

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Gestión de la calidad educativa

Trabajo Académico:

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en
Investigación y Gestión Educativa

Autor:

Martina Flores Mogollón

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Gestión de la calidad educativa

Trabajo académico aprobado en forma y estilo por:

Dr. Segundo Oswaldo Alburqueque Silva (Presidente)

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Miembro)

Dr. Andy Figueroa Cárdenas (Miembro)

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



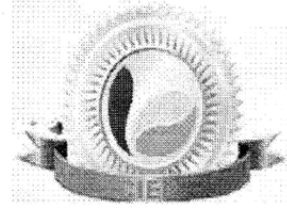
Gestión de la calidad educativa

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su contenido y forma:

Autor: Martina Flores Mogollón

Asesor: Anibal Mejía Benavides

Tumbes, 2021



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO

Plataforma virtual, a veintiseis días del mes de junio del año dos mil veintiuno, se reunieron sincrónicamente a través de google meet, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, a los coordinadores del programa: representantes de la Universidad Nacional de Tumbes el Dr. Segundo Alburquerque Silva, el Dr. Oscar La Rosa Feijoo, y un representante del Consejo Intersectorial para la Educación Peruana el Dr. Andy Figueroa Cárdenas, con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: “**Gestion de la calidad educativa**” para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa al señor(a) **MARTINA FLORES MOGOLLON**

A las once horas, y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico. Luego de la exposición del trabajo, la formulación de las preguntas y la deliberación del jurado se declaró aprobado por mayoría con el calificativo de **16**.

Por tanto, **MARTINA FLORES MOGOLLON** queda apto(a) para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título profesional de Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa.

Siendo las trece horas con treinta minutos el Presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad los integrantes del jurado.


Dr. Segundo Alburquerque Silva
Presidente del Jurado


Dr. Oscar La Rosa Feijoo
Secretario del Jurado


Dr. Andy Figueroa Cárdenas
Vocal del Jurado

INFORME TURNITIN

Gestión de la calidad educativa

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	16%	4%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	es.slideshare.net Fuente de Internet	2%
3	www.isotools.org Fuente de Internet	1%
4	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	prezi.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	docshare.tips Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Virtual - UDG Trabajo del estudiante	<1%



Docente: Dr. Anibal Mejia Benavides
CÓDIGO ORCID N°: 0000-0003-2190-2647

RECIBO DIGITAL TURNITIN



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Martina Flores Mogollón
Título del ejercicio:	Trabajo de investigación monográfico
Título de la entrega:	Gestión de la calidad educativa
Nombre del archivo:	Gesti_n_de_la_calidad_educativa.docx
Tamaño del archivo:	1.27M
Total páginas:	28
Total de palabras:	5,975
Total de caracteres:	33,068
Fecha de entrega:	19-ago.-2023 06:17p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2148073499



Docente: Dr. Anibal Mejía Benavides
CÓDIGO ORCID N°: 0000-0003-2190-2647

DEDICATORIA

Con amor a las 3 personas que están presentes en mi vida, mis hijos Juan José y Jaime Aarón que están a mi lado, y a mi esposo Jaime Rolando que me acompaña con su luz desde el Cielo

Martina

PRÓLOGO

El trabajo académico de segunda especialidad consiste en la monografía que lleva como título “Gestión de la Calidad Educativa”. La base de esta investigación es la recopilación de información en base a datos bibliográficas confiables como Redalyc, Dialnet, Scielo entre otros textos y páginas web. Este trabajo ha sido escrito como parte de los requisitos de titulación del programa de Segunda Especialidad de Universidad Nacional de Tumbes.

El proyecto se llevó a cabo después de haber recibido las clases de gestión educativa. El tema que escogí, se debió a los bajos niveles de logro que tienen los estudiantes de la institución educativa donde laboro, que es igual en otras instituciones de la localidad por la información recogida. Por eso el proceso de investigación ha sido laborioso, pero realizar un estudio exhaustivo me ha permitido responder a muchas interrogantes en cuanto a mejorar la calidad educativa de los centros escolares. Afortunadamente, las clases ofrecidas por los catedráticos y la asistencia de los docentes universitarios han sido oportunas para la ayuda con todas mis cuestiones.

Me gustaría, por tanto, dar las gracias a mis docentes por su excelente orientación y soporte durante todo el proceso de realización de mi monografía.

Así mismo, invitarlos a que disfruten de la lectura, ya que les será de mucho beneficio para conocer como puedan mejorar el servicio educativo de las instituciones educativas de la cual son parte fundamental como actores educativos que buscan lograr los aprendizajes de los estudiantes.

La autora.

ÍNDICE

Resumen	xii
Abstarct	xiii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I.....	16
1 Calidad educativa... ..	16
1.1. Calidad	16
1.2. Principios de la calidad	16
1.3. Calidad educativa	18
1.4. Principios de la calidad educativa.....	19
1.5. Enfoques de calidad educativa.....	20
1.6. Etapas de la calidad educativa	21
1.7. Factores de la calidad educativa	22
CAPÍTULO II	23
2 CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	23
2.1. Calidad de las instituciones educativas	23
2.2. Modelos de calidad en instituciones educativas - Modelos	24
CAPÍTULO III	30
3 GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA.....	30
3.1. Gestión de la calidad educativa (Gómez y Macedo, 2010).....	30
3.2. Sistema de gestión de la calidad	31
3.3. ISO 21001: Un nuevo estándar de sistema de gestión para organizaciones educativas	31
3.4. Acreditación de la calidad educativa en la educación básica	33
CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Descripción sobre el ciclo de estandarización de procesos en el modelo ISO 9000.....	25
Figura 2	Aplicación del Modelo de Malcolm Baldrige en el ámbito educativo.....	27
Figura 3	Modelo Europeo de la Gestión de la Calidad.....	28
Figura 4	Modelo iberoamericano de excelencia en la Gestión.....	29
Figura 5	Proceso de acreditación de las instituciones de Educación Básica Regular y documentos técnicos que lo orientan.....	38

RESUMEN

La presente monografía tiene el objetivo de efectuar el estudio sobre la gestión de la calidad educativa mediante la compilación de información que permita proporcionar el conocimiento acerca del servicio educativo que se viene brindando y que deben brindar en la institución donde laboran. Para ello, se ha utilizado la investigación documental que proporcione información fundamentalmente de la gestión de la calidad educativa que según Gómez y Macedo (2010) depende de las acciones y/o actitudes que brindemos en el servicio educativo que ofrecemos a los estudiantes y padres de familia. En la Ley General de Educación, en el artículo 13, señala que la calidad educativa es el nivel óptimo para formar a las personas y enfrentar el desafío del desarrollo humano, ejercer los derechos ciudadanos y aprender a lo largo de toda la vida. En esa perspectiva, las instituciones educativas asumen entre otros un sistema de gestión de calidad como herramienta para que ofrezcan el servicio educativo con los máximos estándares de calidad y así el IPEBA les proporcione la acreditación respectiva. Por ello, mediante el análisis e interpretación de la información seleccionada de diferentes fuentes; se concluye que, es de suma importancia la implementación de acciones de calidad educativa, considerando que las ofertas educativas son dinámicas y requieren de acciones inmediatas a fin de favorecer tanto a los sujetos internos como externos de las organizaciones educativas. Además, sugerir, que los directivos desarrollen jornadas de reflexión con todo el personal de la institución educativa sobre la gestión escolar, la cual debe ser de calidad a fin de satisfacer tanto a estudiantes como a padres de familia.

Palabras clave: Gestión, Calidad Educativa, Acreditación, Servicio Educativo, Gestión Escolar.

