los documentos solicitados a la institución, aun cuando ellos ya hicieron la observación en la dirección.

Tabla 16:

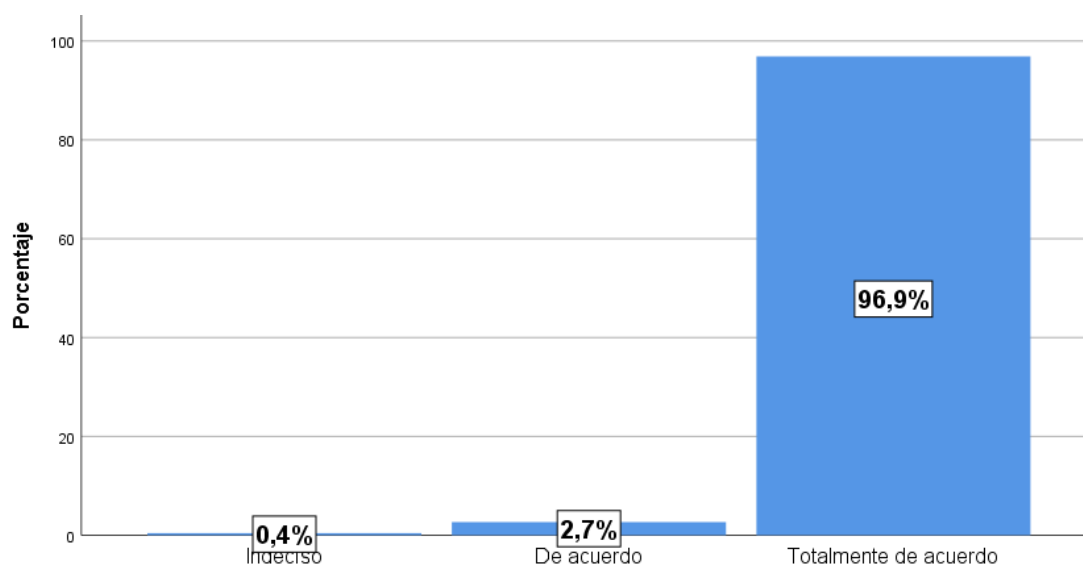
Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	1	,4
	De acuerdo	6	2,7
	Totalmente de acuerdo	218	96,9
	Total	225	100,0

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Figura 15:

Calidad de servicio



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

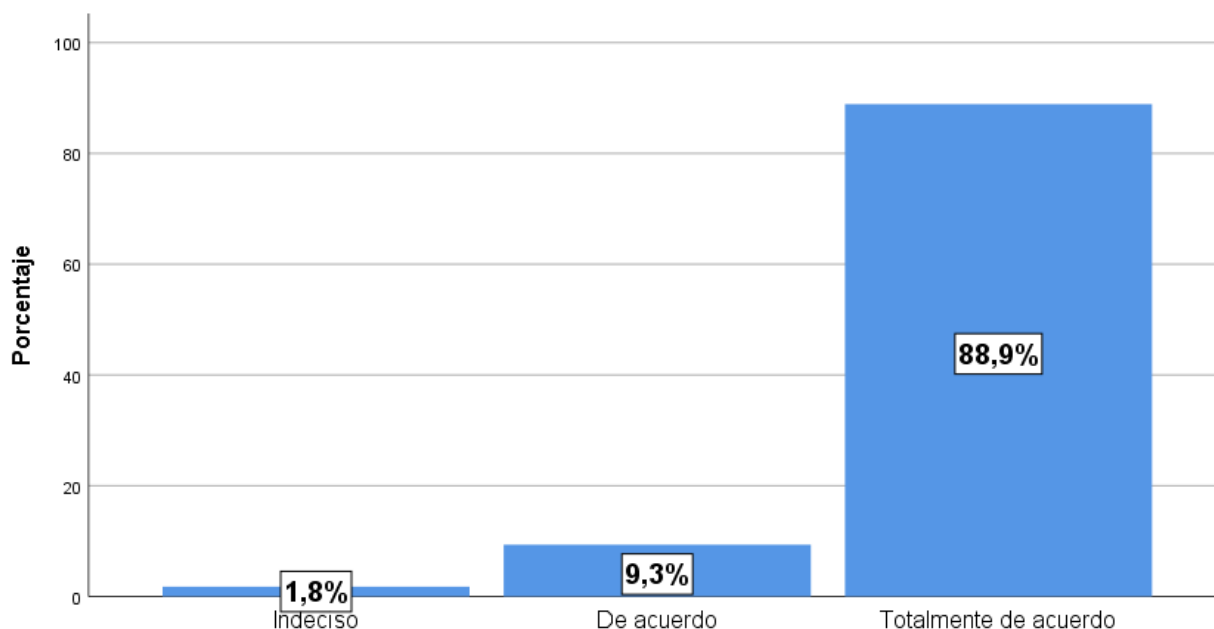
Interpretación: En la tabla 16 figura 15 se observa que el 99.6 % de estudiantes considera que las propuestas de calidad de servicio en cuanto a los elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son los adecuados. Ciertamente, se observa gran aceptación de los estudiantes y la comunidad; la demanda de solicitud de vacantes es constante, ya que la especialidad goza de prestigio. Sin embargo, el 0.4 % de estudiantes (representado 0.4 %) evidencia una tendencia negativa debido a que los discentes no cuentan con áreas deportivas y/o esparcimiento, así como docentes que no tienen paciencia, ni vocación para enseñar.

Tabla 17:

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	4	1,8
	De acuerdo	21	9,3
	Totalmente de acuerdo	200	88,9
	Total	225	100,0

Figura 16:

Elementos tangibles

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

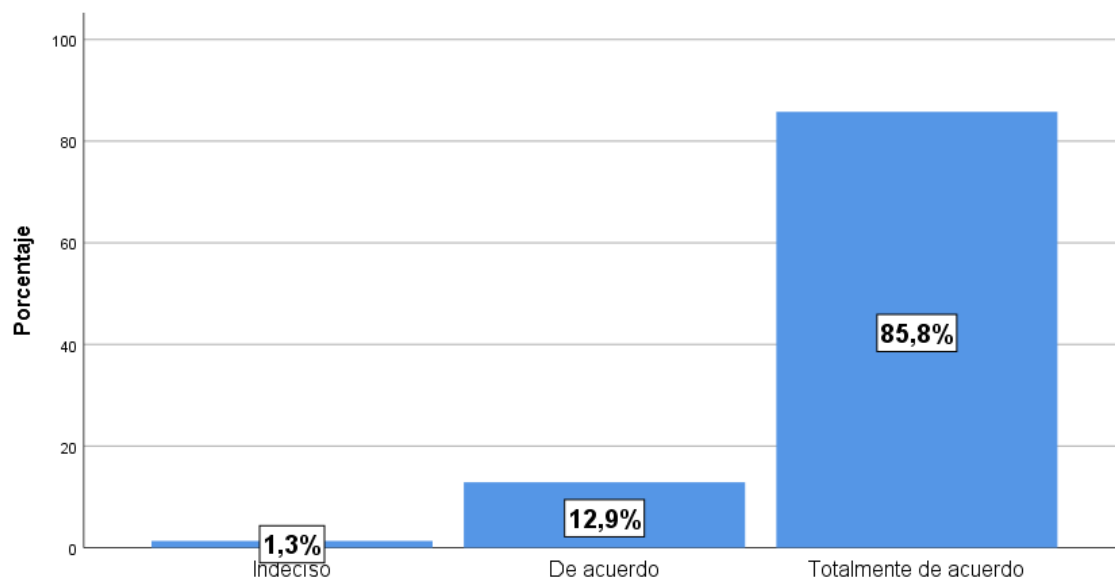
Interpretación: En la tabla 17 figura 16 se observa que el 98.7% de estudiantes considera que las propuestas en cuanto a la presentación personal de los docentes, la seguridad, comodidad, limpieza, presentación de ambientes y equipamiento son los adecuados; ya que se observa que las aulas y los diferentes ambientes de la institución son ordenados y están en buenas condiciones. Así también, los docentes mantienen una presentación aseada. No obstante, el 1.3 % (representado 1.3 %) evidencia una tendencia negativa debido a que hay docentes que no cumplen con todo el contenido de los cursos y por otro lado se carece de ambientes verdes o de esparcimiento dentro de la institución.

Tabla 18:

Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	3	1,3
	De acuerdo	29	12,9
	Totalmente de acuerdo	193	85,8
	Total	225	100,0

Figura 17:

Confiabilidad

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 18 figura 17 se observa que el 98.7 % de los estudiantes considera que las propuestas en cuanto al cumplimiento de las horas de clase, entrega de notas, documentos y actividades extracurriculares; así como la ayuda en problemas académicos son los adecuados.

