

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



LOS ALCANCES Y EL IMPACTO DE LA ACREDITACIÓN EXTRANJERA EN LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO SANTA MARÍA - MARIANISTAS

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Educación Secundaria
con mención en Lengua y Literatura

Presenta el Bachiller

DAVID ALEXIS GUZMÁN RENDÓN

Presidente: Alier Ortiz Portocarrero

Asesor: Diego Enrique Cuya Ruiz

Lector: María Alejandra Torres Maldonado

Lima – Perú

Mayo de 2022

RESUMEN

La calidad de la educación, no puede medirse por cantidad de productos vendidos o por volúmenes de producción, sino por la calidad del servicio recibido por los alumnos. Es un proceso integral de aprendizaje que es muy difícil de medir, aunque existen múltiples métodos para ser aplicados, no todos dan el grado de certeza de que se está midiendo, cuya calidad educativa es compleja en el ser humano, difícil de concretar. El objetivo fue concretar el alcance y el impacto que ha tenido la acreditación en la calidad educativa del Colegio Santa María Marianista, mediante un proceso de investigación cualitativo, método estudio de caso técnica de observación y documental. En los resultados obtenidos se destaca el cumplimiento del modelo de evaluación extranjera, con un 94% de cumplimiento según el Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020). Las debilidades encontradas están en los programas de capacitación para los docentes, los cuales no llenan sus expectativas y en cuanto a los espacios físicos inhabilitados para la actividad académica. Las conclusiones indican que el alcance de la acreditación está unido a las políticas internas de la institución y su impacto a la imagen y credibilidad que inspiran en sus estudiantes y representantes.

Palabras claves: Autoevaluación, Acreditación, Calidad Educativa y Evaluación.

ABSTRACT

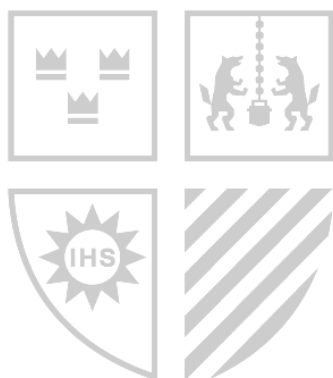
The quality of education cannot be measured by the number of products sold or production volumes, but by the quality of the service received by the students. It is an integral learning process that is very difficult to measure, although there are multiple methods to be applied, not all give the degree of certainty that it is being measured, whose educational quality is complex in the human being, difficult to specify. The objective was to specify the scope and impact that the accreditation has had on the educational quality of the Colegio Santa María Marianista, through a qualitative research process, a case study method, an observation technique, and a documentary. In the results obtained, compliance with the foreign evaluation model stands out, with 94% compliance according to the Internal Audit Report (IAI, 2020). The weaknesses found are in the training programs for teachers, which do not meet their expectations and in terms of physical spaces disabled for academic activity. The conclusions indicate that the scope of the accreditation is linked to the internal policies of the institution and its impact on the image and credibility that they inspire in their students and representatives.

Keywords: Self-evaluation, Accreditation, Educational Quality and Evaluation.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	19
1.1. Antecedentes del estudio	19
1.1.1. Antecedentes nacionales	19
1.1.2. Antecedentes internacionales	23
1.2. Bases teóricas	27
1.2.1. Acreditación	27
1.2.2. Calidad Educativa	51
1.3. Definición de términos básicos	58
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	60
2.1. Enfoque metodológico	60
2.2. Nivel de la investigación	61
2.3. Método de la investigación	62
2.4. Población y muestra	63
2.4.1. Población	63
2.4.2. Muestra	64
2.5. Descripción del trabajo de campo	65
2.6. Técnica de recolección de datos	67
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	69
2.8. Aspectos éticos	71
CAPÍTULO III. RESULTADOS	72
3.1. Presentación de resultados	72
3.1.1. Alcance de la Acreditación	72
3.1.2. Impacto de la Acreditación	75
3.1.3. Gestión Estratégica	77

3.1.4. Formación Integral.....	79
3.1.5. Soporte de los recursos de los procesos pedagógicos.....	80
3.2. Discusión de resultados	82
Conclusiones.....	93
Recomendaciones	97
Bibliografía	99
Anexos	106



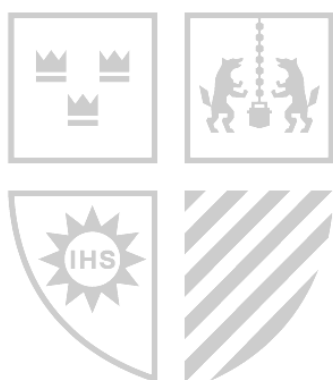
UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la categoría (Docente-02 en IAI, 2020) categoría acreditación. 66

Tabla 2. Operacionalización de la categoría calidad educativa. 67

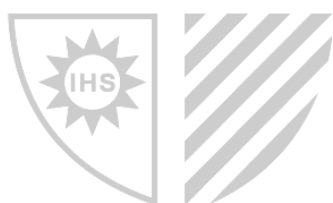


UARM

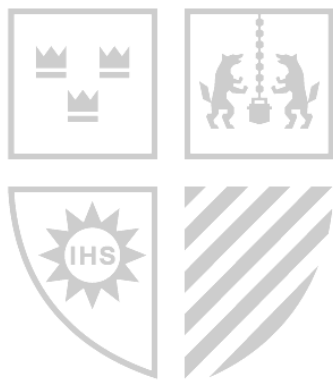
Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Principales características de la acreditación.....	33
Figura 2	Principales propósitos de la acreditación.....	33
Figura 3	Principales ventajas de la acreditación.	34
Figura 4	Relación lógica entre los elementos del modelo de acreditación para instituciones educativas de educación básica.	47
Figura 5	Proceso de acreditación de las instituciones de educación básica en Perú...	48
Figura 6	Gráfico de los elementos que conforman el sistema de acreditación y calidad educativa del Colegio Santa María Marianista.	57



Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

INTRODUCCIÓN

Hoy día, cuando las organizaciones son afectadas por los nuevos escenarios del mundo global, se hace necesario contar con procesos que contribuyan a afianzar el cumplimiento de estándares de calidad. De igual forma, el acelerado ritmo del entorno institucional, exige cambios con miras a ser más efectivos y eficientes en el cumplimiento de políticas enmarcadas en una gestión de calidad total. Además, la dinámica de crecimiento y cambios en las actividades normales, son necesarias si se quiere llegar a niveles de desarrollos constantes. Estos cambios, repercuten directamente en la sociedad donde se desenvuelve la organización y los conllevan a renovarse, transformarse o a innovarse de una manera apresurada.

En el campo educativo, los cambios se originan por el desarrollo emergente de nuevas políticas, mejoras en los programas y en la gestión administrativa de las instituciones. Los distintos sistemas educativos del mundo, se enfrentan a desafíos; es decir, la educación está frontalmente dentro del alcance de estos cambios con el propósito de ofrecer respuestas actuales a las demandas sociales, los cuales exigen cambios en los conocimientos para mejorar los procesos de la formación de las personas en las diferentes latitudes, requiriendo que las instituciones educativas sean provistas de un lugar protagónico en el desarrollo y transformación de los países. Es sabido que los cambios en educación son lentos, pues sus estructuras son más conservadoras y tradicionalista, pero en este mundo acelerado, donde los cambios se dan a cada momento del día, es necesario que estas estructuras educativas se inserten en esta ola de modernismo, cambios e innovación, lo que permite llenar las perspectivas de los educandos y caminar a la par de los nuevos tiempos modernos en conceptos, tecnologías y paradigmas.

En los últimos años, la dinámica mundial ha hecho que todos los aspectos de la sociedad requieran de procesos más competitivos, cambiantes y sobre todo con un alto

grado de exigencias en cuanto a calidad de los productos que generan. Siendo la razón fundamental por las que las instituciones educativas deben afrontar un constante proceso de crecimiento y actualización a los nuevos conocimientos, así como aquellos conceptos que conllevan a la calidad de servicio. Es así como en los países más desarrollados están viviendo un imparable período de prosperidad en la evaluación de la calidad, y donde estos logros son necesarios, pero también un problema, porque a pesar de su importancia vital, no se ha resuelto en muchos lugares el cómo llegar a esas transformaciones y adaptaciones. Esta es una razón importante por la que la calidad de la educación ha atraído la atención de expertos, siendo la educación un "sistema complejo" (Bodero, 2014); es decir, en un todo en una unidad, existen múltiples sistemas, lo que significa que la unidad o el todo, representa una combinación de variadas decisiones, es allí, de donde proviene la complejidad, la cual se caracteriza por múltiples subsistemas firmemente conectados.

Los resultados generados con los constantes cambios de la mejora pedagógica y académica, genera estudiantes con un mejor desempeño y los ayuda a ser más competitivos para la vida. Las organizaciones educativas han estado enfrentando retos y desafíos para posesionarse en una dirección de mejoramiento continuo, cuya gestión por incrementar la calidad educativa les ha permitido orientarse, para poder cumplir las actuales metas y demandas sociales, a través del mejoramiento de la calidad educativa. Este contexto de cambios en las políticas educativas de nuestro país en pro de una mejora de la calidad educativa, motiva al Colegio Santa María - Marianistas a continuar con su proceso de seguir construyendo una cultura evaluativa hacia la mejora en calidad total.

La institución decidió participar en Mayo del Año 2017 del Programa de Actualización de la Acreditación Educativa Modelo SACE Perú-México 2018. Para ello, se sometió a un proceso de autoevaluación institucional y de evaluación externa a cargo del Consorcio de Centros Educativos Católicos (CCEC) de Perú y de la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CENEP) de México; buscando dar evidencias de cumplimiento de los estándares de calidad internacional del modelo que ellos impulsan, en vistas de que este modelo existe solo para ser aplicado en educación superior, pero no en diversificada, lo que los llevó a ir a otras instancias que es el reconocimiento internacional.

Es también necesario reconocer que la acreditación de las instituciones educativas a nivel de educación básica y superior, está considerada en la Ley N° 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad

Educativa, en ella se pueden encontrar expresiones como la acreditación representa parte pública y temporal de las instituciones educativas; esto quiere decir, el reglamento de esta ley indica que toda acreditación tiene su caducidad, implicando una nueva renovación mediante un proceso de autoevaluación y evaluación externa.

Es de conocimiento público, que todas las instituciones que deseen alcanzar una acreditación internacional han de ser rigurosos ellos mismos con todos sus procesos internos y externos, tanto en mejorar las condiciones en las que se desenvuelven los estudiantes, como en las que se desarrollan el esfuerzo de los docentes por brindar una formación acorde con las necesidades del estudiantado que lo conforma, parte del público objeto de la institución, se debe cumplir con dos fases vitales: la autoevaluación institucional y la evaluación externa por una entidad que cuente con la licencia internacional para brindar la acreditación, lógicamente, es demostrar que cuenta con un nivel elevado de reconocimiento, por haber alcanzado sus logros en todas las áreas interactuantes en el acto educativo.

El camino hacia una cultura de mejora continua, es un reto impostergable para las instituciones educativas que tienen en sus manos la oportunidad vital de educar a niños y jóvenes para el futuro, buscando darles una formación integral y de calidad. El Colegio Santa María - Marianistas asume la mejora continua como parte de su axiología institucional, que se expresa en los resultados obtenidos y en la calidad de los estudiantes que ha formado y que son la proyección de su trabajo de calidad a nivel externo. Según lo planteado por (Rosales, et al. 2014), “los procesos de acreditación no van a generar un efecto inmediato y perceptible en los estudiantes, pero si tienen influencia significativa y positiva en los procesos organizativos, estrategias gerenciales y en el fortalecimiento del trabajo en equipo” (p. 17).

Igualmente, según la filosofía de esta entidad educativa, las características de la educación marianista son: Proporcionar una educación basada en la calidad de sus estudiantes, con contenido de formación en la fe cristiana, educar más allá de lo académico, en el espíritu de familia, de justicia, paz y educar para una adaptación en el campo de trabajo, de la sociedad en general y de preparar a sus estudiantes para los procesos de cambio. Por ello, se puede interpretar que la institución cree en la necesidad de una cultura de mejora continua, de educación integral que va más allá del campo académico y religioso que en consecuencia perfila su acción hacia los procesos de

acreditación o aseguramiento de la calidad educativa dentro y fuera del país. (MAISM, 2017; p. 14)

Desde el 2016, la institución ingresó al Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE) en un convenio con la Confederación Nacional de Escuelas Privadas de México y el Consorcio de Centros Educativos de Perú. Actualmente la institución está llegando al final del proceso de reacreditación que tiene como objetivo central la Autoevaluación Institucional en función de los estándares de calidad educativa que declara cumplir en su práctica educativa institucional. El modelo planteado por el Sistema de Acreditación de la calidad educativa delimita aspectos que al ser evaluados permiten diagnosticar como está la calidad educativa de una institución. La educación peruana, contiene un enfoque de equidad y pertinencia, por lo tanto, requiere de conceptos que contribuyan a diversificar la complejidad de la educación y cerrar las brechas en los diferentes niveles educativos (SINEACE, 2016: P. 6-8).

Es menester para las instituciones educativas de nivel básico, que necesiten acreditarse para garantizar la calidad educativa, es por ello, que se esfuerzan no solo por sostener sus niveles de rigurosidad y excelencia interna, sino que también, aspiran a seguir acrecentando su nivel internacionalmente. Es decir, que la acreditación internacional del Colegio Santa María - Marianistas es el camino hacia la sostenibilidad en la calidad educativa. A su vez, puede ser de gran aporte no solo para los colegios marianistas sino también para todas las congregaciones que tienen a su cargo el desempeño educativo, que decidan mejorar su calidad, aunada con la actualización tecnológica pertinente, a la luz, de hacer llegar una mayor captación de alumnos y una óptima interrelación entre los diferentes ámbitos del sector educativo, que redunden positivamente en la relación entre estudiantes, familias y docente de la institución.

Es por todo lo ya planteado, surge la necesidad de realizar un estudio basado en el paradigma de la investigación cualitativa, que permita enfocar el fenómeno de la acreditación de una manera teórico - descriptiva y analizar esta realidad basándose en la documentación que la institución posee, en la observación directa y en la opinión del personal, la cual fue extraída de una encuesta aplicada para el informe de auditoría interna y que permitió comprender cuál ha sido el alcance y el impacto generado por la acreditación del Colegio en la calidad de sus productos (SACE, 2018). En otras palabras, la calidad educativa de los alumnos formados y egresados, así como con la mejora en sus procesos internos, desde el mismo momento de ganar la acreditación extranjera otorgada

una vez que cumplieron con todos los parámetros de la normativa metodología utilizada por el Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa.

El problema que se plantea para esta investigación, nace de esa evaluación que se ha realizado en el Colegio Santa María Marianista para efectos de la acreditación internacional, con el fin de establecer o concretar cuáles ha sido el alcance y el impacto generado en el servicio de calidad educativa para el año 2021. El no conocer como está afectando la actividad del Colegio todas estas normas y paradigmas establecidos para llegar a un mejor servicio, o a un servicio de calidad, no permite que la institución pueda valorar realmente los efectos o consecuencias de la acreditación y por ende no estimula al personal a continuar un proceso de mejora continua. En este sentido, el investigador se ha planteado las siguientes interrogantes:

PG: ¿Cuál ha sido el alcance y el impacto de la acreditación extranjera en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas?

En cuanto a los problemas específicos:

PE1: ¿Cuál es la importancia que ha tenido la acreditación extranjera para la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas?

PE2: ¿De qué manera la Gestión Estratégica impacta en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas?

PE3: ¿Cómo se relacionan los procesos pedagógicos para la formación integral en los procesos de acreditación de la calidad educativa?

PE4: ¿Cómo influye la gestión de las condiciones físicas en la mejora de los procesos de aprendizaje en el Colegio Santa María - Marianistas?

En lo referente al objetivo general

OG: Analizar el alcance y el impacto que ha tenido la acreditación extranjera en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas.

Y los objetivos específicos:

OE1: Conocer sobre la importancia de la acreditación extranjera para la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas

OE2: Describir el impacto de la Gestión Estratégica en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas

OE3: Explicar la relación de los procesos pedagógicos para la formación integral al proceso de acreditación de la calidad educativa en el Colegio Santa María - Marianistas.

OE4: Deducir la influencia de la gestión de las condiciones físicas en la mejora de los procesos de aprendizaje en el Colegio Santa María Marianistas.

En cuanto a la importancia del presente estudio, está relacionado con el conocimiento teórico sobre la acreditación de instituciones educativas, a las posibilidades de acceso en esta distinción y al prestigio que adquiere la institución una vez que recibe la acreditación por cumplimiento de normas de calidad total. Asimismo, mediante la investigación se pretende dar un aporte teórico en cuanto al conocimiento de todo lo que implica el hecho de obtener una acreditación internacional como la obtenida por el Colegio Santa María Marianista.

Estudios recientes sobre la calidad de la educación, han aumentado la importancia de analizar indicadores cualitativos, como las actitudes de los estudiantes hacia las materias escolares, los compromisos de los estudiantes y los docentes, los servicios de comunicación, la atención a los estudiantes y familias para brindar servicios de calidad en lugar de buscar la rentabilidad. Se basa en la responsabilidad social del carácter de servicio del centro educativo (público o privado) para operar y gestionar los recursos, pero esto no es suficiente, porque la calidad también significa trabajar duro para mejorar.

Esta investigación también busca servir como referente a otras instituciones de educación básica para que puedan comprender todas las implicancias de sostener una cultura de mejora continua que garantice un servicio educativo de calidad para sus estudiantes y por ende a toda la comunidad educativa. El mantener dentro de las instituciones educativas una cultura de mejoramiento continuo basada en la constante revisión de sus productos del cumplimiento de objetivos y metas, permitirá que la educación que se imparta alcance mejores niveles de calidad total, evaluada mediante indicadores de resultados.

Desde el punto de vista del alcance, el estudio tiene un alcance de tipo descriptivo y documental. En donde el investigador abordará el tema de una manera inductiva, mediante la observación y el estudio de los fenómenos que caracterizan la acreditación de instituciones educativas, así como el Colegio Santa María – Marianista que es el centro del estudio realizado.

En Perú, la evaluación se ha institucionalizado, sobre todo en casos de las universidades e institutos superiores, pero no con la misma importancia a niveles de educación básica y secundaria. Bajo este contexto, los programas requieren de mejoramiento continuo mediante la aplicación de estrategias de calidad, que incluye la modernización de la educación en términos de eficiencia, calidad, cobertura, reinversión e innovación de la misma.

El incrementar las capacidades de la calidad educativas, requerirá de la búsqueda continua de las debilidades o fallas en los procesos con el fin de identificarlos y su respectiva evaluación para la corrección y mejoras, reduciendo las mismas mediante los procesos y estándares aplicados. Es aquí, donde entra la importancia de la acreditación por los organismos competentes para aplicar su marco de referencias, haciendo necesario un conjunto sistemático de normas y modelos integrales para el cumplimiento de la acreditación, convirtiéndose en un reto para el instituto a ser acreditada, la cual debe prepararse mucho antes del inicio del proceso, todo esto se traduce en mejoras de la calidad educativa.

Los aspectos institucionales, se indica que, con el fin de comprender un poco más la filosofía de esta unidad educativa, en la revisión de la documentación facilitada por el director del Colegio Santa María Marianista, se puede conseguir en su Manual Metodológico de Evaluación Institucional (MAISM, 2017), información general de su historia desde su fundación, con lo que se procede extraer parte de su historia y filosofía:

La historia del colegio Santa María en el Perú, obedece a la inquietud de un grupo de Padres de Familia, que por los años 30, deseaban construir un colegio que, a la vez de ser conducido por una congregación religiosa, pudiera brindar a sus hijos el beneficio del idioma inglés. Luego de ciertas negociaciones con varias congregaciones, el Nuncio Apostólico Monseñor Fernando Cento, logró comprometer a la Compañía de María en la Provincia de St. Louis de los Estados Unidos, representada por el Rvdo. Hno. Eugenio Paulín, Inspector Provincial en asumir la propuesta.

Misión: Somos una institución educativa católica, de varones, que atiende desde de 5to. Grado de primaria a 5to de secundaria formando personas con proyección evangelizadora y social inspirada en la pedagogía marianista cuyos principios fundamentales son:

- ✓ Educar para la formación en la fe.
- ✓ Proporcionar una educación de calidad.
- ✓ Educar en el espíritu de familia.
- ✓ Educar para el servicio, la justicia y la paz.
- ✓ Educar para la adaptación y el cambio.

Visión: Ser una institución educativa que forme líderes católicos, agentes transformadores de la sociedad, defensores y promotores de la conservación del medio ambiente, que se distingan por su sólida formación en valores humano - cristianos y excelencia académica.

El Colegio Santa María Marianista es una institución educativa que ha participado en años anteriores en el Programa de Actualización de la Acreditación Modelo SACE Perú-México (2018). Para ello, se sometió a un proceso de autoevaluación institucional y de evaluación externa a cargo del Consorcio de Centros Educativos Católicos (CCEC) de Perú y la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CENEP) de México; buscando dar evidencias de cumplimiento a los estándares de calidad internacional del modelo. Una vez lograda la acreditación, la institución ha dado continuidad a los procesos de control de calidad, según los estándares evaluados por la comisión. Es importante destacar, que la presente investigación será un elemento que permitirá evaluar cuál ha sido la repercusión de la acreditación en las actividades normales del Colegio, el trabajo de investigación, en una primera fase ha proporcionado datos válidos para realizar el diseño de la investigación y de esta forma crear estrategias para el abordaje de las actividades programadas.

En la indagación realizada por el investigador, se pudo constatar que la institución posee un Manual de Autoevaluación Institucional (MAISM, 2017) que tiene como propósito, ser la herramienta base que permitirá identificar fortalezas y debilidades a partir de un proceso de recojo de información confiable basado en evidencias para un diagnóstico de la realidad educativa en el hoy. El marco de referencia para este proceso de autoevaluación o diagnóstico han sido los 96 estándares del modelo CNEP que han pasado por un proceso de revisión y desglose en indicadores contextualizados a la realidad del Colegio Santa María - Marianistas. Asimismo, en la documentación existente en el Colegio, se encuentra un informe de Auditoría Interna, con fecha diciembre 2020, el cual

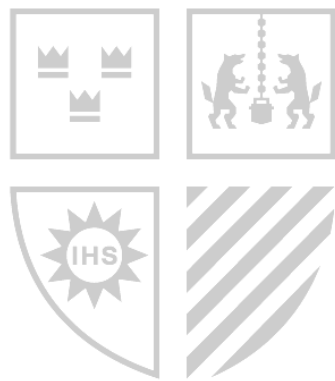
tiene como objetivo, determinar, a la fecha, sobre la situación de ciertos estándares de calidad obtenidos en la Acreditación del 2018 del Modelo SACE 3.0 de la CNEP de México y evidenciar los indicadores que los sustentan o que necesitan atención necesaria u oportunidad de mejorar. Toda esta documentación ha servido de base para sumar información vital para el desarrollo de la investigación.

En lo referente a las limitaciones de la investigación, desde el punto de vista del producto final, esta investigación fue de tipo descriptiva - documental, por tanto, se genera un conocimiento profundo sobre los fenómenos estudiados y el abordaje con los actores mas no se pretende que sea un instrumento para la acción o que sirva para plantear nuevas estrategias de abordaje institucional. Por tratarse de una investigación descriptiva no experimental, queda de parte de la institución educativa, que el producto de las conclusiones que se presentan, sirva de bases teóricas para futuros proyectos. En todo caso, el alcance de este trabajo será más desde el punto de vista académico documental, no desde el punto de vista de la investigación aplicada.

Por otro lado, los aportes en cuanto a describir los alcances de la acreditación extranjera y el impacto que esta tienen para el futuro de la calidad educativa, es de gran valor, proporcionando herramientas para futuras investigaciones que permitan abordar la investigación desde el punto de vista de la aplicación de correctivos a las debilidades presentes y que pueden limitar los resultados de futuras acreditaciones, en lo que respecta a la calidad en la educación secundaria, enlace valioso para la educación superior y de los resultados que esta obtenga.

En cuanto a las limitaciones para analizar y evaluar los alcances y el impacto de la acreditación por parte de organismos extranjeros para el aseguramiento de la calidad educativa, en realidad fueron pocos y estuvieron ligados a la contrastación con otros estudios similares, ya que la mayoría de estos están basados en la educación superior universitaria, pero pocos son de educación básica y de secundaria, siendo referentes principalmente a instituciones privadas, cuyo panorama educativo se ha dado de forma desordenada con escasas garantías sobre la calidad de su formación. Igualmente, se presentaron limitaciones en cuanto a estudios que se refieren al objetivo central de la investigación, pues no se encontraron antecedentes en cuanto a describir los alcances y el impacto de la acreditación en instituciones de educación básica. También se puede tomar como limitación, el abordaje del tema con el personal directivo y docente en la institución, en cuanto a poder establecer una relación de confianza y de apertura para la investigación,

lo cual es normal pues desconocen al investigador. Lo importante, es que todas estas limitaciones fueron superadas y la investigación pudo realizarse con la participación de sus actores internos en la medida de los requerimientos del investigador, de manera personal, pues la información fue extraída de documentos de la institución.



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

Las fuentes a las cuales se ha tenido acceso y que se han considerado como antecedentes para la investigación desarrollada, directa e indirectamente, son las siguientes:

1.1.1. Antecedentes nacionales

Condor (2019), en su investigación titulada: “*Gestión pedagógica y calidad educativa en la Institución Educativa 3063 Patricia Natividad Sánchez de Independencia*”, presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad educativa. Para tal efecto, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional con diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue no probabilística de 46 personas a quienes se les aplicó el cuestionario de la gestión pedagógica y el cuestionario de la calidad educativa, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniendo como conclusión que existe relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en la Institución Educativa 3063 Patricia Natividad Sánchez de Independencia, determinado por el Rho de Spearman=0.832, y un p-valor menor al grado de significación ($p < 0.05$).

La similitud del anterior antecedente con la actual investigación radica en la relevancia de una eficiente gestión en el ámbito pedagógico para incrementar la calidad educativa de una respectiva institución. No obstante, la aplicación de paradigmas cuantitativos limita la evaluación a la observancia de resultados numéricos, lo que lleva

a pensar que la calidad educativa debe ser evaluada con una visión desde el punto de vista cuantitativo, lo que permitirá tener elementos para evaluar la gestión educativa como lo plantea Condor (2019) en su trabajo de investigación.

Huerta (2019), presentó su trabajo de investigación titulado: “*Gestión de la calidad educativa y acreditación de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marco*”. Su objetivo está orientado a determinar la relación de la gestión de la calidad educativa y la acreditación de la Facultad de Ciencias Matemáticas y de otras carreras de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El diseño metodológico estuvo enfocado hacia la investigación cuantitativa de tipo aplicada y alcance relacional. El método empleado fue hipotético – deductivo de tipo no experimental, transaccional -correlacional. Los resultados demuestran que existe correlación entre ambas variables, se acepta la hipótesis de que el sistema de gestión de la calidad educativa se relaciona con la acreditación de la facultad con un 0.981 de correlación y donde la administración de la calidad educativa se relaciona altamente con la acreditación en la Facultad en un 0.877 de correlación. Sus conclusiones llevan a confirmar que existe una alta relación entre la calidad educativa y la acreditación, pues una entidad acreditada refleja una alta credibilidad en quienes deseen formar parte de ella, con alto reconocimiento. Así como, se aprecia que la administración de la calidad se relaciona altamente con la acreditación de la facultad en estudio.

Los resultados y conclusiones de este estudio aportan un valor significativo en cuanto a sustentar los posibles resultados a ser presentados en este estudio. El elemento más significativo que se considera para esta investigación es la alta credibilidad un elemento clave para posicionarse como rango de referencia para las evaluaciones de la calidad educativa, desde el punto de vista de los protagonistas o beneficiarios directos de los procesos educativos, sus estudiantes.

Díaz (2017), realizó un trabajo de investigación titulado: “*Calidad de la Gestión Educativa en el Marco del Proceso de la Acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, Zona Urbana Distrito de Iquitos, 2016*”, tuvo como objetivo general conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación. La metodología utilizada es de tipo descriptiva y diseño no experimental. El instrumento aplicado para el levantamiento de información es el cuestionario y la población objetivo son los estudiantes, docentes y directivos de la institución. Sus resultados hacen referencia de manera general a que el nivel de calidad en la gestión

educativa es regular, en cuanto a las dimensiones dirección institucional, desempeño docente, trabajo conjunto con las familias y comunidad, uso de la información, infraestructura y recursos para el aprendizaje.