ABSTRACT

This monograph has the objective of carrying out the study on the management of educational quality by compiling information that allows providing knowledge about the educational service that is being provided and that they must provide in the institution where they work. For this, documentary research has been used to provide information fundamentally on the management of educational quality, which according to Gómez and Macedo (2010) depends on the actions and/or attitudes that we provide in the educational service that we offer to students and parents of family. In the General Law of Education, in article 13, it states that educational quality is the optimal level to train people and face the challenge of human development, exercise citizen rights and learn throughout life. In this perspective, educational institutions assume, among others, a quality management system as a tool to offer educational services with the highest quality standards and thus the IPEBA provides them with the respective accreditation. Therefore, through the analysis and interpretation of information selected from different sources; It is concluded that the implementation of educational quality actions is of the utmost importance, considering that educational offers are dynamic and require immediate actions in order to favor both internal and external subjects of educational organizations. In addition, suggest that managers develop days of reflection with all the staff of the educational institution on school management, which must be of quality in order to satisfy both students and parents.

Keywords: Management, Educational Quality, Accreditation, Educational Service, School Management.

INTRODUCCIÓN

La calidad educativa en este nuevo siglo tiene un rol fundamental en las instituciones toda vez que nos encontramos en el dinamismo de la información que compromete en realizar acciones de mejora en las instituciones educativas mediante el trabajo colaborativo entre todo el personal que conforma el centro escolar.

La calidad educativa entendida como aquella que satisface las necesidades y demandas sociales y de los usuarios del contexto educativo cumpliendo con las metas que persigue la educación (muñoz, 2003)

Actualmente, existe una gran deficiencia académica, problema en lo referente al conocimiento de como alcanzar la calidad educativa, sabiendo de las dificultades que se observan en la gestión pedagógica, infraestructura, recursos y planes de trabajo, que afectan a los estudiantes, evidenciándose un bajo rendimiento académico que muestran los resultados ECE y PISA.

Asimismo, para transitar en la calidad del servicio educativo las instituciones educativas no cuenta con planes de mejora, este documento es difícilmente elaborado por los directivos, y si existe no se corrige oportunamente de acuerdo a los resultados negativos en el rendimiento académico de los escolares en las diferentes disciplinas académicas. En otras palabras, no son identificadas las oportunidades de mejora. Por tanto, las acciones y esfuerzos que haga la plana directiva y docente por enmendar este problema solo son meras actividades que caen en el vacío por no tener objetivos y metas trazadas, tampoco la organización que apunte a tratar de resolver los puntos críticos que presentan los estudiantes en sus aprendizajes.

Los niveles de logro en los estudiantes de esta institución son bajos, y es necesario elaborar planes que posibilite mejorar los aprendizajes; en ese sentido, los planes de mejora son herramientas de suma importancia para revertir esta situación, y más aún, si se detectan a tiempo, sería una oportunidad de mejora.

Por ello es fundamental que la gestión escolar alcance niveles de calidad con el propósito de que se cumpla con los estándares de calidad de la Educación Básica Regular exigidos por el IPEBA.

De esta manera, el objetivo general para este trabajo de investigación es efectuar el estudio sobre la gestión de la calidad educativa mediante la compilación de información que permita proporcionar el conocimiento acerca del servicio educativo de calidad que deben brindar en la institución educativa donde laboran.

Los objetivos específicos son recoger información sobre la calidad educativa para describirla y analizarla a fin de actualizar el conocimiento en lo referido a este tema. Dar a conocer los modelos de calidad para que las instituciones educativas se sensibilicen y las tomen en cuenta. Brindar información de los sistemas de gestión de la calidad y la acreditación de las instituciones educativas de la Educación Básica, para que las autoridades educativas se empoderen y puedan ponerlas en práctica.

Cabe precisar que, es de suma importancia la información que se entrega en este documento, pues permitirá que las autoridades educativas en los distintos niveles y desde el cargo que asumen, propicien el desarrollo de la calidad educativa que favorece finalmente a los estudiantes.

II. OBJETIVOS

1.1 Objetivo general

Analizar y describir las bases teóricas de la variable Gestión de la calidad educativa.

1.2 Objetivos específicos

Analizar la teoría de la calidad educativa, principios, enfoques, etapas y factores que intervienen en la variable calidad educativa.

Describir calidad del servicio en las instituciones educativas, y sus modelos según autores.

Explicar la teoría de la gestión de la calidad educativa, sistema e ISOS, y las etapas de la acreditación educativa a nivel IPEBA

CAPÍTULO I

CALIDAD EDUCATIVA

1.1. Calidad

La Real Academia Española (2018) establece que calidad es la cualidad o conjunto de cualidades intrínsecas a algo, que permiten evaluar su valía. Esta definición abarca dos aspectos esenciales en su análisis. En primer lugar, se hace referencia a características o atributos, y en segundo término, a su aptitud para valorar el "algo" a través de ella.

Asimismo, Duque (2005) la **calidad** se define como la traducción de las futuras necesidades de los usuarios en atributos mensurables; de esta manera, un producto puede ser concebido y producido para brindar satisfacción a un costo que el cliente esté dispuesto a pagar; la calidad puede ser interpretada únicamente en relación con el agente. Por otro lado, Drucker (1990) sostiene que la calidad se refleja en lo que el cliente obtiene del servicio y por lo que está dispuesto a desembolsar.

1.2. Principios de la calidad. La Norma ISO 9001 del 2001 basa la calidad en 8 principios (Excelencia, n.d.). Se detallan a continuación dichos principios:

Enfoque al cliente. El cliente es el personaje vital para toda organización, por tanto, se debe comprender sus necesidades en un momento dado; así como las que tengan a futuro. De esta manera, no se trata de contentar al cliente y de cumplir con lo que quiere, sino de realizar el esfuerzo para llenar y superar sus expectativas. Es decir, brindar una atención que implique que el cliente encuentre mucho más de lo que desea, pues en algún momento se convertirá en una necesidad futura.

Liderazgo. Este principio permite que la persona que dirige la organización de cualquier institución educativa influya sobre todo su personal, mediante la comunicación asertiva, involucrándose, demostrando las habilidades en la solución de problemas. En ese

sentido, le corresponde a la alta dirección del centro educativo ejercer el liderazgo e identificar a los líderes de otras áreas en el interior de la organización a fin de delegar las responsabilidades que les corresponden y que el personal perciba y siga su ejemplo.

Participación de las personas. Los empleados dentro de la entidad deben participar activamente en los logros y la resolución de dificultades. Para lograr esto, es esencial llevar a cabo una fase de concienciación y formación. Esto, a su vez, facilitará el compromiso y la disposición para aplicar habilidades y destrezas con el fin de cumplir los propósitos y objetivos establecidos por la institución. Por lo tanto, en las actividades relacionadas con la gestión de la calidad, se hace necesario contar con la participación tanto de los líderes como de todo el personal.

Estrategias y procedimientos. Llevar a cabo la consecución de objetivos de manera eficiente y eficaz, implica una adecuada ejecución de actividades y recursos necesarios, todo ello gestionados como un proceso. Cabe precisar que, todo proceso requiere: entrada, uso de materiales, recursos, y aplicar adecuadamente un método que permita generar una salida, que viene hacer el servicio o producto que se ofrece a la comunidad.

Enfoque de sistema de gestión. La perspectiva de la gestión sistémica tiene el propósito de mejorar la eficiencia y efectividad de la institución educativa, es esencial reconocer, comprender y administrar los procesos interconectados del sistema establecido para alcanzar objetivos particulares.