Pues se observa que cada aula posee el horario visible de clases, cuenta con personal específico para el aviso del cambio de horas de clase o turno y de trabajadores que atienden y entregan los documentos solicitados por los estudiantes.

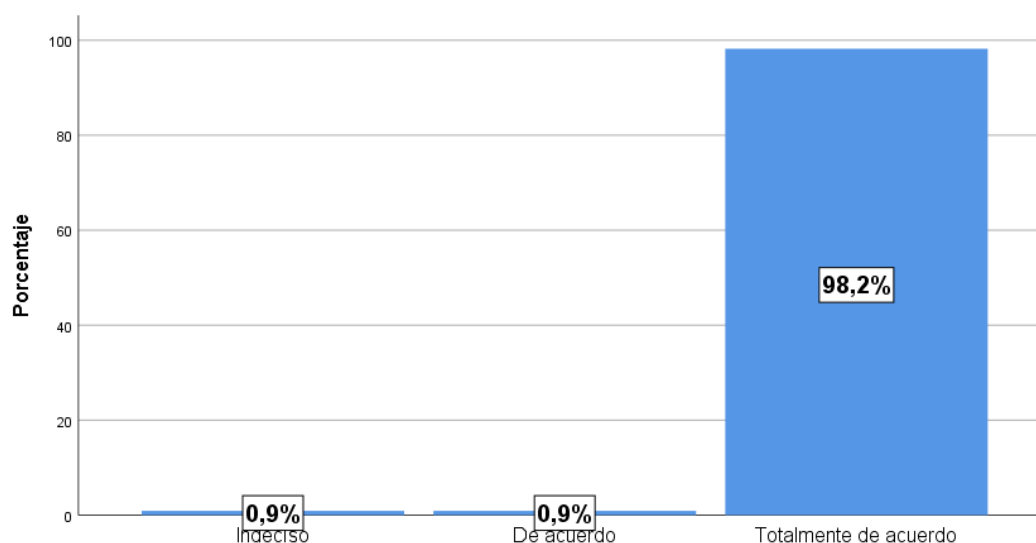
Sin embargo, 1.3 % (representado 1.3%) evidencia una tendencia negativa debido a que en algunas oportunidades no se les ha entregado los documentos o notas en el tiempo indicado y el no cumplimiento total de los temas del silabo.

Tabla 19:

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	2	,9
	De acuerdo	2	,9
	Totalmente de acuerdo	221	98,2
	Total	225	100,0

Figura 18:

Capacidad de respuesta

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 19 figura 18 se observa que el 99.1% de los estudiantes considera que las propuestas en cuanto a la puntualidad del servicio, la información de los horarios de atención de los servicios de la institución, las fechas de exámenes y las notas; así como la disposición en la atención a los estudiantes y padres de familia son los adecuados. Ya que se observa en la puerta de las oficinas el horario de atención al público, asimismo, en la puerta de las aulas está colocado el horario y rol de exámenes de las materias. No así, el 0.9 % (representado 0.9 %) evidencia una tendencia negativa debido a que los docentes no informan constantemente a los padres de familia sobre el avance o progreso de los estudiantes.

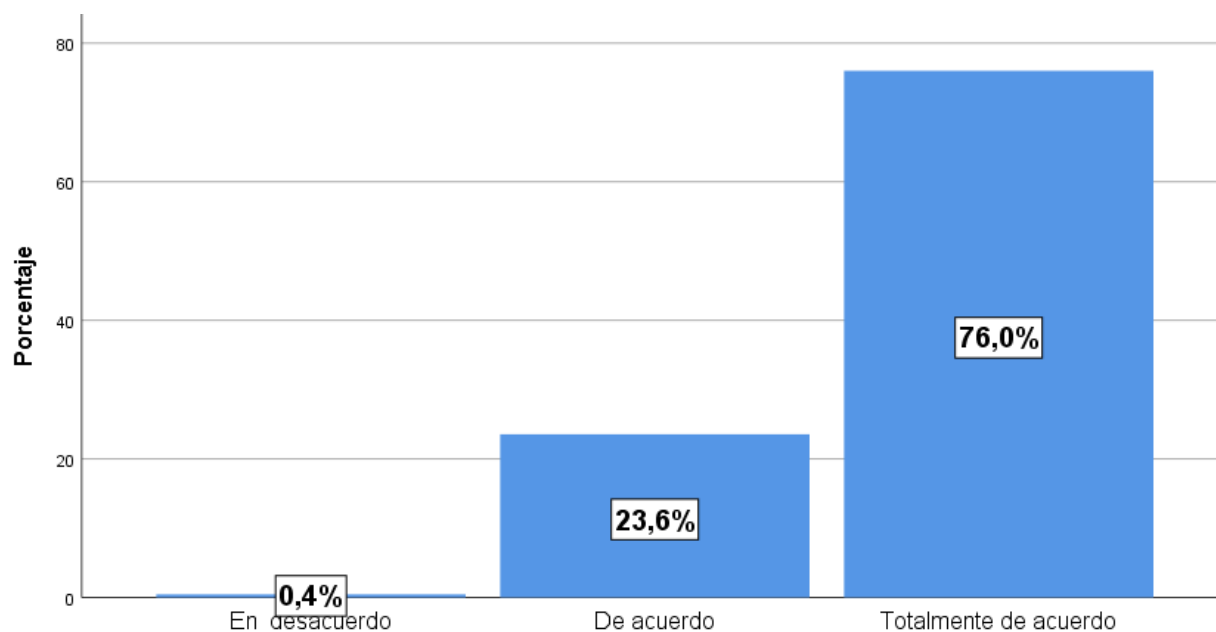
Tabla 20:

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	,4

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	53	23,6
Totalmente de acuerdo	171	76,0
Total	225	100,0

Figura 19:
Seguridad



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

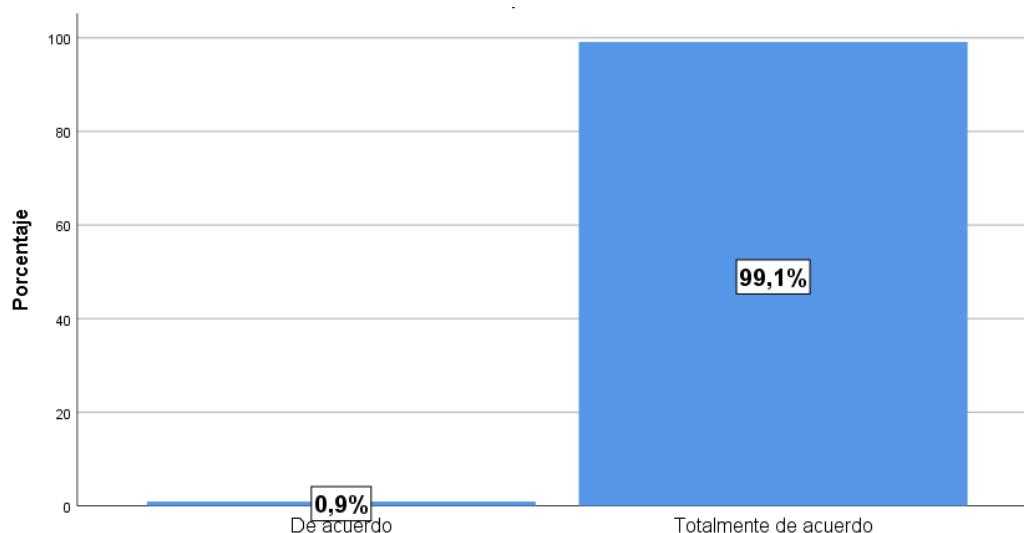
Interpretación: En la tabla 20 figura 19 se observa que el 99.6% de los estudiantes considera que las propuestas en cuanto al nivel de conocimientos de los docentes, la conducta, la comunicación fluida, la confianza con ellos; así como el trato y atención que da el personal administrativo y docentes son los adecuados. Pues se observa a docentes con vasta experiencia teórica y práctica en el curso que dictan, asimismo, el trato con los estudiantes es de confianza y respeto. Sin embargo, 0.4 % (representado 0.4%) evidencia una tendencia negativa debido a que algunos docentes explican muy rápido o no detallan los temas.