El aporte con el presente trabajo, es el abordaje desde el modelo de evaluación para la acreditación extranjera SINEACE y a la forma de abordar esta evaluación en la operacionalización de las variables, no obstante los resultados obtenidos muestran que la acreditación no es sinónimo de calidad educativa, pues las instituciones pueden asumir un proceso de acreditación con bajos perfiles de éxito si el personal no está totalmente convencido de que una acreditación puede medir el desempeño docente, directivo, liderazgo y la identificación de la comunidad educativa con el proyecto institucional.

Grande y Rentería (2016), en su trabajo titulado: *“Modelo de gestión educativa, para la calidad educativa, en las instituciones del consorcio de la Congregación de Misioneras Dominicanas, Perú. 2016”*, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque – Perú., tuvo como objetivo indagar sobre el modelo de gestión educativa y la calidad que los clientes perciben en beneficio para mejorar el servicio ofrecido. Para ello, fue necesario elaborar un modelo de gestión basado en procesos conceptuales para elevar la calidad del servicio. El método fue hipotético-deductivo y de diseño no experimental de corte transeccional y nivel explicativo, cuya recolección de datos estuvo basada mediante la aplicación de un cuestionario con respuestas en escala de Likert, el cual fue aplicado a una muestra estratificada de 120 personas de la comunidad educativa. Los resultados indicaron que la calidad involucra en primer lugar percibir la percepción de los clientes en cuanto a la institución educativa, luego del diagnóstico se debe elaborar un conjunto de estrategias basadas en modelos de gestión conceptuales y prácticos para atender las necesidades y/o requerimientos de los clientes para mejorar el nivel de satisfacción. Se concluye que: los procesos de gestión educativa diagnosticados mediante la aplicación del instrumento, no contribuyen a fomentar una cultura organizacional; es decir, no son favorables, requiriéndose la implementación de un modelo que sirva para el desarrollo de nuevas y renovadas prácticas.

Este trabajo se basa en la indagación en los métodos históricos, teóricos y prácticos apoyan directamente la manera como se viene desarrollando la mejora de la calidad educativa en las instituciones en beneficio de la comunidad en general, en especial el producto final que es la alta capacitación académica de los estudiantes. Lo que indica que la calidad educativa depende en gran medida de la aceptación de los sujetos a

estándares de evaluación continua y constante. Como lo expresa Rosales et al. (2014), el tener calidad educativa no implica que todos los procesos se desarrollen con éxito, muchas veces no se dan cuenta de los cambios, pero lo importante es que estos procesos de formación van fortaleciendo la cultura mejoramiento continuo lo que garantiza el camino hacia una calidad total según lo establece las Normas ISO 9001 sistema de gestión de calidad, con el fin de que en el tiempo se obtengan los resultados esperados.

En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos de un Sistema de gestión de la calidad, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada. (Rosales et al., 2014, p.6)

Cox (2015), en su trabajo titulado *“Análisis de la situación actual de los procesos de acreditación en los colegios nacionales y particulares del Perú de Educación Primaria y Secundaria”*. Tesis de grado presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Tuvo como objetivo describir los respectivos procesos sistemáticos de acreditación de las instituciones, tanto privadas como públicas. El enfoque fue de tipo cualitativo, diseño no experimental, y nivel descriptivo argumentativo. En cuanto a los resultados, demostraron que cada etapa de acreditación cumplida, mejora la calidad en los procesos educativos de los 109 colegios analizados. Se concluye que, la descripción de los procesos de acreditación y su cumplimiento elevan la eficiencia en la calidad de cada colegio.

Se deduce que el anterior trabajo presenta similitudes en la variable estudiada, donde lograron explicarse los procesos de acreditación y su repercusión en la calidad educativa de las respectivas instituciones. Se reconoce a la institución acreditada por su importante desempeño en calidad educativa, así como por enriquecer el proceso de estas instituciones en la competencia en el mercado por la búsqueda de la mejora continua en la educación. Su aporte a la presente investigación estriba en su conclusión en cuanto a la comprobación de que los procesos de acreditación contribuyen a elevar los niveles de eficiencia y por ende la calidad de la educación impartida en cada colegio bajo estudio.

Bastidas (2015), en su investigación *“La calidad educativa apoyada en la evaluación del trabajo docente de educación secundaria de las instituciones educativas de Huancayo”*, presentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tuvo como objetivo establecer la influencia el modelo de calidad en la evaluación

del desempeño docente del nivel secundario de las instituciones educativas de Huancayo. Para esto, se utilizó una metodología de tipo descriptiva -explicativa; con una muestra de 38 docentes y de 124 estudiantes del nivel secundario de las instituciones educativas de Huancayo. Para la recolección de datos, se aplicaron tres cuestionarios, los resultados procesados de la muestra, nos ha permitido determinar la relación entre las variables, concluyendo existe una influencia positiva entre el modelo de calidad educativa en la evaluación del desempeño docente del nivel secundario de las instituciones educativas de la UGEL Huancayo.

El anterior antecedente se asemeja con la actual investigación en cuanto a la influencia o repercusión que tiene la aplicación de un modelo de evaluación de la calidad educativa bajo criterios de calidad total y mejora continua, permitiendo que los involucrados tomen conciencia de la importancia de superar los parámetros de esta evaluación en pro del desarrollo de la organización y de su proyección hacia afuera, especialmente cuando cuenta con docentes capacitados para tal fin.

1.1.2. Antecedentes internacionales

García et al. (2018), en su investigación titulada: “*Gestión escolar y calidad educativa*”, trabajo presentado en la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. Tuvo como objetivo esclarecer los factores asociados, en la actualidad, a la gestión educativa en el contexto mexicano, a partir de la reforma de la enseñanza orientada en el año 2015. El método usado fue basado en el enfoque cualitativo del tipo de investigación en acción y con el fin de establecer un paralelo entre lo que piensan los docentes y estudiante. Los resultados obtenidos demuestran que, para lograr la calidad de la educación en cualquier nivel de la institución escolar, no se trata solo de la buena voluntad, sino también de la calidad de la gestión educativa y del proceso docente, la conexión con la pedagogía y el desarrollo humano, y el marco de relación académico entre la comunidad. Los vínculos internos para cambiar la sociedad y mejorar la realización de recursos técnicos y financieros para cada proceso. Concluyéndose que, lograr un aprendizaje de alta calidad es uno de los muchos desafíos que enfrenta la comunidad educativa en la actualidad, lo que requiere enfocarse en capacitar a niños, adolescentes, jóvenes y adultos que desean mejorar sus vidas.

El anterior trabajo se relaciona con la actual investigación, debido que trata de la gestión y la calidad en el ámbito educativo, al igual en cuanto a la metodología empleada, un enfoque cualitativo con diseño no experimental, cuyos resultados van dirigidos a demostrar la eficacia de la calidad educativa, lo cual representa un desafío que las instituciones deben enfrentar en los últimos años. Las instituciones que no asuman los cambios y las consecuencias producto de las evaluaciones aplicadas, no están sujetas a los avances que los procesos tecnológicos y pedagógicos presentan en el mundo.

Elmys (2018), realizó su investigación titulada: *“El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina”*, trabajo de grado de la Universidad de Costa Rica. Tuvo como objetivo general argumentar la significación y el lugar que ocupa el desempeño docente como factor directamente asociado a la calidad educativa. El método usado fue basado en el enfoque cualitativo y la investigación se basó en acción, con el fin de conocer la calidad asociada al desempeño docente. Los resultados mostraron que, en América Latina aún no se ha alcanzado la meta básica de lograr equidad y justicia en el acceso a la educación, debido a la calidad de este servicio, esto supone un lastre para el trabajo. Del mismo modo, señala las limitaciones de la formación inicial y continua de los docentes en la actualidad, así como los retos que se deben afrontar para dar una respuesta coherente al desempeño de la educación de calidad y al cambio en este siglo en relación a la sociedad, la cultura y la tecnología vivida todos los días. Concluyéndose que, los factores humanos son importantes tales como: el desempeño docente, dependiendo del puesto que ocupe es crucial, del mismo modo, la calidad de la educación está relacionada con una serie de factores, entre ellos la economía, la política, la cultura, la ciencia y la tecnología.,

La similitud del anterior antecedente con la actual investigación, está en que uno de los factores importantes para el aseguramiento de la calidad educativa, radica en un buen desempeño por parte de los docentes, y entre otros factores se encuentran la economía, la política, la cultura, la ciencia y la tecnología. Lo que indica que los factores externos a la institución también ejercen influencia en el comportamiento organizacional para la mejora continua producto de la acreditación.

Quintana (2018), en su investigación titulada: *“Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica”*. Trabajo de grado de la Universidad de la Sabana, Colombia. Tuvo como objetivo general comprender las dinámicas que propician tanto la gestión escolar como la calidad educativa en la realidad de las instituciones. La

investigación fue de tipo cualitativa interpretativa con enfoque hermenéutico. Se utilizó el análisis documental y semiótico de trabajos de grado. Los resultados indicaron que, la calidad educativa no se puede homogenizar ni estandarizar y que existen diferentes realidades escolares como herramienta ocupando un lugar antes del objetivo establecido, generando comprender las capacidades y posibilidades de la organización y las condiciones que la rodean. Las normas propuestas no se convirtieron en un motivador de las mejores prácticas escolares, sino en una carga para los maestros y administradores, quienes enfrentaron tensiones entre el desempeño de sus funciones y la dificultad para adoptar políticas que ignoraran los procedimientos y la realidad escolar. Concluyéndose que, se logró determinar la forma en que el trabajo de docentes y directores se desplegaba en el estilo de vida colombiano representado por la gestión escolar y la calidad educativa.

El anterior antecedente presenta similitud con este trabajo, ya que establece la relación que existe entre una adecuada gestión educativa y las relaciones interpersonales entre el personal de la institución, la posición de ambos investigadores es que generalmente la garantía de una calidad educativa no está en el cumplimiento de metas y objetivos sino más bien en la toma de conciencia de que todo lo que se haga debe ser eficiente, eficaz y efectivo según los planes propuestos y estos deben ser compartidos por todo el personal de la institución; además, ambos trabajos se basaron en un nivel descriptivo documental demostrándose la conexión entre las categorías antes mencionadas.

Guillén et al. (2018), elaboraron su trabajo de investigación titulado: *“Autoevaluación institucional con fines de acreditación en las Instituciones de Educación”* Tesis de grado de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador. Tuvo como objetivo general caracterizar las principales tendencias y retos de la calidad y particularidades que tipifican los procesos de la autoevaluación institucional con fines de acreditación. Se utilizó el análisis documental de los trabajos de grado y se seleccionaron 38 documentos que incluyeron normativas y estudios clásicos vinculados a la temática. Los resultados obtenidos muestran que el estudio permitió identificar los desafíos enfrentados en la gestión del proceso de autoevaluación con fines de acreditación y sus principales características. También se concretaron los desafíos que enfrentan las instituciones de educación superior en el ámbito de la autoevaluación institucional con fines de acreditación y se reflejó la necesidad de alinear sus sistemas de gestión con una gestión de calidad exitosa. Concluyéndose que, para llevar a cabo las actividades

planificadas, es importante que se promuevan estrategias relacionadas con la cultura de autoevaluación y calidad educativa entre los directores y demás personal.

El trabajo de Guillén et al. (2018), se asemeja con el presente trabajo en que se describieron las principales tendencias y desafíos de la calidad, particularidades que tipifican los procesos de la autoevaluación institucional con el propósito de la acreditación.

Martínez et al. (2016), elaboraron su investigación sobre *“El Desempeño Docente y La Calidad Educativa”*. Tesis de grado de la Universidad Autónoma Indígena de México, tuvo como objetivo elevar la calidad de la educación, y para ello establecen mejorar los indicadores de logro educativo para que los alumnos y alumnas adquieran conocimientos, habilidades, capacidades y competencias que permitan su desarrollo integral en la sociedad. La investigación fue mixta y de procedimiento secuencial comprensivo-correlacional; de nivel exploratorio y de corte cualitativo – cuantitativo, se relacionó con el paradigma pragmático, del mismo modo, estuvo dividida en dos fases. La población y la muestra se conformaron por 278 sujetos del Sector Educativo quienes desempeñaban funciones de docentes, directores, Asesores Técnicos Pedagógicos (ATP) y supervisores escolares, la información se recogió a través de cuestionarios y también de entrevistas semiestructuradas y la información obtenida se procesó mediante el software Atlas ti. Los resultados demostraron que, en la calidad educativa los profesores mencionaron que existen cuatro factores tales como: gobierno, contexto, escuela y docente, siendo necesario el trabajo cooperativo. En relación a la evaluación del desempeño debe proporcionarse un panorama en función del alumno y docente donde se considere origen socioeconómico, ubicación geográfica, tamaño de grupo y condiciones materiales. Del mismo es necesario el reconocimiento de la labor y de sus logros, esta acción favorece la motivación. Concluyéndose que, el desempeño docente y la calidad educativa, se mejoran a medida que el director ejecute su rol dentro de la institución buscando el equilibrio y evitando para el autoritarismo, calificando a los docentes sin descuidar la gestión educativa.

La investigación de Martínez et al. (2016) presentó una alta similitud con la actual investigación, ya que ambos trabajos determinaron la relevancia del desempeño docente en el aseguramiento de la calidad educativa en los diferentes planteles, es aquí donde toma mucha importancia la gestión en la planificación y ejecución de los planes de autoevaluación y posterior acreditación institucional.

Los trabajos seleccionados para la presente investigación, son un soporte teórico que enmarca gran parte de los procedimientos a seguir para obtener una información que realmente aporte elementos de significativa importancia a los procesos de formación educativa con criterios de calidad. La mayoría de los trabajos aquí citados, apuntan a que el docente juega un papel protagónico en los procesos de acreditación de calidad educativa. Asimismo, se requiere de una adecuada planeación estratégica dirigida por verdaderos líderes que enrumben las acciones a cumplir, cambiar los paradigmas del personal con una visión al desempeño por excelencia en todo lo que se cumpla y fomentar una cultura institucional de mejora continua.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Acreditación

a) Breve reseña histórica

Los procesos de acreditación en el Perú, se inician en el ámbito universitario en los años setenta, con base a la Ley 23733 de 1983 y por el Decreto Legislativo 882 de 1997, donde se promovió la libre organización en la formulación de centros educativos en todos los niveles, aumentando en más del 200%, con la llegada un nuevo gobierno transitorio en el año 2000, se inició al debate sobre la política educativa. De este modo, en los años 2005 y 2006, se discutieron los procesos del “Proyecto Educativo Nacional” con sus siglas abreviada de PEN, cuyo objetivo principal fue “Educación superior de calidad. Se convierte en factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional” (CNE, 2006, p.18). En simultaneo, comenzó a formularse un sistema para promover la calidad educativa en todos sus niveles (primario, secundario y universitario), en base a la Ley 28740 que accede al “Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa” abreviado como SINEACE, operando con avances relativos, pero con algunas limitaciones sobre todo en el ramo universitario por ser muy amplio (Cueto, 2016).

De acuerdo al artículo No 27 del Reglamento de la Ley N° 28740, el cual fue aprobado por el “Decreto Supremo N° 018- 2007-ED”, teniendo como propósito

promover la función del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA), establecer sus funciones para establecer los estándares para cumplir actuar en los cimientos del sistema educativo, específicamente, en la educación básica, mediante una “Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de Instituciones de Educación Básica Regular”, para lograr una calidad de excelencia a través de una metodología que garantiza una buena gestión educativa para los alumnos adquieran una formación de altos estándares de calidad (IPEBA, 2013).

El SINEACE tiene como objetivo “dirigir, coordinar, promover, monitorear y evaluar las políticas para el desarrollo y el aseguramiento de la calidad”, representando un conjunto de estructuras, instituciones de integración de funciones, normas y procedimientos diseñados para definir y establecer estándares, así como los procesos de evaluación, acreditación y certificación para asegurar el nivel de la Ley No. 28044, que se refiere a las cualidades básicas que una organización debe proporcionar y promover para su desarrollo integral (López, 2010). Para ello, el sistema está compuesto por organismos operativos que garantizan la independencia, imparcialidad y aplicabilidad de los procesos de evaluación, acreditación y certificación, donde la evaluación es realizada por una entidad especializada nacional o internacional, estando acreditada y registrada para la certificación, y es evaluada por una agencia pública cuando corresponde.

En las acciones globalizantes en la mejora de la calidad educativa han implicado el aseguramiento de los estándares mínimos requeridos, donde el Estado peruano se ha perfilado, en tal sentido, se han propuesto metas y proyecciones dentro del “Plan Estratégico de Desarrollo Nacional Actualizado Perú hacia el 2021” con la abreviación de CEPLAN del año 2015. Bajo el contexto anterior, se considera que la acreditación representa una de las bases de las metas propuestas y establecidas por la SINEACE, cuya función es fiscalizar la marcha en cuanto a la calidad ofrecida por las instituciones en todos sus niveles, siendo garante frente a los desafíos propuestos para el mantenimiento y promoción de la acreditación educativa (SINEACE, 2016). Así, representa la piedra angular que garantiza que la educación sea de alto nivel en las instituciones, y para eso está el Estado con la obligación tutelar de preservar esta condición.

La aprobación y ejecución de la Ley No 28740, cuya regulación se encarga del establecimiento de las normas y parámetros conceptuales para medir la calidad educativa de los institutos educativos, en el cual establece en su Artículo 11, apartado “d” como el

“el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales”

b) Acreditación educativa nacional

De acuerdo con el portal web del SINEACE (2020), la acreditación es el reconocimiento público y temporal de instituciones educativas, campos, programas u ocupaciones profesionales que voluntariamente participan en su proceso de evaluación de la gestión docente, institucional y administrativa. Como establece la Ley N ° 28740 "Ley del Sistema Nacional de Evaluación, y Acreditación de la Calidad de la Educación", SINEACE es el organismo responsable de este proceso, y su tecnología de ejecución es estricta, objetiva y transparente. SINEACE también es responsable de desarrollar y validar el método utilizado para lograr este reconocimiento para asegurar que sea aplicable a las realidades nacionales.

Cuando se trata de la certificación de un instituto educativo, se hace referencias a procesos intrínsecos al reconocimiento del aprendizaje, demostrándose adicionalmente las competencias impartidas a través de los medios formales. Este término se diferencia de la acreditación debido al Artículo 11 (Capítulo 3), apartado “c” de la referida Ley N ° 28740, donde indica lo siguiente: “Acreditación (...) es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa” (p.4). Por consiguiente, para la acreditación de una institución es necesario garantizar la calidad, cuyo concepto integral, incluye acciones por parte de los diferentes participantes que tienden a mejorar y promover la calidad de la educación.

Además, cubre los procesos internos de evaluación y mejora de la calidad por la propia institución de educación, cumpliendo las regulaciones de los entes gubernamentales y de sus políticas, cuyo trabajo de estas agencias es demostrar el aseguramiento de la calidad y las acciones tomadas al respecto (López, 2010). Por lo general, la principal diferencia entre los procesos internos generados y aplicados por la propia organización, y los procesos externos se basan generalmente con la concesión de licencias, la evaluación o la acreditación que estos últimos generan.

El caso de procesos externos, estos procesos suelen ser agrupados por los propósitos que desean buscar. Si el objetivo principal es controlar la calidad, se debe asegurar mediante las organizaciones que cumplan con los estándares mínimos de calidad, cuyo instrumento es el “licenciamiento”, autorizándose el reconocimiento de las respectivas instituciones. Para la búsqueda de garantizar la calidad continua, los medios utilizados idóneos es la concesión de una “acreditación”, donde el reconocimiento debe venir de una institución externa (Pires y Lemaitre, 2008). Si lo que busca es garantizar la calidad del servicio de las instituciones, el medio más adecuado es a través del cumplimiento de los estándares y criterios conocidos por entes privados reconocidos internacionalmente, el cual ha de verificar públicamente el cumplimiento de las pautas previamente establecidas.

La educación requiere de transformaciones para dar respuestas de altura en los aspectos socioeconómicos de la sociedad, para ello, es requerida la acreditación, el cual representa un instrumento para medir las fortalezas e incluso las debilidades para ser convertidas en potencialidades para mejorar. Bajo este contexto, el conocimiento se convierte en el motor que mueve al mundo; por lo tanto, todo proceso de calidad debe medirse para determinar sus estándares, en el cual toma la relevancia la acreditación, y es definida por López y Cruz (2006) como los procesos externos por parte de organismos para determinar las condiciones de calidad son cumplidas a cabalidad, garantizando la examinación del cumplimiento de todos los requisitos exigidos para una respectiva calificación o puntuación.

El proceso de acreditación hace que las escuelas evalúen críticamente sus puntos de vista estratégicos, prioridades, liderazgo, programas y recursos. El proceso de obtención y mantenimiento de la acreditación proporciona a la escuela instrucciones claras y firmes para la búsqueda de la excelencia académica. Si bien, lo anteriormente descrito es lo que se plantea a nivel nacional, actualmente para educación básica no hay sistema de acreditación para la educación básica; es por ello que se permite que los colegios recurran a la acreditación extranjera. En consecuencia, las escuelas han buscado a organizaciones especializadas para llevar a cabo el proceso de acreditación de la calidad educativa.

Ante la ausencia de mecanismos nacionales que permitan a las instituciones educativas optar por la acreditación o reconocimiento nacional de su nivel de

organización y calidad de sus egresados, se hace necesario recurrir a instancias extranjeras.

c) Alcance de la acreditación extranjera

Los alcances de la acreditación extranjera para las instituciones de educación básica y diversificada, es la forma cómo ha sido afectada una institución por efectos de la acreditación, esto lo podemos observar en los cambios que se programan en función de esa fase de acreditación y hasta qué punto han llegado los procesos de transformación y cambios que se derivan de ella. Desde este punto de vista, el alcance de la acreditación de una institución educativa, se puede medir como la suma de todos los productos institucionales (bienes y servicios). Así como, por el cumplimiento de las exigencias o particularidades propias del servicio que presta.

Rama (2009), expone en sus conclusiones lo siguiente:

La evaluación de la acreditación internacional en la región es aún un proceso muy difícil de evaluar por estar recién en sus inicios. Es claro que contiene un conjunto de elementos positivos como la existencia de estándares globales, que facilitan una mayor movilidad académica, una mayor objetividad y neutralidad respecto a los procesos locales, contribuye a una mayor comparabilidad de los niveles de calidad de las instituciones y de los programas. En tanto, incorpora criterios solo técnicos tiende a una mayor preponderancia de criterios de calidad. Su valorización es global y por ende propende a la construcción de una mayor pertinencia global, así como al desarrollo de currículos basados en competencias profesionales. (p. 306).

Según lo expuesto por Rama (2009), la acreditación internacional es un proceso que, a pesar de los años, es difícil de medir y evaluar, pues no todas las instituciones educativas tienen la capacidad para hacer frente a un proceso de evaluación tan exigente aún en nuestros tiempos, estas exigencias son comparables con los procesos ISO 9001 de calidad total.

Es por ello que los alcances pueden describirse en dimensiones muy particulares que están ligadas al proceso de estrategias gerenciales, planificación y perfil curricular de los programas educativos, mejoras a la infraestructura y al proceso de formación tanto de

los profesores como de los alumnos, pero son muy particulares para cada institución evaluada.

d) Ventajas de la acreditación educativa

La acreditación es una manera de proteger a los participantes del sector educativo (incluyendo estudiantes), de que les brinden educación injusta o irrelevante, al asegurar el nivel de calidad acorde a la misión y metas de la organización, cuyos procedimientos y expectativas no cumplidas pueden causar algunos malentendidos, incluso el miedo al reconocimiento está relacionado con una apropiación indebida y distorsión.

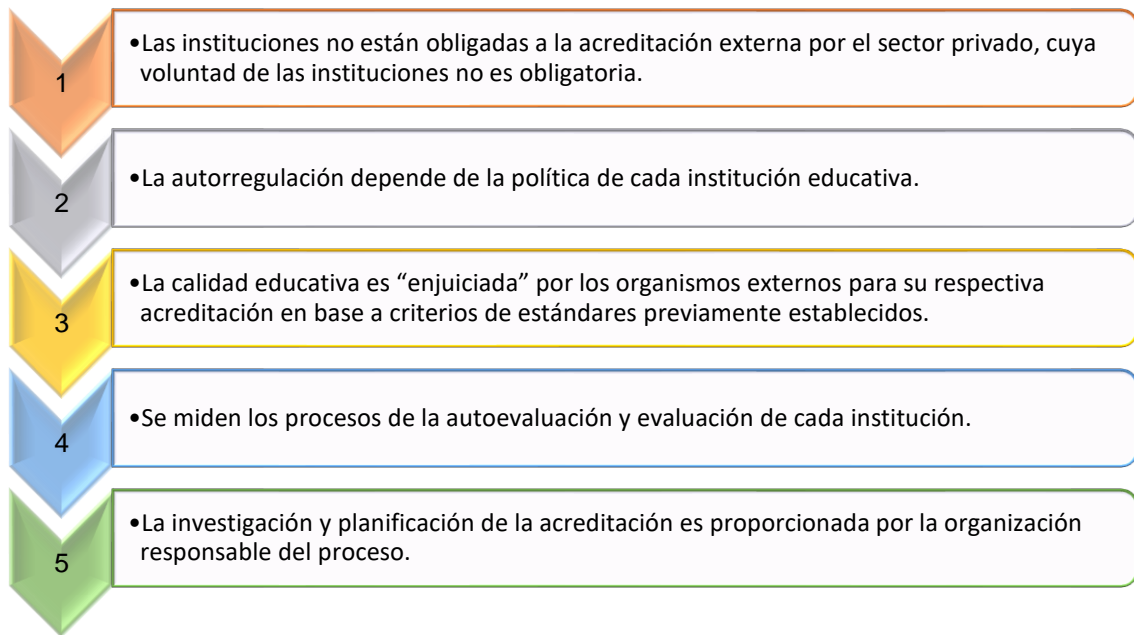
Los objetivos originales del gobierno y las organizaciones que miden la calidad educativa establecen criterios finales para determinar el uso adecuado de la certificación son: “En el interés público, mejorar la calidad de la educación sin compromiso, para cumplir las características básicas de la certificación. En realidad, el proceso de acreditación, cuya aplicación correcta, puede proporcionar un funcionamiento transparente al sistema de educación” (Cruz, 2009; p.70).

Así que, para llevar a cabo la diferencia entre la acreditación de programas específicos y la respectiva acreditación institucional, se debe contar que es casi imposible evaluar todas las instituciones con sus respectivos programas con las mismas especificaciones de calidad o estándares, esto es debido por cantidad de colegios y pocas organizaciones dedicadas a la acreditación, donde Flores (2008) afirma que el debate conceptual sobre la diferencia entre certificación y acreditación hay similitud de terminología.

Para la mayoría puede ser muy transparente la certificación se refiere a la confirmación de determinadas habilidades y destrezas, que se refieren a personas, sean profesionales o no, cuyo reconocimiento se refiere a cursos, ocupaciones.