Mejoría continua. Búsqueda de excelencia. Tiene el propósito de incrementar la satisfacción del cliente, la organización, se esfuerza constantemente por perfeccionar su rendimiento. Conforme a la norma NTP-ISO 9000:2001, esto se refiere a una acción repetitiva destinada a fortalecer la aptitud para satisfacer los requerimientos",

donde dichos requerimientos son: las necesidades o expectativas definidas, por lo general, tácitas u obligatorias (García, et al., 2003).

Enfoque basado en la toma de decisiones. Es un principio importante en el crecimiento de la organización, ya que las decisiones que tomarán se basarán en un análisis lógico e intuitivo de datos o información. Es de entender que, si se toma decisiones de forma intuitiva, difícilmente contribuye al crecimiento organizacional.

Relaciones mutuamente beneficiosas. Para aumentar la capacidad del cliente como de la organización y crear valor, es fundamental que la organización satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes. Por lo tanto, se verá reforzada por la relación con sus proveedores, que también se benefician. Ello ayudará a asegurar un lugar privilegiado para todos en el mercado.

- 1.3. Calidad educativa.** El término calidad educativa es originado en 1983, como resultado del informe denominado “A Nation at Risk” que quiere decir “una nación en peligro”, donde se considera que la educación en los Estados Unidos, se encuentra en peligro y que se deben tomar medidas para producir cambios (Quintana, 2018):

Para Avendaño et al. (2016) la **calidad educativa** se observa en las acciones que realiza el sujeto en su entorno y como asumen los desafíos que la comunidad impone, donde existe una asociación entre lo económico y lo social para alcanzar un desarrollo sostenible. Por lo que el desarrollo de su proceso cognitivo, su formación política y ciudadana, el diálogo y discusión colectiva son fundamentales como medios para formarse integralmente y así contribuir en sus comunidades.

Asimismo, Rodríguez (2011) manifiesta que la **calidad educativa** debe problematizarse su concepto, analizar críticamente los supuestos en que se sustenta y los procedimientos para darle validez y proponer significaciones alternas. Por ello, debe ser concebida desde una perspectiva del proceso

histórico cultural y la pedagogía crítica en el sentido que brindan las herramientas conceptuales y filosóficas para ejecutar tan fundamental tarea.

La Ley General de Educación (LGE) en su artículo 13 señala que la excelencia en la educación se refiere al "nivel máximo de preparación que las personas deberían lograr para abordar los desafíos del progreso humano, ejercer sus derechos como ciudadanos y continuar aprendiendo a lo largo de su vida. Significa preparar individuos para enfrentar los desafíos planteados implica brindarles una educación integral que abarque todas las áreas del conocimiento, incluyendo las ciencias, las humanidades, la tecnología, la cultura, el arte y la educación física.

1.4. Principios de la calidad educativa. Dentro de la Gestión de la Calidad en instituciones educativas, la Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia expone cuatro principios fundamentales:

La satisfacción del estudiante por el servicio que está recibiendo, esto quiere decir que se creará un valor que motivará a los estudiantes y que se sientan con satisfacción por el producto recibido. La medición de la satisfacción ayudará a las instituciones educativas a elevar el valor para fortalecer sus procesos de formación en los estudiantes.

Orientación hacia el valor social al abordar las necesidades de los alumnos, lo cual implica asegurar un desarrollo continuo cuando la sociedad en general reconoce dicho producto con un valor extra fundamentado principalmente en la ética, la seguridad y la preservación del medio ambiente. La agilidad como principio de crecimiento sostenido, en un contexto educativo muy cambiante.

La autoevaluación, que significa la capacidad del centro educativo para autoevaluarse de manera crítica, revisando sus procesos y principalmente el rendimiento académico de los estudiantes, lo que llevará a elaborar acciones correctivas.

1.5. Enfoques de calidad educativa. Para Melo et al. (2015), los enfoques de la calidad educativa son:

Enfoque cuantitativo. Cuando el proceso del docente educativo culmina en un producto. Esto se produce, realizando un diagnóstico de la realidad problemática, para luego, aplicar una propuesta que permita dar solución o un tratamiento a la situación encontrada. Finalmente, se miden los cambios logrados, para comprobar la eficiencia de acuerdo a los procedimientos empleados.

Enfoque cualitativo. Se refiere a la comprensión de los fenómenos o hechos y lo que significa para los sujetos participantes del proceso educativo. En ese sentido se pretende comprender la conducta de la persona desde la perspectiva del sujeto. Para los esquemas de interpretación, esta emerge del sujeto y no de los investigadores. Su carácter es holístico, porque abarca integralmente al fenómeno y le proporciona importancia al contexto inmediato.

Enfoque referido a la eficacia. Entendido como la consecución de los objetivos y metas de un programa o servicio educativo. Ubicando lo dentro del aula, significa que se consigue la calidad, si el estudiante llega a aprender lo que tenía que aprender.

Enfoque en términos de relevancia. Es comprendido en que el programa educativo de calidad ofrece los contenidos y/o temas que proporcionen sentido y/o significancia siendo muy útil para la vida cotidiana de lo que se aprende, necesario para la formación integral del sujeto y en el futuro como profesionales que aporten e integren eficazmente a la sociedad.

Enfoque referido a los procesos y recursos. El plan educativo debe contar con los recursos necesarios y su empleo eficiente. Así un buen laboratorio, biblioteca, programas de capacitación al docente, administrativo y de servicio; así como la apropiación de técnicas de enseñanza, elementos clave para el logro de la calidad.

Enfoque de sistemas de gestión de la calidad. Significa implementar un sistema óptimo de calidad, comprendiendo las siguientes etapas: Establecer las necesidades y expectativas de los clientes; y determinar las políticas y objetivos de la calidad de la institución educativa

Enfoque crítico. El enfoque crítico busca cuestionar el control de otros, promoviendo una conciencia crítica sobre uno mismo y la sociedad circundante. Teóricos de esta perspectiva destacan la desigualdad en la educación, donde ciertos grupos tienen mayor acceso a contenidos relevantes. La calidad educativa se vincula con el cambio social, un plan de estudios analítico sobre poder y conocimiento, y la participación activa de estudiantes en su aprendizaje.

1.6. Etapas de la calidad educativa. (Melo Calderon et al., 2015) señala que para que permanezca el mejoramiento se tiene que seguir los siguientes procesos o etapas:

Concientización. Que pretende brindar la sensibilización y/o capacitación a los docentes y directivos para que lleven a cabo la autoevaluación de la institución educativa.

Planeación. Comprende estructuras de calidad que se deben seguir, realizando visitas de verificación de los planes de acción y los procesos.

Propuestas. Implica la elaboración de planes de mejora, inicios de mejora, como también dar respuesta a lo planteado por la institución.

Formación de equipos. Al formar los equipos se tiene que dar las responsabilidades a cada miembro con la finalidad de que busquen y logren la calidad.

Iniciativas de mejoras. Es la verificación de haber logrado las metas, reevaluar y continuar con la certificación y acreditación.

1.7. Factores de la calidad educativa. Vienen hacer factores internos y externos de las escuelas que son determinantes en la definición de la calidad educativa. Según Braslasvky (2006) citado por (Avendaño et al., 2016) los factores de la calidad educativa en el orden interno son:

- El foco de pertinencia personal y social.
- La autoestima de los involucrados su convicción y estima.
- Los docentes con fortaleza ética y profesional.
- Los directores y su capacidad en la conducción de la I.E.
- El trabajo en equipo en los sistemas educativos y la escuela.
- Las alianzas entre los centros educativos y los otros actores educativos.
- El currículo en todos sus niveles.
- La calidad de las didácticas y su pluralidad.