Tabla 21:

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	2	,9
	Totalmente de acuerdo	223	99,1
	Total	225	100,0

Figura 20:

Empatía

Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la tabla 21 figura 20 se observa que el 100% de los estudiantes considera que las propuestas en cuanto a la atención individual, conocimientos e interés de las necesidades de los estudiantes por parte del personal docente y administrativo, así como los horarios de clase según sus necesidades son los adecuados. Puesto que, se observa que la institución atiende permanente a 3 turnos y cuya mayor acogida son los horarios de la tarde y noche, ya que asisten estudiantes que en su mayoría laboran. Asimismo, los líderes de la institución tienen comunicación constante con los discentes durante el día, escuchando sus quejas y comentarios.

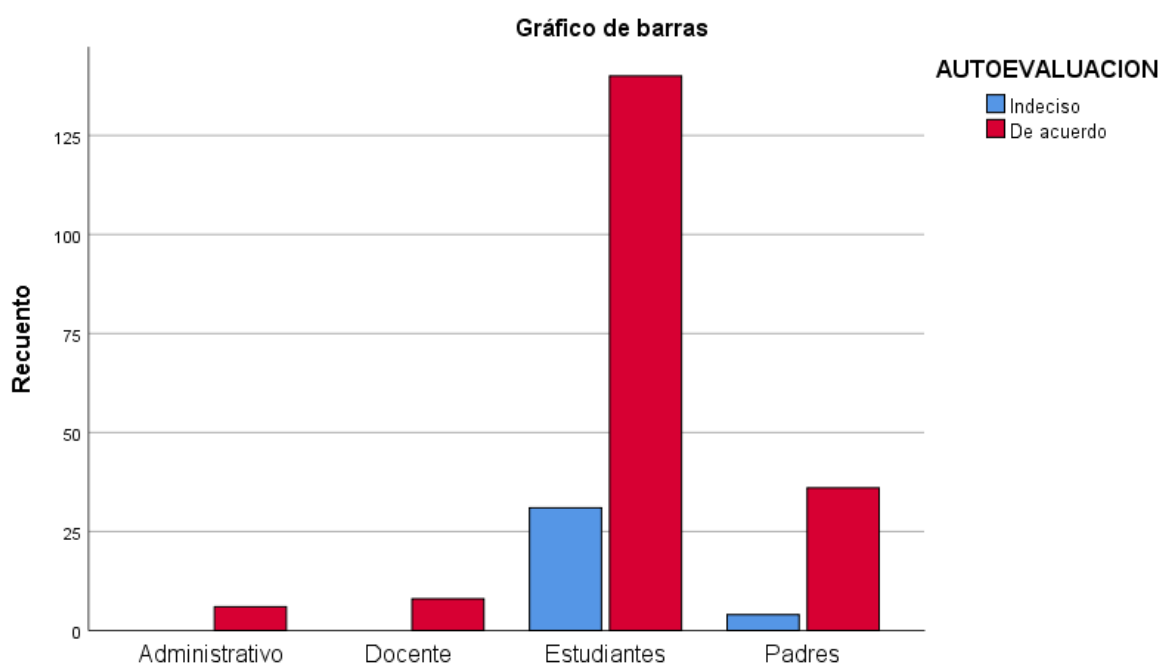
Tabla 22:

Tabla cruzada Estrato*Autoevaluación

		AUTOEVALUACIÓN			
			Indeciso	De acuerdo	Total
Estrato	Administrativo	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	2,7%	2,7%
	Docente	Recuento	0	8	8
		% del total	0,0%	3,6%	3,6%
	Estudiantes	Recuento	31	140	171
		% del total	13,8%	62,2%	76,0%
	Padres	Recuento	4	36	40
		% del total	1,8%	16,0%	17,8%
Total		Recuento	35	190	225
		% del total	15,6%	84,4%	100,0%

Figura 21:

Gráfico cruzado Estrato*Autoevaluación



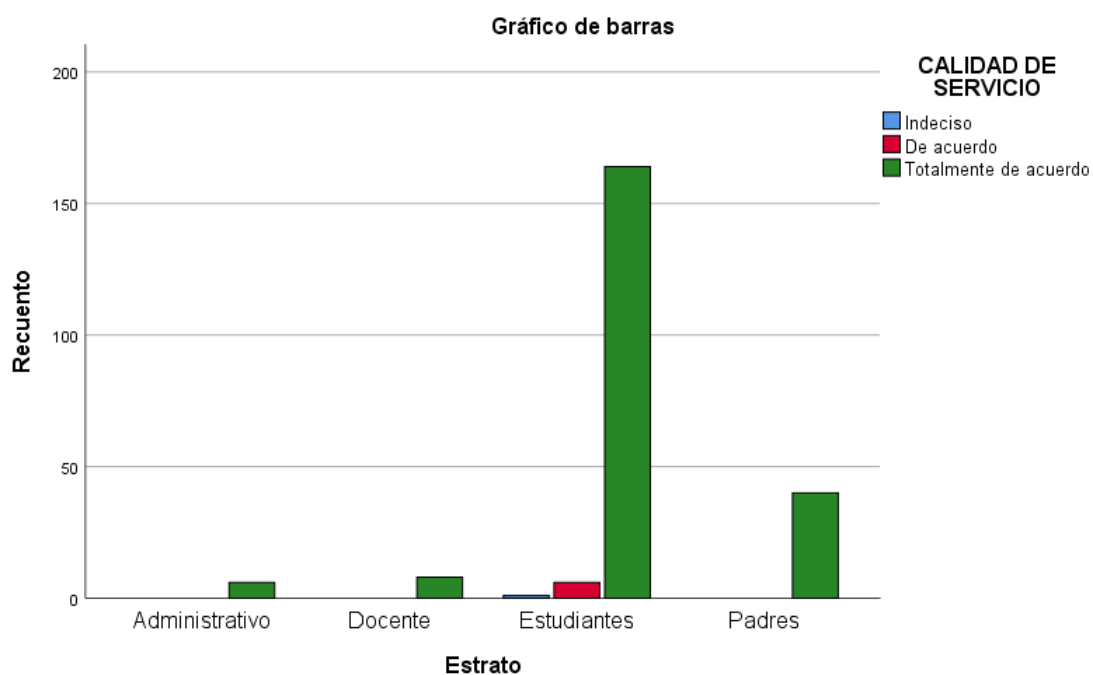
Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: En la Tabla 22 y figura 21, se observa que el mayor porcentaje de encuestados manifiestan estar de acuerdo con la autoevaluación. Debido a que ésta resulta una herramienta importante para la mejora continua de las instituciones; permite que la calidad del servicio prestado sea evaluada y a su vez genera las condiciones oportunas para el desarrollo de las competencias necesarias en el campo laboral.

Tabla 23:
Tabla cruzada Estrato*Calidad de servicio

Estrato			Calidad de servicio			Total
			Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Administrativo	Recuento		0	0	6	6
	% del total		0,0%	0,0%	2,7%	2,7%
Docente	Recuento		0	0	8	8
	% del total		0,0%	0,0%	3,6%	3,6%
Estudiantes	Recuento		1	6	164	171
	% del total		0,4%	2,7%	72,9%	76,0%
Padres	Recuento		0	0	40	40
	% del total		0,0%	0,0%	17,8%	17,8%
Total	Recuento		1	6	218	225
	% del total		0,4%	2,7%	96,9%	100,0%

Figura 22:
Gráfico cruzado Estrato*Calidad de servicio



Nota: Resultados a partir de la encuesta de autoevaluación

Interpretación: Los estudiantes perciben que la calidad del servicio prestado es adecuada, ya que aprecian que en los últimos años se da mayor énfasis el de vincular los aprendizajes a casos de la vida cotidiana.

4.2 Análisis inferencial

Tabla 24:
Contrastación de la hipótesis específica 1

		Elementos tangibles	
		Autoevaluación	
Rho de Spearman	AUTOEVALUACIÓN	1,000	,900**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
	Elementos tangibles	,900**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

Interpretación:

En la Tabla 24 se observa que el p-valor es de 0.000, esto permite indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Elementos Tangibles. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.900, se ubica en un nivel Altamente significativo. Por lo que se concluye que: La etapa de la autoevaluación tiene una relación significativa con los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019.

Tabla 25:

Contrastación de la hipótesis específica 2

		AUTOEVALUACIÓN		Confiabilidad	
Rho de Spearman	AUTOEVALUACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,921**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	225	225	
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,921**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	225	225	

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

Interpretación:

En la Tabla 25 se observa que el p-valor es de 0.000, esto permite indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Confiabilidad. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.921, se ubica en un nivel Altamente significativo.

Por lo que se concluye que: La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO
Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019.