Young (1983, citado en Cruz, 2009) menciona que entre las principales características de la acreditación están las siguientes:

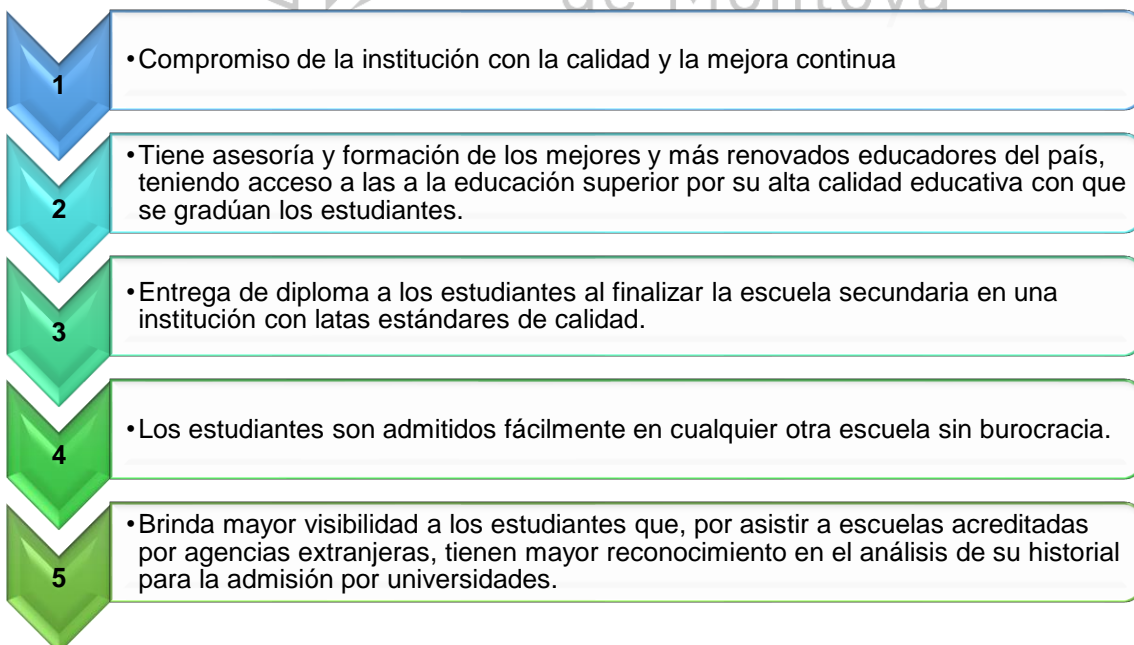
Figura 1
Principales características de la acreditación.



Nota: Tomado de Young (1983, citado en Cruz, 2009; p. 66).

Además, dentro de su investigación, el autor antes citado indica los principales propósitos de la acreditación:

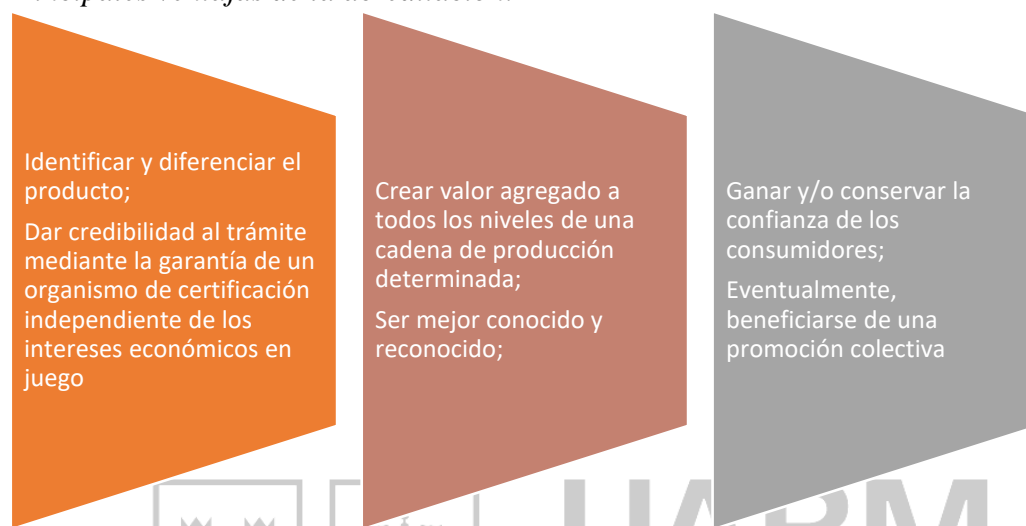
Figura 2
Principales propósitos de la acreditación.



Nota: Tomado de Young (1983, citado en Cruz, 2009; p. 66).

Según estudio de los autores Pons y Sivardiere (2002) presentan como ventajas que pueden obtener al ser acreditados por un organismo internacional lo siguiente:

Figura 3
Principales ventajas de la acreditación.



Nota: Tomado de Pons y Sivardiere (2002, p. 5)

Según el estudio antes citado, la acreditación en cualquier ramo de estudios y evaluaciones, se trata de una serie de certificaciones que dan garantía de que un producto es de calidad. En el caso bajo estudio, la acreditación da la distinción a nivel internacional de que el producto del Colegio Santa María Marianista es de calidad, lo cual puede ser verificado en el nivel de preparación de sus estudiantes. La acreditación por un organismo certificado, Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE) en un convenio con la Confederación Nacional de Escuelas Privadas de México y el Consorcio de Centros Educativos Católicos (CCEC) del Perú.

Actualmente la institución está llegando al final del proceso de reacreditación que tiene como proceso central la autoevaluación institucional en función de estándares de calidad educativa que declara cumplir en su práctica educativa institucional. Por lo que se promueve una cultura de mejora continua mediante procesos de autoevaluación y acompañamiento institucional. La institución se ha esforzado de manera comunitaria y participativa en realizar con objetividad la autoevaluación institucional, para lo cual, se recogió información y se contrastó con sus respectivas evidencias, dando lugar a un conjunto de planes de mejora que se vienen implementado. La dinámica de la institución

no se detiene y por eso continuamos mejorando la “fotografía” inicial de la autoevaluación.

e) Impacto de la acreditación

La acreditación de la calidad, tiene dos orientaciones, por un lado, asegura la calidad, lo que en el mundo moderno se ha llamado, gestión de calidad total y otro es que mejora la calidad. Ambos enfoques tienen sus características bien definidas, para el primero, el aseguramiento de la calidad, trata de que los problemas en educación, se solucionen a partir de normas que garanticen el cumplimiento de los procesos, tal como se cumple en el mundo industrial. Estas normas aplican según criterios previamente establecidos. Este modelo, pretende que la gestión mida la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, conforme a los objetivos y resultados planteados, lo que conlleva a la excelencia en la calidad del producto obtenido, en este caso, la educación. El segundo enfoque está referido a la capacidad del docente de elaborar sus propios planes conforme a los objetivos a ser alcanzados. En este caso, el docente formula un proceso de actuación que válida progresivamente con los resultados de su trabajo, en un proceso de mejora continua (Márquez y Zeballos, 2017).

Al comparar ambos enfoques, el aseguramiento de la calidad en los procesos de acreditación, se determinan aspectos importantes como el cumplimiento de estándares externos que se controlan bajo un concepto de auditoría, con el fin de validar el uso eficiente de los recursos asignados a la institución y el resultado efectivo de lo planificado versus lo ejecutado. La gestión cumplida por la institución, es un proceso que integra el trabajo humano de una manera lógica y racional, incluyendo actividades a ser realizada por sus integrantes, que llevan a cabo los fines y objetivos de la institución, predominando la burocracia profesional como un activo valioso de la organización.

Márquez y Zeballos (2017) exponen en los resultados de su investigación el impacto positivo que ha tenido la acreditación para la institución a la cual le aplicó el estudio y explica:

Los directivos/gestores consideran que la acreditación ha impactado significativamente en el posicionamiento, reconocimiento y prestigio de la carrera en su contexto, en la coherencia entre normativa del PE, de la DES y de la universidad, en los medios para alcanzar las metas establecidas

en el plan de desarrollo, y los mecanismos de vinculación con empleadores y egresados, en la capacidad y competitividad académica de sus docentes, así como las tasas de retención de los estudiantes. Los docentes reconocen que la acreditación ha logrado cambios institucionales en el reconocimiento del programa educativo en su medio; sin embargo, poco ha cambiado la vinculación de la investigación con la docencia y poco ha mejorado las calificaciones de los estudiantes y los niveles de aprendizaje. Por su parte, los estudiantes consideran que la acreditación ha impactado parcialmente en el posicionamiento, reconocimiento y prestigio del PE en su medio como un programa líder en el sector educativo y en la sociedad, en el acercamiento del PE a la comunidad y al sector productivo, en la coherencia entre lo que se ofrece como parte del PE y lo que realmente se da en su rendimiento académico y en la participación de los estudiantes en la investigación. (p.78)

En el caso anterior se aprecia como el impacto ha marcado en diferentes niveles en una misma institución, con puntos de vista diferentes, pero no dejan de reconocer que algo cambió y pasó por esa institución después de la acreditación.

Mariúm (2011, citada por Márquez y Zeballos, 2017), afirma que en los procesos relacionados con la calidad se debe: “Fomentar la acreditación como procesos acordes con su naturaleza dinámica y autogestora para lo que se requiere estructuras y procesos diferentes a los procesos y normas que se han establecido para gestionar la calidad estandarizada” (p. 42). De igual forma, (Cardona 2011, citado en Márquez y Zeballos, 2017), manifiesta que:

El enfoque que debe prevalecer en los procesos de acreditación es el de la mejora de la calidad partiendo de la construcción social de la misma, atendiendo a las necesidades del contexto logrando los fines propuestos en la naturaleza y misión de la institución educativa cuya finalidad última es la transformación positiva de sus estudiantes, generando la readaptación continua de la institución a su multi entorno social, cultural y político. (p.71)

El impacto que tienen los sistemas de acreditación en las instituciones educativas está directamente relacionado con la gestión de calidad que cumple la institución, está orientada por los estándares de medición en cuanto a gestión estratégica institucional, Formación Integral, Soporte de los Recursos para los procesos pedagógicos y los resultados obtenidos (Márquez y Zeballos, 2017).

El impacto de la acreditación es un efecto que se proyecta en los usuarios del servicio que ofrece la institución por lo que se debe cuidar cada detalle sobremanera. Cada área de trabajo en cada nivel operativo debe evaluar el cumplimiento de cada estándar referido en los programas de evaluación, mientras más cerca este de la calidad total en sus operaciones, más próximo estará de obtener y mantener la acreditación buscada.

f) Modelo general de acreditación

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), es un organismo que brinda conceptos, criterios, clasificación, definiciones, códigos, nomenclaturas que se utilizan para una respectiva evaluación, ejerciendo como un referente teórico, ya que es una institución autoridad en temas de calidad y acreditación a nivel Perú. Pero, la acreditación del colegio se realizó mediante el modelo presentado por la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CNEP) para suscitar en las instituciones educativas el logro de la excelencia académica, llamado el Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE), iniciando su proceso de acreditación en el año 2015.

Según Condezo (2019), el modelo metodológico Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE) para la realización de la acreditación toma como base la formación de equipos de trabajos llamados (Núcleos) con un líder o responsable en cada uno, para realizar reuniones, en el cual se debe aportar evidencias diagnosticando los aspectos importantes con el propósito de evaluar cada arista del proceso para la respectiva acreditación. Las etapas para llevar el proceso son las siguientes:

- Autoevaluación Institucional,
- Visita de verificación,
- Respuesta institucional, y
- Dictaminación.

La primera de las etapas está constituida de cuatro fases, que son la elaboración del plan de autoevaluación, diseño instrumentos, estudio, análisis y adquisición de la data, la integración del diagnóstico, integrándose todos para la redacción final del documento de evaluación. En este caso, la institución puede reducir el tiempo de la primera fase en la medida de lo posible, y esto no afectará la aplicación de los estándares bajo consideración. Si se excede el tiempo esperado, la agencia puede solicitar una extensión

de hasta seis meses para cumplir con los requisitos especificados en el proceso. Si no se incluyen los lineamientos, se debe reprogramar el programa y la institución procesará nuevamente su registro en el sistema de certificación (Condezo, 2019).

De acuerdo con el Manual del Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CNEP), la calidad tiene múltiples efectos en el entorno escolar, cada área propuesta en la prestación de servicios educativos debe estar estrechamente relacionada. El SACE está diseñado mediante una estructura de un sistema de certificación de la calidad de la educación de manera holística e interrelacionada. La estructura se basa en un sistema denominado documento base, el cual contiene un conjunto de indicadores de calidad que se dividen en núcleos según su naturaleza. El SACE trata de alcanzar cuatro (4) efectos primordiales, tales como:

- Diagnóstico, representa el conjunto de acciones que se deben tomar una vez detectadas o descritas las anomalías o la respectiva situación de la institución.
- Instructivo, se refiere a los involucrados que deben de conocer el proceso.
- Educativo, representa a las respectivas evaluaciones, donde debe de haber una relación entre los resultados entre las actitudes y motivaciones de los actores de la institución educativa.
- Desarrollador, la comunidad educativa toma la decisión de autoevaluarse de una manera crítica, periódicamente para evaluar su evolución y desarrollo.

A continuación, las principales categorías dentro del proceso de acreditación:

- **La Gestión Estratégica**

Está dirigida a evaluar el proceso de planificación estratégica que orienta el día a día en la institución, Gestiona la información para la toma de decisiones, la creación de políticas que vienen a establecer un clima institucional favorable a los objetivos planteados.

Dentro de esta dimensión, se incluyen los siguientes factores:

- **Conducción Institucional:** Orientada a implementar una visión y una misión compartida, estableciendo un liderazgo que guiará a la comunidad educativa hacia el logro de los objetivos planteados.

- Gestión de la Información para la mejora continua: Establecer mecanismos y estrategias que permitan identificar los aspectos favorables en la información para identificar los aspectos que favorezcan el alcance de los objetivos y planes de la institución.
- Convivencia y clima institucional: Mecanismos y estrategias de tipo institucional que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos planteados en el mejor clima laboral favorable para la interrelación de los diferentes actores.

El campo de la gestión ha sido rico en innovaciones, propuestas de modelos y también en ingresos, invadiendo muchos otros dominios, como el público y el privado, el social, el político y el organizativo. “La gestión ha estado tradicionalmente ligada a la planificación, por lo que esta es una de las principales funciones del directivo, si no la principal” (Stephen, 2006, p.1). Esto se confirma cuando Salerno (2006) afirma: “entre los cambios que se están produciendo en los sistemas educativos, se le ha atribuido un valor especial a la planificación, aunque no siempre es claro para quienes la llevan a cabo o participan en ella” (p. 11). De este modo, la planificación se convirtió en una función importante para las escuelas, desde el momento en que estas instituciones se convirtieron en verdaderas empresas, requiriendo una gestión más eficaz.

Por tanto, es así que la mayoría de las reformas educativas se centran en los medios, sin un examen detallado de los fines, y que la planificación estratégica presenta una forma de integrar los dos. El autor también declara que seleccionar los medios es suficiente para tratar de mejorar los estándares; pero, antes de eso, es necesario llegar a un acuerdo en los fines, porque ser estratégico es saber qué lograr, justificar el rumbo, y luego descubrir las mejores formas de llegar.

La gestión estratégica depende más de las capacidades y actitudes humanas y es por esto, que dentro de toda gestión existirá el concepto de liderazgo implícito, organizar, dirigir y controlar son funciones que dependen del liderazgo y del tipo de liderazgo que aplique la organización. Según Rubio (2012):

La gestión estratégica incluye un proceso estructural de direccionamiento de la organización, pero vincula un concepto más amplio, el factor humano, que también se relaciona con el liderazgo, creando los llamados Proyectos Estratégicos, que se encontrarán alineados con los objetivos corporativos. La gestión estratégica permite que se rompa la estructura tradicional de las

organizaciones, para dar paso a una estructura horizontal donde se integran todas las áreas funcionales de manera participativa alrededor de los proyectos estratégicos, con procesos que tienen un principio y un fin y un sentido global. (p.21)

La educación, como muchos otros campos, ha sufrido muchos cambios, lo que dificulta la predicción del futuro. La planificación estratégica es un medio para intentar establecer y mantener un sentido de dirección, un proceso a través del cual la organización se mantiene en su curso, haciendo ajustes a medida que cambia el contexto (Stephen, 2006).

Según Meyer y Lopes (2004), la planificación estratégica es fundamental para que las instituciones sobrevivan en un escenario de tantos cambios rápidos, intensa competencia y grandes desafíos. Sin embargo, para llevar a cabo esta planificación, es necesario que se materialice en las distintas áreas que componen estas instituciones, como financiera, administrativa, pedagógica, es decir, todos los sectores que integran la escuela. Por tanto, es necesario que “los gerentes desarrollen acciones que generen integración entre la planificación y su implementación, entre la planificación y el pensamiento estratégico y entre el pensamiento estratégico y la acción” (p. 8). Por su lado, Stephen (2006) afirmó que, la gestión estratégica es un proceso global, orientado a la eficiencia, integrando la planificación estratégica (que se preocupa más por la eficiencia) y otros sistemas de gestión, con todos los gerentes involucrados en el desarrollo e implementación estratégica.

De esta manera, definir y determinar cuál es la situación, comprobar cómo se está desempeñando la institución educativa, teniendo en cuenta el negocio, la misión, los principios, el análisis del entorno en el que se inserta y las competencias competitivas, son tareas fundamentales para el desarrollo de una planificación estratégica adecuada y alineada con las necesidades del público objetivo del negocio.

Así, la planificación es una función gerencial destacada, que proyecta a la organización hacia el futuro, preestableciendo un cronograma, en el que se formulan los objetivos, se establecen las estrategias y los recursos disponibles y asignados para su implementación. En la práctica, este proceso es altamente complejo, con una distancia entre la programación estratégica y su implementación en las instituciones.

- **Formación Integral**

Esta dimensión está relacionada a todo lo que le da vida a la misión institucional, planifica, ejecuta y evalúa los procesos y estrategias para el fortalecimiento de los programas pedagógicos, los procesos educativos y el fortalecimiento y acompañamiento del docente, la familia y la comunidad educativa en general.

- **Procesos Pedagógicos:** Mecanismos que implementa la institución educativa, con el propósito de fortalecer el aprendizaje, el desarrollo en las competencias y la formación integral del niño y el adolescente. Asimismo, se consideran el currículo, prácticas pedagógicas, recursos didácticos, herramientas y el soporte institucional para fortalecer el componente docente.
- **Trabajo conjunto con familia y la comunidad:** Afianza la relación familia y comunidad. Busca orientar y contribuir en el proceso pedagógico de integración de la institución con la comunidad.
- **Tutorías para el bienestar del niño y del adolescente:** Servicio complementario de la institución educativa que busca apoyar al niño y al adolescente en sus necesidades para comprender el desarrollo de sus competencias y su integración a la sociedad.

La formación integral es fundamental que el tema de la multidimensionalidad de las asignaturas sea abordado en todos los aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje, asegurando interacciones y estrategias que garanticen no solo el desarrollo intelectual, sino también social, emocional, físico y cultural. El desarrollo integral es, por tanto, el elemento central de la propuesta formativa de Educación Integral. Esto significa que en educación integral los contenidos académicos están vinculados al conocimiento de los estudiantes y las comunidades, dialogan con los diferentes lenguajes y componen experiencias formativas que involucran e integran el conocimiento del cuerpo, las emociones, las relaciones y los códigos socioculturales.

Además, los elementos curriculares en Educación Integral son también las formas de gestión y organización de la institución (escuela, organización social o proyecto), su relación con el territorio, la red de agentes involucrados, las prácticas pedagógicas, la formación de educadores y las estrategias de evaluación (Centro de Referencia de Educación Integral, s.f.).

Barrera y Aguado (2007), en su trabajo de investigación exponen que, para hablar de calidad en educación, se debe evaluar desde cuatro enfoques o dimensiones:

- Una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender –aquello que está establecido en los planes y programas curriculares–, al cabo de determinados ciclos o niveles. En esta perspectiva el énfasis está puesto en que, además de asistir a clase, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.
- Una segunda dimensión del concepto de calidad, complementaria del anterior, está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su pertinencia en términos individuales y sociales. Por lo cual una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona –intelectual, afectiva, moral y físicamente–, y para actuar en los diversos ámbitos de la sociedad –político, económico y social–. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su realización en los diseños y contenidos curriculares.
- Una tercera dimensión es la que se refiere a los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva, una educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

La calidad integral en la educación es representada por la igualdad en la integración de los diferentes “saberes” que debe tener en su contenido un currículo, incluyendo los aspectos actitudinales, procedimientos y cognoscitivos en correspondencia con los fundamentos de la educación descritos por Delors (1996), que

son: “Aprender a conocer”, “Aprender a hacer”, “Aprender a vivir juntos, aprender a vivir con los demás”, y “Aprender a ser”.

Por su lado, Morffi (2020) señala que estos valores no solo repercuten en el contenido de las actitudes, incluidos los valores morales, que son muy importantes para comprender el concepto de personas, sino también para los valores cognitivos, es decir, el valor de buscar la verdad y el valor de los procedimientos, es decir, los valores de unidad y honestidad se reflejan en cualquier trabajo en equipo. Además, estos valores deben expresarse claramente en la filosofía de calidad en cualquier proyecto educativo, ya que los docentes, estudiantes, familias y estructuras administrativas que inciden en comportamientos educativos específicos cada día, donde los métodos, el contenido del curso y la práctica docente también deben ser visibles.

Por lo tanto, la calidad integral de la educación debe influir en todo el proceso educativo, y en la evaluación correspondiente a este proceso debe ayudar a consolidar y retroalimentar, más que encubrir los cambios educativos en curso en las instituciones escolares. Además, desde esta perspectiva de la calidad integral, se deben tener en cuenta tres procesos, la dirección gubernamental, nivel operativo que corresponde a los docentes, alumnos, infraestructura mínima requerida para el buen funcionamiento de las estrategias educativas, en tercer lugar, el nivel de apoyo tan indispensable en todo colegio como los son la parte administrativa y sus respectivos servicios que complementan la labor educativa.

Por su lado, García et al. (2018) mencionan que, para lograr la calidad de la educación en cualquier nivel de la institución escolar, no se trata solo de la buena voluntad, sino también de la calidad de la gestión educativa del proceso docente, la conexión de la pedagogía con el desarrollo humano, y el marco de relación académico entre la comunidad, representado estos vínculos internos para cambiar la sociedad y mejorar la realización de recursos técnicos y financieros para cada proceso. Debido a que el administrador es el gerente de educación de calidad, el cual debe realizar tareas relacionadas con el mejoramiento continuo de la calidad y debe estar preparado para ello, para lograr un aprendizaje de alta calidad es uno de los muchos desafíos que enfrenta la comunidad educativa en la actualidad, lo que requiere enfocarse en capacitar a niños, adolescentes, jóvenes y adultos que desean mejorar sus vidas.

Barrera y Aguado (2007), exponen en su investigación que el modelo de evaluación del CIEES es un paradigma para programas educativos con calidad, es decir

están bien estructurados y está orientado hacia el principio de orientación integral de los estudiantes, a través de los siguientes principios:

- Una amplia aceptación social por la sólida formación de sus egresados.
- Altas tasas de titulación o graduación.
- Profesores competentes en la generación, aplicación y transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos.
- Currículo actualizado y pertinente.
- Procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación del aprendizaje.
- Servicios oportunos para atención individual y en grupo de los estudiantes.
- Infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos.
- Sistemas eficientes de gestión y administración.
- Servicio social articulado con los objetivos del programa educativo.

La educación de calidad tiene como objetivo cultivar ciudadanos que puedan comprender las complejas interrelaciones entre ciencia, tecnología y sociedad, economía, política y cultura, para que en el futuro cuenten con herramientas indispensables independientemente de su campo de actividad. La participación contribuye a la toma de decisiones para una sociedad más justa, más sana y más humana. Combinar la calidad de la educación con el proceso de gestión ayuda a mejorar la humanidad y la sociedad, y requiere que los pilares de la educación estén estrechamente vinculados a la vida de los directivos, docentes, padres y sus respectivos alumnos.

- **Soportes de recursos para procesos pedagógicos**

Bitner, Brown y Meuter (2000) destacan que las organizaciones, aunque no sean exclusivamente proveedores de servicios y que basen sus operaciones, producción y comercialización de bienes, ya perciben la importancia de los servicios como factor de supervivencia. Adoptan estrategias para desarrollar y ampliar la oferta de servicios rentables, buscando siempre posicionarse y actuar como una empresa de servicios y no

como un simple proveedor de productos. La economía actual se basa predominantemente en los servicios, incluso cuando lo que se ofrece a la venta es un producto.

Lovelock y Wright (2006) abordan el servicio educativo como un servicio intangible, orientado a la mente de las personas, de entrega continua, sin interrupciones, realizado a través de una alianza entre la institución y el cliente y que, incluso con un alto contacto con el cliente, donde el sentido de adaptar productos y procesos al gusto del cliente. Pero este análisis ha ido cambiando a lo largo del tiempo y ha provocado fuertes discusiones por los grandes cambios que están y se están produciendo en el sector. Partiendo de la idea de que el cliente es el individuo que recibe y utiliza el servicio en una institución educativa, los usuarios de la educación son, además de los estudiantes, padres, tutores y la comunidad en su conjunto, en el cual no es posible restringir servicio únicamente a la actividad de aprendizaje directo del alumno.

En general, las escuelas aumentaron el grado de preocupación por la evaluación, desempeño escolar de los estudiantes, así como la evaluación institucional. Según Alfonso (2000), el servicio educativo no se limita a las actividades docentes. Las instituciones no gestionan el "negocio de los servicios educativos" en sí, sino que prestan servicios en todas las dimensiones, donde los servicios educativos representan un conjunto de servicios, tales como productos educativos (clases teóricas y prácticas, biblioteca, laboratorios), productos recreativos (eventos, películas, juegos), producto de crecimiento personal (centros de orientación, ayuntamientos) productos curativos (puestos de atención médica de emergencia) y productos de planificación en el ofrecimiento de orientación vocacional, y psicológica.

En este contexto, se destaca que el concepto de servicio extendido se adapta satisfactoriamente a los que ofrece una institución educativa, pues, además de ofrecer educación básica (clases, evaluaciones y otros), es necesario que otros servicios y los bienes existan para que puedan consumirse por completo. Para que el alumno tenga una satisfacción en el desarrollo de sus actividades, necesita buenas instalaciones, apoyo escolar, desarrollo de actividades deportivas, etc. La falta de un servicio complementario imposibilita ofrecer un servicio centralizado: no se puede concluir que solo las buenas clases sean fundamentales para generar la satisfacción del cliente con la escuela; se necesita un conjunto de servicios para generar esta satisfacción (Montenegro et al., 2010). Además, el servicio educativo implica la participación de muchas personas en el proceso: estudiantes, docentes, coordinadores, directores y personal administrativo.

La intangibilidad del servicio educativo se percibe fácilmente, ya que el servicio ofrecido no puede ser probado, o evaluado por adelantado. No hay forma de que los estudiantes prueben varias escuelas antes de hacer su elección. Por ello, la decisión de la escuela adecuada enfrenta muchos temores pertinentes: pérdida de tiempo, dinero, insatisfacción y la casi imposibilidad de reversión, ya que no hay forma de recuperar el proceso en otro establecimiento, dado su carácter perdurable (Montenegro et al., 2010). A la hora de elegir, este alumno buscará aspectos que ayuden a hacer tangible el servicio, como instalaciones físicas, limpieza, precio, formación, índices de aprobación, recomendaciones de personas que han sido clientes o conocen el trabajo desarrollado, entre otros.

Existe un gran desafío en la construcción de indicadores, al señalar que, debido a la intangibilidad del servicio educativo, el cliente necesita probarlo para verificar su calidad de manera más segura o basarse en indicadores de calidad indirectos, como el éxito de los egresados en los exámenes, las indicaciones y la evaluación de las características institucionales en cuanto a credibilidad y estructura física. Los esfuerzos de la escuela para mejorar la calidad no son nada nuevo, pero han recibido una atención creciente a lo largo de los años (Preedy, citado en Montenegro et al., 2010).

En las escuelas, "la calidad está presente cuando se define, describe e implementa cuidadosamente de acuerdo con normas y prescripciones explícitas" (Perrenoud, 2005, p. 81). Ciertamente, los sistemas educativos involucran una codificación de estos estándares de calidad, tales como: objetivos de aprendizaje, modalidades de gestión, prácticas pedagógicas efectivas. (Preedy 2006, citado en Montenegro et al., 2010) comentó que, una serie de preguntas hace que estas organizaciones busquen mejorar la calidad de la enseñanza - preguntas sobre la naturaleza, propósito, enfoque, contenido y control de los intentos de mejorar la calidad. Para el autor, los representantes escolares deben estar en condiciones de identificar e interpretar rápidamente los problemas emergentes e inventar soluciones adecuadas.

El uso de las nuevas tecnologías, la búsqueda por modernizar las instalaciones, el acceso a proyectos pedagógicos, la necesidad de cobrar buenos precios y la preocupación por la formación y calificación de las asignaturas despiertan el interés de las organizaciones docentes por una política educativa más planificada, concomitantemente con las exigencias del mercado, consumo y competitividad.