Para los factores externos tenemos:

- La disponibilidad, calidad y cantidad de los recursos
- Los materiales mínimos.
- Los estímulos económicos y culturales.

Por otro lado, Gaviria y Barrientos (2001) expresa otro tipo de factores que de alguna manera afecta la calidad educativa, como son:

De naturaleza interna:

- Las características que presentan las familias de los sujetos que se encuentran formación.

De naturaleza externa:

- El gasto público.

De naturaleza interna como externa:

- La relación tanto en términos cualitativos como cuantitativos del docente por estudiante.

CAPÍTULO II

CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

2.1. Calidad de las instituciones educativas. Dentro de la comprensión del término calidad debe visualizarse y definirse desde un enfoque integral y global quedando susceptibles de ser medidos todos y cada uno de los elementos, además de encontrarse bajo el análisis de criterios definidos de calidad.

Desde una perspectiva compleja, la calidad se erige como una valiosa ocasión para que la organización pueda reinventarse de manera continua, comprendiendo la estructura orgánica y apreciando la interconexión que define su esencia" (Sanabria, et al., 2014).

El compromiso con la mejora de la calidad debe emanar desde la alta dirección, abrazando una filosofía en la cual todos los miembros de la entidad reconozcan que transformar la cultura empresarial, al otorgar al personal condiciones de trabajo dignas y retribución adecuada, conduce a la posibilidad de alcanzar la excelencia (Aldana, 2019).

Así definimos la calidad desde una concepción holística y sistémica en la cual existe una interrelación entre sus componentes con dinamismo y contribuyendo al efecto global de un modo integrado. Por ello, los centros educativos tienen el objetivo de brindar la mejora existencial, relacional y académica partiendo desde la reflexión y la elaboración de la cultura (Cano, 2013).

Desde esta perspectiva, se hace imperativo reevaluar y tomar medidas inmediatas con reformas a nivel mundial. Esto implica una educación que encare la economía que se centra primordialmente en el valor del conocimiento como servicio, su acumulación, aplicación y transferencia, elementos fundamentales para el avance tanto de las personas como de las diversas entidades sociales en conjunto. En la actualidad, si la educación se

involucra y se dedica a las generaciones venideras, jugará un papel crucial en la dirección futura de la humanidad.

Los estudios realizados acerca de la implementación de los sistemas de calidad educativa, en su gran mayoría se refieren a eficiencia y eficacia de la administración; mas no, con los resultados de la educación

- 2.2. **Modelos de calidad en instituciones educativas.** El término de calidad se extiende a los establecimientos educativos de la educación en los diferentes niveles de la Educación Básica Regular (EBR), lo cual implica llevar a cabo un análisis detenido centrado en las características esenciales que definen las políticas académicas actuales en el contexto del sistema educativo de la educación básica, tanto a nivel general como institucional.

Para lograrlo, resulta esencial emplear los modelos de calidad, ya que son herramientas que orientan a las instituciones hacia una mejora constante, con el propósito de evaluar la calidad de los procedimientos y logros de una entidad.

A continuación, se describirá y explicará brevemente los diferentes modelos de calidad, de acuerdo a (Aldana de la Vega, 2019):

1. **Modelo de las Normas de Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000).** El Enfoque ISO 9000 de Normas de Organización Internacional para la Estandarización. Esta entidad fue fundada en 1947 y más tarde se expandió por toda Europa; actualmente está en proceso de expansión en Norteamérica y otros países occidentales, donde se requiere su aplicación en las transacciones empresariales internacionales.

La administración de la calidad se define como la coordinación de actividades para guiar y supervisar aspectos de calidad en una organización. Incluye tareas como la planificación de calidad, la definición de metas de calidad, la formulación de políticas de calidad, el control de calidad y la mejora de calidad. Su principal objetivo radica en conectar la gestión moderna de la calidad con los procesos y operaciones de la organización,

fomentando una mejora constante y la consecución de la satisfacción del cliente.

En la certificación de calidad según las normas ISO 9000, se enfoca en mejorar las áreas específicas en lugar de abarcar toda la organización, ya que no implica una gestión total. Este procedimiento opera actualmente en base a ocho criterios fundamentales que reflejan las mejores prácticas de gestión, y se lleva a cabo mediante una entidad externa a la institución que busca la certificación (Agencia Española de Normalización y Certificación, 2000).

El sistema de gestión de calidad basado en procesos que se describe en la familia de estándares ISO 9000. Este esquema demuestra cómo las partes involucradas desempeñan un rol significativo al proporcionar insumos a la organización, como se describe en la siguiente figura.

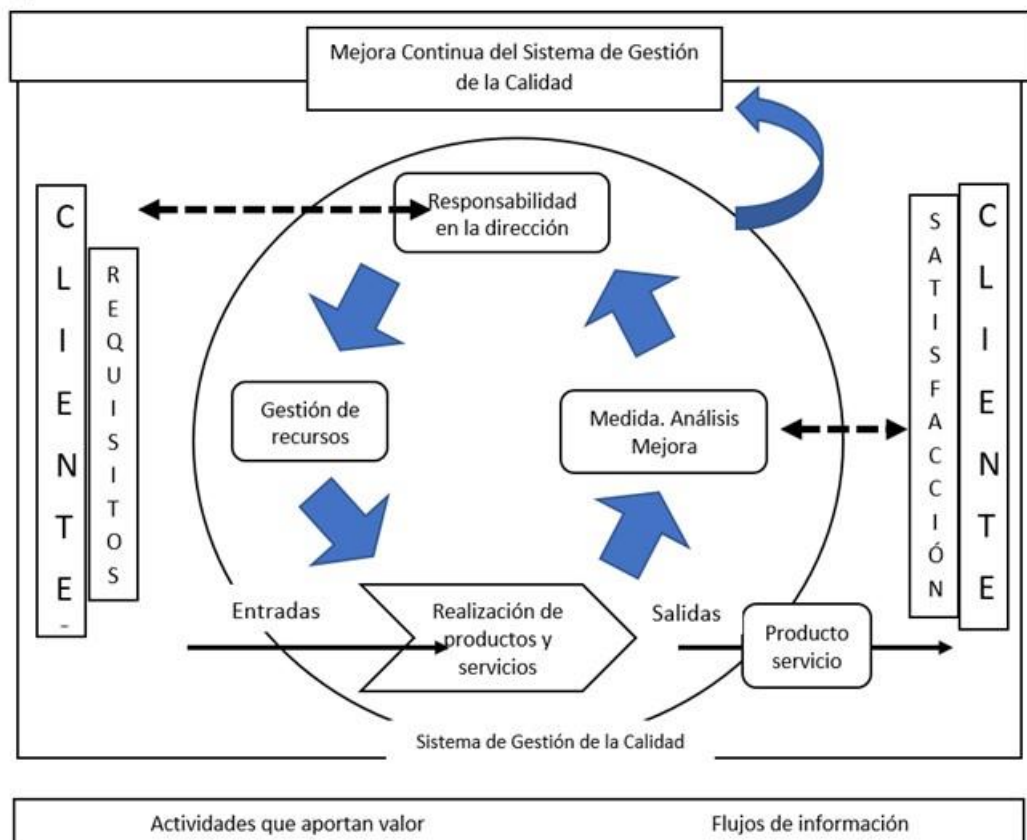


Figura 1: Descripción sobre el ciclo de estandarización de procesos en el modelo ISO 9000

Nota. El gráfico representa el modelo del enfoque a procesos usado por la Norma ISO 9000.