Tabla 26:

Contrastación de la hipótesis específica 3

			AUTOEVALUACIÓN	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	AUTOEVALUACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

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

Interpretación:

En la Tabla 26 se observa que el p-valor es de 0.000, esto permite indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Capacidad de respuesta. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.977, se ubica en un nivel Altamente significativo. Por lo que se concluye que: La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019.

Tabla 27:

Contrastación de la hipótesis específica 4

		AUTOEVALUACIÓN Seguridad		
Rho de Spearman	AUTOEVALUACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

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

Interpretación:

En la Tabla 27 se observa que el p-valor es de 0.000, esto permite indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Seguridad. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.948, se ubica en un nivel Altamente significativo. Por lo que se concluye que: La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la seguridad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019.

Tabla 28:

Contrastación de la hipótesis específica 5

		AUTOEVALUACIÓN Empatía		
Rho de Spearman	AUTOEVALUACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Empatía	Coefficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

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

Interpretación:

En la Tabla 28 se observa que el p-valor es de 0.000, esto permite indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Empatía. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.906, se ubica en un nivel Altamente significativo. Por lo que se concluye que: La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO
Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019.

Tabla 29:

Contrastación de la hipótesis general

		Calidad de	
		Autoevaluación	servicio

Rho de Spearman	Autoevaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

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

Interpretación:

En la Tabla 29 se observa que el p-valor es de 0.000, esto permite indicar que existe relación entre las variables Autoevaluación y calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.980, se ubica en un nivel Altamente significativo. Por lo que se concluye que: Existe relación significativa entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Tomando en cuenta que el propósito central de la investigación fue determinar el grado de relación entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra, 2019. Este es analizado de manera profunda partiendo de la recopilación de datos a partir de instrumentos que cumplen con los criterios de validez y confiabilidad. Con respecto a la validez, ésta se determina por juicio de expertos, obteniendo valores de 89% para la variable autoevaluación y 89% para la variable calidad de servicio educativo. La validez interna bajo el procedimiento estadístico *Alfa de Cronbach* = 0.863 para la primera variable y 0.927 para la segunda variable.

Los resultados más relevantes con respecto a la autoevaluación observan que el 84.4 % de estudiantes consideran que las propuestas de autoevaluación de la especialidad en cuanto al PEI, así como la propuesta pedagógica, liderazgo institucional, equipo docente, propuesta curricular, oportunidades para los estudiantes, infraestructura, evaluación de los estudiantes y la implementación de acciones de mejora, son los adecuados. Sin embargo, el 15.6 % (representado 15.6 % indeciso) evidencia una tendencia negativa debido a que algunos estudiantes no conocen la propuesta o el plan de trabajo de la institución.

En referencia al análisis de la calidad de servicio educativo se observó que el 99.6 % de estudiantes considera que las propuestas de calidad de servicio en cuanto a los elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son los adecuados. Sin embargo, el 0.4 % de estudiantes (representado 0.4 %) evidencia una tendencia negativa debido a que los discentes no cuentan con áreas deportivas y/o de esparcimiento y algunos de sus docentes no tienen paciencia, ni vocación para enseñar.

Se converge con la investigación desarrollada por Torres (2014) que utilizó una metodología similar empleada en esta tesis; maneja una muestra aproximada de 195 participantes con estratos conformados por 150 alumnos, 32 egresados, 7 trabajadores y seis profesores a los cuales se les aplicó una encuesta. Las conclusiones a las que llega el autor es que existen relaciones moderadas y significativas en cuanto al análisis de correlación, la más resaltante entre la autoevaluación y la mejora continua ($r = 0.561$; $p\text{-valor} = 0.001$). En comparación con los resultados de esta tesis, se encuentra una relación positiva, aunque con un coeficiente de correlación más alto de 0.980.

Mori (2016), concluyó que las variables tienen una relación estadísticamente significativa, el valor de Pearson fue de $r = 0.762$, en esta tesis hay mayor aproximación con el valor de correlación = 0.980, cuyos valores son altamente significativos. Además, los valores descriptivos fueron 51.8% en cuanto a la calidad de servicio, 29% en cuanto a la gestión institucional (Bueno y regular), respectivamente. Finalmente, el 21% indicaron resultados desfavorables.

Sotelo (2017), a través de la técnica de la encuesta. Concluyó que los procesos de autoevaluación tienen una correlación positiva considerable con la calidad de egresados de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática, con un nivel de confianza del 95%, que se relaciona significativamente con los resultados encontrados en el CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera con el coeficiente positivo de $R_s = 0.980$

El estudio de Cueva (2017) en su investigación titulada: "Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016", se

desarrolló con una muestra mayor a la desarrollada en la presente tesis, sin embargo, los resultados mostraron que los estudiantes perciben que el servicio educativo tiene ciertas deficiencias porque no sienten una preocupación de la institución, solo se ciñen a cumplir sus protocolos, dejando de lado la calidad. Los resultados de contraste de hipótesis también son similares con un Rho Spearman de 0.560.

Arroyo (2014) utilizó un diseño descriptivo - comparativo, la muestra estuvo conformada por 150 docentes de educación secundaria de las instituciones seleccionadas para el estudio. Concluyendo que: La autoevaluación de la calidad de la gestión educativa de los docentes de las instituciones educativas de educación secundaria del distrito de Huancayo se encuentra en poco avance y es importante que se dé mucho énfasis al análisis del desempeño docente con la finalidad de brindar un mejor servicio, el trabajo continuo con las familias y la comunidad, así como la infraestructura y recursos para el aprendizaje ya fueron logrados.

Giraldo (2018). Cuyo objetivo fue conocer los beneficios que tuvieron los procesos de autoevaluación en el currículo y en la gestión curricular de los programas de pregrado de la Universidad de Antioquia. Señaló que, los procesos de autoevaluación contribuyen en la calidad y reformulación del currículo de los programas académicos es necesario establecer una cultura de autoevaluación significativa y de mejora continua que beneficie a la calidad educativa de cada programa y que resulte en la formación integral del estudiante.

En la misma línea Tapia (2019). Encontró que uno de los principales resultados fue que la gestión operativa pública está directamente relacionada con la calidad del servicio educativo, porque la ausencia de una adecuada gestión por parte de las autoridades de cada uno de los establecimientos educativos se ve reflejado en los resultados; debido a que un buen porcentaje de los estudiantes encuestados esperan más del servicio que comúnmente reciben.

Por su parte Hernández (2019). A través del uso de la metodología utilizada se optó por las encuestas a la comunidad universitaria y cuestionario de preguntas, a una población compuesta por: profesores, estudiantes y egresados de la facultad de administración. Una muestra de 279 estudiantes, 60 egresados, 22 docentes, encontró que las practicas adelantadas y las experiencias obtenidas durante el desarrollo del proceso de evaluación han permitido mantener la acreditación de los programas curriculares, permitiendo tener un referente que justifiquen la formulación de los proyectos de inversión para la mejora continua.

En la misma línea Morales (2019). optó por la observación cuantitativa, escala, cuestionario de preguntas, a una población compuesta por todos los centros educativos de estado de Michoacán de los niveles de preescolar, media superior y superior y una muestra de 6818 centros educativos, mostrando que, existe una diferencia muy marcada en materia de servicios de telecomunicaciones entre áreas rurales y urbanas y esto impacta en el desarrollo y desempeño académico de los estudiantes en las escuelas de Michoacán

Finalmente, García y Monzonís (2022). Realizó un estudio a una muestra de Una muestra de 100 docentes. Donde las conclusiones fueron que la autoevaluación permitió promover el desarrollo de competencias necesarias a los estudiantes, por lo tanto, la herramienta utilizada fue soportada con bases teóricas consistentes, con un alcance superior a 60%

Por otra parte, los resultados de la investigación permitieron dar las adecuadas recomendaciones a la institución, lo que faculta al CETPRO de realizar un buen trabajo, pues la percepción de la calidad de servicio fue aceptable.

Finalmente, se concluye que la autoevaluación educativa con fines de acreditación es una herramienta potente para mejorar los procesos internos de las instituciones

educativas e impacta significativamente en la calidad de servicio educativo y fomenta la mejora continua.