En resumen, esta dimensión considera todas las prácticas de apoyo a los procesos de formación, en cuanto a la infraestructura y los diversos recursos financieros y materiales que se necesitan para poder cumplir con los programas formativos. Así como las necesidades de apoyo y capacitación del personal a cargo de impartir los procesos de enseñanza y aprendizaje. En cuanto a la infraestructura y recursos, se contempla todo lo relacionado con los espacios físicos, los materiales, el recurso humano y los procesos de capacitación y formación docente, necesarios para impartir e implementar procesos pedagógicos de formación educativa en la institución. Así como el personal de apoyo y administrativo necesarios para los procesos de formación académica.

- **Resultados**

Considera el cumplimiento de las competencias pedagógicas aplicadas en el perfil del alumno egresado, son las condiciones y capacidades del alumno lo que les dan valor a los resultados obtenidos. Cantidad y calidad de egresados. En cuanto a la verificación del perfil del egresado, el cual permite verificar el perfil del alumno en cuanto a conocimiento integral y formación para la vida. Así como la satisfacción de los representantes y de los alumnos con el servicio que reciben y dan seguimiento a los egresados con el fin de evaluar su preparación para asumir nuevos retos académicos.

Figura 4
Relación lógica entre los elementos del modelo de acreditación para instituciones educativas de educación básica.



Nota: Tomado de SINEACE (2016).

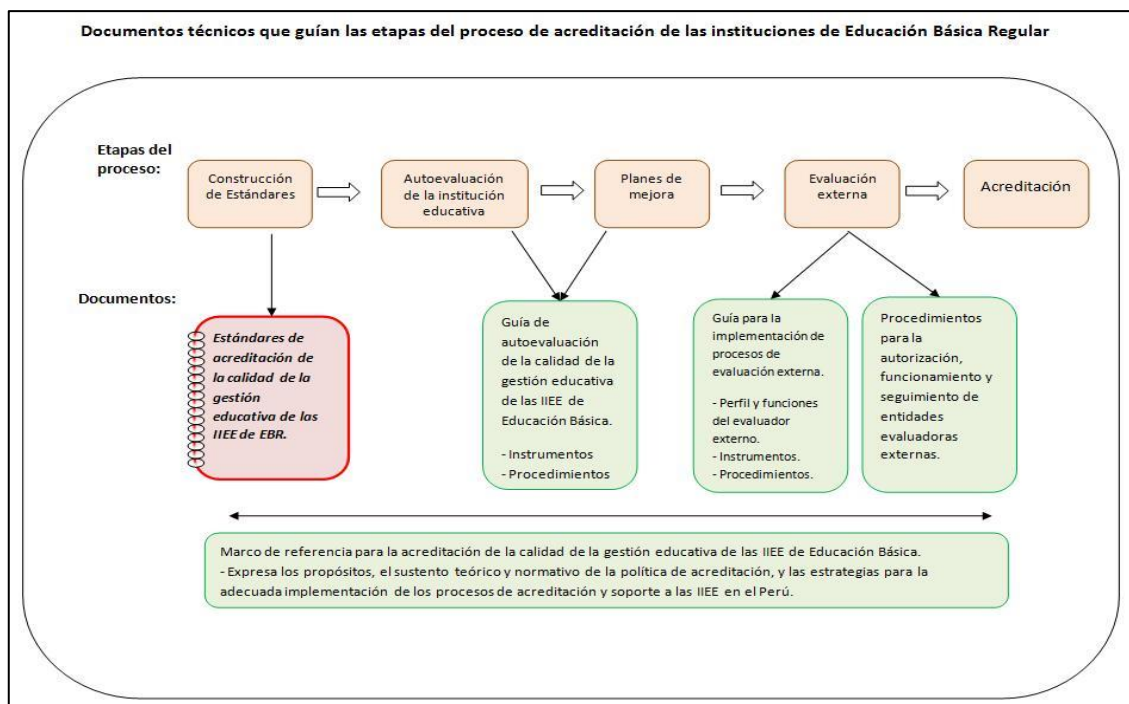
En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**⁴ se puede apreciar cómo es la relación que guardan las dimensiones y los factores del modelo de acreditación para instituciones educación básica. Se puede apreciar que la Dimensión estratégica cuenta con los factores conducción institucional, gestión de la información y convivencia y clima institucional para ser evaluados y controlados con los correctivos necesarios para mejorar la gestión educativa. Asimismo, la dimensión Formación Integral, está enfocada en los factores procesos pedagógicos, trabajo conjunto familia – comunidad, tutorías para el mejor desarrollo del niño y del adolescente. Como cuarta dimensión, tenemos la infraestructura institucional formada por los recursos de apoyo a la actividad educativa.

El proceso de acreditación se construye con los estándares en las diferentes dimensiones como unidad de medida, una vez definidos los indicadores se procede a la evaluación interna de la institución o autoevaluación con los cuales se obtendrán planes de corrección de las debilidades encontradas en la institución, en comparación con los estándares esperados. Una vez listos para ser evaluados por los entes u órganos de acreditación externa son sometidos a la aplicación de estos estándares internacionales y de ser aprobados obtienen la acreditación, la cual debe ser sustentada y evaluada periódicamente como un ciclo que se repite cada cierto tiempo con el fin de no decaer sino por el contrario, buscar la calidad absoluta en el servicio ofrecido a la comunidad educativa.

La posición de los investigadores se centra que los efectos del Estado en proteger el bienestar adecuado en cuanto a la educación; por ende, el Perú no solo debe garantizar una calidad mínima en el marco del desarrollo de la capacidad de su operador, sino que también debe priorizar el aseguramiento de la calidad en las siguientes áreas: procedimientos de reconocimiento; no solo desde la perspectiva de los derechos individuales (SINEACE, 2016). Aunque, desde la perspectiva de la socialización del ordenamiento jurídico; reconocimiento de la influencia de ciertos derechos individuales y su conexión con aspectos más dispersos como "proyectos nacionales" o "futuro nacional".

Figura 5

Proceso de acreditación de las instituciones de educación básica en Perú.



Nota: Tomado de SINEACE (2016).

El gobierno peruano necesita proteger el potencial del país. Si bien no existe un modelo único de certificación para las instituciones de educación básica, en otras regiones se debe plantear e introducir el concepto actual de competencia en el sistema educativo para dar respuesta a las necesidades de la sociedad, al final del curso escolar, los estudiantes tienen una cierta capacidad mínima para afrontar sus propios proyectos personales, teniendo la posibilidad de éxito; es decir, obtienen los recursos necesarios para resolver problemas de la vida real con el mayor grado de autonomía (Jarvis, 2006).

El Estado no solo puede establecer, sino que debe estar calificado y digno de este conjunto de habilidades básicas, cuyo producto del proceso de formación del centro educativo, que permite a los estudiantes responder a los "complejos requerimientos" de la realidad. Diversos trabajos de investigación muestran claramente que la necesidad de establecer parámetros de control de la calidad de la educación está íntimamente relacionada con las necesidades del desarrollo económico del país; la educación se ha convertido en un medio para cumplir con los estándares de enseñanza educativa (Alvarado et al. 2015). El carácter educativo y garantizar la empleabilidad futura significa que se ha logrado buenos resultados o que la educación de alta calidad se puede realizar como un derecho humano.

El método o base teórica que se pretende adoptar corresponde al paradigma humanista de la educación, pues la educación no solo integra a las personas al mundo laboral, sino que también promueve el crecimiento personal, que se fundamenta en la "Ley General de Educación", inferido de los principios básicos; por lo tanto, considerar; el aseguramiento de la calidad del país; debe ser un modelo necesario en la clase de educación básica (Aranzamendi, 2008).

Para contribuir a la realización de la calidad y equidad de la educación, esta es la necesidad fundamental del país peruano de cultivar una cultura de evaluación en las instituciones educativas, el cual se fundamenta en los procedimientos de certificación implementado por la Ley N ° 28740, y que representa una forma de fortalecer mejor esta restricción a través de una agencia de evaluación externa profesional y competente en el campo de la calidad de la educación (Campos, 2012). En este sentido, algunos sistemas educativos de países están aislados y existen grandes diferencias entre los diferentes niveles o métodos de educación, junto con la diversidad de servicios educativos brindados y la diversidad cultural, lo que hace que la educación sea un desafío.

En Perú, se está impulsando un proceso para el aseguramiento que todos los estudiantes del país tengan acceso a una educación de alta calidad, que pueda cultivar su sentido personal de realización y convertirse en profesionales altamente productivos. La iniciativa se formula en la política organizativa de todos los participantes relacionados con la educación. Esta política está en línea con el objetivo general de la calidad de la educación, que es optimizar los recursos educativos a través de diferentes mecanismos para promover la formación de profesionales y técnicos competitivos en actividades económicas con ventajas competitivas nacionales (SINEACE, 2016). De este modo, los documentos prospectivos del sector educativo y las respectivas regulaciones sobre la política de aseguramiento de la calidad de la educación, las cuales han definido claramente para establecer la necesidad de mejorar el acceso a la educación y asegurar las condiciones mínimas de calidad de una manera integral.

La calidad de los servicios educativos es una dimensión del sistema de educación. De hecho, cuando se planifica aumentar o mantener la cobertura de la educación, es importante medir la calidad de los servicios educativos, donde es necesario implementar un sistema de evaluación y acreditación dentro de un sistema para mejorar la educación y regularla como una demanda para concretar la diversificación de la calidad educativa, para la provisión y desarrollo de educación privada y pública (Villanueva,

2010). Obviamente, la calidad, e incluso la evaluación y el aseguramiento de la calidad son aún más desafíos para los países de la región, porque mejorar la calidad es un desafío mayor que aumentar el acceso.

En la categoría de mejora de la calidad se reconocen diferentes planes y proyectos específicos para el aseguramiento de la misma. El mecanismo de acreditación garantiza que la calidad de algunas partes alcanza el nivel básico, y su propósito fundamental es informar y explicar públicamente el grado de cumplimiento de las metas y compromisos establecidos por las respectivas instituciones. En Perú, este mecanismo se implementa a través de un proceso de evaluación de la calidad, que se describe a nivel del plan y de la agencia de acuerdo con su propósito declarado y otras normas y estándares definidos por diferentes sistemas (Montes, 2016).

Así, el objetivo principal de la garantía de calidad es brindar garantía pública de la educación principalmente a través de la evaluación. De manera similar, también hay tendencias claras que muestran que el mecanismo de control, tales como la supervisión de las regulaciones, el plan de interés público será reconocido y la agencia general de la calidad continuarán mejorando. De este modo, la gestión institucional y establecimiento de un mecanismo de autorregulación de las instituciones. Por tanto, este es un aspecto relacionado con las condiciones básicas de calidad y certificación, se requiere diagnóstico y planificación para enfocar los recursos en las principales debilidades para alcanzar un nivel de alta calidad.

1.2.2. Calidad Educativa

A continuación, se desarrollan las definiciones relacionadas con calidad educativa y sus respectivas categorizaciones.

a) Definición de la calidad educativa

De acuerdo con la UNESCO (2008), la calidad de la educación es una aspiración constante de todos los sistemas educativos, compartida por la sociedad en su conjunto, y uno de los principales objetivos de las reformas educativas en los países de la región. Es un concepto con una gran diversidad de significados, muchas veces no coincidentes entre

los diferentes actores, porque implica un juicio de valor sobre el tipo de educación que se quiere formar un ideal de persona y sociedad.

Bajo el contexto anterior, las cualidades exigidas a la docencia están condicionadas por factores ideológicos y políticos, por los significados que se le atribuyen a la educación en un momento dado y en una sociedad concreta, por diferentes concepciones del desarrollo y aprendizaje humanos, o por los valores imperantes en una determinada cultura. Estos factores son dinámicos y cambiantes, por lo que la definición de educación de calidad también varía en diferentes momentos, de una sociedad a otra y de unos grupos o individuos a otros.

Para Fernández et al. (2016), la educación como práctica social que se da en diferentes espacios y momentos de la producción de la vida social, debe apuntar a la formación integral de los sujetos. En cuanto a los términos de calidad educativa, es importante pensar en la medición de las dimensiones extrínseca (extraescolar) e intrínseca (intraescolar) como fundamentales para la definición y comprensión teórico-conceptual y para el análisis de la situación escolar que debe entenderse de otra manera. Además, el término articulado, se refiere a las múltiples determinaciones y posibilidades de superación de las condiciones de vida de los estratos sociales menos favorecidos y asistidos; aun así, las condiciones relacionadas con los procesos de organización y gestión, así como los procesos de enseñanza-aprendizaje, con miras a asegurando el éxito de los estudiantes. Por tanto, en las dimensiones extraescolares, se destacan dos niveles: el del espacio social y el de derechos, obligaciones y garantías, cada uno con aspectos relevantes en la conceptualización y definición de la calidad de la educación.

La expresión calidad en la educación, en el marco de los sistemas educativos, admite una variedad de interpretaciones según la concepción que estos sistemas deban brindar a la sociedad. Una educación de calidad puede significar tanto la que posibilita el dominio efectivo de los contenidos previstos en los planes curriculares; como aquel que permite adquirir una cultura científica o literaria; o que desarrolle la máxima capacidad técnica para servir al sistema productivo; o, aún, que promueva el espíritu crítico y fortalezca el compromiso de transformar la realidad social.

La definición, comprensión y análisis teórico-conceptual de la situación escolar en términos de la calidad de la educación, tal como se expresó Fernández et al. (2016), debe considerar las dimensiones extrínsecas o extraescolares, ya que, es fundamental no perder de vista la importancia, en este proceso, de las dimensiones que se dan en el ámbito

escolar. Es decir, estudios, evaluaciones e investigaciones muestran que las dimensiones intraescolares que afectan en gran medida los procesos educativos y los resultados escolares en términos de aprendizajes más significativos, ya que inciden directamente en los procesos de organización y gestión, las prácticas curriculares, en los procesos de formación, en el rol y expectativas sociales de los estudiantes, en la planificación pedagógica, en los procesos de participación, en la dinámica de la evaluación y, por tanto, en el éxito académico de los estudiantes.

La calidad educativa se refiere a la formación de la élite, en el sentido educativo, tal como lo expresa Fríes (2007), la calidad educativa se manifiesta en la capacidad de comprometer sus esfuerzos en la formación integral de la ciudadanía, lo que implica, por ejemplo, la formación de educadores en el sentido de formar docentes para todos los niveles educativos, planificadores y administradores de asuntos públicos, profesionales para el sistema económico, líderes políticos, quienes producen ideologías y las manipulan, líderes comunitarios, en definitiva, el ciudadano que cuida que la sociedad se organice democráticamente y se desarrolle en sus aspectos económicos, institucionales, políticos y culturales. Por otro lado, la expresión "calidad educativa" se ha utilizado para referirse a la eficiencia, efectividad y relevancia del sector educativo y, en la mayoría de los casos, de los sistemas educativos y sus instituciones. En general, cuando se dice que un objeto educativo tiene calidad, se hace explícito un juicio sobre su valor y mérito. Por tanto, una comprensión más precisa de lo que es la "calidad en la educación" es absolutamente necesaria como base para orientar los estudios sobre los procesos de evaluación de la calidad de los objetos educativos.

La idea de calidad educativa, bajo el contexto anterior, se refiere a cómo se lleva a cabo este proceso de formación, ya que cuando los resultados y efectos de la educación son valorados positivamente por la comunidad, la calidad educativa es alta. Por otro lado, cuando esto no suceda, la calidad educativa se calificará como baja.

b) Importancia de la calidad educativa

En base a lo expresado por la UNESCO (2008), la relevancia de la calidad educativa representa una de las cualidades fundamentales de la educación que están estrechamente relacionadas con la gestión educativa, las cuales responden a las siguientes preguntas: ¿educación para qué? y educación para quién? Bajo este contexto, un enfoque

de importancia, además de enfrentar la exclusión, es necesario preguntarse cuáles son los propósitos de la educación y si estos representan las aspiraciones de la sociedad en su conjunto, y no solo las de ciertos grupos de poder dentro de ella. La educación será relevante en la medida en que promueva aprendizajes significativos desde el punto de vista de los requerimientos sociales y el desarrollo personal, lo que es poco probable que ocurra si no es también relevante, es decir, si no considera las diferencias para aprender que son fruto de características y necesidades de cada persona, que están, a su vez, mediadas por el contexto social y cultural.

La calidad converge con la idea de bien hecho y completo, especialmente cuando el término se aplica a la acción humana: en esta condición, la calidad es el toque humano en la cantidad. Este autor se refiere a la calidad como la dimensión de intensidad de algo en dualidad con la cantidad, que es la dimensión de extensión. Por su parte, Demo (2001) menciona que:

La cantidad, por la calidad, es la base y la condición. Como base, significa el material concreto, del que también está hecha la vida. Es cuerpo, tamaño, número, extensión. Como condición, indica que cualquier reclamo cualitativo también pasa por la cantidad, aunque sea un simple medio, instrumento, insumo. [...] La calidad, a su vez, apunta a la dimensión de la intensidad. Tiene que ver con profundidad, perfección, principalmente con participación y creación. (p. 10)

Además, la educación, que asume calidad formal y política, requiere construcción y participación, pues "(...) necesita años de estudio, currículum, edificios y equipamiento, pero, sobre todo, buenos maestros, gestión creativa y medio ambiente estudiantes constructivos / participativos, sobre todo constructivos / participativos" (Demo, 2001, p. 21). Para este autor, educación es el término resumen de la calidad en el ámbito social y humano, pues entiende que no hay forma de llegar a la calidad sin educación. Sin embargo, enfatiza que la educación es un concepto más amplio que el conocimiento, porque el conocimiento tiende a restringirse al aspecto formal de la calidad, mientras que la educación también abarca la calidad política.

La relevancia que condicionan otras decisiones como las formas de enseñar y evaluar a cada estudiante, cuyo propósito principal de la educación es lograr el pleno desarrollo de la personalidad y dignidad humana, por eso es relevante promover el aprendizaje de las habilidades necesarias para ser incluido en las diferentes actividades de la sociedad, para enfrentar los desafíos de la sociedad actual, tales como el

conocimiento, acceso a un trabajo digno y desarrollo del proyecto de vida en relación con los demás; es decir, si permite la socialización e individualización de todos los seres humanos (UNESCO, 2008). Desde la perspectiva de la UNESCO, la educación para el siglo XXI debe desarrollar habilidades relacionadas con aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a vivir juntos.

La falta de conocimientos y habilidades para interferir más directamente en lo que ocurre en las aulas y la dificultad de incorporar las dimensiones subjetivas en el análisis han implicado que el debate sobre la calidad en el ámbito de las políticas se haya centrado en enfoques desde el ámbito económico, atribuyendo gran valor en aspectos como eficacia, eficiencia o competitividad; medidas que, aunque necesarias, no resultaron suficientes para solucionar los problemas de baja calidad de la educación.

De acuerdo a Villa Global Education (2018), la educación integral es un concepto que aboga por el desarrollo de asignaturas más allá de su dimensión intelectual. Además de esto, la formación integral considera la mejora de los aspectos físicos, sociales, emocionales y culturales de las personas. Por eso, en la educación integral, el aprendizaje no se da solo en el aula, el cual se debe desarrollar en los diferentes espacios en los que el estudiante puede ocupar a través de diferentes vivencias y lenguajes. Esta propuesta ha sido enfatizada principalmente en los últimos años, ya que el siglo XXI presenta nuevos desafíos para la humanidad y, en consecuencia, para quienes serán los adultos del futuro.

Los desafíos de este tipo requieren el trabajo de individuos autónomos y críticos que tengan un sentido de responsabilidad hacia sí mismos y hacia la sociedad que los rodea, donde la formación integral se vuelve tan importante. Después de todo, el conocimiento no es suficiente para hacer posible este tipo de cosas, también es necesario trabajar las habilidades sociales, emocionales y físicas, entre otras.

c) Estándares de Calidad Educativa

En Latinoamérica, son muchas las instituciones educativas, entre ellos México y Perú, que desde ya algunos años, han resguardado su confianza en los beneficios que trae consigo la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 21001, siendo un nuevo estándar para los sistemas basados en la gestión para organizaciones educativas como norma de aplicación y

aceptación internacional. No obstante, el modelo aplicado por Sistema de la Acreditación de la Calidad Educativa (SACE), que ha traído resultados exitosos a las instituciones que lo han aplicado. Esta confianza se ha ido formando debido al reconocimiento de otro tipo de organizaciones que han buscado la manera de tener un proceso de mejora continua, en el cual se ha aplicado dicho modelo como normas para obtener resultados de calidad total.

La calidad de la educación no solo debe ser un derecho de nuestra sociedad, sino también una forma de lograr la modernización y el bienestar de toda la población de un país determinado. La norma ISO 21001: 2018 “Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas” (SGOE) proporciona una herramienta de gestión común para las organizaciones educativas, que juegan un papel clave en la promoción del desarrollo y el bienestar de la sociedad y tienen como objetivo mejorar sus procesos y cumplir con todos los necesidades y expectativas de los usuarios que utilizan sus servicios y tienen como objetivo promover la eficiencia en el funcionamiento de un sistema educativo.

La norma ISO 21001 describe un sistema de gestión dirigido a organizaciones educativas, independientemente del tipo, tamaño y producto o servicio generado, es útil para todo tipo de prestadores de servicios educativos, desde educación preescolar hasta educación universitaria, centros de formación vocacional y servicios de aprendizaje (ISO Tolls Excellence, 2017).

En resumen, el estándar de calidad incluye principios específicos que se consideran vitales para el desarrollo de un sistema de gestión de la educación, en base a la transparencia y el respeto por el aprendizaje y el alumno.

d) Los identificadores de calidad

La gestión de calidad de una institución educativa, está sujeta a control, este control permite tomar correctivos en el corto, mediano y largo plazo. Es por ello, que Boderó (2014), presenta lo siguiente:

Los identificadores o indicadores de calidad de una institución educativa son aquellos componentes que, relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados. Procesos + producto + apreciación = resultados. Los principales identificadores o indicadores de la calidad de un centro son: el producto

educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada. (p. 114)

Pero para poder evaluar la gestión institucional deben existir indicadores que permitan ponderar los resultados obtenidos comparándolos con un ideal.

e) **Liderazgo en el ámbito educativo**

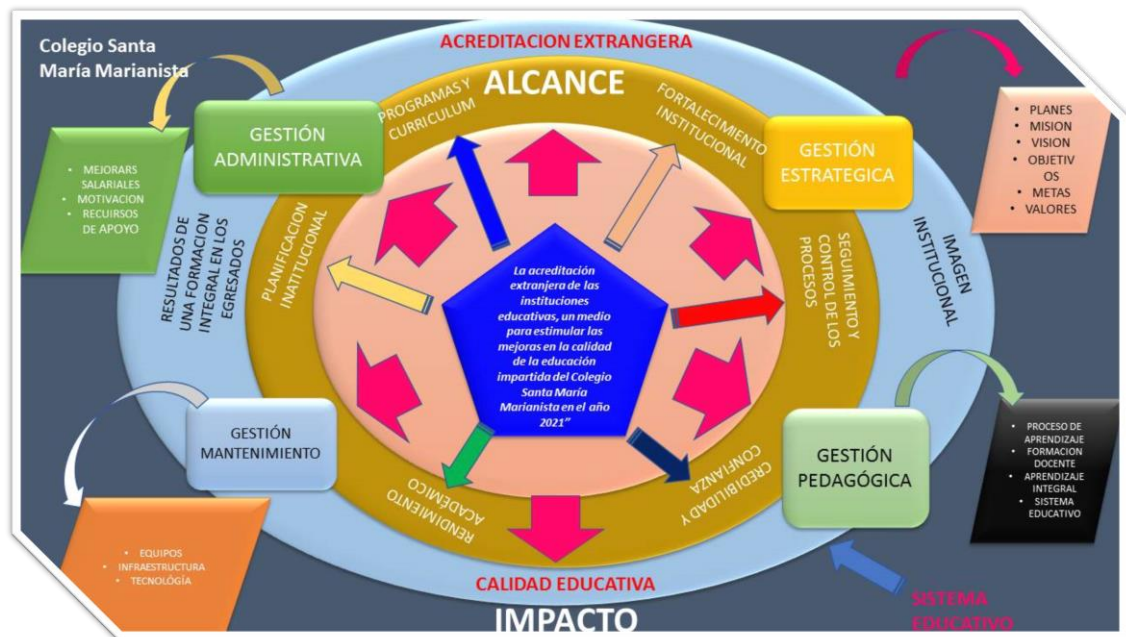
Todo proceso de gestión organizacional requiere de líderes que tomen el mando para dirigir hacia el cumplimiento de objetivos. Pero no es fácil lograr este propósito hace falta personas con carácter y actitudes emprendedoras, de eso depende en gran parte los resultados que obtenga una gestión. El campo educativo no está muy lejos de ser una empresa en donde el producto ofertado es el servicio de enseñanza – aprendizaje. Y como empresa necesita de buenos líderes para la consecución de sus planes de manera oportuna, óptima y con calidad de servicio. Al respecto Sierra, (2016) expone en su artículo lo siguiente:

La gestión estratégica conlleva no solo una responsabilidad de líder frente a la filosofía institucional y a los objetivos estratégicos establecidos desde el Proyecto Educativo Institucional (PEI), sino a una serie de condiciones como es el conocimiento sobre lo educativo, las políticas y reformas, la gestión de los procesos que requieren liderazgo, orientación y estrategia para que la práctica educativa sea efectiva frente a todas las posibilidades que el hecho educativo implica. (p. 117)

Dentro de la gestión estratégica de una institución, el líder es quien hace frente a los planes, proyectos y objetivos futuros, con una visión de cambio y el deseo de alcanzar nuevas metas y aceptar nuevos retos, de esto depende que la práctica educativa sea efectiva y eficiente y por ende una gestión de calidad.

Figura 6

Gráfico de los elementos que conforman el sistema de acreditación y calidad educativa del Colegio Santa María Marianista.



Nota: Tomado de Elaboración propia, a partir de los elementos de SINEACE (2016).

La Figura 6, nos permite identificar los principales elementos que conforman el sistema SINACE como modelo de metodología aplicada, a los cuales está sometida la gestión administrativa, estratégica, pedagógica y de mantenimiento de toda la institución con el fin de alcanzar sus objetivos y metas con valores y planes que lo hacen posible, con el fin de obtener alcances e impactos motivos del estudio de esta investigación. Aquí se resume el marco teórico utilizado como base para el trabajo de tipo documental.

1.3. Definición de términos básicos

Acreditación. La acreditación, así como la certificación, también está relacionada con el cumplimiento de métodos preestablecidos. Sin embargo, además de evaluar la metodología y la gestión de la empresa u organismo, la acreditación también evalúa los requisitos técnicos del proceso, dando fe de la competencia técnica de la organización para ejercer lo disponible de manera segura y calificada. Su alcance está definido por el estándar de acreditación (López, 2010).

Calidad. Son el conjunto de propiedades, atributos y condiciones inherentes a un objeto y que son capaces de distinguirlo de otros similares, clasificándolo como igual, mejor o peor; o bien, como atributo que permite aprobar, aceptar o refutar el objeto en base a un estándar de referencia. Así, la calidad implica una idea de comparación: se podría decir que un objeto tiene calidad si sus características permiten afirmar que es mejor que aquellos objetos que no las tienen o que no las tienen en igual grado (Frías, 2007).

Calidad Académica. La calidad académica se define como la capacidad de producción original de conocimiento, de la que la enseñanza depende intrínsecamente. Por tanto, la calidad de la educación depende de la capacidad del docente para transmitir los conocimientos que ha construido a través de sus actividades investigadoras y para orientar a los estudiantes a dar tratamiento teórico, investigar y presentar soluciones prácticas a problemas específicos de la sociedad (Frías, 2007).

Calidad Educativa. El concepto de calidad se refiere a las características específicas de algo y a partir de las cuales es posible estimar su valor. Cuando estas características son positivas o beneficiosas, se habla de buena calidad. Cuando se le agrega la palabra “educativo”, a su vez, es el vinculado a la educación: el proceso de enseñanza y aprendizaje que permite instruir a una persona (Fernández et al., 2016).

Calidad Social. Se entiende como la capacidad de identificación comunitaria, local y regional, así como en relación con la problemática del desarrollo, que se trata de colocar la necesidad de la educación como conciencia teórica y práctica del desarrollo (Frías, 2007).