- 2. Modelo del Premio Deming Japón.** Este un premio que se originó en el año 1951, pero solo para empresas japonesas, ya por el año 1984 se amplió a todo el mundo. El nombre de este premio se debe al Dr. William Edwards Deming, a quien se le brinda el reconocimiento por su obra en bien de la transmisión del control de la calidad.

Este modelo se distingue por su empleo de técnicas estadísticas para el control de la calidad. El ciclo de evaluación, conocido como PHCA (planificar, hacer, comprobar y actuar), constituye un proceso que incluye fases de planificación, revisión sistémica y evaluación. En esencia, se están evaluando cada una de las actividades, métodos, prácticas, sistemas y funciones de la organización, sometiendo a un análisis minucioso diez áreas de gestión.

El procedimiento de este enfoque sistémico se inicia con la identificación del problema que será evaluado, junto con sus características, para establecer un plan de mejora. Basándose en esta planificación, se lleva a cabo la implementación del plan, que involucra el cambio deseado a través de la recopilación de datos, análisis y verificación de los resultados obtenidos. Posteriormente, se verifica si el cambio ha logrado producir las mejoras esperadas, y en caso contrario, se inicia el ciclo nuevamente para realizar las modificaciones necesarias en función de lo previamente estimado.

- 3. Modelo Malcolm Baldrige.** El Modelo Malcolm Baldrige, es el equivalente al Premio Deming japonés. Fue establecido en 1987 debido a la disminución de la competitividad y productividad de la economía estadounidense. Entre sus metas, se encuentra elevar los niveles de calidad y competitividad en la economía de Estados Unidos, así como aumentar las expectativas y estándares de calidad. Este modelo también cumple la función de herramienta para la planificación, capacitación y evaluación (Centro de Información sobre Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de Galicia, 2000b).

En la ilustración, se observa que el premio se enfoca en involucrar a todos los miembros de la organización, tanto en la producción como en la

distribución de productos y servicios. Asimismo, es importante destacar que este premio tiene como principal objetivo lograr el éxito de la entidad, por lo cual otorga un alto valor a la "satisfacción del cliente" como factor crucial en la mejora de la gestión orientada a la calidad.

La dirección del establecimiento educativo debe desempeñar un papel de liderazgo, impulsando la gestión y ejecución de este proceso de evaluación de calidad. Esto se realiza con el propósito de alcanzar el objetivo de lograr altos niveles de rendimiento académico y garantizar la satisfacción de los estudiantes durante su paso por la institución. La evaluación considera diversos aspectos del sistema, como los procesos educativos y administrativos, así como la gestión de los recursos.

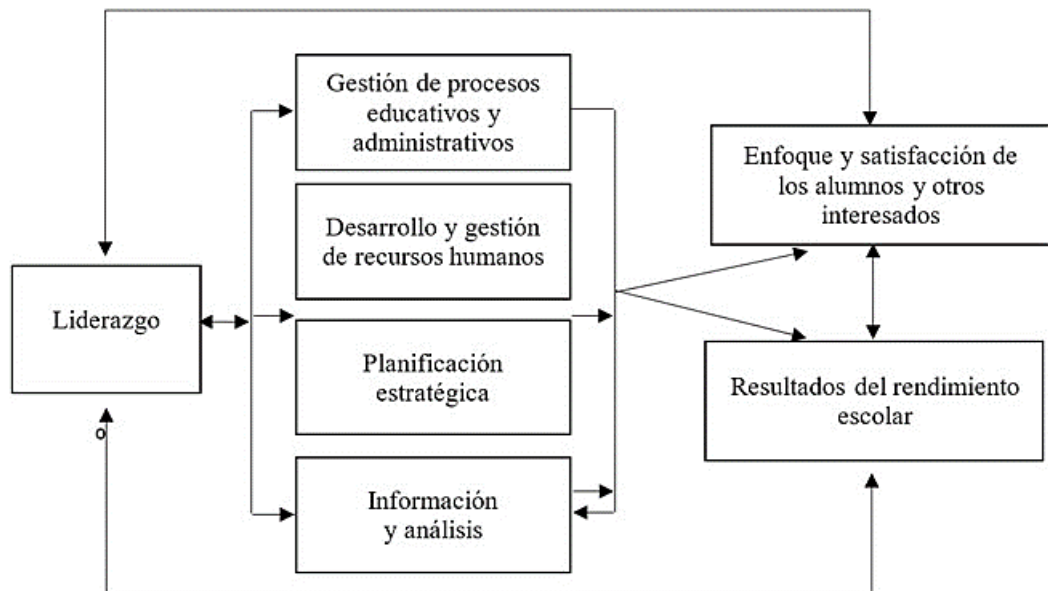


Figura 2: Aplicación del Modelo de Malcolm Baldrige en el ámbito educativo.

Nota: El gráfico representa el Modelo Malcolm Baldrige.

Fuente: Cantú Delgado, H. (1997). Desarrollo de una cultura de calidad. pag. 273, McGraw Hill, 1997.

4. Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad - EFQM.

Según, Avendaño, et al., 2016, señala que este enfoque fue creado en 1991, European Foundation for Quality Management - EFQM, su objetivo principal es proporcionar una herramienta altamente pragmática para asistir tanto a organizaciones europeas como extranjeras en la implementación de un sistema total de gestión de calidad.

El propósito central de estos premios reside en fomentar un mayor compromiso tanto de las empresas como de la sociedad en la creciente relevancia de la calidad para el nivel de vida y la competitividad en Europa. Se reconoce a las empresas que demuestran una atención especial hacia la calidad.

Este modelo ofrece una estructura sistémica para la gestión de calidad, permitiendo que la organización se autoevalúe y, de esta manera, facilite la planificación, seguimiento de programas logrados, establecimiento de estrategias, y corrección de errores y deficiencias.

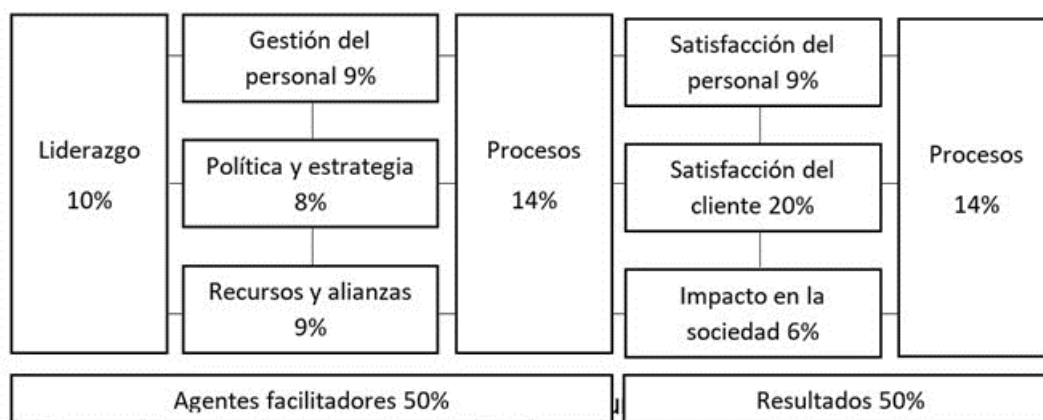


Figura 3: Modelo Europeo de la Gestión de la Calidad.

Nota. Este gráfico representa el Modelo europeo de la Gestión de la Calidad

Fuente: Avendaño, et al., 2016.