CONCLUSIONES

- Se determinó la existencia de una relación entre la etapa de la autoevaluación y los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019. Esto se debe a que el p-valor es de 0.000, esto permitió indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Elementos Tangibles. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.900, se ubica en un nivel Altamente significativo. Una correlación altamente significativa permite confirmar que la etapa de autoevaluación es crucial para que se cumpla con la mejora de expectativas que tiene el estudiante antes de ingresar a una institución educativa, pues se debe recibir un buen servicio debidamente planificado.
- Se identificó la existencia de una relación entre la etapa de autoevaluación y la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019, que el p-valor es de 0.000, esto permitió indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Confiabilidad. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.921, se ubica en un nivel Altamente significativo. Es importante que las instituciones sean serias al momento de brindar oferta educativa, porque lo que se está resaltando es el prestigio para poder atraer más estudiantes que requieran estudiar en un lugar importante.
- Se identificó la existencia de una relación entre la etapa de autoevaluación y la capacidad de respuesta de la especialidad de confección industrial del CETPRO

Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019, el p-valor es de 0.000, esto permitió indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Capacidad de respuesta. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.977, se ubica en un nivel Altamente significativo. Esto porque muchas veces las instituciones públicas son criticadas por los trámites burocráticos que dificultan o hacen que se reste prestigio, por tal motivo es importante identificar los cuellos de botella en los procesos con la finalidad de ser más eficientes.

- Se identificó la existencia de una relación entre la etapa de autoevaluación y la seguridad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019, el p-valor es de 0.000, esto permitió indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Seguridad. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.948, se ubica en un nivel Altamente significativo. Una institución que muestre seguridad es aquella que mejora en gran medida la percepción de los estudiantes, pues garantiza que se pueda confiar en ella. En estos tiempos la seguridad es un elemento clave.
- Se identificó la existencia de una relación entre la etapa de autoevaluación y la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019, el p-valor es de 0.000, esto permitió indicar que existe relación entre la variable Autoevaluación y la dimensión Empatía. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.906, se ubica en un nivel Altamente significativo. De nuevo, está en vilo este tipo de situaciones, ya que las instituciones públicas son criticadas, en tal sentido es importante que la institución objeto del presente estudio concientice a su personal de la importancia de su rol como empleado público.
- Se determinó la existencia de una relación entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019, el p-valor es de 0.000, esto permitió indicar que existe relación entre las variables Autoevaluación y

calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación cuyo valor es de 0.980, se ubica en un nivel Altamente significativo. La calidad es pieza clave para el desarrollo de mejores productos o servicios y si se quiere cambiar la imagen de las instituciones públicas será importante dar énfasis a la calidad de servicio que se ofrece al estudiante.

RECOMENDACIONES

- Con respecto a autoevaluación y elementos tangibles se recomienda una mejor organización del mobiliario y espacios del aula, porque ello hará que los estudiantes tengan un mejor desplazamiento a la hora de las clases. Asimismo, acondicionar el patio con diversas actividades recreativas para los tiempos de receso de los estudiantes.
- Con respecto a la autoevaluación y confiabilidad, se ha evidenciado según los resultados obtenidos que los estudiantes en su mayoría confían en su centro de estudios, sin embargo, se recalca que con el pasar del tiempo, en vez de mejorar la calidad de la enseñanza, ésta ha venido menguando, pues en los últimos años existe una percepción con tendencia negativa; no quiere decir, que sea una institución con baja calidad, sin embargo, se puede fortalecer este aspecto con el pasar del tiempo. Otro punto importante, está asociado al diseño de la malla curricular que debe ser acorde a las exigencias de los campos ocupacionales y cumplir al 100 % con los temas descritos en los sílabos. Si se quiere una institución que resalte frente a otras, se debe fomentar el uso de redes sociales para atraer a más jóvenes y mejorar la imagen institucional.
- Con respecto a la autoevaluación y capacidad de respuesta, se recomienda que, para atender de una manera más adecuada y rápida a los estudiantes, se deben coadyuvar de herramientas tecnológicas, como, por ejemplo, un buzón electrónico de sugerencias o reclamos que pueda servir de apoyo a la solución de los problemas o inquietudes de los estudiantes sobre los temas desarrollados en clase u otros temas. Otro aspecto a resaltar está asociado con la entrega de notas; la institución no fomenta la comunicación constante con los padres de familia a través de cronogramas establecidos de entrega de notas, por lo que se

genera malestar, en tal sentido, se sugiere organizar las actividades físicas y virtuales de difusión dentro y fuera de la institución. Asimismo, se sugiere sistematizar el proceso administrativo y así cumplir con los plazos establecidos o por lo menos dar la información correcta a los interesados de la situación real de los trámites que muchas veces no dependen de la propia institución, sino de la UGEL; la finalidad es evitar generar incomodidad en los estudiantes y así cumplir con todos los estándares establecidos en la autoevaluación.

- Con respecto a la autoevaluación y seguridad, se sugiere capacitación a los docentes en temas relacionados a problemas y estilos de aprendizajes, y así la explicación de la clase pueda ser aún más efectiva y entendible por todo el grupo de estudiantes. Por otro lado, hacer uso de diferentes recursos o estrategias físicas y tecnológicas para una comunicación constante entre docentes y estudiantes y entre el personal docente y administrativo.
- Con respecto a la autoevaluación y la empatía, se sugiere el planeamiento de talleres prácticos para profundizar los contenidos altamente requeridos del curso, resolver dudas de los estudiantes o temas para un mejor desempeño laboral; hacerlo previa inscripción en función a la disponibilidad de ambos.
- Con respecto a la autoevaluación y la calidad de servicio se recomienda realizar diversas actividades de difusión para informar o compartir con la comunidad educativa el proceso de autoevaluación de la que fueron partícipes, así como sus avances y logros. Porque eso ayudara a la imagen de mejora continua que proyectara la institución y por ende a la calidad de servicio educativo de la opción ocupacional de confección industrial.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Asociación Española para la Calidad. (2004). Modelos de calidad. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/modelos-de-calidad#:~:text=Los%20modelos%20de%20calidad%20son,sino%20directrices%20para%20la%20mejora>
- Barreda, H. (2007). Características del servicio educativo. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319327571008>
- Calidad educativa. (s.f.). Identificadores de calidad en los centros educativos. <https://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2014/12/identificadores-de-calidad-en-los.html?m=1#:~:text=Los%20identificadores%20o%20indicadores%20de,alcanza%20niveles%20de%20calidad%20en>
- Duarte, J. (s.f.). Calidad de servicio. <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- García, M. y Monzonís, I. (2022). La diana de autoevaluación como herramienta educativa para promover la calidad docente en maestros/as de Educación Física. Universidad Jaime I. 1(1). 1-16. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/198292/80536.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Giraldo, S. (2018). Currículo y gestión curricular en la Universidad de Antioquia: una mirada desde los procesos de autoevaluación en educación superior. Universidad de Antioquia. Tesis de Maestría.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/12328/1/GiraldoSilvia_2018_CurriculoGestionCurricular.pdf

Hernández, G. (2019). Estrategias para la articulación entre la cultura de la evaluación y la gestión directiva y académica con los procesos de autoevaluación y acreditación de los programas curriculares de pregrado de la facultad de administración de la universidad nacional de Colombia sede Manizales. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/76210/10187852.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación Autoevaluación y Certificación de la calidad de la educación básica. <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/11/GUIA-EVALUACION-CETPRO-1.compressed.pdf>

Ley General de Educación N° 28044. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Ministerio de educación (2016). Acreditación en educación básica, técnico y productiva (2009-2015). <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5296>

Ministerio de Educación. (2005). Reglamento de Educación Técnico Productiva. http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/proyec_reg-EducTP-RCD19-11-04.pdf

Mori, R. (2016), en su tesis titulada Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174. Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13864/mori_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, G. (2019). Calidad en el servicio de los sistemas de telecomunicaciones en los espacios educativos del estado de Michoacán. Tesis de Maestría. Universidad Michoacana de San

Hidalgo:Morelia.http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/6170

Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/index.html>

Naciones Unidas (s.f). Derechos humanos. <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html#:~:text=Entre%20los%20derechos%20humanos%20se,las%20personas%2C%20sin%20discriminaci%C3%B3n%20alguna>

Nueva ISO 9001:2015. Desarrollo del concepto calidad. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Núñez, LL. y Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf

PISA – OECD (2020). Resultados de PISA 2018 (Volumen V). <http://www.oecd.org/publications/pisa-2018-results-volume-v-ca768d40-en.htm>

Plataforma Tecnológica para la gestión de la excelencia. (s.f.). Factores que influyen en la calidad de la educación. <https://www.isotools.org/2017/08/26/factores-que-influyen-en-la-calidad-en-educacion/>

Plataforma Tecnológica para la gestión de la excelencia. (s.f.). Qué tener en cuenta para identificar la calidad en los centros educativos. <https://www.isotools.org/2017/07/08/identificar-la-calidad-en-los-centros-educativos/>