Certificación. La certificación es un certificado emitido por un organismo imparcial después de un proceso de evaluación, asegurando que un producto o servicio específico de la organización en cuestión cumple con los requisitos establecidos. Las certificaciones tienen condiciones genéricas, son aplicables a cualquier tipo de institución y la finalidad de la evaluación la define la empresa (López, 2010).

Educación Integral. La Educación Integral es un concepto que entiende que la educación debe garantizar el desarrollo de los sujetos en todas sus dimensiones - intelectuales, físicos, emocionales, sociales y culturales y constituirse como un proyecto colectivo, compartido por niños, jóvenes, familias, educadores, gestores. y comunidades locales (Villa Global Education, 2018).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

En este capítulo, se abordarán la naturaleza y características de la investigación. Asimismo, se explica el procedimiento empleado por el investigador para abordar el estudio de manera detallada, partiendo de los documentos suministrados para el mismo y que han sido emitidos por el Colegio Santa María Marianista para los procesos de evaluación y acreditación por los que han pasado.

2.1. Enfoque metodológico

El presente trabajo, por su naturaleza, se ha diseñado desde la óptica de la investigación cualitativa, siendo el tipo de investigación que más se adapta a las características y necesidades de la investigación, donde se pretende Analizar los alcances y el impacto de la acreditación extranjera en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas para el año 2021 y esto se logra mediante una investigación que permita estudiar los fenómenos directamente en su contexto, mediante una exploración de esa realidad, conociendo la perspectivas de los actores involucrados mediante estudios previos realizados, aplicando los instrumentos diseñados por la auditoría interna del año 2020, documentos que sirven de fuente principal de información. Según lo expresado por Hernández y Mendoza (2018), la investigación cualitativa “incluye análisis temático e interpretación de significados pues se trabaja con narrativas” (p. 10). En este caso, la indagación está referida a buscar en documentos de la institución y la observación directa de parte del investigador utilizando el método de investigación descriptivo con el fin de determinar las características más relevantes que emergen de sus costumbres, normas, actitudes y percepciones personales que contribuyan a realizar un análisis descriptivo de la institución bajo estudio.

Según Hernández y Mendoza (2018), “el enfoque cualitativo se utiliza cuando el propósito es examinar la forma en que ciertos individuos perciben y experimentan fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p. 390). Cabe mencionar que este tipo de enfoque es utilizado con el fin de indagar a profundidad el problema, cuyo enfoque epistemológico es describir la realidad para analizar el problema dentro de contexto y determinar cómo impacta este sobre otro; es decir, como repercute la acreditación de una institución educativa, por parte de un organismo extranjero, en cuanto a su calidad de servicio.

Además, se identifica la categoría problema mediante el análisis explicativo y descriptivo de referentes teóricos, causas, consecuencias, e interpretaciones en la modelación de las habilidades didácticas impartidas, constituyéndose en el desarrollo integral de la educación. Para Hernández y Mendoza (2018), “sirvieron para entender y profundizar en las opiniones de los individuos involucrados, los hechos correspondientes al estudio epistémico, determinado así su apreciación individual y colectiva de los fenómenos que los rodean” (p. 391). Es de resaltar que, esta metodología de investigación, permitió obtener respuestas a los propósitos planteados, mediante un estudio que busca comprender los aspectos relevantes de los fenómenos que requieren ser indagados, con un trabajo investigativo en su contexto natural, mediante la interpretación de la información suministrada de trabajos ya realizados con anterioridad.

2.2. Nivel de la investigación

El nivel o alcance de la investigación fue descriptiva y de carácter interpretativo, ya que buscó comprender las distintas realidades mediante el análisis de la documentación y la perspectiva de los involucrados en el proceso de acreditación y de la calidad educativa de la institución bajo análisis.

Según Hernández et al. (2014) afirman que los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo:

Indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más fenómenos en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversos componentes a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores). Por ejemplo: ubicar a un grupo de personas en las categorías de género, edad, estado civil o marital y nivel educativo. (p.189)

Al analizar los diseños transeccionales descriptivos, se realizaron las descripciones entre grupos o subgrupos de sujetos y de la documentación utilizada, recogiendo información de manera independiente o conjunta sobre las categorías. Es así que se buscó conocer las características del modelo aplicado, los métodos y los indicadores que permitieron avanzar en el conocimiento del tema en estudio. Asimismo, el actual estudio se caracterizó por un paradigma positivista de la epistemología del estudio descriptivo e interpretativo, porque se basó en la comprensión del fenómeno en estudio, analizando las circunstancias de su contexto interno y externo, estudiado con el propósito de alcanzar cada uno de los puntos expresados en los objetivos específicos de la investigación.

Según lo cual, Cisterna (s.f.) menciona que los estudios interpretativos: “Se basan fundamentalmente en el valor de la comprensión entre el investigador y los sujetos de estudio, lo que permite orientar las acciones de interpretación y de aplicación, lo que se expresa en los métodos cualitativos” (p.13). En este caso, se usan las llamadas categorías apriorísticas con el propósito de agrupar la información, dándole la respectiva flexibilización al diseño para permitir caracterizar las subcategorías, mediante una matriz emergente que reúne las categorías para el problema en estudio.

2.3. Método de la investigación

La actual investigación utilizó el método “**Estudio de Caso**”, por referirse exclusivamente a una unidad de análisis como lo es el Colegio Santa María Marianista. Es decir, este método, representó una estrategia de investigación con el fin de llegar a dar respuestas a sus interrogantes, de acuerdo al fenómeno bajo estudio que es el efecto de la acreditación en la calidad educativa, con dicha información se procedió a preparar un informe consistente para expresar los hallazgos concretos con relación a la acreditación y su impacto en la calidad del servicio impartido por la institución bajo estudio.

Los análisis interpretativos desarrollados contribuyen de manera única para comprender la temática planteada, que permitió realizar análisis descriptivos de la situación problema con la información presente en los documentos a cargo de la institución, mediante la observación del investigador, las opiniones del personal recogidas a través de un informe de auditoría y el material documental de la institución que regula los procesos de acreditación y evaluación periódica. Esta metodología, tuvo como

objetivo la construcción de análisis de la teoría inductiva, basada en el estudio de caso, que puede ser considerado como un tema de análisis particular, es decir, una práctica educativa de individuos dentro del Colegio describiendo sus características más importantes, su cultura, tradiciones y todo lo que pueda propiciar información para la interpretación a fondo del objeto de investigación.

Stake (2013) señaló que, el método de estudio de caso, es un proceso investigativo, que se aproxima a otras metodologías cualitativas y tiene fases muy representativas: recolección de datos en campo y análisis documental. Con base en el caso a ser estudiado, Yin (2018) argumentó que se debe realizar recolección de datos, evidencia, como ejemplo, fuentes documentales, registros en archivos, entrevistas, observaciones directas y participativas y artefactos físicos en campo.

Del caso estudio como estrategia de investigación en el área educativa, todavía es común que los investigadores tengan declaraciones y expresiones prejuiciadas sobre esta metodología, tal como lo expresó Creswell (2018). Así, pueden responder al criterio de estudiar para analizar un evento de una manera descriptiva, interpretativa, y evaluativa, donde su conceptualización y caracterización destacan los ejes procedimentales predominantes, así como el tratamiento de la información, para los respectivos análisis de los resultados.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

En referencia a la población, Hernández et al. (2014) definen como: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.174). La población comprendió todos los documentos relacionados con los procesos de gestión educativa, la opinión de los actores participantes en los datos suministrados por el informe de auditoría 2020; es decir, los procesos de acreditación llevados a cabo desde el año 2016 hasta el 2020, tales como: Manual de Evaluación Institucional (MAI, 2017), Manual Metodológico de Evaluación Institucional del Colegio Santa María Marianista (MAISM, 2017), Informe Autoevaluación Institucional (IFAI - 2018) y el Informe de Auditoría (IAI, 2020), en total 4 elementos importantes para el estudio realizado.

2.4.2. Muestra

Desde el punto de vista de la metodología cualitativa, representa el conjunto de elementos que aportan información sobre el fenómeno en estudio, según su experiencia y su propia opinión de los hechos. Según Hernández y Mendoza (2018), mencionan que “en los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es extender los resultados de su estudio a un universo mayor. Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad” (p.427).

La muestra estuvo constituida por el 100% de la población bajo estudio, representada por la siguiente documentación:

- Informe de Auditoría Interna (**IAI, 2020**) del Colegio Santa María Marianista.
- Manual Metodológico de Evaluación Institucional del Colegio Santa María Marianista (**MAISM, 2017**).
- Informe Autoevaluación Institucional (**IFAI, 2018**).
- Manual de Autoevaluación Institucional (**MAI, 2017**)

En cuanto al Informe de Auditoría Interna (**IAI, 2020**) del Colegio Santa María Marianista, se encuentra inmerso dentro del contexto de cultura evaluativa, en el cual se presenta el Proceso de Auditoría Interna como una herramienta de mejora continua para verificar lo que se está haciendo bien y seguir mejorándolo, para corregir lo que no se está haciendo bien o para detectar de manera preventiva lo que todavía no existe y se necesita implementar. De este modo, este informe es referido a la auditoría interna llevada a cabo bajo el contexto de la pandemia del COVID-19, se ha planteado determinar a la fecha la situación de ciertos estándares de calidad obtenidos en la Acreditación del año 2018 del Modelo SACE de la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CENEP) de México y evidenciar los indicadores que los sustentan o que necesitan atención necesaria u oportunidad de mejora.

El Manual Metodológico de Evaluación Institucional (**MAISM, 2017**) del Colegio Santa María Marianista señala que, en base a los cambios en las políticas educativas del Perú en pro de una mejora de la calidad educativa, el cual motivó al Colegio Santa María - Marianistas a continuar con su proceso de seguir construyendo una

cultura evaluativa hacia la mejora continua. Por lo que la institución ha decidido participar del Programa de Actualización de la Acreditación Modelo SACE Perú-México 2018. Para ello, se somete a un proceso de autoevaluación institucional y de evaluación externa a cargo del Consorcio de Centros Educativos Católicos (CCEC) de Perú y la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CENEP) de México; buscando dar evidencias de cumplimiento a los estándares de calidad internacional del modelo.

Este Manual de Autoevaluación Institucional (**MAI, 2017**) tiene como propósito ser la herramienta base que nos permitirá identificar nuestras fortalezas y debilidades a partir de un proceso de recojo de información confiable basado en evidencias para un diagnóstico de nuestra realidad educativa en el hoy. El marco de referencia para este proceso de autoevaluación o diagnóstico han sido los estándares del modelo CNEP que han pasado por un proceso de revisión y desglose en indicadores contextualizados a la realidad del Colegio Santa María - Marianistas.

El Informe de Autoevaluación Institucional (**IFAI, 2018**), representa un documento donde se recoge y busca presentar todos los hallazgos y sus evidencias en cumplimiento de los estándares de calidad educativa del Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE). Primero se describe a la institución, luego el proceso de autoevaluación y finalmente se presentaron los pronósticos de cada estándar con su valoración respectiva. Por lo que dos años después que el Colegio Santa María Marianista ingresó al Programa SACE en un convenio con la Confederación Nacional de Escuelas Privadas de México y el Consorcio de Centros Educativos Católicos (CCEC) de Perú. Es decir, este documento recoge todos los detalles llevados a cabo para el proceso de acreditación de colegio en análisis.

2.5. Descripción del trabajo de campo

En la presente investigación se tomó en cuenta los documentos antes descriptos, incluyendo los procesos transcritos llevados a cabo para garantizar la calidad educativa. De este modo, el actual estudio fue realizado mediante la recolección de datos con apoyo en la búsqueda de los respectivos documentos en el campo de trabajo; es decir, en tomar directamente de la realidad de los hechos que han sido descritos en los documentos, sin controlar o manipular las categorías en análisis. Por tanto, la técnica a utilizar es la observación directa mediante el análisis de los documentos propios del Colegio Santa María – Marianista. A continuación, las categorías y su descripción:

Tabla 1.

Operacionalización de la categoría acreditación.

Subcategoría	Descriptor	Indicadores	Ítems de evaluación	Técnica / Instrumento
Alcances de la acreditación	El sistema de acreditación es un proceso formativo, que ofrece a las instituciones, oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida su capacidad de autorregulación e instalar una cultura de calidad institucional a través de la mejora constante. Los estándares establecidos son exigentes y garantizan calidad en la gestión (procesos), y en el logro del perfil del egresado (resultados), siempre en concordancia con la normativa, enfoques y lineamientos establecidos por la Metodología del SACE.	Analizar hasta dónde llega el alcance de la acreditación en pro de mejorar la calidad educativa de la institución.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alcance que ha tenido la acreditación extranjera en el Colegio. 2. Procesos de acreditación en general y favorables al desarrollo y fortalecimiento de las instituciones educativas 3. Describir los hechos, dos años después de la acreditación, Así como los beneficios traídos al Colegio. 4. Medición del alcance de la acreditación. 5. Principales fallas detectadas según el modelo de acreditación aplicado por SACE. 6. Principales fortalezas que se aprecia en el modelo de acreditación de SACE. 7. Impacto que ha generado la acreditación al colegio, qué valor le daría. 8. La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados. 9. Aplicación de instrumentos para evaluar los resultados obtenidos en cada año escolar. 10. Las normas que regulan a la institución en cada área de trabajo. 11. Instrumentos se utilizan para evaluar los resultados de la gestión. 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos
Impacto de la acreditación extranjera.	La acreditación es el reconocimiento público y temporal de institución educativa, campos, programas u ocupaciones profesionales que voluntariamente participan en su proceso de evaluación de la gestión docente, institucional y administrativa.	Analizar el impacto que genera la acreditación para los procesos formativos y el mejoramiento de la calidad educativa	<ol style="list-style-type: none"> 8. La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados. 9. Aplicación de instrumentos para evaluar los resultados obtenidos en cada año escolar. 10. Las normas que regulan a la institución en cada área de trabajo. 11. Instrumentos se utilizan para evaluar los resultados de la gestión. 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos

Nota: Elaboración propia con base a la teoría contenida en el trabajo.

Tabla 2.

Operacionalización de la categoría calidad educativa.

Subcategoría	Descriptor	Indicadores	Ítems de evaluación	Técnica / Instrumento
Gestión Estratégica	“La gestión estratégica incluye un proceso estructural de direccionamiento de la organización, pero vincula un concepto más amplio, el factor humano, que también se relaciona con el liderazgo, creando los llamados Proyectos Estratégicos, que se encontrarán alineados con los objetivos corporativos. Además, permite que se rompa la estructura tradicional de las organizaciones, para dar paso a una estructura horizontal donde se integran todas las áreas funcionales de manera participativa alrededor de los proyectos estratégicos, con procesos que tienen un principio y un fin y un sentido global” (Rubio, 2012, p.43)	Analizar el impacto que genera la acreditación para los procesos formativos y el mejoramiento de la calidad educativa	<ol style="list-style-type: none"> 12. La institución cuenta con un plan estratégico. 13. El plan estratégico, se adapta a los objetivos a largo plazo de la institución. 14. Las estrategias diseñadas para alcanzar el plan estratégico, son el resultado de la participación de toda la comunidad educativa. 15. El liderazgo aplicado por los responsables de cada área, es compartido y aceptado por la comunidad educativa. 16. Promoción de valores, la misión y visión institucional. 17. Valores que resaltan o identifican a la institución ante la comunidad 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos
Formación Integral	Procesos y prácticas pedagógicas que buscan desarrollar y orientar las potencialidades de los niños y adolescentes, fortalecer las capacidades docentes, las tutorías y las estrategias colaborativas con las familias y la comunidad. (Metodología SACE, 2016)	Indagar sobre los elementos que contribuyen a mejorar la calidad educativa en la institución	<ol style="list-style-type: none"> 18. Procesos pedagógicos que se desarrollan están a la par de los programas oficiales y su estructura curricular se adapta a las exigencias de la comunidad educativa. 19. Prácticas pedagógicas modernas y adaptadas a las necesidades actuales 20. Fortaleciendo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos 21. Herramientas pedagógicas necesarias para impartir el contenido de sus programas. 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos
Soporte y recursos en el proceso pedagógico	Proceso y prácticas de apoyo para la mejora de los aprendizajes y la formación integral de los niños y adolescentes. Se evalúa la gestión de la infraestructura y de los diversos recursos humanos, materiales y financieros. (Metodología SACE)	Gestión y recursos de las condiciones físicas	<ol style="list-style-type: none"> 22. Tiempo para resolver problemas relacionados con el área física. 23. Ambiente de trabajo y las aulas están bajo condiciones óptimas para enseñar. 24. Los medios físicos con que cuenta la institución idóneos para impartir la enseñanza a los estudiantes. 25. Mejoramiento para futuros procesos de acreditación 	

Nota: Elaboración propia con base a la teoría contenida en el trabajo.

2.6. Técnica de recolección de datos

En la investigación cualitativa, el estudio está dirigido a recoger información sobre el “Estudio de Caso”. Para esta investigación la recolección de datos será para determinar el alcance y el impacto de la acreditación extranjera en la calidad educativa del Colegio Santa María – Marianista. Según Hernández y Mendoza, (2018), “lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada unidad de muestreo” (p. 443).

La técnica utilizada para la recolección de los datos se basó en el análisis documental de los métodos para el diagnóstico de los procesos de revisión de la gestión educativa y de los procesos llevados a cabo para la reacreditación y mediante la observación del estudio de campo. Cabe mencionar que, la documentación bibliográfica, para el caso en estudio, fue proporcionada por el Colegio Santa María – Marianista y por documentos encontrados en las páginas webs relacionados con la acreditación educativa y la calidad del servicio, cuyos trabajos aportaron elementos valiosos para el desarrollo del presente estudio; además, se utilizaron revistas y libros requeridos para clarificar y soportar los conceptos, así como las categorías y subcategorías del estudio.

El trabajo de campo buscó indagar en la mayor cantidad de información en el sitio de estudio, aplicando la técnica de la observación y el análisis documental; como técnica de recolección de información, bajo las notas realizadas por el investigador, sobre el objeto o fenómeno en estudio. Es palpar la realidad de los hechos desde la óptica del investigador que se adentra en la investigación de campo. Desde este punto de vista, según Ander (2003, citado por Campos y Lule 2012):

La observación presenta dos acepciones; la primera se relaciona con la técnica de investigación, la cual participa en los procedimientos para la obtención de información del objeto de estudio derivado de las ciencias humanas, empleando los sentidos con determinada lógica relacional de los hechos; y la segunda, como instrumento de investigación el cual se emplea de manera sistemática para obtener información a través de los principios del método científico buscando la validez y confiabilidad de los datos obtenidos. Los observadores del campo de la investigación deben estar conscientes de la existencia de las diferentes posturas; por esta razón es necesario definir la ruta a seguir al emplear la observación, puesto que de aquí depende el cómo nos acerquemos a la realidad y se irá configurando el objeto de estudio atribuyéndole elementos sólidos que permitan la interpretación y comprensión del objeto en cuestión. (p. 52)

Considerando lo antes planeado, el proceso de observación directa aportó elementos valiosos a la investigación, según la percepción del propio investigador. Según lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018), “Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos. Te pueden ayudar a entender el fenómeno central de estudio” (p. 462). Es por esto que la observación de parte del investigador fue una manera de mirar la realidad presente en el Colegio Santa María Marianista.

El análisis documental o de revisión bibliográfica se realizó con el fin de apoyar y sustentar desde el punto de vista teórico toda la información requerida, se realizará una revisión de los trabajos de tesis encontrados en la web y que tengan algún aporte valioso bien sea por estudios nacionales como internacionales, tales como los artículos de revistas y toda aquella información que desde el punto de vista de la investigación sea requerida.

2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez definido el diseño investigativo, se procedió a la recolección de información sobre las categorías objeto de estudio, para evaluar la representatividad de la población bajo estudio, en correlación con las respuestas de la extracción de información de la muestra seleccionada, se describieron para dar respuestas a los objetivos planteados.

En cuanto a la validación de contenido del instrumento, para la presente investigación se realizó una lista de preguntas orientadas hacia la temática a ser investigada de manera documental; así que, una vez seleccionado el tema, mediante un planteamiento de diversas interrogantes que dio origen a los objetivos, se elaboraron las preguntas, según las categorías a ser analizadas, fue sometida al juicio de evaluadores o jueces que se encargaron de evaluar la suficiencia, pertinencia y claridad con la que estén redactados los ítems. Para ello, se obtuvo una valoración de aceptable, con lo cual quedó validado el contenido, siendo la sugerencia de aplicable. (Ver Anexo 3)

Una vez validado el instrumento, se procedió a recolectar la información, procediéndose a transcribir, procesar y analizar los mismos para la obtención de resultados. Según la opinión de Hernández y Mendoza, (2018), “en la indagación cualitativa posee una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección” (p. 464).

En el “Estudio de Caso”, el abordaje efectuado utilizando el enfoque cualitativo, permitió obtener datos más cercanos a la realidad en estudio, el investigador con sus observaciones y anotaciones, determinó un diagnóstico previo, necesario para el estudio y fue realizado con un análisis inductivo e interpretativo de los resultados obtenidos, permitiendo extraer respuestas a las preguntas de la investigación.

La herramienta utilizada por el investigador fue el análisis de la información documental definida como muestra para esta investigación, con los cuales se realizarán múltiples procesos para recolectar la información mediante análisis, resúmenes, síntesis de documentos. Considerando el trabajo realizado por el personal de auditoría en el año 2020, en el mismo se recopiló información sobre percepciones y opiniones del personal, mediante las observaciones, análisis de un conjunto de 25 ítems con respuestas abiertas, basadas en preguntas estructuradas que guiaron la reunión con el personal docente y directivo, siendo estas entrevistas realizadas durante el diagnóstico y evaluación de los procesos de gestión educativa y reacreditación, estando las mismas anexas en los informes antes mencionado.

El trabajo de campo por su naturaleza se basó en un largo proceso que está conectado con una gran capacidad del investigador en la situación objetivo; en el caso que compete, la información documentada del Colegio Santa María - Marianistas, con el fin de poder extraer de esa realidad, sus propias conclusiones en función del análisis documental y la observación directa de datos recopilados en las anotaciones del investigador. Esa no es una situación que se genera de la noche a la mañana, se inicia con una serie de visitas, de requerimientos, de estudios analíticos, encuentros que se van sucediendo sin levantar suspicacia, con la conversación y la indagación fenomenológica del caso en estudio. Además, la observación del investigador, la crítica de identidad, la crítica de la originalidad, la validez de significado y la triangulación teórica también se aplican aquí. Por lo que se espera que el investigador indague y profundice su estudio analizando y describiendo las respuestas de las personas en sus componentes afectivos y personales para minimizar el sesgo (Monje, 2011).

De este modo, las herramientas utilizadas: tales como anotaciones, lista de chequeo, cuadro de análisis de los cuestionarios aplicados por los auditores con sus correspondientes respuestas, sintetizó la labor previa de la investigación, lo que representa el instrumento aplicado para la observación participante, que según lo plantea Monje, (2011), “el investigador lleva una libreta o diario de campo en el cual anota el desarrollo cotidiano de la investigación, sus percepciones, sentimientos y expectativas,

todo de una manera subjetiva” (p.154), lo que permitió la recolección de la información, aunado al análisis de información proveniente de fuentes secundarias, representado en parte de lo expuesto en los informes antes descriptos.

Así que, para el procesamiento de información se utilizó la triangulación metodológica de los datos obtenidos por el investigador. Al respecto, Vallejo y Finol (2009), destacan que: “la triangulación presenta muchas ventajas porque el utilizar diferentes métodos, éstos actúan como filtros a través de los cuales se capta la realidad de modo selectivo” (p.122). Es por ello que, los diferentes métodos a utilizar son útiles al momento de recoger la información para el análisis, ya que pueden diferir entre ellos, recomendándose su uso, de esta manera suministraron a la investigación un mejor nivel de confianza, reduciéndose de cierto modo la subjetividad que pudiese haber en cualquier evento de intervención.

2.8. Aspectos éticos

Los resultados de esta investigación serán de uso estrictamente académico. Es importante resaltar que, para el desarrollo de la actual investigación se respetaron los derechos intelectuales de los autores. Asimismo, la honorabilidad al momento de presentar los datos empleados, realizándose el uso adecuado de las citas y referencias bibliográficas de acuerdo con las normas emanadas por la American Psychological Association (APA) y las regulaciones prescriptas por la Universidad Antonio Ruiz de Montoya.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez realizado el análisis de la información documental observada, se procedió a organizar e interpretar los datos levantados, tanto en la revisión de la literatura, antecedentes, revistas, documentos institucionales, así como el cruce de las opiniones de los docentes, encontradas en los documentos revisados. Se realizó un análisis profundo aplicando la técnica de triangulación de la información. Ahora bien, para el presente informe de resultados, se abordarán los mismos según las categorías preestablecidas en conjunto con las emergentes con sus correspondientes subcategorías.

3.1. Presentación de resultados

3.1.1. Alcance de la Acreditación

En cuanto a los alcances que ha tenido la acreditación para el Colegio Santa María Marianista, se observa que este proceso ha permitido crecer y fortalecer los valores institucionales, permitiendo avanzar hacia un desarrollo educativo de calidad, con identidad y amor a la enseñanza, sembrando valores y conocimientos en esos jóvenes que mañana serán profesionales y el futuro de un país. Se puede decir que:

La acreditación representa o puede representar el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. (MAISM, 2017, p. 26).

De este modo, el director del colegio le da un alto valor al proceso de acreditación,

La acreditación ha permitido crecer y fortalecer los valores institucionales, permitiendo avanzar hacia un desarrollo educativo de calidad, con identidad, y amor a la enseñanza, sembrando valores y conocimientos en esos jóvenes que mañana serán profesionales y el futuro de un país. (Director-01 en Informe de Auditoría Interna [IAI], 2020)

Se ha convertido en una fortaleza para avanzar en el desarrollo de la institución, es decir, le da una importancia en vista de que de una u otra manera el proceso de acreditación tienen una alta relación con la mejora en la calidad educativa. Además, la información recabada en el Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020) del Colegio Santa María Marianista, se ha considerado lo expresado por el Docente 01, quien señala que:

Desde mi punto de vista, los alcances están más relacionado con la proyección institucional, se ha logrado mejorar los procesos internos según el plan institucional de evaluación y el alcance de metas propuestas para un año determinado”. (Docente-01 en Informe de Auditoría Interna [IAI], 2020)

Así que, los alcances están ligados con las mejoras en los procesos de acuerdo al plan de evaluación de los procesos. Otro gran aporte, en cuanto a la opinión del docente es que, mide el alcance de la acreditación con la proyección de la imagen institucional, el fortalecimiento de los procesos internos y el alcance de metas y objetivos del Colegio. Lo que indica al investigador, que el proceso de acreditación es beneficioso para la proyección institucional a nivel interno y externo.

También se pudieron encontrar opiniones no tan favorables de parte de los docentes, en virtud de que se incrementan los niveles de exigencia y control de los programas educativos, lo que repercute en un mayor nivel de exigencia para los alumnos y para los docentes, pero a pesar de que su respuesta se presenta como algo negativo, en el trasfondo se puede apreciar algo favorable, que repercute en bien del proceso de aprendizaje y de la calidad del servicio impartido.

La acreditación no nos ha traído beneficios, más bien ha traído más trabajo y responsabilidades. Tenemos que llevar un control riguroso en nuestras actividades académicas, informar a la dirección de los productos obtenidos, de los contenidos impartidos y del rendimiento que ha obtenido el alumno en el periodo evaluado. Es un círculo que inicia - finaliza con cada año escolar, desde su punto de vista, la acreditación no marca la diferencia entre las actividades habituales del colegio. (Docente-03 en IAI, 2020)

Al interpretar lo expuesto, se puede apreciar que, desde su punto de vista, la acreditación no marca la diferencia entre las actividades habituales del colegio, pues siempre han tenido una filosofía de mejora continua. Por otro lado, de acuerdo a lo expresado por otro docente:

Los procesos de acreditación le han servido a la institución para fortalecer sus procesos internos. Hoy día son más rigurosos con el cumplimiento de la planificación, el rendimiento del alumno, el cumplimiento de normas tanto religiosas como pedagógicas. Los netos de enseñanza son más modernos, nos han dado una mejor remuneración, por aplicar tabuladores donde reconocen la experiencia, los años de servicio y la formación del profesorado. (Docente-07 en IAI, 2020)

Siendo este modelo, la guía evaluativa y de control que aplican las instituciones de educación básica, brinda un gran aporte al desarrollo de esta investigación aportando formalidad de cumplimiento teórico y que, en definitiva, asienta las bases para una educación de calidad total, parecido a los aplicados por la norma ISO 9001, para todo lo que lleve a productos de calidad absoluta.