La figura 3, este modelo presenta 9 criterios, 5 agrupados con el nombre de agentes facilitadores y 4 calificados como resultados. En los primeros aparecen las personas, políticas y estrategias, recursos y alianzas que están siendo alimentados del liderazgo y son utilizados en procesos. En la segunda parte los resultados contienen la satisfacción del personal, del cliente y de la

sociedad. Asimismo, y, se fortalece la labor de los agentes facilitadores mediante un proceso de innovación y aprendizaje, lo que da lugar a la mejora de los resultados.

5. Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (Fundibeq). Este modelo (Fundibeq. 1999) comprende 09 criterios: “05 procesos clave o facilitadores y 04 criterios de resultados”, como se observa en la siguiente figura:

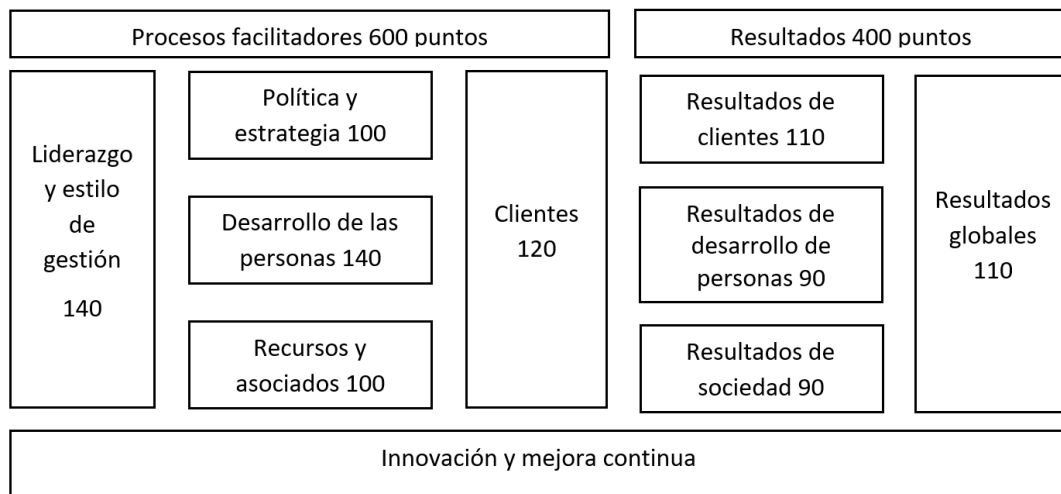


Figura 4: Modelo iberoamericano de excelencia en la Gestión.

Nota. El gráfico representa Modelo Iberoamericano de Excelencia (Rico 2010)

Los primeros abarcan todas las acciones y métodos empleados por una organización, mientras que los últimos se refieren a los logros obtenidos como resultado de la gestión llevada a cabo. Esto implica la aplicación de criterios establecidos mediante un proceso de autoevaluación, guiado por los principios de enfoque, desarrollo, evaluación, resultados y alcance.

CAPÍTULO III

GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

3.1. Gestión de la calidad educativa. Para Gómez y Macedo (2010) para lograr la calidad educativa, es importante que el educando se encuentre a la altura de su época, para actuar de acorde al contexto y a la globalización, de esta forma podrá tomar decisiones y solucionar sus problemas de su quehacer diario o contexto laboral. Así, sus argumentos y actuaciones serán de acuerdo con los propósitos, características, y necesidades del país.

Desde esta perspectiva, los estudiantes de diversos niveles y modalidades, incluyendo el nivel superior, prosperarán con satisfacción en su comunidad y se adaptarán a ella de manera coherente, experimentando un sentimiento de orgullo por su identidad nacional. Asimismo, se espera que cada estudiante contribuya con las realizaciones humanas previas para que, en conjunto, constituyan un resumen del mundo actual dentro del contexto de su tiempo.

Los educandos deben estar preparados para el trabajo, y la institución educativa debe conectarse con su entorno, poniéndose al servicio de la comunidad. En este sentido, los docentes tienen la responsabilidad de actuar como guías y facilitadores del aprendizaje, con el propósito de formar a los educandos de manera completa y continua. Es importante destacar que una gestión efectiva de la calidad educativa depende en gran medida de las acciones y actitudes que brindamos en el servicio educativo ofrecido a estudiantes y padres.

La gestión de la calidad educativa se logra al llevar a cabo un proceso formativo e integral, que busca mejorar a la persona en diversos aspectos en lugar de degradarla o manipularla. En otras palabras, se trata de formar individuos con el objetivo de lograr una cohesión en la vida, lo cual requiere asignar un significado y equilibrar las mejoras que realizan todos los docentes. Esta formación considera la individualidad y la diversidad, adaptándose a las particularidades de cada estudiante.

3.2. Sistema de gestión de la calidad. Considera que un centro educativo debe conservar niveles de calidad y satisfacción en sus servicios para sus clientes, como estudiantes y padres de familia, es esencial contar con un Sistema de Control de Calidad, también conocido como SGC. Este sistema se presenta como una herramienta valiosa para las organizaciones que aspiran a que sus productos y servicios cumplan con los más altos estándares de calidad.

En la actualidad, los Sistemas de Control de Calidad se basan en las normas de la serie ISO (Organización Internacional de Normalización). La ISO 9000 abarca tres partes:

ISO 9000 "Sistemas de gestión de calidad. Principios y terminología": proporciona los fundamentos de los SGC, junto con términos y definiciones.

ISO 9001 "Sistemas de gestión de calidad. Requisitos": establece los requisitos fundamentales que debe cumplir un Sistema de Control de Calidad.

ISO 9004 "Gestión para el éxito sostenible de una organización. Enfoque de gestión de calidad": ofrece directrices para mejorar el desempeño organizativo y asegurar un éxito continuo.

Entre estas normas, el estándar ISO 9001:2015 es el único que debe ser aplicado durante la fase de implementación de los Sistemas de Control de Calidad y el que permite obtener la certificación. En la actualidad, esta norma está en proceso de revisión y se ha publicado un borrador que incluye los cambios más recientes para la nueva ISO 9001:2015.

3.3. ISO 21001: Un nuevo estándar de sistema de gestión para organizaciones educativas. La Plataforma Tecnológica para la Excelencia en la Gestión (Plataforma Tecnológica para la Excelencia en la Gestión, s.f.) indica que la educación desempeña un papel crucial en el desarrollo de las sociedades, por lo que es esencial prestar atención a la calidad de los proveedores educativos. En este contexto, la norma ISO 21001 destaca, siempre puede asegurar que los

resultados, puede motivar el aprendizaje en muchos centros educativos y garantizar cierto nivel de calidad para los estudiantes.

La norma ISO 21001, titulada "Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas: Requisitos con orientación para su uso", presenta un enfoque parcialmente alineado con la norma ISO 9001:2015. Esta norma brinda una herramienta de gestión común para organizaciones educativas, con el objetivo de mejorar sus procesos y satisfacer las necesidades y expectativas de quienes utilizan sus servicios.

Además, posibilita la alineación de políticas y principios para fomentar una cultura educativa a nivel internacional. En la actualidad, existen numerosas normas de gestión para organizaciones educativas, pero el sistema ISO 21001 se distingue como un modelo único y global. Fue desarrollado por el Comité Técnico 288, compuesto por 140 especialistas provenientes de más de 40 países, quienes contribuyeron con sus principios y conocimientos.; tales como:

La alineación política y de actividades de las organizaciones.

La educación inclusiva, con responsabilidad social e igualdad.

La enseñanza con eficacia, personalizada y sobre todo de calidad.

Compromiso con la cultura educativa de cada país y la gestión de calidad.

Orienta la innovación.

Tecnología acorde con los avances y tendencias mundiales que posibilitan el éxito para el aprendizaje y la investigación.