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los Servicios. <http://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Resolución Ministerial N° 218-2015 /269-2015.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/150894/_269-2015-MINEDU_-_18-05-2015_10_32_55_-RM_N__269-2015-MINEDU.pdf

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Resolución Ministerial N° 218-2015 /269-2015. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/172760/_269-2015-MINEDU_-_18-05-2015_10_32_55_-RM_N__269-2015-MINEDU.pdf

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2018). Acreditación para Centros de Educación Técnico Productiva – CETPRO. <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion-centros-de-educacion-tecnico-productiva/>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Matriz de evaluación Para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de centros de educación técnico productiva. <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/matriz-evaluacion-acreditaci%C3%B3n-CETPROs.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). ¿Qué es la acreditación? https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1248675/Brochure_ACREDITACI%C3%93N_2020_del_Sineace.pdf

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Conoce los beneficios de la acreditación de la calidad educativa. <https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/186026-sineace-conoce-los-beneficios-de-la-acreditacion-de-la-calidad-educativa.html>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (s.f.). Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. <http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/sineace/6352/Brochure%20institucional%20%20-%20Sineace%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sotelo, A. (2017), en su tesis titulada Los procesos de autoevaluación y la calidad de egresados de la carrera profesional de Telecomunicaciones e Informática de la Facultad de Tecnología Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y

- Valle. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1529/TM%20CE-Du%203453%20S1%20-%20Sotelo%20Raymondi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tapia, M. (2019). "La gestión operativa pública como elemento clave en la calidad del servicio educativo de los institutos tecnológicos superiores públicos de Tungurahua". Tesis de Maestría. Universidad técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29760/1/T4526M.pdf>
- Tigani, D. (2006). Excelencia en el servicio. http://www.laqui.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Torres, R. (2014), en su tesis titulada Autoevaluación de la Gestión Educativa y Calidad del Aprendizaje según el Modelo IPEBA en Estudiantes de la Opción Ocupacional Textil y Confecciones del CETPRO "Promae Comas", UGEL N° 04. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4230/Torres_or.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de los servicios. https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del Cetpro Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la etapa de la autoevaluación y los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la etapa de autoevaluación y la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la etapa de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del Cetpro Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la etapa de la autoevaluación y los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la etapa de autoevaluación y la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>3. ¿Identificar la relación que existe entre la etapa de autoevaluación y la capacidad de respuesta de la especialidad de</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la etapa de autoevaluación y la calidad de servicio educativo de la especialidad de confección industrial del Cetpro Juana Iris Cuadros Rivera – puente piedra 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. La etapa de la autoevaluación tiene una relación significativa con los elementos tangibles de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>2. La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la confiabilidad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>3. La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la capacidad de respuesta de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p>	<p>V1: Autoevaluación Dimensiones :</p> <p>Dirección Institucional centrada en la oferta formativa y demanda del sector productivo para la inserción laboral</p> <p>Desempeño docente enfocado al desarrollo de competencias de la especialidad</p> <p>Gestión de Infraestructura, equipamiento y recursos pertinentes a la especialidad</p> <p>Evaluación de resultados y mejora continua</p>	<p>Tipo No experimental</p> <p>Diseño: Descriptivo Correlacional</p> <p>Población : 500</p> <p>Muestra : 170</p> <p>Instrumento : Cuestionario</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>autoevaluación y la capacidad de respuesta de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la etapa de autoevaluación y la seguridad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la etapa de autoevaluación y la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p>	<p>confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>4. ¿Identificar la relación que existe entre la etapa de autoevaluación y la seguridad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>5. ¿Identificar la relación que existe entre la etapa de autoevaluación y la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p>	<p>4. ¿La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la seguridad de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p> <p>5. ¿La etapa de autoevaluación tiene una relación significativa con la empatía de la especialidad de confección industrial del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra 2019?</p>	<p>V2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019

Estimado(a) estudiante a continuación encontraras preguntas sobre tu institución, no hay respuesta correcta e incorrecta; no se trata de un examen para ponerte una nota sino de dar tu opinión para apoyar a la presente investigación.

INSTRUCCIONES: Lee atentamente y marca con un aspa (x) la escala que mejor describa tu opinión.

	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--	--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

N°	DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Proyecto Educativo Institucional.	El CETPRO tiene un proyecto educativo institucional donde participan las empresas del distrito y del departamento de Lima.					
2		El perfil de la especialidad del CETPRO está elaborado en base al estudio de las necesidades de las empresas del distrito y del departamento de Lima.					
3	Propuesta pedagógica de la especialidad.	El CETPRO cuenta con una enseñanza en base a estrategias pedagógicas prácticas y efectivas para el desarrollo de capacidades de los estudiantes de la especialidad.					
4		La I.E cuenta con una malla curricular que ofrece a sus egresados los criterios y elementos de convalidación para continuar los estudios en instituciones similares o de educación superior que ofertan programas compatibles con la especialidad.					
5	Liderazgo institucional.	El equipo que dirige el CETPRO demuestra conocimiento, habilidad y experiencia para conducir la mejora de la especialidad.					
6		El equipo directivo del CETPRO demuestra conocimiento y habilidades de gestión de personal, de alianzas con las empresas e implementación y evaluación curricular por competencias para la mejora institucional.					
7		El CETPRO cuenta con un sistema de información sobre las necesidades de las empresas y bolsa de trabajo para promover la inserción laboral de los egresados.					
8		El CETPRO cuenta con algún proceso que aseguran que el personal tenga claro sus roles, funciones y responsabilidades.					
9		La CETPRO cuenta con un proceso de trámites administrativos y de gestión institucional.					
10		El CETPRO cuenta con procesos para el desarrollo de un clima institucional de confianza y respeto; y así mejorar el desempeño de los actores educativos.					
11		Equipo docente	El equipo docente en número es adecuado, con conocimiento y experiencia práctica en la especialidad.				
12	Los docentes cuentan con acompañamiento a la labor docente lo cual permiten detectar fortalezas y debilidades.						
13	El equipo docente cuenta con cursos de capacitación oportuna para mejorar su desempeño.						
14	El equipo docente cuenta con oportunidades institucionales que promueven el trabajo en equipo y el						

N°	DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
		intercambio de experiencias entre docentes de otras instituciones.					
15		La gestión institucional garantiza la relación de los docentes con el sector productivo de la especialidad para actualizar y fortalecer sus capacidades técnicas.					
16	Propuesta curricular de la especialidad.	Las Unidades didácticas y los temas de clase de los módulos guardan coherencia entre sí y al logro del perfil de la especialidad.					
17		Las estrategias pedagógicas dan importancia a la práctica para desarrollar las capacidades específicas y complementarias y lograr la competencia general del perfil.					
18		La Evaluación de los estudiantes permite identificar las posibles causas del logro/no logro de las capacidades específicas y complementarias y permite brindar retroinformación y apoyo oportuno a los estudiantes.					
19	Oportunidades para los estudiantes.	Los proyectos productivos que desarrollan los estudiantes son adecuados a las necesidades de las empresas.					
20		Las prácticas pre profesionales y pasantías que realizan los estudiantes en las empresas permite evaluar, consolidar el desempeño y obtener recomendaciones que mejoren el proceso de formación y que garanticen el logro del perfil.					
21		El CETPRO cuenta con elementos institucionales para orientar a los estudiantes en la búsqueda de empleo, en la gestión de un negocio propio y en la formación continua.					
22	Gestión de infraestructura, equipamiento.	El CETPRO tiene una gestión oportuna para disponer de ambientes de acuerdo a las condiciones geográficas, a las necesidades de la especialidad y de los estudiantes.					
23		El CETPRO tiene una gestión oportuna para disponer de equipos, máquinas, materiales suficientes y acordes a la especialidad y a normas de seguridad.					
24		El CETPRO brinda información clara y oportuna sobre el uso y administración de los recursos, para rendir cuentas a la comunidad educativa.					
N°	DIMENSIONES	ITEMS	0	1	2	3	4
25	Evaluación del desempeño de estudiantes.	El CETPRO brinda información a los estudiantes sobre los resultados de la evaluación de las capacidades específicas, complementarias y competencia general del perfil de la especialidad.					
26		El CETPRO brinda resultados de la evaluación de egresados y empleadores para identificar oportunidades de mejora en el diseño e implementación del proceso de formación.					
27		El CETPRO realiza acciones de mejora priorizadas en función al análisis de los resultados de enseñanza y sus causas para perfeccionar el perfil, el programa curricular de la especialidad, las estrategias pedagógicas utilizadas, la capacitación de los docentes.					
28	Implementación y evaluación.	El CETPRO hace buen uso de la gestión de las personas, del tiempo y los recursos para implementar las acciones de mejora programada para la institución.					
29		La evaluación de las acciones de mejora sirve para identificar su efectividad, redefinir estrategias y definir nuevas acciones de mejora.					