El Docente 06, al ser entrevistado, abordó su respuesta de la siguiente manera:

En mi opinión los procesos de acreditación son más un perfil de la institución para atraer a representantes que quieren que sus hijos reciban una educación completa, rigurosa y que los forme para el futuro. Los alumnos son muy formales y apegados a las normas internas y eso es algo que gusta a los representantes. Sus hijos reciben una educación integral y al salir de la institución, obtienen buenos resultados en las universidades. Es decir que sí se está formando para un nivel superior, eso se ha comprobado con egresados que hoy día son profesionales exitosos. (Docente-06 en IAI, 2020).

El alcance de la acreditación, pretende dar credibilidad y prestigio institucional mediante la certificación de calidad, lo que se busca, es brindar un reconocimiento público y temporal, pues solo atiende a periodos cortos de tiempo, por lo que hay que mantener los estándares de calidad y excelencia para poder mantener dicho certificado internacional. Este proceso busca que las instituciones educativas tengan un perfil que atienda a sus áreas académicas, sociales, económicas y culturales de manera integral. Atiende a los requisitos del perfil del egresado, mediante sus programas que dan soporte al servicio ofertado, participado de un proceso de evaluación de la gestión pedagógica, institucional y administrativa.

3.1.2. Impacto de la Acreditación

La acreditación educativa a nivel internacional obtenida por el colegio, ha sido de gran impacto y relevancia para el mejoramiento continuo de la gestión educativa de la institución, en vista de que los estándares de calidad que exigen los organismos de acreditación extranjera están soportados con los procesos cumplidos según el Manual Metodológico de Evaluación Institucional (MAISM, 2017), con un alto grado de cumplimiento según los estándares de las auditorías aplicadas. Con estos parámetros establecidos por la organización, se realizó la indagación correspondiente con el personal directivo, con el propósito de obtener información real sobre la situación actual de esta entidad educativa (IAI, 2018). En este sentido, se logró apreciar que se han dado las bases para llevar un control estricto de resultados de la gestión del colegio y se aprecia entre su comunidad que todas las actividades han alcanzado un nivel de excelencia y apego a las normas y planes institucionales (IAI, 2020).

Pero, el modelo llevado a cabo como guía evaluativa y de control de la institución en análisis, es el presentado en el Manual Metodológico de Evaluación Institucional (MAISM, 2017), mediante los estándares establecidos por el Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE). Es por ello, que el proceso de autoevaluación se inició con la designación o lección del equipo a cargo del Consejo Directivo, identificándose los requerimientos del estándar y el desglose de los indicadores a cargo de los coordinadores de núcleo y sus equipos. Estos equipos están conformados por toda la comunidad educativa, profesores, administrativos y personal de mantenimiento.

El contexto anterior, brinda un gran aporte al desarrollo de esta investigación aportando formalidad de cumplimiento teórico y que, en definitiva, asienta las bases para una educación de calidad total, parecido a los aplicados por la norma ISO 21001, para todo lo que lleve a productos de calidad absoluta. De acuerdo al Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020), el Director-01, al ser entrevistado, abordó su respuesta desde el punto de vista del impacto externo que puede tener un proceso de acreditación, puntualizando que:

La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados, siendo alto, porque hemos mejorado todas las áreas buscando alcanzar un desarrollo integral del alumno. Si, nos hemos ajustado más a los programas integrales de enseñanza y aprendizaje del

estudiante. Le hemos dado mayor participación al docente de hacer sus planes de trabajo y las evaluaciones las hacemos en equipo, para reforzar y direccionar las acciones correctivas. Por supuesto, tenemos indicadores de desempeño de efectividad, eficacia en el cumplimiento de metas. Podemos decir que aquí todo es medido y evaluado. (Director-01 IAI, 2020)

Así que, el mismo está relacionado con la óptica de que los procesos de acreditación son más un perfil para la institución, con el cual pueden atraer a representantes que quieren que sus hijos reciban una educación completa, rigurosa y que los forme para el futuro, generando alumnos muy formales y apegados a las normas internas y eso es algo que gusta a los representantes, apuntó el profesor con una actitud de orgullo por esa labor docente. Sus hijos reciben una educación integral y al salir de la institución, obtienen buenos resultados en las universidades. Es decir, partiendo de este aspecto, sí se está formando para un nivel superior, eso se ha comprobado con egresados que hoy día son profesionales exitosos (MAISM, 2017).

El Colegio Santa María Marianista, cumple con evaluaciones continuas y periódicas en cada uno de sus procesos internos y externos con el propósito de revisar los resultados y aplicar correctivos en donde se encuentren debilidades, según la opinión recabada en el análisis de la información, los entrevistados opinan que el proceso de acreditación tiene un alto impacto en la gestión cumplida, pues los esfuerzos están dirigidos a la maximización de los objetivos de los programas educativos, con alto contenido de calidad en todo lo que hacen. Lo que implica una educación integral con un perfil curricular de alto alcance en la población beneficiada, por estos programas como lo son el docente y los alumnos. Se puede concluir que, según el análisis realizado de la información obtenida, el alcance de la acreditación ha sido beneficioso y amplio a todos los componentes de la actividad educativa y el impacto redundante en una mayor proyección de sus resultados hacia la comunidad en el servicio que prestan, es decir, satisfacción de sus clientes (representantes y alumnos).

La meta es ganar la aprobación máxima que corresponde a 6 años para instituciones que cumplan al 100% los parámetros establecidos. La acreditación le permite a la institución tener un mayor grado de confiabilidad en la comunidad educativa, sobre todo en cuanto a los potenciales clientes que son los representantes y los alumnos. Es el prestigio institucional el que está en juego, por eso la visión institucional marcha hacia la excelencia competitiva en el sector educativo y eso se mide en la calidad de la

población de egresados, en su récord académico y la capacidad de los estudiantes en continuar con éxito los estudios universitarios.

Por cuanto lo antes planteado tiene coincidencia con lo planteado con Rama (2009), quien expone en sus conclusiones lo siguiente:

La evaluación de la acreditación internacional en la región es aún un proceso muy difícil de evaluar por estar recién en sus inicios. Es claro que contiene un conjunto de elementos positivos como la existencia de estándares globales, que facilitan una mayor movilidad académica, una mayor objetividad y neutralidad respecto a los procesos locales, contribuye a una mayor comparabilidad de los niveles de calidad de las instituciones y de los programas. En tanto, incorpora criterios solo técnicos tiende a una mayor preponderancia de criterios de calidad. Su valorización es global y por ende propende a la construcción de una mayor pertinencia global, así como al desarrollo de currículos basados en competencias profesionales. (p.306).

En cuanto a la importancia de la acreditación, es algo que viene directamente relacionado a la calidad del servicio prestado, la aceptación de las normas institucionales, el cumplimiento de los programas de formación y en el rendimiento obtenido por los estudiantes en cada nivel académico.

3.1.3. Gestión Estratégica

Según los avances obtenidos en los últimos años, la gestión estratégica institucional estuvo plasmada en la planificación general, es decir, se cumplieron cabalmente las actividades plasmadas en el plan, se dio seguimiento y control de los resultados obtenidos y se aplicaron estrategias que permitieron hacer frente a las debilidades operativas. Cada área alcanzó los resultados esperados, lo cual puede ser verificado por la documentación que respalda el cierre del periodo escolar 2019-2020. Las estrategias gerenciales de la institución, abarcaron los programas de la gestión pedagógica, organizacional y la gestión administrativa. No obstante, para el año 2021 se esperan mejores resultados en cuanto a la formación académica de los estudiantes y en el perfil del egresado. Implementando estudios, que permitan dar seguimiento al rendimiento académico de los egresados en el nivel universitario, esto será el mayor impacto que pueda obtener la institución en la consecución de metas y objetivos, en concordancia con la visión y misión institucional.

Por otra parte, es un requisito no superado en la acreditación anterior, el proceso formativo de los docentes, por lo que es necesario que la planeación contenga las estrategias, recursos y actividades que permitan mejorar estas áreas de desempeño. En donde el docente cuente con políticas de capacitación y formación profesional, con fines de fortalecer los procesos formativos de los alumnos. En este sentido, Sierra, (2016) expone en su artículo lo siguiente:

La gestión estratégica conlleva no solo una responsabilidad de líder frente a la filosofía institucional y a los objetivos estratégicos establecidos desde el Proyecto Educativo Institucional (PEI), sino a una serie de condiciones como es el conocimiento sobre lo educativo, las políticas y reformas, la gestión de los procesos que requieren liderazgo, orientación y estrategia para que la práctica educativa sea efectiva frente a todas las posibilidades que el hecho educativo implica. (p.117).

La gestión estratégica está conformada por la gestión institucional, lo que a su vez va de la mano con el liderazgo aplicado por los responsables de dirigir la institución y la manera como el personal docente y alumnos han aceptado ser dirigidos, controlados y evaluados por sus líderes. Según los resultados obtenidos, se puede indicar que existe un fuerte liderazgo que ha sido aplicado de manera participativa y democrática, lo que ha conllevado a una cultura organizacional de cooperación e integración.

En el Informe de Auditoría Externa (IAE, 2020), expresa lo siguiente:

Se evidencia que la institución cuenta con una estructura organizacional y de gobierno definida y expresada en documentos escritos conforme al requisito 73.1 sobre Estructura Organizacional, correspondiente a cada núcleo. Se corrobora la existencia de una estructura organizacional, la misma que se encuentra materializada en el Organigrama de la institución, el mismo que se encuentra en el repositorio digital. Cabe señalar que en el repositorio se encuentra la versión 2017, sin embargo, la Dirección General manifiesta que ya se cuenta con la versión 2020, la misma que se encuentra en archivo digital pero no en el repositorio. Estándar 73: La organización, administración y gestión de la escuela posee una estructura organizacional y de gobierno que se difunde a la Comunidad Educativa. Tal estructura refleja la coherencia entre la Administración, Filosofía y el Modelo Educativo. (p. 103)

Según la información analizada, el Colegio Santa María Marianista, cuenta con la estructura organizativa adaptada a sus necesidades inmediatas y al mismo tiempo, se ha preparado y renovando con actualizaciones para hacerle frente a las situaciones presentes y futuras. Más en estos tiempos, cuando se deben aplicar nuevos métodos y

modelos de enseñanza apoyados en medios educativos innovadores y creadores, que permitan sembrar las bases para una educación a distancia por efectos de la pandemia proveniente del Covid – 19.

3.1.4. Formación Integral

Para evaluar un sistema educativo y decir que sus programas se adaptan a las necesidades del alumno, hay que realizar serios análisis de los resultados. Por tanto, se debe destacar que la gestión educativa del Colegio Santa María Marianista está enfocada en la calidad de servicio y en la enseñanza integral del conocimiento humano y el espiritual. En esta perspectiva, el énfasis está puesto en que, además de asistir a clase, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema del conocimiento básico que le permita entrar en estudios superiores con una comprensión adaptada a las exigencias de la educación superior. Igualmente, se busca que puedan sentirse motivados a recibir una enseñanza y una formación integral de un nivel académico superior al de otros colegios públicos o privados. En atención a lo planteado, se puede decir que una educación de calidad, es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender, aquello que está establecido en los planes y programas curriculares, al cabo de determinados ciclos o niveles. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa (Barrera y Aguado, 2007).

Según el resultado de la matriz de análisis de las encuestas descriptas en Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020), el 100% de los entrevistados coinciden en que el Colegio Santa María Marianista aplica procesos de enseñanza y aprendizajes adaptados a los programas de enseñanza gubernamentales y en líneas generales son superados por sus contenidos didácticos y pedagógicos con un alto valor de enseñanza y el aprendizaje para los estudiantes. En las entrevistas realizadas, destaca la opinión del Docente de Equipo al respecto afirma:

Si en todo estamos de la mano con las políticas de estado en materia de educación y somos reconocidos por el servicio que prestamos. La gestión estratégica de la institución ha buscado siempre mantener niveles de desarrollo óptimos, por eso creo que si estamos a la par de instituciones modernas. Además, la acreditación representa un buen programa y se cumple en un 100%, siendo un deber institucional y un derecho de los estudiantes. (Docente Equipo – 01 en IAI, 2020)

Asimismo, la opinión de los docentes en las entrevistas para la auditoría 2018, se puede destacar que se tiene claro el seguimiento que se le debe hacer al estudiante, con un orden específico en la articulación, coordinador de nivel - tutores - psicólogos - docentes, a los docentes les llega la información del acompañamiento psicológico para que sea tomado en cuenta durante el dictado de las sesiones de clase. Además, se encuentra que se realiza retroalimentación, después de las pruebas se toma en cuenta los errores más comunes, para que en clase se puedan trabajar estos temas y producir un aprendizaje significativo, también se informa a los representantes para que tengan la información en casa.

La información antes señalada, permite tener una visión más clara en cuanto a que se cumplen procesos pedagógicos de tipo integral y fortalecido por el acompañamiento espiritual y psicológico de los alumnos.

3.1.5. Soporte de los recursos de los procesos pedagógicos

Al realizar un recorrido por las instalaciones del colegio, se puede constatar que se han realizado reparaciones preventivas y correctivas en diversas áreas. Asimismo, se puede observar que existen equipos que están funcionando plenamente, tales como aires acondicionados, equipos de computación, lámparas, paredes pintadas y recubiertas sin fisuras o grietas. Se observa que existen áreas que no están habilitadas o espacios cerrados, que deben de ser reparados para el uso de los alumnos. Pero que en este momento no forman parte de los espacios requeridos para dar clases, por lo que no están afectando las actividades académicas.

Según las respuestas de los entrevistados en el proceso de la auditoría interna de la institución, se puede concluir que los medios para impartir las actividades académicas son una prioridad para la gestión estratégica, por tanto, se toman a tiempo los correctivos con el propósito de no causar daños al proceso de enseñanza. En este sentido, según lo expresado por el Director-01:

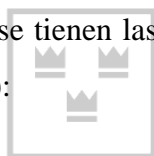
Fortalecer las áreas que presentaron debilidades en la auditoría 2020, en especial lo relacionado con la documentación de la información en medios digitales y la formación de los docentes con programas de seguimiento y control, es uno de los objetivos planteados. En el Plan estratégico está el contenido de nuestra misión y de su cumplimiento depende la calidad de la educación que ofrece el colegio a sus alumnos y la confianza que sus padres ponen en nosotros como docentes. El tener

a nuestros principales clientes satisfechos es nuestro principal objetivo, educación de calidad y eficiencia. (Director-01 en IAI, 2020)

Por tanto, para mantener un alto nivel educativo se debe fortalecer la infraestructura más acorde para ello, así que: “Para una educación de calidad, para eso tenemos que mantener la infraestructura de nuestro colegio en óptimas condiciones” (Sub-Director-01 en IAI, 2020).

De esta respuesta, se puede extraer que el mantenimiento de apoyo a los procesos pedagógicos es una prioridad para la institución, considerando que según el Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020), la mayoría de los encuestados afirman que los problemas que se presentan en las áreas, equipos y demás instalaciones físicas, son resueltos a la mayor prontitud, aunque en ciertas ocasiones, estas reparaciones se tardan más de lo debido, pero existe la aptitud proactiva para solventarlo en el menor tiempo posible.

En líneas generales los espacios son aptos para impartir las clases. En este particular, se tienen las siguientes afirmaciones dentro de Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020):



UARM

Son buenos espacios físicos y contamos con medios modernos, sobre todo en la pedagogía para impartir las clases” (Docente-03 en IAI, 2020)

Las instalaciones necesitan ser remodeladas, hay espacios que no se están aprovechando. En cuanto a las necesidades: Mejorar la infraestructura, crear nuevas aulas de clase. En cuanto a la atención a los problemas: Si se resuelve, pero todo tiene un proceso y eso tarda. (Docente-02 en IAI, 2020).

Así que, se debe mejorar la infraestructura mediante los procesos de reparación del equipo de mantenimiento ya existente, es muy beneficioso para la institución en general y sobre todo para la comunidad estudiantil.

Es importante destacar, que la institución cuenta con los equipos necesarios y la disposición para resolver los inconvenientes que pueden generar malestar a los usuarios. A través de la observación general, se pudo determinar que es necesario mejorar la comunicación y disposición de información electrónica en la biblioteca, digitalizando los libros y documentos para el mejor uso y aprovechamiento de este recurso formativo para los estudiantes, mas hoy día, cuando los procesos educativos están siendo impartidos por internet con un alto grado de soportes extraídos de la Web y mediante estudios a distancia,

se hace necesario el uso y optimización de esta herramienta y la utilización adecuada de la página web del colegio.

Asimismo, se dio a conocer que existen equipos deportivos que no están en condiciones de uso y áreas de la cancha que deben ser mejoradas, pero que estas reparaciones ya han sido notificadas y contempladas en la planificación del año 2021.

3.2. Discusión de resultados

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en el levantamiento de información y que han sido llevados a un proceso de análisis para la interpretación y cruce de la información con las fuentes utilizadas, y que han permitido que el investigador encuentre respuestas para las interrogantes que dieron origen a este estudio en el Colegio Santa María Marianista.

En cuanto al análisis del impacto de la acreditación educativa, el proceso de investigación bajo el paradigma cualitativo, aquí aplicado, permitió tener una cercanía a la población objetivo para estudiar el fenómeno de la acreditación como modelo institucional que busca resaltar valores, resultados, afinidades a los objetivos de la institución, lo que se quería conocer en la presente investigación, es decir, la internalización en el campo de estudio por parte del investigador, para determinar los alcances y el impacto de la acreditación en la calidad educativa del Colegio Santa María Marianista.

Las entrevistas encontradas en el Informe de Auditoría (IAI, 2020), del personal directivo y los docentes, arrojaron un valioso aporte a la investigación ya que los entrevistados aportaron su opinión de manera espontánea, así como ellos ven la realidad, de una manera franca, según lo que se aprecia en el contenido del informe. También la investigación documental facilitada por el personal directivo y la observación directa del investigador con sus notas de campo, permitieron palpar objetivamente el estudio y poder así concretar los resultados que a continuación se presentan:

En el análisis para establecer el impacto del alcance de la acreditación internacional, en el Colegio Santa María Marianista, se ha establecido que el alcance de esta acreditación internacional está enfocado a:

- Crear y aplicar políticas de saneamiento y mejoras continuas en todos los procesos internos y externos del colegio.

- La aplicación y el desarrollo de estrategias de cambio y avance hacia la excelencia competitiva en el campo educativo.
- Aplicar políticas de mejoras continuas en la infraestructura física y ambiental del Colegio.
- Buscar la innovación y amplitud en el contenido programático del currículo educativo.
- Buscar siempre el proceso de mejorar el rendimiento y la obtención de resultados en el servicio impartido a los alumnos, representantes y comunidad educativa en general.
- Ser un prototipo o modelo a seguir como patrón de trabajo para otras instituciones educativas.
- Aplicar y mantener patrones positivos de una cultura institucional de cooperación y excelencia en el trabajo de mejoras continuas, orientado hacia el logro de metas y objetivos.

Como se puede observar, el impacto del alcance de la acreditación está relacionado a los procesos internos de mejoras continuas, según los elementos del modelo de SACE, cuidando de sus factores internos y externos, así como de ir corrigiendo sobre la marcha todos los inconvenientes y debilidades reportados en los informes de seguimiento y evaluación que periódicamente deben rendir los docentes al personal directivo, mediante los indicadores de gestión aplicados. Es en el estudio de este alcance que surge una categoría emergente a este proceso son los riesgos y las brechas en los cambios del sistema, al respecto el Docente-01 expone:

“(...) la coyuntura me parece que también ha sido la más adecuada para hacer este tipo de acciones. No olvidemos que la coyuntura, la virtualidad, el distanciamiento...digamos que impacta desfavorablemente para hacer ese tipo de tareas. El colegio lo que ha realizado hasta ahora son auditorías internas, revisiones, monitoreo. Eso es lo que efectivamente hace actualmente el colegio. Entonces, de una u otra manera creo yo, lo que tendríamos que ver a partir de ahora es qué hacemos luego de haber obtenido este informe o esta revisión. Para un próximo año, ¿Qué hacer? Y eso de que en definitiva va a ser que tenga un impacto. Mucho más favorable para la gestión educativa, no, pero va a depender mucho también de cómo se materializa y cómo se hace tangible este acortamiento de brechas y la labor de levantamiento de información que ya se hizo”.

(Docente-01 en IAI, 2020)

El docente deja entre ver el tema de las brechas y desafíos para la institución a futuro, una vez que han obtenido la acreditación. Estas son qué hacer después de las evaluaciones, ¿cómo mejorar?, ¿cómo hacer una labor más eficiente y efectiva?

Docente 02:

“Igual nuestra capacidad de poder afrontar riesgos como como capacidades es bastante adaptativa y si podemos dar a dar lucha a distintos retos que se presente. Sin embargo, también es cierto que nuestra por tener un nivel recular bastante si se quiere. Bueno u oportuno, es necesario poder también controlarlo y medirlo, prevenirlo y tener capacidades o planes de contingencia para ese tipo de cosas. Entonces finalmente se enfrenta nuevamente. Regresamos al punto de implementar un ISO para tener eso” (Docente-02 en IAI, 2020)

En este caso, el docente puntualiza en las capacidades que debe tener el docente para medir, evaluar y controlar las acciones que surjan dentro de estos procesos de evaluación mediante normas ISO, que deben prevenir todos estos aspectos que por desconocimiento o por falta de comunicación o preparación no puedan ser controlados.

En cuanto al análisis realizado para el estudio del impacto de la acreditación, se puede decir, que el impacto obtenido es la repercusión de este proceso de acreditación en la proyección de la imagen institucional, tanto en el medio interno como externo. El impacto mide la percepción de terceros de los resultados obtenidos, es decir, el impacto mide la calidad del servicio prestado por la institución a sus alumnos y cómo esta es valorada por la comunidad educativa. Los clientes principales son los estudiantes y sus representantes, pues ellos han asumido el proceso de acreditación de la mano con las disposiciones del Colegio Santa María Marianista.

Márquez y Zeballos (2017) citados en el marco teórico de esta investigación, exponen que los procesos de acreditación, en líneas generales, son un medio para el posicionamiento, reconocimiento y prestigio de la institución en el campo educativo externo. Es el reconocimiento de la comunidad, de la gestión estratégica aplicada para mejorar los procesos internos con criterios de calidad educativa.

Badero (2014), menciona que los principios que tienen impacto en educación en la calidad educativa cuentan con principios resaltantes como:

- La estructura del sistema educativo y la configuración y adaptación del currículo a las diversas aptitudes, intereses y expectativas de los alumnos.

- La función docente, garantizando las condiciones que permitan a los profesores el desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente y su reconocimiento profesional.
- La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos, de acuerdo con los estándares establecidos en los países del entorno europeo.
- El fortalecimiento institucional de los centros educativos, mediante el refuerzo de su autonomía, la profesionalización de la dirección y un sistema de verificación de los procesos y los resultados.
- La determinación de las competencias y responsabilidades de los distintos sectores de la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en los centros escolares.

En cuanto a la calidad educativa, se ha evaluado la aplicación de este modelo para la acreditación del Colegio y se han revisado cada una de las categorías y factores que este modelo contiene para la evaluación de la calidad educativa. Sus estándares de calidad están dirigidos a mejorar el contenido de cada una de las áreas que forman parte del servicio de enseñanza y aprendizaje de la educación básica y está fundamentado en el desarrollo de sus componentes. Existe una amplia gama de material bibliográfico que, en este caso, han servido algunos de antecedentes a esta investigación, por aportar o contener algún elemento positivo para el desarrollo de la metodología, el análisis de resultados y determinar las conclusiones de la investigación. Estudios muy parecidos, pero dirigidos al nivel superior de educación, se encontraron pocos casos dirigidos al estudio en el caso concreto de la educación básica.

Quintana (2018), expone en sus conclusiones que los hallazgos demostraron: “la calidad educativa no se puede homogenizar ni estandarizar y que existen diferentes realidades escolares como herramienta, ocupando un lugar antes del objetivo establecido, generando comprender las capacidades y posibilidades de la organización y las condiciones que la rodean” (p. 278). El autor antes citado, deja ver que los estándares son sólo eso, estándares que no pueden ser aplicado por igual a todas las realidades educativas, pues hay casos que pueden resultar muy eficientes, pero hay otros que pueden resultar negativos, por las características particulares de una institución, su capacidad organizativa, gerencial y hasta los mismos programas académicos pueden ser diferentes.

No obstante, la existencia de un modelo de estándares ideales, pueden servir para impulsar la iniciativa particular en busca de una mejor calidad educativa y de alcanzar los ideales de cada institución según el servicio que prestan y/o quieren alcanzar.

Los medios y los fines en el sistema educativo, permiten desarrollar teorías que llevan a tomar conciencia en cuanto a que, en todo proceso de mejora e investigación, se deben contemplar ambos elementos, los medios, el cómo se va a hacer y los fines con qué propósito se va a hacer. Los resultados obtenidos en las entrevistas a los docentes, dejan ver que la institución sí le ha dado valor y le ha sacado provecho a los medios y los fines institucionales.

Otro elemento emergente dentro de la investigación ha sido la alineación de los objetivos institucionales con los propósitos individuales de los docentes, considerando en líneas generales que la institución ha sabido captar el esfuerzo de sus docentes en la preparación de los estudiantes aplicando instrumentos de evaluación y seguimiento propios del método aplicado. Esta sinergia ha contribuido al alcance de mayores niveles de calidad en la educación.

Según la opinión de Cruz (2009), los sistemas de acreditación son importantes, pero deben contener la evaluación de todas las dimensiones de la institución educativa. Bien utilizada la acreditación es un mecanismo de control, supervisión y corrección de los sistemas educativos. Es en este sentido que se aprecia en las entrevistas el desacuerdo de los docentes con la escasa capacitación que ellos reciben, siendo un elemento negativo que se percibe en los resultados del IAI (2020):

El índice de capacitaciones realizadas por el personal del estamento administrativo y de mantenimiento es mínimo, y de ser realizado, es a solicitud del trabajador y no como producto de un plan de capacitación transversal a toda la institución. Bajo lo descrito, el mayor número de capacitaciones realizadas en la institución obedecen a solicitudes más que a un plan estructurado. La institución cuenta con una política de apoyo económico cuando algún trabajador desea capacitarse. El porcentaje de apoyo estará en función al impacto en el desarrollo de sus funciones y por ende al favorecimiento de la institución. (p. 106)

Con los medios se obtienen los estándares para la acreditación, la cual ganaron en el año 2018. Mientras que por los fines se puede llegar a una educación de calidad, de manera integral y manteniéndola en el tiempo como un estandarte a mostrar a otras instituciones siendo un modelo a seguir para aquellos que buscan la calidad total en lo que hacen. El impacto lo medimos con el prestigio y la proyección institucional, dada por

la acreditación y ahora pueden ser más competitivos en el campo educativo, puesto que han orientado su visión hacia un servicio de calidad total. Como toda organización tienen la libertad de aplicar criterios de mejoramiento continuo, contenido no solo en las normas de la metodología del Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE, 2016), sino también en las Normas ISO 21001.

Cruz (2009) expone que los procesos de acreditación se basan sobre criterios básicos de excelentes prácticas, los cuales deben criticar todos los aspectos de “todas las dimensiones institucionales y contar con una amplia participación en el diseño de los procesos. (...) La acreditación, correctamente utilizada, es un mecanismo válido y efectivo para garantizar la calidad y la pertinencia de la educación superior” (p. 95). En cuanto a la metodología aplicada por el Colegio Santa María – Marianista, para sus autoevaluaciones, están apegados a las necesidades y exigencias normativas de la metodología del SACE, el mismo se puede evidenciar en el Informe de Auditoría del año 2020, en donde cumplieron con una 96% de los requisitos exigidos por este modelo de evaluación.