Enfoque en el desarrollo de competencias y capacidades para el éxito escolar, en diferentes niveles. Este aspecto presenta un enfoque holístico que fomenta una meta sistémica e integrada en la excelencia de la educación de los estudiantes. Facilita la búsqueda constante de mejoras, la alineación de prácticas y modelos de calidad ya existentes, la participación de todas las partes interesadas en la esfera

educativa y la capacidad de adaptación a las necesidades organizativas, entre otros beneficios.

Ofrece diversas ventajas, tales como la adquisición de habilidades como expertos en la implementación de la norma ISO 21001, lo que implica la adopción de capacidades y aptitudes excepcionales. A través de estas habilidades, los participantes son capaces de desarrollar y administrar sistemas de calidad educativa, supervisar proyectos con elevados estándares en organizaciones y aplicar métodos en línea con los principios de mejora continua en la educación.

3.4. Acreditación de la calidad educativa en la educación básica – IPEBA (2014) en lo que corresponde a la acreditación de las II.EE. de la Educación Básica, se considera lo siguiente:

Propósitos y proceso de acreditación. El Estado peruano asume el compromiso de garantizar el acceso a una educación de calidad, con el objetivo de proporcionar igualdad de oportunidades y resultados educativos de excelencia para todos los ciudadanos peruanos, cerrando las brechas de desigualdad educativa existentes.

Basado en este propósito la acreditación se ha establecido como una herramienta esencial para contribuir a la realización de este compromiso. Por lo tanto, se han establecido los objetivos que guiarán el proceso de acreditación de la calidad de la gestión educativa en las instituciones educativas del país. Estos son los siguientes:

Orientar a las instituciones educativas para que administren sus procesos y recursos de manera que tomen decisiones oportunas y adecuadas, con el fin de mejorar continuamente el proceso de enseñanza-aprendizaje y lograr la formación integral de todos los estudiantes a su cargo.

Proporcionar a las entidades estatales y a la sociedad civil información que les permita tomar decisiones orientadas a satisfacer las

necesidades de las organizaciones educativas, con el propósito de brindar el apoyo necesario para alcanzar los estándares de calidad educativa deseados.

La acreditación se interpreta como un reconocimiento público y temporal otorgado a una institución educativa que cumple con ciertos estándares de calidad educativa. Sin embargo, es importante comprender la acreditación como un proceso continuo de mejora que consta de tres fases:

La autoevaluación. Este proceso implica que la institución educativa se evalúa a sí misma para analizar los factores que contribuyen o dificultan la mejora constante en la enseñanza y el aprendizaje. Este proceso de evaluación está enfocado en mejorar la calidad y es llevado a cabo por las propias instituciones educativas o programas, con la participación de sus miembros, como estudiantes, profesores, personal administrativo, autoridades, padres y otros involucrados (Congreso de la República del Perú, 2006).

La autoevaluación involucra la utilización de la matriz de evaluación sugerida, que ayuda a identificar los puntos fuertes y áreas de mejora en la administración de la institución educativa. Esto permite tomar decisiones para el mejoramiento. De acuerdo a expertos internacionales, esta fase de implementación puede durar entre 6 y 12 meses, pero su duración es menor si se convierte en una práctica habitual en la institución. La culminación de este proceso se logra al presentar un plan de mejora, el cual consiste en la planificación de acciones generadas a partir del análisis de las dificultades o deficiencias identificadas en el diagnóstico. El proceso de autoevaluación se completa finalmente con un informe que se utiliza en la evaluación externa.

La evaluación externa. La fase siguiente, conocida como evaluación externa, implica que una entidad evaluadora autorizada por el IPEBA y presente en el Registro de entidades evaluadoras con fines de acreditación lleva a cabo una revisión independiente. Esta evaluación se basa en el informe de autoevaluación de la institución educativa, la matriz de evaluación de la calidad de la gestión educativa y los datos recopilados durante el proceso de evaluación.

La institución educativa tiene la responsabilidad de solicitar esta evaluación externa, que proporciona aportes objetivos, ofrece sugerencias y retroalimentación sobre fortalezas y desafíos a abordar para mejorar continuamente el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de destacar buenas prácticas. La evaluación externa, además de señalar las necesidades de la institución educativa, evalúa el grado de avance en función de los estándares establecidos y brinda recomendaciones al Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA).

La acreditación, fase que en sí misma, es otorgada con base en el informe emitido por el ente evaluadora y tiene un período de validez temporal. La duración de esta validez puede variar según la proximidad de la institución educativa a llevar a cabo una gestión que fomente la mejora constante en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La acreditación tiene una duración máxima de cinco años. Tras ese período, el centro educativo puede solicitar la renovación de la acreditación, lo cual implica llevar a cabo nuevamente un proceso de autoevaluación y evaluación externa, en línea con el enfoque de mejora continua como un proceso dinámico. Etapas del proceso de acreditación:

Etapas	Objetivo	Herramientas	Entidad responsable	Resultado
Autoevaluación	Identificar el nivel de calidad de la gestión de la I.E. Elaborar planes de mejora Implementar planes de mejora	Matriz de evaluación: Factores, estándares, Indicadores, Guía de autoevaluación	Institución educativa	Informe de autoevaluación Informe de implementación del Plan de mejora
Evaluación Externa	Aportar una mirada objetiva Retroinformar a la I.E. Emitir un informe que valore el nivel calidad de la gestión educativa	Matriz de evaluación: Factores, estándares, indicadores Guía de evaluación externa Informe de autoevaluación	Entidad evaluadora externa autorizada	Informe de entidad Evaluadora externa
Acreditación	Otorgar reconocimiento de la calidad de la gestión de la IE	Informe de entidad evaluadora externa	IPEBA	Reconocimiento público y temporal de la calidad de la gestión educativa de la institución, si fuera el caso

Instrumento para la evaluación del IPEBA. La valoración de la excelencia en las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular se basa en un modelo organizado en categorías de elementos, normas y señales. Un "factor" se refiere a la variable o conjunto de variables vinculadas a la administración académica de la institución, que influye en la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para identificar estos "factores", se llevó a cabo la recolección de opiniones sobre la calidad educativa por parte de diversos participantes a nivel nacional (estudiantes, profesores, directores y familias de Instituciones Educativas tanto públicas como privadas). Además, se examinaron estudios relacionados con elementos vinculados al logro académico, investigaciones sobre la eficacia escolar, enfoques de evaluación de la educación primaria, y ejemplos exitosos de mejoramiento educativo en el país.

Un "estándar" denota un modelo que define las expectativas acerca de la gestión educativa que se busca, mientras que los "indicadores" son acciones visibles y medibles que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los estándares establecidos. Estos tres elementos están interconectados: los estándares se desarrollan en base a los factores, y los indicadores se crean en función de los estándares.