¡Muchas gracias por su apoyo para esta investigación!

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019

Estimado(a) padre/madre de familia a continuación encontraras preguntas sobre la institución, no hay respuesta correcta e incorrecta; no se trata de un examen para ponerle una nota sino de dar su opinión para apoyar a la presente investigación.

INSTRUCCIONES: Lee atentamente y marca con un aspa (x) la escala que mejor describa tu opinión.

Nunca (1)		Muy pocas veces (2)		Algunas veces (3)		Casi siempre (4)		Siempre (5)		
Dimensión 1 : Elementos tangibles						1	2	3	4	5
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, campo deportivo, baños).									
2	La infraestructura de la Institución Educativa es segura para desarrollar las clases y lograr un ambiente agradable.									
3	La Institución cuenta con equipos (computadoras, laboratorios, etc.) actualizados									
4	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.									
5	Las instalaciones físicas de atención a los usuarios de la institución son cómodas y facilitan la prestación del servicio.									
6	Las aulas donde se imparten clases son amplias y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.									
7	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.									
8	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.									
9	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.									
10	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos y entendibles.									
Dimensión 2: Confiabilidad						1	2	3	4	5
11	El contenido de los cursos o módulos propuesto por los profesores se lleva a cabo en su totalidad durante el año de estudio.									
12	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, tópico, cafetería, secretaría, tesorería, dirección, etc.) se prestan según el horario prometido.									
13	Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.									
14	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva y lo ayuda a solucionarlo.									
15	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.									
16	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.									
17	El personal administrativo cumple en el tiempo con la entrega de documentos solicitados por los estudiantes o padres de familia.									
18	El personal de la Institución tiene su historia académica, certificaciones, registros, notas y horarios sin errores.									
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						1	2	3	4	5
19	La institución educativa le informa el horario de atención de los servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.									
20	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)									
21	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.									

Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
22	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
23	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar y atender a los estudiantes o padres de familia.					
24	El personal de la Institución le ofrece un servicio puntual					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
25	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.					
26	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
27	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.					
28	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
29	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
30	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
31	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
32	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
33	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
34	La conducta del personal de la institución educativa inspira confianza.					
Dimensión 5: Empatía		1	2	3	4	5
35	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
36	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
37	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
38	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
39	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
40	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					
41	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

Constancia de permiso de aplicación de instrumentos.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 04
CETPRO "JUANA IRIS CUADROS RIVERA P. P."
CALLE LEONCIO PRADO S/N TEF. 5480387.

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CONSTANCIA

El Director del CETPRO Juana Iris Cuadros Rivera – Puente Piedra

HACE CONSTAR:

Que la señorita Vanessa Domenica Contreras Panduro, previa autorización del suscrito, ha realizado la aplicación de los cuestionarios como instrumentos de investigación. Asimismo, se le ha brindado las facilidades de acceso a la institución, así como, la información necesaria en el desarrollo de su investigación denominada: **LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCION INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019"**

Se expide el presente documento a petición de la interesada para los fines que estime conveniente.

Puente Piedra, 20 de Diciembre del 2019



Veato Arias Alvarez
Veato Arias Alvarez
DIRECTOR
CETPRO - JUANA IRIS CUADROS RIVERA

Fichas de validación a juicio de expertos



UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

Santa Anita, 05 de Octubre del 2019

Dr. (a): *Romero Diaz, Alejandra Dulvina.*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS).

Tengo el honor de dirigirme a Ud. para saludarlo muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy ex estudiante de la Maestría del Instituto para la Calidad de la Educación con mención en GESTION DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACION Y ACREDITACION y estoy desarrollando la tesis "LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019"

Y, en mérito a que usted forma parte del equipo de expertos de la investigación, le solicito su opinión profesional en la validación de los instrumentos de la investigación en mención.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia.
2. Ficha de opinión de expertos.
3. Instrumentos de investigación.

Agradeciendo por anticipado su aceptación a la presente, le reitero los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente

Lic. Vanessa Domenica Contreras Panduro



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO PARA
LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Romero Díaz, Alejandra Dulvina
 1.2. Cargo e institución del experto: Docente de autoevaluación y acreditación
 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de autoevaluación
 1.4. Autor del instrumento: Vanessa Contreras Panduro
 1.5. Especialidad: Docente de autoevaluación y acreditación educativa.
 1.6. Título de la investigación

La autoevaluación y la calidad del servicio educativo de la especialidad de confección Industrial del Cetzpro Juana Fúe Cuadros Rivera 2019.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Primera Variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

DNI. N° 06173058

Firma del experto informante.





UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

Santa Anita, 05 de Octubre del 2019

Mg: *Velasquez Tapullima, Pedro Alonso*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS).

Tengo el honor de dirigirme a Ud. para saludarlo muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy ex estudiante de la Maestría del Instituto para la Calidad de la Educación con mención en GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN y estoy desarrollando la tesis "LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019"

Y, en mérito a que usted forma parte del equipo de expertos de la investigación, le solicito su opinión profesional en la validación de los instrumentos de la investigación en mención.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia.
2. Ficha de opinión de expertos.
3. Instrumentos de investigación.

Agradeciendo por anticipado su aceptación a la presente, le reitero los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente

Lic. Vanessa Doménica Contreras Panduro

Pedro Velásquez Tapullima



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO PARA
LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso
 1.2. Cargo e institución del experto: Docente - USMP- FFRMH
 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de Autoevaluación de la Especialidad
 1.4. Autor del instrumento: de Confecación Industrial
 1.5. Especialidad: Docente en Investigación
 1.6. Título de la investigación

La autoevaluación y la calidad del servicio educativo de la especialidad de confección Industrial del Cctpro Juana Inés Cuadros Rivera 2019

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					78%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Primera Variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		✓	
Ítem 2		✓	
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6		✓	
Ítem 7		✓	
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10		✓	
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14		✓	
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17		✓	
Ítem 18		✓	
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23		✓	
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27		✓	
Ítem 28		✓	
Ítem 29	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78% % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- (X) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.

[Firma manuscrita]
 0240 0000-0003-1966-392



UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES

Santa Anita, 05 de Octubre del 2019

Mg: Juan Ricra Mayorca.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS).

Tengo el honor de dirigirme a Ud. para saludarlo muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy ex estudiante de la Maestría del Instituto para la Calidad de la Educación con mención en GESTIÓN DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN y estoy desarrollando la tesis "LA AUTOEVALUACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESPECIALIDAD DE CONFECCIÓN INDUSTRIAL DEL CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA – PUENTE PIEDRA 2019"

Y, en mérito a que usted forma parte del equipo de expertos de la investigación, le solicito su opinión profesional en la validación de los instrumentos de la investigación en mención.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia.
2. Ficha de opinión de expertos.
3. Instrumentos de investigación.

Agradeciendo por anticipado su aceptación a la presente, le reitero los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente

Lic. Vanessa Doménica Contreras Panduro

Juan Ricra Mayorca



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO PARA
LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Ricra Mayorca, Juan Manuel
- 1.2. Cargo e institución del experto: Docente Tiempo Completo UPC
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de Autoevaluación
- 1.4. Autor del instrumento: Vanessa Contreras Paredero
- 1.5. Especialidad: Docente área de Ciencias
- 1.6. Título de la investigación

La autoevaluación y la Calidad del Servicio Educativo de la Especialidad de Confección Industrial del Cípro Juana Dis Cuadros Pínera 2019.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Primera Variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		


La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

DNI. N° 41266866

Firma del experto informante.