Para Cruz (2009), la acreditación es un mecanismo para mejorar la calidad educativa, por lo tanto, incluye dentro de sus conclusiones que el proceso de certificación ha ayudado a crear las condiciones necesarias para una correcta evaluación de la calidad y comparar los servicios realmente prestados por la organización con las expectativas de la sociedad en su conjunto. El estatus adquirido antes de este concepto es fundamental para la calidad de la educación; por tanto, para la vida cultural, social y política de las instituciones y los países. Como la institución en análisis corresponde a un mundo nuevo, entonces también corresponde el nuevo método de evaluar su calidad y relevancia, que es justo y consistente.

En lo referente a la gestión estratégica dentro de la calidad educativa, la podemos referir como todas las acciones que contribuyen al desarrollo institucional y que promueve el Colegio para alcanzar sus metas y objetivos. Es así, que la información documental obtenida del Colegio Santa María – Marianista, se puede decir que es un elemento que ha causado impacto en su planeación, observándose en el IAI, (2020), que las actividades planificadas se habían cumplido en un 92%. También se ha podido observar el fruto de su trabajo en los resultados obtenidos no solo en el proceso de acreditación 2018, sino en atención al plan de auditoría realizado en el año 2020, como una forma de controlar y evaluar la gestión cumplida. Algo muy importante, es según la opinión de los entrevistados, más de un 98% manifestaron que, si se realiza un plan

estratégico, es decir, se da a conocer entre el personal de bajo nivel, no solo se queda en las manos del personal directivo, lo que favorece al alcance de sus metas y objetivos.

En el IAI, (2020) se puede corroborar la información antes planteada, sobre la ejecución del 92% de las actividades planificadas, a saber:

Se concluye que el estándar 78 es una fortaleza al haber obtenido el 92% del cumplimiento del requisito 78.1 Y 78.2 como resultado de la aplicación de análisis documental y entrevistas. Las áreas de trabajo académica y administrativa elaboran sus PAT de acuerdo a los lineamientos establecidos desde la oficina de Calidad, lo mismo que favorece al adecuado monitoreo sobre el cumplimiento de los objetivos planteados. (p. 108)

Si en un plan se contemplan todas las actividades necesarias para dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad educativa, eso quiere decir, que ese plan está encaminado por el camino del éxito. Si a su vez, las acciones que se formulan están acorde con los objetivos planteados y estos a su vez con el plan estratégico institucional, es una institución que está encaminada hacia el éxito y la calidad de los servicios que presta. La planeación es la herramienta que le da viabilidad a todos los objetivos de la institución bien sea del área administrativa, operativa o gerencial.

En las respuestas dadas por el Director-01, dentro del Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020), señala que en un continuo aprendizaje de la pedagogía, la intención es prestar un servicio de calidad y para eso se deben ajustar a los cambios de la modernidad.” Es una visión que aporta mucho hacia el éxito de una institución educativa, considerando que son pocas las instituciones que cuentan con recursos que les permita afianzar sus fortalezas minimizando sus debilidades. Igualmente apuntó que se ha fortalecidos las áreas que presentaron debilidades en la auditoría 2020, en especial lo relacionado con la documentación de la información en medios digitales y la formación de los docentes con programas de seguimiento y control, es uno de los objetivos planteados. En cuanto al plan estratégico está el contenido de nuestra misión y de su cumplimiento depende la calidad de la educación que ofrece el colegio a sus alumnos y la confianza que sus padres ponen en nosotros como docentes. El tener a nuestros principales clientes satisfechos es nuestro principal objetivo, educación de calidad y eficiencia en los resultados.

Por su parte en el IAI, (2020) se aprecia la valoración obtenida en cuanto a la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2021-2025:

Se concluye que el estándar 71 es una fortaleza al haber obtenido el 100% del cumplimiento de los requisitos 71.1, 71.2 y 71.3, como resultado de la aplicación de análisis documental y entrevistas. Existe claridad en la misión y propósito de la institución, lo cual se evidencia en el interés de la elaboración del Plan Estratégico 2021 – 2025. A pesar del contexto de la pandemia, los representantes de la institución han priorizado la esencia de la propuesta formativa centrada en la persona, así como en buscar el desarrollo socio-emocional del alumno del colegio Santa María. En ese sentido, se ve reflejado el interés de la institución en continuar con sus propósitos educativos. (p. 102)

En general, las opiniones apuntan a que, en el colegio, existe una fiel relación entre planificación estratégica y planeación operativa y ambos están directamente relacionados con la calidad de servicio educativo en mejora continua.

En cuanto a la evaluación de los procesos pedagógicos en la formación integral en la acreditación de la calidad educativa, los resultados presentados por el Colegio Santa María - Marianistas, indican que, en las instituciones educativas como este caso en estudio, los procesos pedagógicos tienen el eje central de desarrollo, pues son la médula central de todo el sistema. Los recursos formativos, el perfil profesional de sus docentes, los planes de trabajo, la educación impartida y las condiciones físicas de los soportes de apoyo son el punto de orden y el elemento intermedio que contribuye al logro de objetivos y de que el servicio ofertado sea de verdadera calidad. Una educación integral es el resultado de políticas bien aplicadas, de recursos disponibles para cumplir las actividades y de contar con un personal que apoye la gestión.

En lo referente a la formación integral, la mayoría de los docentes respondieron que necesitan programas de capacitación docente, que dentro de las áreas que no están siendo bien atendidas esta la capacitación y que ese recurso para el docente es de especial valor pues con ello se construye su perfil profesional, la vocación y mística de sus servicios. En consecuencia, el Docente 04, dentro del Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020), agregó a sus respuestas que las prácticas pedagógicas son modernas, utilizamos las herramientas de la web, los programas y aplicaciones de internet, equipos modernos y que son la base de la enseñanza educativa. Una de las normas contenidas en el Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE), está relacionada con la formación del docente, con sus prácticas pedagógicas, el material didáctico, herramientas de evaluación y soporte institucional de apoyo a las competencias del docente.

En el Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020), se evidencian observaciones que se deben tomar en cuenta, a saber:

Se evidencia que la institución educativa cuenta con una política de capacitación y actualización del personal docente que asegura la respuesta a las necesidades y exigencias del propio modelo educativo conforme al requisito 6.03 sobre “Formación de Educadores” correspondiente al Núcleo 1A. En la encuesta, el 96.8% de los docentes que la respondieron, dieron conformidad a este requisito. (p. 22).

Es de hacer notar que existe contradicción en los resultados reportados en el IAI, (2020) el cual manifiesta el siguiente hallazgo:

Se concluye que el estándar 75 es una debilidad con recomendación al haber obtenido el 67% del cumplimiento de los requisitos 75.1, 75.2, 75.3 y 75.4 como resultado de la aplicación de análisis documental y entrevistas. Es importante señalar que, si bien existe un Plan de Formación general, las capacitaciones aún no se desarrollan como producto de la evaluación de desempeño que se realiza anualmente, lo cual podría favorecer a un mejor desarrollo de sus labores. El índice de capacitaciones realizadas por el personal del estamento administrativo y de mantenimiento es mínimo, y de ser realizado, es a solicitud del trabajador y no como producto de un plan de capacitación transversal a toda la institución. Bajo lo descrito, el mayor número de capacitaciones realizadas en la institución obedecen a solicitudes más que a un plan estructurado. La institución cuenta con una política de apoyo económico cuando algún trabajador desea capacitarse. El porcentaje de apoyo estará en función al impacto en el desarrollo de sus funciones y por ende al favorecimiento de la institución. (p. 106)

Asimismo, como un soporte muy importante a considerar y que es un elemento estratégico para el desarrollo de actividades institucionales, tenemos la siguiente observación de los auditores antes citados:

Se evidencia que la Pastoral de la Institución Educativa cuenta con un programa de Educación en la Fe para los diversos estamentos de la Comunidad Educativa conforme al requisito 5.01 sobre “Vivencias” correspondiente al núcleo 1A. En la entrevista, el Director Pastoral afirmó que la Educación en la fe, entendida como Formación en la fe, se da a través de los planes anuales de trabajo de Pastoral. Cada Pastoral específica tiene su propio plan de trabajo, pero a la Dirección Pastoral le compete 3 acciones específicas referidas al acompañamiento que se da a todos los agentes de la comunidad educativa: el trabajo realizado con los padres de familia, que en conjunción con la dirección de orientación y tutoría, se tiene la coordinación de consejería familiar que es acompañada por la Pastoral Familiar; en el caso de los trabajadores, existe todo un plan para esta formación a través de jornadas y retiros, y la propuesta de la política específica de formación en el Centro Latinoamericano de Formación Marianista (CELAFOM); y en el caso de los estudiantes, esto se da desde la mirada de los 3 pilares de formación: orientación y tutoría,

académica y pastoral (Pastoral Escolar, Pastoral Juvenil y Pastoral Vocacional). (IAI, 2020, p. 18-19).

El proceso de enseñanza aprendizaje, debe estar soportado en las normas que regulan los currículos y procesos pedagógicos, para en el caso de la educación con formación religiosa, es una educación más completa que forma para la vida y permite que el alumno tenga una visión integral de todo su ser y existencia, con una visión de los dos mundos, el humano y el religioso.

En cuanto al concepto de educación integral es bueno resaltar la opinión que se presenta en la revista *Villa Global Education* (2018), citada en el Marco conceptual de este trabajo, señala que: “La educación integral es un concepto que aboga por el desarrollo de asignaturas más allá de su dimensión intelectual. Además de esto, la formación integral considera la mejora de los aspectos físicos, sociales, emocionales y culturales de las personas” (p. 55).

La opinión que tiene el investigador, es que el proceso de enseñanza aprendizaje es lo más relevante para la institución y que a pesar de que en el informe de auditoría 2020, se observa que existe alto grado de fortaleza en esta área formativa, es interesante evaluar cuáles son las necesidades reales de cada docente y hacer una programación de los talleres y cursos para el año, que están disponibles para los docentes.

En cuanto al factor Soporte y recursos en el proceso pedagógico el trabajo cumplido ha permitido conocer sobre estos procesos realizados en el Colegio con el fin de mantener en condiciones operativas las diferentes áreas de la infraestructura física, los recursos didácticos y pedagógicos y el material de apoyo que sea requerido para impartir las clases a los alumnos, lo cual incluye aulas, equipamiento en mobiliario y equipos, aires acondicionados, soporte tecnológico, equipos de informática, recurso humano con el perfil profesional exigido por la institución, personal de apoyo, material didáctico, material de oficina, equipos deportivos. También se incluyen los procesos formativos para el personal con el fin de capacitarlos para asumir el reto de una educación de calidad.

El trabajo de observación, realizado por el investigador, con sus apuntes y anotaciones, permitió apreciar las condiciones físicas de la institución en cada uno de sus núcleos. De este modo, se logró constatar que la institución educativa implementa acciones de mejora, conservación y reparación de sus espacios de manera oportuna, según las necesidades. En las entrevistas aplicadas a los docentes por la auditoría interna, el Docente de Equipo-01 afirmó que por lo general cuando hay un problema relacionado

con los servicios de apoyo, se atienden de inmediato, pero todo depende del tipo de problema”. En cuanto al ambiente de trabajo, se mantiene un ambiente grato para el desarrollo de actividades. En cuanto a los medios físicos disponibles, el docente agregó que todavía faltan áreas para deporte y música, que no están totalmente recuperadas, pero está en el plan de trabajo institucional.

Reafirmando lo anterior, el Director-01 menciona en el Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020) que la celeridad en solventar las situaciones que se presentan en la infraestructura en constante y con eficacia, donde se le da respuesta inmediata, en beneficio de la comunidad educativa y de la enseñanza de los estudiantes. En cuanto al ambiente de trabajo, la institución es una de las mejores instituciones del país. Por eso ganamos la acreditación, en general procuramos mantener un buen ambiente de trabajo. En cuanto a los medios físicos disponibles para las clases, son aulas bastante cómodas y con los servicios necesarios, donde la institución siempre le ha dado solución rápida a este tipo de problemas, siempre que se cuente con los recursos.

En cuanto a los espacios físicos, estos presentan con medios y recursos modernos, sobre todo en la parte de la pedagogía; es decir, son aptas y ayudan en la consolidación del proceso de enseñanza y aprendizaje. Como se puede observar en las respuestas dadas por el personal directivo y docente, el servicio de apoyo para el mantenimiento de la infraestructura y los equipos necesarios para impartir las clases en aulas, caunchas y demás espacios necesarios como biblioteca, salón de música, entre otros, presta un servicio adecuado a los requerimientos.

CONCLUSIONES

En función del estudio documental aplicado se han extraído las siguientes conclusiones en función a la realidad del caso en estudio, las mismas se han agrupado según el alcance de objetivos:

- **Primero.** En cuanto al objetivo general, al analizar el alcance y el impacto de los procesos de acreditación de calidad educativa, considerando los resultados obtenidos en la indagación que el investigador realizó en los documentos de la institución, se concluye que el alcance depende de las políticas de crecimiento y desarrollo de la institución y en gran medida, son el reflejo de una gestión educativa con amplio espectro, se puede concluir diciendo que el alcance se observa en la formalidad de los procesos internos, los cuales están bien definidos y han sido difundidos en la institución como un baluarte para obtener el éxito de la gestión.

Es importante resaltar que mediante el análisis interno de los alcances de los procesos de acreditación, se ha detectado una categoría emergente que se ha vinculado con los riesgos y desafíos asumidos por la comunidad docente, dentro de los procesos de planeación y ejecución, pues las condiciones no son las más óptimas para el desarrollo de métodos nuevos para la evaluación y desempeño en el año escolar y programas de formación en general, queda en manos de los docentes diseñar estrategias que les permitan afrontar situaciones que muchas veces no controlan o desconocen y que deben asumir con los medios disponibles, esto bien puede ser una debilidad o convertirse en una fortaleza para la institución. En cuanto al impacto, esta categoría de análisis está más referida a la credibilidad y a la reputación que tienen el Colegio ante terceras personas y en los

reconocimientos recibido de Instituciones Universitarias, por la excelencia de sus egresados. Es un privilegio para ellos, que han recibido 4 reconocimientos en donde se destaca la excelencia académica de sus egresados en los años 2015-2016, como institución formadora de niños y jóvenes de manera integral, al cual le agregan el componente religioso como una forma de alcanzar el desarrollo del individuo en sus componentes. Conforme a esto, ha servido para impulsar el desarrollo competitivo de la institución y son sus docentes los garantes de que se mantenga y supere la excelencia en la calidad educativa de sus egresados.

- **Segundo.** En lo referente al objetivo específico N° 1, la indagación cumplida por el investigador permite llevar a concluir que los procesos de acreditación extranjera, solo son un medio para alcanzar una alta calidad del servicio educativo, en el desarrollo integral del proceso enseñanza – aprendizaje. En el caso bajo estudio, el Colegio Santa María Marianista, ha pasado por un proceso de crecimiento y desarrollo interno, que le ha permitido alcanzar altos niveles de credibilidad y proyectar hacia afuera la calidad de la educación que ellos imparten, lo que se puede palpar con la calidad o perfil del egresado, que han sido formados en esta institución católica.

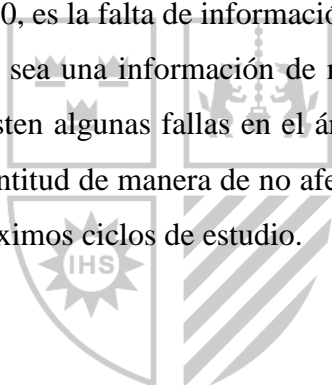
Dentro de esta categoría, el investigador ha detectado que emergen otras categorías que bien vale la pena resaltar, es el caso del seguimiento a las acciones correctivas de cada proceso de evaluación, en donde han surgido informes que contienen márgenes de debilidades encontradas, que aún no llenan los estándares del sistema; por tanto, el seguimiento viene a ser una categoría de análisis que puede ser evaluado en futuras investigaciones. Pero que por ahora no tienen un fin en sí mismo.

- **Tercero.** Para el objetivo específico N° 2, los documentos revisados llevan al investigador a describir el impacto que los procesos Gestión Estratégica han obtenido, por lo que se concluye que es un factor fundamental para el desarrollo y crecimiento institucional. Las políticas establecidas, los lineamientos estratégicos que ponen como prioridad la calidad en la educación impartida, ha sido la estrategia que más ha dado frutos, por cuanto han alineado las actividades operativas hacia el cumplimiento de esa gestión estratégica institucional.

Dentro de esa gestión estratégica, el liderazgo y de la cultura organizacional, como factores determinantes en este esfuerzo por alcanzar un mayor fortalecimiento en los procesos internos y de su relación con el entorno de la institución. La gestión humana, institucional y académica forma una sola fortaleza que manifiesta en la calidad del servicio educativo. Se incluye además dentro de esta gestión estratégica los proyectos curriculares institucionales y el liderazgo pedagógico. Con relación a los estándares y los indicadores aplicados, son la piedra angular del proceso de acreditación y certificación, los cuales han establecido un sistema completo, no solo el sistema de garantía de calidad, sino también el sistema educativo.

- **Cuarto.** En cuanto al objetivo específico N° 3, con el fin de explicar la relación que guardan los procesos pedagógicos en la acreditación educativa, se concluye que los mismos vienen a ser los procesos medulares en donde se concentra la atención de la gestión educativa. El arte de enseñar y de aprender en todos los niveles educativos tiene principal importancia, en cuanto es allí donde se descubre al hombre culto. El conocimiento impartido por los docentes en sus aulas, es un área que en educación es la medula de donde salen el resto de articulaciones y movimientos. Es aquí donde el niño puede desarrollar grandes potencialidades o quedarse sin hacer nada, el Colegio Santa María Marianista, tiene como bandera la calidad en sus procesos de enseñanza, la actualización curricular y la formación docente. Se debe resaltar, que aún no se superan los estándares para la formación y capacitación del docente, siendo uno de los hallazgos en el Informe de Auditoría 2020 y una de las opiniones más generalizadas en el personal entrevistado. Por tanto, hace falta afianzar las políticas de formación para el docente e incluir en la planificación anual el seguimiento a esta actividad. Por tanto, aquí se podría nombrar una categoría que surge producto del análisis como es la capacitación docente y su impacto en la acreditación educativa. Elemento ultra importante, que afecta el proceso pedagógico y motivacionales del docente, siendo esta última, otra categoría que no ha sido tocada en este estudio pero que afecta el desempeño docente.

- **Quinto.** Para le objetivo específico N° 4, el levantamiento de información del investigador mediante los documentos y la observación directa, permiten comprender el fenómeno bajo estudio, describiendo la importancia de la gestión de las condiciones físicas, para la mejora de los procesos de aprendizaje, por lo que se pude concluir afirmando que es uno de los procesos que más recursos consume, tanto físicos, humanos y económicos. Gran parte del gasto de personal, se concentra en el pago al personal de mantenimiento, la adquisición de insumos de limpieza y el pago de servicios por procesos correctivos y preventivos en los diferentes espacios y áreas operativas. También se atienden los requerimientos de equipos necesarios para la enseñanza y el aprendizaje del joven moderno que demanda el uso de programas informáticos, equipos de alta capacidad con aplicaciones actualizadas para poder navegar y sacar el máximo provecho. Una de las opiniones más generalizadas y que se sustenta con el informe de auditoría 2020, es la falta de información digitalizada en el área de biblioteca, con el fin de que sea una información de más fácil acceso a los estudiantes. Se aprecia que existen algunas fallas en el área de deporte, por lo que deben ser atendidos con prontitud de manera de no afectar el proceso formativo de los estudiantes, en los próximos ciclos de estudio.



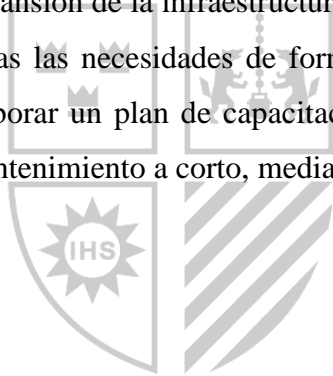
UARM
Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

RECOMENDACIONES

- **Primero.** En cuanto a la aplicación del modelo de acreditación internacional, se ve que esta metodología del Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE), ha dado resultados favorables por lo que se hace necesario seguir profundizando, actualizando y mejorando los manuales que aplican, considerando que fueron realizados para alcanzar un objetivo propuesto para el año 2018, se considera necesario que sea actualizado, según las necesidades actuales de la institución.
- **Segundo.** Dar seguimiento a las políticas aplicadas en función del alcance en los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional, tal es el caso de las políticas de mantenimiento de la infraestructura, atendiendo las necesidades en las áreas de biblioteca, música y deporte, plasmadas en el informe de auditoría 2020. Se recomienda atender las necesidades de capacitación y actualización del personal, estableciendo medidas de control que permita dar seguimiento a la planificación que se haga para su formación.
- **Tercero.** En cuanto a los procesos pedagógicos, actualizar los contenidos y los medios para impartirlos, pensando en que en la actualidad por efectos de pandemia del Coronavirus o Covid-19, se hace necesario cambiar de estrategias para impartir las clases y evaluaciones de los alumnos, lo que amerita una mayor comprensión del mundo actual, unido a un mundo virtual del conocimiento. Asimismo, para mejorar los procesos para la gestión de apoyo de la actividad física, se hace necesario la aplicación de estrategias de mejoramiento continuos, donde los indicadores de eficacia y eficiencia sean la base para el control de la

gestión cumplida. Tomando medidas preventivas antes que correctivas, se podrá mantener las instalaciones y todo el apoyo didáctico en condiciones operativas.

- **Cuarto.** En función de mantener y seguir avanzando en el alcance y en el impacto de los procesos de acreditación y la calidad educativa, se hace necesario afianzar las dimensiones de infraestructura y el contenido de los programas de enseñanza, en donde el uso de una biblioteca virtual, sea una herramienta que facilite la investigación de los jóvenes estudiantes y contribuya en el fortalecimiento de las herramientas informáticas y digitales.
- **Quinto.** Para afianzar los planes y proyectos futuros, es necesario que la gestión estratégica institucional se cumpla en los próximos cinco años en su planificación operativa, contemplando las actividades que se requieren para el plan de expansión de la infraestructura del Colegio 2015-2035, también que se considere todas las necesidades de formación y capacitación de los docentes, y con ello elaborar un plan de capacitación para el personal docente, administrativo y de mantenimiento a corto, mediano y largo plazo.



UARMA
Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, K., Peralta, J., y Sotelo, J. (2015). *Descripción, Confrontación y Análisis del Enfoque de Calidad del IPEBA y la Percepción de Calidad del Colegio San Roque* (Tesis para obtener el grado de Magister en Gerencial Social). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6354>
- Aranzamendi, L. (2008). *Crisis Universitaria. Insurgir contra la mediocridad para hacer Ciencia*. Arequipa: Editorial ADRUS.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/22CF0B724129274605257C4400574A06/\\$FILE/378.95A65.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/22CF0B724129274605257C4400574A06/$FILE/378.95A65.PDF)
- Barrera y Aguado (2007). La evaluación integral de programas y procesos: un camino hacia la calidad. *Educere*, 11(37). Maridad- jun. 2007. Versión impresa ISSN 1316-4910. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000200005
- Bastidas, B. (2015). *La calidad educativa apoyada en la evaluación del trabajo docente de educación secundaria de las instituciones educativas de Huancayo*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/577/TM%202715%20B1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bitner, M., Brown, S., & Meuter, M. (2000). Technology infusion in service encounters. *Journal of Academy of Marketing Science*, 28(1), 138-149.
https://www.researchgate.net/publication/251354098_Technology_Infusion_in_Service_Encounters
- Bodero, H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *Revista Apuntes de Ciencia & Sociedad*. 04(01). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5042937.pdf>
- Campos G y Lule N., (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad. Observation, a methodology for the study of reality*. Universidad La Salle Pachuca xihmai@lasallep.edu.mx.
- Campos, G. y Lule N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, 7(13), 45-60, Enero-junio de 2012.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092769/cap03.pdf>

- Campos, L. (2012). *Autoevaluación de una Institución Educativa de la Región. Callao.* (E. d.-F.-P. Callao, Ed.) Obtenido de Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación:
http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2012_Campos_Autoevaluaci%C3%B3n-de-unainstituci%C3%B3n-educativa-de-la-Regi%C3%B3n-Callao.pdf
- Cisterna, F. (s.f.). *Métodos de investigación cualitativa en educación. Guía teórico-práctica.* Dpto. Ciencias de la Educación, Facultad de Educación y Humanidades, Universidad del BíoBío, Concepción, Chile.
- Condezo, S. (2019). *Acreditación SACE 4 Modelo.*
<https://es.scribd.com/document/429950579/Acreditacion-Sace-4-Modelo>
- Condor M. (2019). *Gestión pedagógica y calidad educativa en la Institución Educativa 3063 Patricia Natividad Sánchez de Independencia.* Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3590>
- Confederación Nacional de Escuelas Particulares - CNEP (s.f.). *Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa para las Escuelas Particulares de Educación Básica y Media Superior de México.* <https://dl-manual.com/doc/manual-descriptivo-del-sistema-de-acreditacion-6o0r38wm6dor>
- Cox, C. (2015). *Análisis de la situación actual de los procesos de acreditación en los colegios nacionales y particulares del Perú de Educación Primaria y Secundaria.* (Tesis) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/8875>
- Creswell, J. (2018). *Qualitative inquiry research design. Choosing among five approaches.* California: Sage Publications, Inc. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896>
- Cruz, Y. (2009). *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades.* (Tesis doctoral) Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona, España.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5925/01Ycl01de01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueto, S. (2016). *Innovación Educativa, Calidad de la Educación, Política Educativa, América Latina.* Lima: ILAIPP. https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADE_innovcalEdu.pdf
- Delors, J. (1996). *Los cuatro pilares de la educación” en La educación encierra un tesoro.* Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI, Madrid, España: Santillana/UNESCO.
https://uom.uib.cat/digitalAssets/221/221918_9.pdf

- Díaz S, (2017). *Calidad de la Gestión Educativa en el Marco del Proceso de la Acreditación, en las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, Zona Urbana Distrito de Iquitos, 2016*. UNAP. Facultad de Ciencias de Educación y Humanidades. Perú.
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4710/Selva_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf
- Elmys, H. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación* 42(2) Universidad de Costa Rica.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442018000200035&script=sci_arttext
- Fernández, L., Ferreira, J., y Almeida, C. (2016). *La calidad de la educación: conceptos y definiciones*.
http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/sem_pedagogica/fev_2016/anexo1_2dia_sp2016.pdf
- Flores, J. (2008). Un análisis del proceso de certificación profesional. *Investigación Educativa*, 12(21), 97 - 121.
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/download/6406/5625>
- García, F. Crispín, S. Juárez, I y Salgado, L. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. *Rev. Cubana Edu. Superior* 37 (2). Universidad Autónoma de Tlaxcala, México.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016
- Grande y Rentería (2016). *Modelo de gestión educativa, para la calidad educativa, en las instituciones del consorcio de la Congregación de Misioneras Dominicanas, Perú. 2016*. (Tesis) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque – Perú.
- Guillén, X. Almuiñas, J. Galarza, J. Alarcón, L. Loor, K. y Gallegos, M. (2018). Autoevaluación institucional con fines de acreditación en las Instituciones de Educación Superior de América Latina. *Revista Informe* 32(1), Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador.
<http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1393/634>
- Hernández R, Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed). México DF, México: McGraw Hill Interamericana Editores.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Mc McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Ciudad de México.
- Huerta, R. (2019). *Gestión de la calidad educativa y acreditación de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marco*.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4191/TM%20CE-Ev%204893%20A1%20-%20Achallma%20Pariona%20Felix%20Raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