En el siguiente cuadro se aprecian los factores y cantidad de estándares e indicadores que considera la matriz:

Factores	Estándares	Indicadores
Dirección institucional	3	9
Soporte al desempeño docente	3	15
Trabajo conjunto con las familias y la Comunidad	2	5
Uso de la información	2	6
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	2	8
Total	12	43

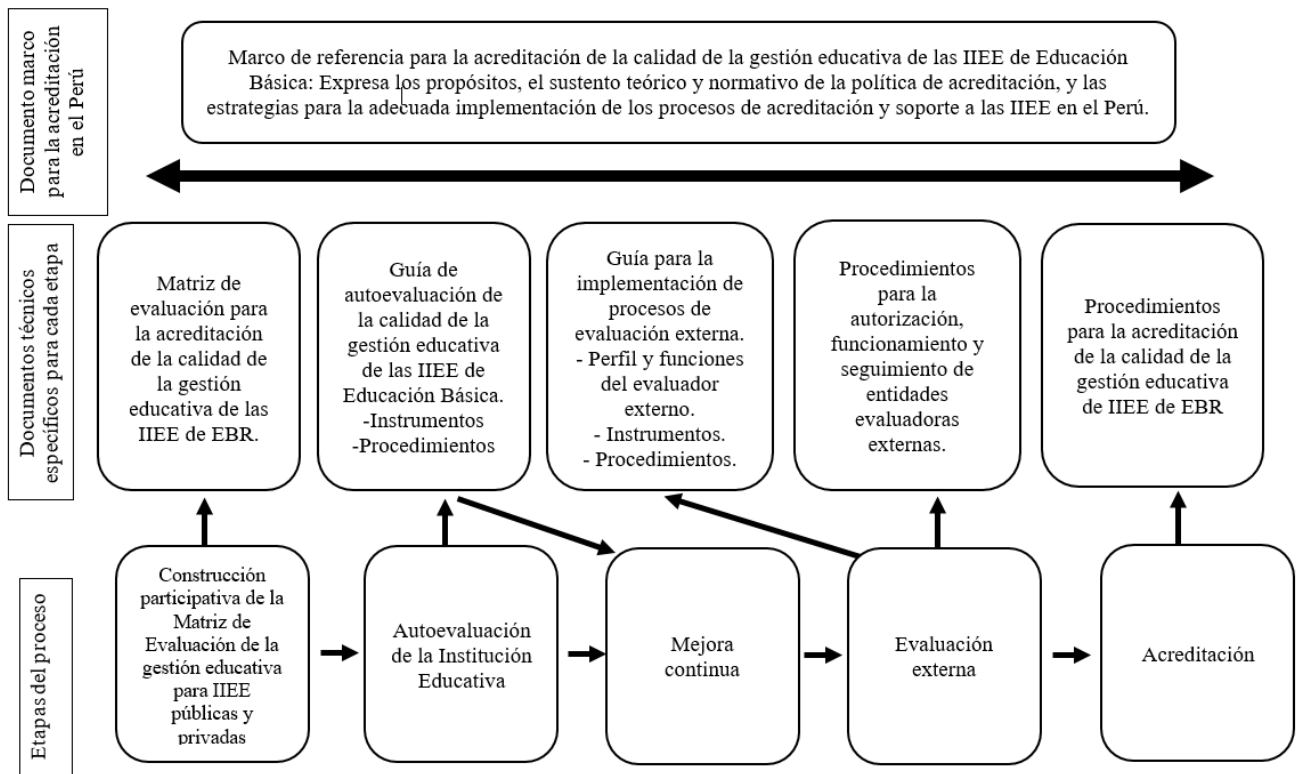


Figura 5: Proceso de acreditación de las instituciones de Educación Básica Regular y documentos técnicos que lo orientan.

CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

PRIMERA: La información que se presenta explica lo que significa la calidad educativa y su gestión para que el equipo directivo y docente las instituciones educativas reflexionen del servicio educativo que brindan en su centro de labores escolar con la finalidad de empezar a llevar a cabo acciones de mejora.

SEGUNDA: La calidad educativa es fundamental y pertinente que se implante en las instituciones educativas, toda vez que el servicio educativo es dinámico y necesita de acciones inmediatas que resulten en el beneficio de los sujetos tanto interno como externo de la organización estudiantil.

TERCERA: Los distintos modelos de gestión de la calidad bien son viables para ser aplicados en las instituciones educativas, pero uno de ellos es muy adecuado para los centros escolares de la Educación Básica Regular, como es el Modelo de Deming, que presenta el ciclo PHCA (planificar, hacer, comprobar y actuar) constituyendo los procesos de evaluación, planificación y verificación sistémica.

CUARTA: La acreditación de las instituciones educativas implica haber llevado el proceso de la autoevaluación y evaluación externa cumpliendo con los objetivos, las herramientas y el resultado que se demuestran en los informes respectivos, y así se le otorgue el reconocimiento de calidad educativa por el IPEBA.

QUINTA: El presente trabajo de investigación ha permitido que nuestras competencias y capacidades pedagógicas y de indagación se vean fortalecidas a fin de aplicarlas en las instituciones educativas donde se labora.

RECOMENDACIONES

- Que los directivos y docentes de las instituciones educativas se capaciten y/o actualicen en temas sobre calidad educativa y modelos de gestión de la calidad a fin de aplicarlos en sus centros de labores.
- Que las autoridades de las UGEL y DRE, fomenten y asesoren técnicamente a los equipos directivos de las II.EE. en sensibilizarlos y luego, durante todo el proceso de autoevaluación hasta lograr la acreditación.
- Que se continúe realizando este tipo de investigaciones, incluso con mayor profundidad, que implique trabajos de tesis para que se demuestre que la calidad educativa permite realizar un servicio educativo eficiente en favor de los estudiantes y padres de familia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana de la Vega, L. A. (2019). *Plan de mejoramiento para el colegio Santa María a partir de los resultados del autoestudio, visita de acreditación y evaluación institucional.*
- Avendaño Castro, W. R., Paz Montes, L. S., & Parada-Trujillo, A. E. (2016). Estudio de los factores de calidad educativa en diferentes instituciones educativas de Cúcuta. *Investigación & Desarrollo*, 24, 329–354. <https://n9.cl/cc4ql>
- Cano Flores, M. (2013). *La calidad en el ámbito de la educación.* 11–18. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/educacion2002-1.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2006). Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. *Diario Oficial El Peruano*, 319360–319264. http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_28740.pdf
- Duque Oliva, E. J. (2005). Del Servicio Y Sus Modelos De Medición. *Revista Innovar*, 64–80.
- Excelencia, P. T. para la G. de la. (n.d.). *Principios de la gestión de la calidad en la educación.* Isotolos Excellence. Retrieved October 30, 2022, from <https://www.isotools.org/2017/06/24/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-la-educacion/>
- García P., M., Quispe A., C., & Ruez G., L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89–94. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf><https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf><http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>
- Gómez Gallardo, L. M., & Macedo Buleje, C. J. (2010). Hacia Una Mejor Calidad de la Gestión Educativa Peruana en el Siglo XXI. *Investigación Educativa*, 14(26), 39–49.
- Instituto Peruano de Evaluación, A. y C. de la C. de la E. B. (IPEBA). (2014). *Matriz de Evaluación de la Calidad de la Gestión de Instituciones de Educación Básica*

Regular. 1–16.

Melo Calderon, N. T., Bustamante, L., & Arevalo Meneses, D. M. (2015). *Educativa, Enfoques y etapas de la calidad*. Calameo. <https://es.calameo.com/read/0044922929100159eb92b>

Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia. (n.d.). *ISO 21001: Un nuevo estándar de sistema de gestión para organizaciones educativas*. Isotolos Excellence. Retrieved November 30, 2022, from <https://drive.google.com/drive/folders/0B1aqUMYKBq8UVE56MFhhUHhsOTg>

Quintana Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259–281. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>

Rodríguez Arocho, W. (2011). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque historicocultural. *Actualidades Investigativas En Educación*, 10(1). <https://doi.org/10.15517/aie.v10i1.10088>

Sanabria Rangel, P. E., Romero Carmago, V. del C., & Florez Lizcano, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165–213. [file:///C:/Users/E5-411-P3GV/Desktop/capitulo2 \(1\).pdf](file:///C:/Users/E5-411-P3GV/Desktop/capitulo2%20(1).pdf)