Mg. Juan Ricra Mayorca



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO PARA
LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Romero Díaz, Alejandra Dulvina
 1.2. Cargo e institución del experto: Docente de autoevaluación y acreditación
 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de autoevaluación
 1.4. Autor del instrumento: Vanessa Contreras Panduro
 1.5. Especialidad: Docente de autoevaluación y acreditación educativa.
 1.6. Título de la investigación

La autoevaluación y la calidad del servicio educativo de la especialidad de confección Industrial del Cetzpro Juana Fúe Cuadros Rivera 2019.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Segunda variable

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		
Ítem 30	✓		
Ítem 31	✓		
Ítem 32	✓		
Ítem 33	✓		
Ítem 34	✓		
Ítem 35	✓		
Ítem 36	✓		
Ítem 37	✓		
Ítem 38	✓		
Ítem 39	✓		
Ítem 40	✓		
Ítem 41	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

DNI. N° 06173058

 Firma del experto informante.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO PARA
LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN**

**INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Velásquez Tapellina, Pedro Alfonso
 1.2. Cargo e institución del experto: Docente - USMP - FERRRH
 1.3. Nombre del instrumento: Questionario de Calidad de Servicio Educativo
 1.4. Autor del instrumento: Vanessa Contreras Paredero
 1.5. Especialidad: Docente en Investigación
 1.6. Título de la investigación

La Autoevaluación y la Calidad del Servicio Educativo de la Especialidad de confección Industrial del Cefpro Juana Iris Leados Rivera 2019

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					/
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					/
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					/
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						89%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Segunda variable

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		
Ítem 30	✓		
Ítem 31	✓		
Ítem 32	✓		
Ítem 33	✓		
Ítem 34	✓		
Ítem 35	✓		
Ítem 36	✓		
Ítem 37	✓		
Ítem 38	✓		
Ítem 39	✓		
Ítem 40	✓		
Ítem 41	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.


ORCID 0000-0003-1966-3392



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO PARA
LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS
DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Ricra Mayorca, Juan Manuel
- 1.2. Cargo e institución del experto: Docente Tiempo Completo UPC
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de Autoevaluación
- 1.4. Autor del instrumento: Vanessa Contreras Paredero
- 1.5. Especialidad: Docente área de Ciencias
- 1.6. Título de la investigación

La autoevaluación y la Calidad del Servicio Educativo de la Especialidad de
de Confección Industrial del Cípro Juana Dís Cuachro Pínera 2019.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Segunda variable

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		
Ítem 30	✓		
Ítem 31	✓		
Ítem 32	✓		
Ítem 33	✓		
Ítem 34	✓		
Ítem 35	✓		
Ítem 36	✓		
Ítem 37	✓		
Ítem 38	✓		
Ítem 39	✓		
Ítem 40	✓		
Ítem 41	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.Lugar y fecha: 05/10/19DNI. N° 41266866

Firma del experto informante.

Mg. Juan Ricra Mayorca

Fotos



CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA

INFRAESTRUCTURA



MARZO 2015



ACTUALIDAD



CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA

AULA TALLER DE CONFECCION INDUSTRIAL



MARZO 2015

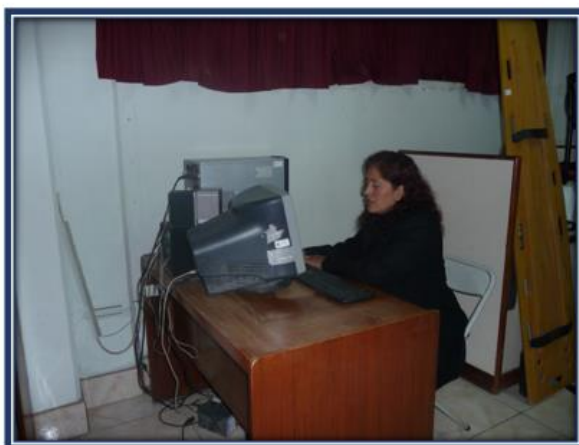


ACTUALIDAD

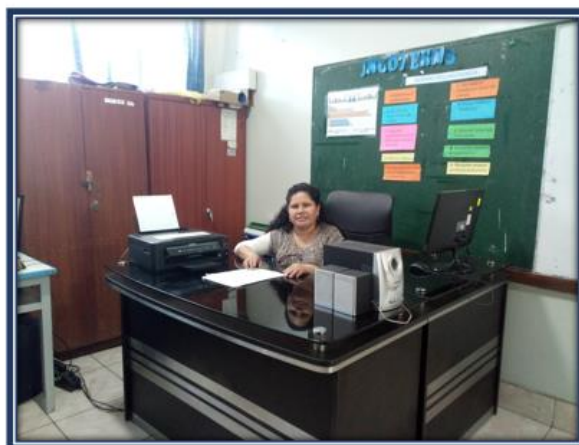


CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA

ESCRITORIO DE AULAS TALLERES



MARZO 2015



ACTUALIDAD



CETPRO JUANA IRIS CUADROS RIVERA

GESTIÓN INSTITUCIONAL



Publicidad del CETPRO

CICLO BÁSICO
1000
HORAS

TÍTULO AUXILIAR TÉCNICO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

SIN PAGO MENSUAL

PELUQUERÍA

- 01- Tratamiento Capilar y Ondulación.
- 02- Peinados.
- 03- Tinte Directo.
- 04- Corte de Cabello.

CONFECCIÓN TEXTIL

- 01- Operatividad de Máquinas de Confecciones.
- 02- Confección de Prendas de Vestir de Niños.
- 03- Confección de Prendas de Vestir de Damas.
- 04- Confección de Prendas de Vestir de Caballeros.

ELECTRÓNICA

- 01- Mantenimiento y Reparación de Equipos Electrónicos, Receptores de Audio con Receptores de CD.
- 02- Mantenimiento y Reparación de Receptores de Televisión.
- 03- Mantenimiento y Reparación de Teléfonos Celulares.

ELECTRICIDAD

- 01- Instalación de Cajas y Tuberías en Edificaciones.
- 02- Instalación de Accesorios Eléctricos y Equipos de Iluminación en Edificaciones.
- 03- Instalación de Tableros de Distribución y Mantenimiento Eléctrico en Edificaciones.
- 04- Instalación de Equipos Especiales y Mantenimiento de Artefactos Electrodomésticos.

PANADERÍA Y PASTELERÍA **ASISTENCIA DE COCINA**

- 01- Elaboración de Productos de Pastelería.
- 02- Elaboración de Pan de Panadería.
- 01- Técnicas Culinarias.

CAPACITACIÓN TEXTIL Y CONFECCIÓN

- 01- Control de calidad en confecciones.
- 02- Técnicas operativas para prendas de exportación en tejido en punto.
- 03- Mantenimiento y uso de accesorios de máquinas de costura.

CAPACITACIÓN EN ESTÉTICA PERSONAL

- 01- Corte urbano Barber Shop
- 02- Diseño Tribales a Preestyle

Calle Leoncio Prado s/n Esq. con Av. La Victoria - Puente Piedra
(Espalda de la Municipalidad - Plaza de Armas)

Cetpro Juana Iris Cuadros Rivera 548 0387

Centro de Educación Técnico Productiva
CETPRO
Juana Iris Cuadros Rivera

LOGÍSTICA Y ALMACENES

- 01- Almacenamiento de Bienes de Existencia.
- 02- Catalogación de Bienes.
- 03- Toma Física de Inventario.
- 04- Tratamiento Documentario de Compras.
- 05- Transporte de Bienes e Insumos de Aduanas.

OPERACIÓN DE COMPUTADORAS

- 01- Operación en Sistemas Monousuarios.
- 02- Presentaciones Gráficas.
- 03- Programación para Base de Datos y Hoja de Cálculo.
- 04- Lenguaje de Programación.
- 05- Operación en Redes de Cómputo.

COSMETOLOGÍA

- 01- Técnica de Tratamiento Capilar y Corte de Cabello.
- 02- Tratamiento Facial y Maquillaje.
- 03- Manicure y Pedicure.
- 04- Rizados y Laceados Permanentes.
- 05- Decoloración y Tinturación Capilar.
- 06- Diseño de Peinados.

CONFECCIÓN INDUSTRIAL

- 01- Costura (Operatividad de Máquinas de Confección).
- 02- Patronaje Industrial.
- 03- Corte Industrial.
- 04- Confección de Prendas de Vestir en Tejido Punto.
- 05- Confección de Prendas de Vestir en Tejido Plano.
- 06- Acabados de Confección.

HORARIOS **CLASES DE LUNES A VIERNES** **REQUISITOS**

MAÑANA	TARDE	NOCHE	02- Fotos por Producto Original y Copia de DNI
8:00 am - 12:40 pm	1:00 pm - 5:40 pm	5:50 pm - 10:30 pm	02- Copia de Voucher de Pago

Sábados y Domingos

BANCO INTERBANK
N.º de Cuenta
1611-300045467-6

CICLO MEDIO
2000
HORAS

TÍTULO TÉCNICO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Calle Leoncio Prado s/n Esq. con Av. La Victoria - Puente Piedra
(Espalda de la Municipalidad - Plaza de Armas)

548 0387 www.cetprojcr.edu.pe

Aplicación de instrumentos.