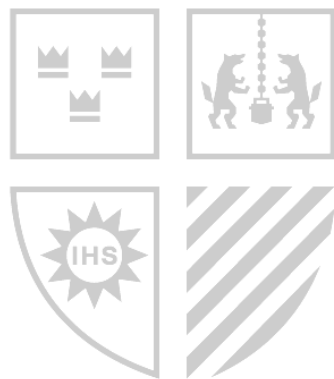
- IPEBA (2013). *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la institución educativa?*
https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/GUIA_EBR_ccarat.pdf
- ISO (2015). ISO 9001- 2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ISOTollsExcellence (2017). *ISO 21001: Un nuevo estándar de sistema de gestión para organizaciones educativas.* <https://www.isotools.org/2017/03/30/iso-21001-nuevo-estandar-sistema-gestion-organizaciones-educativas/>
- Jarvis, P. (2006). *Universidades Corporativas. Nuevos modales de aprendizaje en la sociedad global.* Madrid-España: Narcea S.A Ediciones.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=327063>
- López, F., y Cruz, Y. (2006). *Glosario.* En: Global University Network for Innovation (GUNI, 2006). La Educación Superior en el Mundo 2007. Acreditación para la garantía de la calidad ¿Qué está en juego? Mundi-Prensa. Madrid, España.
<https://www.mundiprensa.mx/catalogo/9788484763031/la-educacion-superior-en-el-mundo--2007->
- López, M. (2010). *SINEACE: definición, principios, ámbito, finalidad, funciones, organigrama.* <http://ysabelopez.blogspot.com/2010/08/sineace-definicion-principios-ambito.html>
- Lovelock, C., & Wright, L. (2006). *Services, marketing e gestion.*
<https://www.estantevirtual.com.br/livros/christopher-lovelock-lauren-wright/servicos-marketing-e-gestao/2681627609>
- Márquez y Zeballos (2017). El Impacto de la Acreditación en la Mejora de la Calidad de los Programas Educativos que Ofrece la Universidad Autónoma de Tamaulipas: Un Estudio de Caso. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 10(2), 65-83.
<https://doi.org/10.15366/riee2017.10.2.004>
- Martínez, G. Guevara, I. Araiza, A. Valles, María (2016). El Desempeño Docente y La Calidad Educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134. Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México.
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194007.pdf>
- Meyer, V. y Lopes, M. (2004). Planificación y estrategia: un estudio de caso en universidades brasileñas [CD-ROM]. *Actas del Congreso de la Sociedad Latinoamericana de Estrategia*, 12. Itajaí: Univali.
<https://core.ac.uk/download/pdf/30355431.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica.* <https://biblioteca.usco.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=23967>
- Montenegro, C., Nóbrega, K., y Souza, T. (2010). La Gestión Estratégica en Educación y sus impactos en la prestación de servicios. *Revista Iberoamericana de Estrategia*,

9 (3), 202-223. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/5779/a-gestao-estrategica-em-educacao-e-seus-impacto--->

- Montes, F. (2016). *Modelo Conceptual del Sistema de Información de la Educación Superior*. Lima, Perú: Procalidad.
<http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/sineace/5099/Modelo%20conceptual%20del%20sistema%20de%20informacion%20de%20la%20educacion%20superior%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morffi, Y. (2020). *Impacto de la gestión escolar en la calidad educativa*.
<https://www.universidadriviera.edu.mx/blog/impacto-de-la-gestion-escolar-en-la-calidad-educativa>
- Normas.Com. (s.f.). *Normas ISO 9001*. <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx#:~:text=La%20Norma%20ISO%209001%3A2015,de%20sus%20productos%20o%20servicios.>
- Perrenoud, P. (2005). *La escuela de la “A” a la “Z”: 26 formas de repensar la educación*.
[https://www.tramaweb.com.br/imprensa/livro-propoe-26-maneras-para-se-repensar-a-educacao/.](https://www.tramaweb.com.br/imprensa/livro-propoe-26-maneras-para-se-repensar-a-educacao/)
- Pires, S., y Lemaitre, M. (2008). *Sistemas de Acreditación y Evaluación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*.
https://www.researchgate.net/publication/242558278_Sistemas_de_acreditacion_y_evaluacion_de_la_educacion_superior_en_America_Latina_y_el_Caribe
- Pons, J. C.; Sivardiere, P. (2002). *Manual de capacitación: certificación de calidad de los alimentos orientada a sellos de atributos de valor en países de América Latina*. Roma: FAO/ECOCERT,
- Quintana, Y. (2018) Realizo su investigación titulada: Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2). Universidad de la Sabana, Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
- Rama, C. (2009). El nacimiento de la acreditación internacional. *Revista Scielo*. 14(2): 253-266. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772009000200004&lng=es&tlng=es
- Rincón, L. (2008). *El Perfil del Estudiante que Pretendemos Formar en una Institución Educativa Ignaciana*. Universidad Católica de Córdoba Jornadas para Docentes 2008. Vicerrectorado de Medio Universitario
- Rosales, F. Llamas, L. y Varela, R. (2014). *Procesos de acreditación, Alcances y Limitaciones*. Ponencia en el XIX Congreso Internacional de Ciencias Administrativas. Universidad de Sonora. Mexico.
- Rubio, C. (2012). *Gestión Estratégica Organizacional aplicada a las pymes constructoras en Colombia*. Universidad EAN -Universidad de Nebrija (España).

- Maestría en Creación y Dirección de Empresas. Madrid.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2845/RubioClaudia2012.pdf;jsessionid=3B71A537662C366110A531591C4FBB5C?sequence=3>.
- Salerno, S. (2006). *¿Administrativa gerencial o gestión administrativa? Centrarse en la planificación educativa*. (Tesis Doctoral) Facultad de Educación, Universidad Estadual de Campinas, Brasil.
http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/252413/1/Salerno_SoraiaChaficElKfour_D.pdf
- Sierra, G. (2016). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración y Negocio*, (81), 111-128. Julio-Diciembre Bogotá,
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n81/n81a06.pdf>.
- SINEACE (2016). *Hacia una cultura de la Calidad. Sistematización de la experiencia de seis institutos de educación superior en el Perú*.
<http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/sineace/2677>
- SINEACE (2020). *Información Institucional del SINEACE*. <https://www.gob.pe/sineace/>
- Stake, R. (2013). Estudios de caso en investigación y evaluación educativas. *Educación y selección*, (7): 5-14.
<http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/es/artigos/55.pdf>.
- Stephen, C. (2006). *Gestión estratégica en las escuelas (Cuadernos de Organización y Gestión Curricular)*. <http://www3.uma.pt/nunosilvafraga/wp-content/uploads/2008/05/gesto-estrategica-nas-escolas-limites-e-potencialidades-21.pdf>
- Unesco (2007). El derecho a una educación de calidad para todos en América Latina y el Caribe. *REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(3).
- Vallejo, R., y Finol, M. (2009). *La triangulación como procedimientos de análisis para investigaciones educativas*.
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3063110.pdf>
- Villa Global Education (2018). *Formación integral del alumno: Que es y cómo se aplica en las escuelas*. <https://www.campusvilla.com.br/formacao-integral-do-aluno-o-que-e-e-como-e-aplicada-nas-escolas/>
- Villanueva, E. (2010). *Alcances y Perspectivas de los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad Educativa en América Latina. La educación*. OEA.
http://www.educoea.org/portal/La_Educacion_Digital/laeducacion_142/articles/AlcancesyPerspectivasdelosSistemasdeAseguramientodelaCalidadEducativaenAm%C3%A9ricaLatina_ErnestoFernandoVillanueva.pdf
- Yin, R. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. Los Ángeles: SAGE.

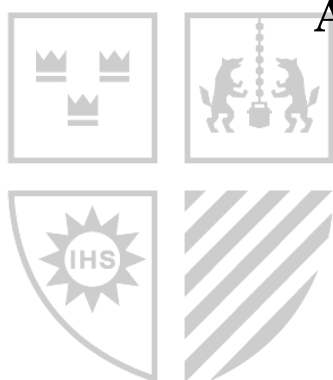
<http://dln.jaipuria.ac.in:8080/jspui/bitstream/123456789/1615/1/Case%20study%20research%20and%20applications%20%20design%20and%20methods%20by%20Campbell%2C%20Donald%20Thomas%20Yin%2C%20Robert%20K.pdf>



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

ANEXOS



UARM

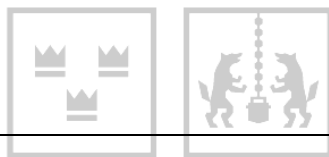
Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

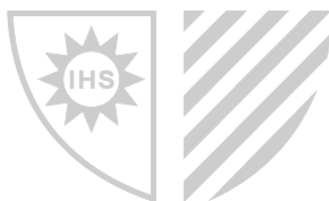
TÍTULO: “ALCANCE E IMPACTO DE LA ACREDITACION EXTRANJERA EN LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO SANTA MARÍA – MARIANISTAS”

Problema	Objetivo	Categoría	Subcategoría	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cuál ha sido el alcance y el impacto de la acreditación extranjera en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas?</p>	<p>General</p> <p>Analizar el alcance y el impacto que ha tenido la acreditación extranjera en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas.</p>	Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> • Alcances de la acreditación extranjera • Impacto de la acreditación extranjera. 	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo e Interpretativo</p> <p>Método: Estudio de caso</p>
<p>Específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es la importancia que ha tenido la acreditación extranjera para la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas?</p>	<p>Específicos:</p> <p>OE1: Conocer sobre la importancia de la acreditación extranjera para la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas</p>	Calidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Estratégica • Formación Integral 	<p>Nivel/Alcance: Descriptivo / Documental</p> <p>Población: 4 Documentos institucionales del Colegio Santa María – Marianistas:</p> <p>Muestra:</p>
<p>PE2: ¿De qué manera la Gestión Estratégica impacta en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas?</p>	<p>OE2: Describir el impacto de la Gestión Estratégica en la calidad educativa del Colegio Santa María - Marianistas</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Soporte y recursos en el proceso pedagógico 	

<p>PE3: ¿Cómo se relacionan los procesos pedagógicos para la formación integral en los procesos de acreditación de la calidad educativa?</p>	<p>OE3: Explicar la relación de los procesos pedagógicos para la formación integral al proceso de acreditación de la calidad educativa en el Colegio Santa María - Marianistas.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría Interna (IAI, 2020) del Colegio Santa María Marianista.
<p>PE4: ¿Cómo influye la gestión de las condiciones físicas en la mejora de los procesos de aprendizaje en el Colegio Santa María - Marianistas?</p>	<p>OE4: Deducir la influencia de la gestión de las condiciones físicas en la mejora de los procesos de aprendizaje en el Colegio Santa María - Marianistas.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Manual Metodológico de Evaluación Institucional del Colegio Santa María Marianista (MAISM, 2017). • Informe Autoevaluación Institucional (IFAI, 2018). • Manual de Autoevaluación Institucional (MAI, 2017) <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación directa • Análisis documental



UARM



Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

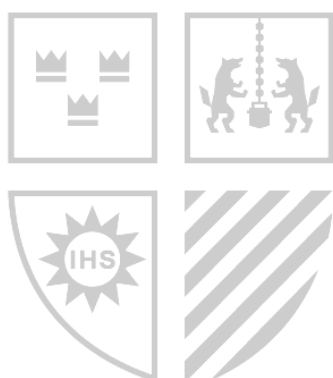
ANEXO 2: INSTRUMENTO

GUIA DE PREGUNTAS PARA LA EVALUACIÓN

Mediante esta guía de preguntas para realizar la evaluación del Colegio Santa María - Marianista, el investigador orientó su investigación y buscó las posibles respuestas en la documentación a examinar, extrayendo de ellos todo lo que necesita para dar respuestas a sus preguntas.

No.	Ítems
1	Alcance que ha tenido la acreditación extranjera en el Colegio.
2	Procesos de acreditación en general y favorables al desarrollo y fortalecimiento de las instituciones educativas
3	Describir los hechos, dos años después de la acreditación, Así como los beneficios traídos al Colegio.
4	Medición del alcance de la acreditación.
5	Principales fallas detectadas según el modelo de acreditación aplicado por SACE.
6	Principales fortalezas que se aprecia en el modelo de acreditación de SACE.
7	Impacto que ha generado la acreditación al colegio, qué valor le daría.
8	La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados.
9	Aplicación de instrumentos para evaluar los resultados obtenidos en cada año escolar.
10	Las normas que regulan a la institución en cada área de trabajo.
11	Instrumentos se utilizan para evaluar los resultados de la gestión.
12	La institución cuenta con un plan estratégico.
13	El plan estratégico, se adapta a los objetivos a largo plazo de la institución.
14	Las estrategias diseñadas para alcanzar el plan estratégico, son el resultado de la participación de toda la comunidad educativa.
15	El liderazgo aplicado por los responsables de cada área, es compartido y aceptado por la comunidad educativa.
16	Promoción de valores, la misión y visión institucional.
17	Valores que resaltan o identifican a la institución ante la comunidad.
18	Procesos pedagógicos que se desarrollan están a la par de los programas oficiales y su estructura curricular se adapta a las exigencias de la comunidad educativa.
19	Prácticas pedagógicas modernas y adaptadas a las necesidades actuales
20	Fortaleciendo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos
21	Herramientas pedagógicas necesarias para impartir el contenido de sus programas.
22	Tiempo para resolver problemas relacionados con el área física.
23	Ambiente de trabajo y las aulas están bajo condiciones óptimas para enseñar.

24	Los medios físicos con que cuenta la institución idóneos para impartir la enseñanza a los estudiantes.
25	Mejoramiento para futuros procesos de acreditación.



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

ANEXO 3: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ficha de validación - Juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN EXPERTO No. 1

Señor: Mg. Carlos Bastidas Márquez

Presente:

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante para optar el Título Profesional de Licenciado en Educación en la especialidad de Lengua y Literatura, Universidad Antonio Ruiz de Montoya, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: “LOS ALCANCES Y EL IMPACTO DE LA ACREDITACION EXTRANJERA EN LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO SANTA MARÍA – MARIANISTAS” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Operacionalización de categorías.
- Ficha de llenado para la evaluación del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



David Guzmán Rendón
DNI: 42092411

Operacionalización de la categoría acreditación

Subcategoría	Descriptor	Indicadores	Ítems de evaluación	Técnica / Instrumento
Alcances de la acreditación	<p>El sistema de acreditación: es un proceso formativo, que ofrece a las instituciones, oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida su capacidad de autorregulación e instalar una cultura de calidad institucional a través de la mejora continua.</p> <p>Los estándares establecidos son exigentes y garantizan calidad en la gestión (procesos), y en el logro del perfil del egresado (resultados), siempre en concordancia con la normativa, enfoques y lineamientos establecidos por la Metodología del SACE.</p>	<p>Identificar hasta dónde llega el alcance de la acreditación en pro de mejorar la calidad educativa de la institución.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Alcance que ha tenido la acreditación extranjera en el Colegio. Procesos de acreditación en general y favorables al desarrollo y fortalecimiento de la institución educativa Describir los hechos, dos años después de la acreditación, Así como los beneficios traídos al Colegio. Medición del alcance de la acreditación. Principales fallas detectadas según el modelo de acreditación aplicado por SACE. Principales fortalezas que se aprecia en el modelo de acreditación de SACE. 	<p>Revisión documental / Guía de análisis de documentos</p>
Impacto de la acreditación extranjera.	<p>La acreditación es el reconocimiento público y temporal de institución educativa, campos, programas u ocupaciones que voluntariamente participan en su proceso de evaluación de la gestión docente, institucional y administrativa. (Metodología SACE)</p>	<p>Conocer el impacto que genera la acreditación para los procesos formativos y el mejoramiento de la calidad educativa</p>	<ol style="list-style-type: none"> Impacto que ha generado la acreditación al colegio, qué valor le daría. La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados. Aplicación de instrumentos para evaluar los resultados obtenidos en cada año escolar. Las normas que regulan a la institución en cada área de trabajo. Instrumentos se utilizan para evaluar los resultados de la gestión. 	<p>Revisión documental / Guía de análisis de documentos</p>

Operacionalización de la categoría calidad educativa.

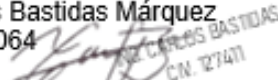
Subcategoría	Descriptor	Indicadores	Ítems de evaluación	Técnica / Instrumento
Gestión Estratégica	<p>“La gestión estratégica incluye un proceso estructural de direccionamiento de la organización, pero vincula un concepto más amplio, el factor humano, que también se relaciona con el liderazgo, creando los llamados Proyectos Estratégicos, que se encontrarán alineados con los objetivos corporativos. La gestión estratégica permite que se rompa la estructura tradicional de las organizaciones, para dar paso a una estructura horizontal donde se integran todas las áreas funcionales de manera participativa alrededor de los proyectos estratégicos, con procesos que tienen un principio y un fin y un sentido global” (Rubio, 2012, p.43)</p>	Conocer el impacto que genera la acreditación para los procesos formativos y el mejoramiento de la calidad educativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución cuenta con un plan estratégico. 2. El plan estratégico, se adapta a los objetivos a largo plazo de la institución. 3. Las estrategias diseñadas para alcanzar el plan estratégico, son el resultado de la participación de toda la comunidad educativa. 4. El liderazgo aplicado por los responsables de cada área, es compartido y aceptado por la comunidad educativa. 5. Promoción de valores, la misión y visión institucional. 6. Valores que resaltan o identifican a la institución ante la comunidad 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos
Formación Integral	<p>Procesos y prácticas pedagógicas que buscan desarrollar y orientar las potencialidades de los niños y adolescentes, fortalecer las capacidades docentes, las tutorías y las estrategias colaborativas con las familias y la comunidad. (Metodología SACE)</p>	Identificar los elementos que contribuyen a mejorar la calidad educativa en la institución	<ol style="list-style-type: none"> 7. Procesos pedagógicos que se desarrollan están a la par de los programas oficiales y su estructura curricular se adapta a las exigencias de la comunidad educativa. 8. Prácticas pedagógicas modernas y adaptadas a las necesidades actuales 9. Fortaleciendo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos 10. Herramientas pedagógicas necesarias para impartir el contenido de sus programas. 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos
SopORTE y recursos en el proceso pedagógico	<p>Proceso y prácticas de apoyo para la mejora de los aprendizajes y la formación integral de los niños y adolescentes. Se evalúa la gestión de la infraestructura y de los diversos recursos humanos, materiales y financieros. (Metodología SACE)</p>	Gestión y recursos de las condiciones físicas	<ol style="list-style-type: none"> 11. Tiempo para resolver problemas relacionados con el área física. 12. Ambiente de trabajo y las aulas están bajo condiciones óptimas para enseñar. 13. Los medios físicos con que cuenta la institución idóneos para impartir la enseñanza a los estudiantes. 14. Mejoramiento para futuros procesos de acreditación 	

Ficha de llenado para la evaluación del instrumento.

N.º	Categorías / Ítems de evaluación	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Categoría acreditación								
1	Alcance que ha tenido la acreditación extranjera en el Colegio.	X		X		X		
2	Procesos de acreditación en general y favorables al desarrollo y fortalecimiento de la institución educativa	X		X		X		
3	Describir los hechos, dos años después de la acreditación, Así como los beneficios traídos al Colegio.	X		X		X		
4	Medición del alcance de la acreditación.	X		X		X		
5	Principales fallas detectadas según el modelo de acreditación aplicado por SACE.	X		X		X		
6	Principales fortalezas que se aprecia en el modelo de acreditación de SACE	X		X		X		
7	Impacto que ha generado la acreditación al colegio, qué valor le daría.	X		X		X		
8	La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados.	X		X		X		
9	Aplicación de instrumentos para evaluar los resultados obtenidos en cada año escolar.	X		X		X		
10	Las normas que regulan a la institución en cada área de trabajo.	X		X		X		
11	Instrumentos se utilizan para evaluar los resultados de la gestión.	X		X		X		
Categoría calidad educativa								
12	La institución cuenta con un plan estratégico.	X		X		X		
13	El plan estratégico, se adapta a los objetivos a largo plazo de la institución.							
14	Las estrategias diseñadas para alcanzar el plan estratégico, son el resultado de la participación de toda la comunidad educativa.	X		X		X		
15	El liderazgo aplicado por los responsables de cada área, es compartido y aceptado por la comunidad educativa.	X		X		X		
16	Promoción de valores, la misión y visión institucional.	X		X		X		
17	Valores que resaltan o identifican a la institución ante la comunidad	X		X		X		
18	Procesos pedagógicos que se desarrollan están a la par de los programas oficiales y su estructura curricular se adapta a las exigencias de la comunidad educativa.	X		X		X		
19	Prácticas pedagógicas modernas y adaptadas a las necesidades actuales	X		X		X		
20	Fortaleciendo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos	X		X		X		
21	Herramientas pedagógicas necesarias para impartir el contenido de sus programas.	X		X		X		
22	Tiempo para resolver problemas relacionados con el área física.	X		X		X		
23	Ambiente de trabajo y las aulas están bajo condiciones óptimas para enseñar.	X		X		X		
24	Los medios físicos con que cuenta la institución idóneos para impartir la enseñanza a los estudiantes.	X		X		X		
25	Mejoramiento para futuros procesos de acreditación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Logra cumplir para dar respuesta a los objetivos.
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg. Carlos Bastidas Márquez
 DNI: 2710064
 Firma: 
 C.N. 127471

CARTA DE PRESENTACIÓN EXPERTO No. 2

Señor: Mg. Kimberle Espinoza

Presente:

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante para optar el Título Profesional de Licenciado en Educación en la especialidad de Lengua y Literatura, Universidad Antonio Ruiz de Montoya, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **“LOS ALCANCES Y EL IMPACTO DE LA ACREDITACION EXTRANJERA EN LA CALIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO SANTA MARÍA – MARIANISTAS”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Operacionalización de categorías.
- Ficha de llenado para la evaluación del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



David Guzmán Rendón
DNI: 42092411

Operacionalización de la categoría acreditación

Subcategoría	Descriptor	Indicadores	Ítems de evaluación	Técnica / Instrumento
Alcances de la acreditación	<p>El sistema de acreditación: es un proceso formativo, que ofrece a las instituciones, oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida su capacidad de autorregulación e instalar una cultura de calidad institucional a través de la mejora continua.</p> <p>Los estándares establecidos son exigentes y garantizan calidad en la gestión (procesos), y en el logro del perfil del egresado (resultados), siempre en concordancia con la normativa, enfoques y lineamientos establecidos por la Metodología del SACE.</p>	<p>Identificar hasta dónde llega el alcance de la acreditación en pro de mejorar la calidad educativa de la institución.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Alcance que ha tenido la acreditación extranjera en el Colegio. Procesos de acreditación en general y favorables al desarrollo y fortalecimiento de la institución educativa Describir los hechos, dos años después de la acreditación, Así como los beneficios traídos al Colegio. Medición del alcance de la acreditación. Principales fallas detectadas según el modelo de acreditación aplicado por SACE. Principales fortalezas que se aprecia en el modelo de acreditación de SACE. 	<p>Revisión documental / Guía de análisis de documentos</p>
Impacto de la acreditación extranjera.	<p>La acreditación es el reconocimiento público y temporal de institución educativa, campos, programas u ocupaciones que voluntariamente participan en su proceso de evaluación de la gestión docente, institucional y administrativa. (Metodología SACE)</p>	<p>Conocer el impacto que genera la acreditación para los procesos formativos y el mejoramiento de la calidad educativa</p>	<ol style="list-style-type: none"> Impacto que ha generado la acreditación al colegio, qué valor le daría. La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados. Aplicación de instrumentos para evaluar los resultados obtenidos en cada año escolar. Las normas que regulan a la institución en cada área de trabajo. Instrumentos se utilizan para evaluar los resultados de la gestión. 	<p>Revisión documental / Guía de análisis de documentos</p>

Operacionalización de la categoría calidad educativa.

Subcategoría	Descriptor	Indicadores	Ítems de evaluación	Técnica / Instrumento
Gestión Estratégica	<p>“La gestión estratégica incluye un proceso estructural de direccionamiento de la organización, pero vincula un concepto más amplio, el factor humano, que también se relaciona con el liderazgo, creando los llamados Proyectos Estratégicos, que se encontrarán alineados con los objetivos corporativos. La gestión estratégica permite que se rompa la estructura tradicional de las organizaciones, para dar paso a una estructura horizontal donde se integran todas las áreas funcionales de manera participativa alrededor de los proyectos estratégicos, con procesos que tienen un principio y un fin y un sentido global” (Rubio, 2012, p.43)</p>	Conocer el impacto que genera la acreditación para los procesos formativos y el mejoramiento de la calidad educativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. La institución cuenta con un plan estratégico. 2. El plan estratégico, se adapta a los objetivos a largo plazo de la institución. 3. Las estrategias diseñadas para alcanzar el plan estratégico, son el resultado de la participación de toda la comunidad educativa. 4. El liderazgo aplicado por los responsables de cada área, es compartido y aceptado por la comunidad educativa. 5. Promoción de valores, la misión y visión institucional. 6. Valores que resaltan o identifican a la institución ante la comunidad 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos
Formación Integral	<p>Procesos y prácticas pedagógicas que buscan desarrollar y orientar las potencialidades de los niños y adolescentes, fortalecer las capacidades docentes, las tutorías y las estrategias colaborativas con las familias y la comunidad. (Metodología SACE)</p>	Identificar los elementos que contribuyen a mejorar la calidad educativa en la institución	<ol style="list-style-type: none"> 7. Procesos pedagógicos que se desarrollan están a la par de los programas oficiales y su estructura curricular se adapta a las exigencias de la comunidad educativa. 8. Prácticas pedagógicas modernas y adaptadas a las necesidades actuales 9. Fortaleciendo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos 10. Herramientas pedagógicas necesarias para impartir el contenido de sus programas. 	Revisión documental / Guía de análisis de documentos
SopORTE y recursos en el proceso pedagógico	<p>Proceso y prácticas de apoyo para la mejora de los aprendizajes y la formación integral de los niños y adolescentes. Se evalúa la gestión de la infraestructura y de los diversos recursos humanos, materiales y financieros. (Metodología SACE)</p>	Gestión y recursos de las condiciones físicas	<ol style="list-style-type: none"> 11. Tiempo para resolver problemas relacionados con el área física. 12. Ambiente de trabajo y las aulas están bajo condiciones óptimas para enseñar. 13. Los medios físicos con que cuenta la institución idóneos para impartir la enseñanza a los estudiantes. 14. Mejoramiento para futuros procesos de acreditación 	

Ficha de llenado para la evaluación del instrumento.

N.º	Categorías / Ítems de evaluación	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Categoría acreditación								
1	Alcance que ha tenido la acreditación extranjera en el Colegio.	X		X		X		
2	Procesos de acreditación en general y favorables al desarrollo y fortalecimiento de la institución educativa	X		X		X		
3	Describir los hechos, dos años después de la acreditación, Así como los beneficios traídos al Colegio.	X		X		X		
4	Medición del alcance de la acreditación.	X		X		X		
5	Principales fallas detectadas según el modelo de acreditación aplicado por SACE.	X		X		X		
6	Principales fortalezas que se aprecia en el modelo de acreditación de SACE	X		X		X		
7	Impacto que ha generado la acreditación al colegio, qué valor le daría.	X		X		X		
8	La acreditación ha proporcionado cambios significativos en los programas educativos aplicados.	X		X		X		
9	Aplicación de instrumentos para evaluar los resultados obtenidos en cada año escolar.	X		X		X		
10	Las normas que regulan a la institución en cada área de trabajo.	X		X		X		
11	Instrumentos se utilizan para evaluar los resultados de la gestión.	X		X		X		
Categoría calidad educativa								
12	La institución cuenta con un plan estratégico.	X		X		X		
13	El plan estratégico, se adapta a los objetivos a largo plazo de la institución.							
14	Las estrategias diseñadas para alcanzar el plan estratégico, son el resultado de la participación de toda la comunidad educativa.	X		X		X		
15	El liderazgo aplicado por los responsables de cada área, es compartido y aceptado por la comunidad educativa.	X		X		X		
16	Promoción de valores, la misión y visión institucional.	X		X		X		
17	Valores que resaltan o identifican a la institución ante la comunidad	X		X		X		
18	Procesos pedagógicos que se desarrollan están a la par de los programas oficiales y su estructura curricular se adapta a las exigencias de la comunidad educativa.	X		X		X		
19	Prácticas pedagógicas modernas y adaptadas a las necesidades actuales	X		X		X		
20	Fortaleciendo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos	X		X		X		
21	Herramientas pedagógicas necesarias para impartir el contenido de sus programas.	X		X		X		
22	Tiempo para resolver problemas relacionados con el área física.	X		X		X		
23	Ambiente de trabajo y las aulas están bajo condiciones óptimas para enseñar.	X		X		X		
24	Los medios físicos con que cuenta la institución idóneos para impartir la enseñanza a los estudiantes.	X		X		X		
25	Mejoramiento para futuros procesos de acreditación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Lo recomiendo para hacer alicado
Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.

Lcda. (Mg.) Kimberle Espinoza Briceño
 DNI: 002727456
 Firma:

