



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA AUDITORÍA DE CONTROL DE LA CALIDAD Y LOS NIVELES
DE AUTO-EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA**

**PRESENTADA POR
JOSÉ DOMINGO ROJAS GARCÍA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS, CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

LIMA – PERÚ

2014



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
SECCIÓN DE POSTGRADO**

**LA AUDITORÍA DE CONTROL DE LA CALIDAD Y LOS
NIVELES DE AUTO-EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
UNIVERSITARIA**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS, CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

PRESENTADO POR:

JOSÉ DOMINGO ROJAS GARCÍA

LIMA – PERÚ

2014

**LA AUDITORÍA DE CONTROL DE LA CALIDAD Y LOS
NIVELES DE AUTO-EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
UNIVERSITARIA**



PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Juan Amadeo Alva Gómez

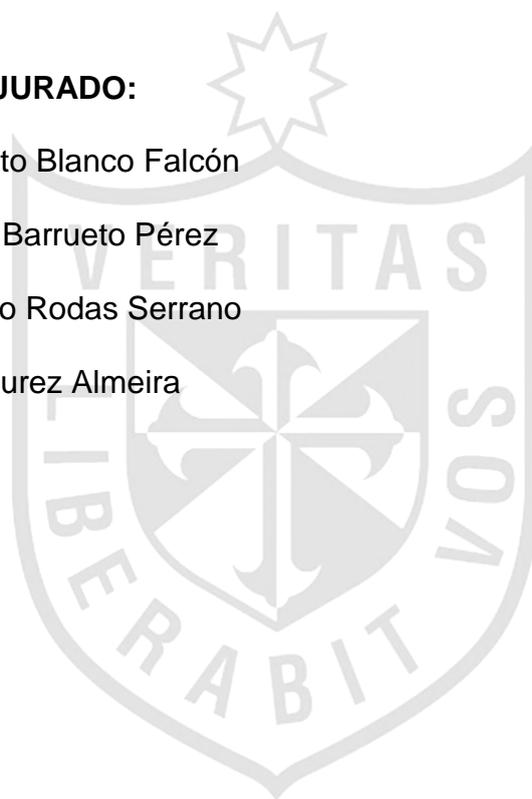
MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Augusto Hipólito Blanco Falcón

Dra. María Teresa Barrueto Pérez

Dr. Virgilio Wilfredo Rodas Serrano

Dr. Miguel Ángel Surez Almeida



DEDICATORIA

A mi familia, a mi madre, a mi esposa y mis hijos: Hugo, Danitza y Liseth; quienes me impulsan a ser cada día mejor.

El autor.



AGRADECIMIENTO

Al Dr. Juan A. Alva Gómez por sus cualidades y virtudes humanas y profesionales, a los Profesores y Asesores del Doctorado de la Universidad De San Martín de Porres, que me incentivaron y contribuyeron al desarrollo de este trabajo.



ÍNDICE

Portada	i
Título	ii
Asesor y miembro del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Resumen	xi
Astratto	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Justificación de la Investigación	5
1.4.1 Justificación	5
1.4.2 Importancia	7
1.5 Limitaciones del estudio	8
1.6 Viabilidad del estudio	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.1.1. A nivel Internacional	10
2.1.2. A nivel nacional	12
2.2. Marco Legal	14

2.3	Bases teóricas	19
2.3.1.	Conceptualización de auditoría de control de la calidad	19
2.3.1.1.	Definición	19
2.3.1.2.	Sistemas de control de calidad	21
2.3.1.3.	Sistema Normativo en la Universidad	23
2.3.1.4.	Acreditación y Gestión de la Calidad en la Universidad	24
2.3.1.5.	Auditoria académica	31
2.3.1.6.	Visión general de la auditoria académica de universidades bajo competencia del CONAFU en relación a los Informes Anuales de Autoevaluación (IDAE)	32
2.3.1.7.	Procedimientos de la auditoria académica de universidades con autorización de funcionamiento provisional bajo competencia el CONAFU	33
2.3.2.	Conceptualización de autoevaluación y acreditación universitaria	41
2.3.2.1.	La Acreditación Universitaria	41
a.	Definición de acreditación	41
b.	Características	44
c.	Funciones	44
d.	Beneficios	45
e.	Costo	46
f.	Clasificación de la acreditación	47
g.	Proceso de acreditación	48
h.	Experiencia de acreditación	49
2.3.2.2.	Características del Proceso de Auto- evaluación y Acreditación	50
2.3.2.3.	Objetivos de la auto-evaluación y acreditación	51
2.3.2.4.	Calidad y auto-evaluación	52

2.3.2.5 Autoevaluación	56
2.3.2.6. Modalidades de evaluación:	59
2.3.2.7. Proceso de autoevaluación:	60
a. El propósito.	60
b.- Mejoramiento de la calidad.	60
c. Auto evaluación universitaria.	60
d. Otra definición.	60
e. Puntos de referencia.	61
2.3.2.8. Autoevaluación: variables objeto de evaluación	61
a.- Objeto de evaluación:	61
b.- Sección:	65
c.- Variable:	65
d.- Aspectos:	65
e.- Indicador:	65
f.- Criterio:	66
g.- Comisión de autoevaluación:	66
2.3.2.9. El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA)	68
2.3.2.10. El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria (CONEACES)	69
2.3.2.11. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria (CONEAU)	70
2.3.2.12. Referentes internacionales de la acreditación y la autoevaluación.	72
a. Comité de Acreditación para Ingeniería y Tecnología (ABET)	72
b. Red Internacional para el Aseguramiento de la calidad educación: Agencias en Educación	72

	Superior (NQAAHE)	
	c. España	73
	d. Argentina	74
	e. Chile	75
	f. Costa Rica	77
	g. Colombia	77
2.4	Definiciones conceptuales	78
2.5.	Formulación de la hipótesis	81
	2.5.1. Hipótesis general	81
	2.5.2. Hipótesis específicas	81
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		83
3.1	Diseño metodológico	83
	3.1.1 Método	83
	3.1.2 Diseño	83
	3.1.3 Tipo	84
	3.1.4 Nivel	84
3.2	Población y muestra	84
	3.2.1 Población	84
	3.2.2 Muestras	84
3.3.	Operacionalización de variables	85
3.4	Técnicas de recolección de datos	86
3.5.	Aspectos éticos	87
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		
4.1	Resultados de la encuesta	88
4.2.	Contrastación de Hipótesis	103
CAPÍTULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		118
5.1.	Discusión	118

5.2. Conclusiones	119
5.3. Recomendaciones	120
FUENTES DE INFORMACION	122
Referencias bibliográficas	122
Referencias electrónicas	123
ANEXOS	126
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	127
Anexo N° 2: Encuesta	128
Anexo N° 3: Data View SPSS V21	133



RESUMEN

La Tesis desarrollada tuvo como objetivo general determinar de qué manera la auditoría de calidad influye en los niveles de Evaluación y Acreditación Universitaria.

Se investigaron temas muy puntuales relacionados con la calidad de la educación superior, por ejemplo: el control de calidad como herramienta de la auditoría, las acciones de auditoría de calidad y las recomendaciones de auditoría de calidad; relacionadas con los niveles de Auto-evaluación y Acreditación Universitaria.

Durante la investigación, se consultó bibliografía vinculada con la Auditoría de control de calidad, estudios y experiencias sobre Auto- Evaluación y Acreditación Universitaria, constituyendo así el marco teórico que marca las pautas para contrastar los resultados de la investigación.

La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y se aplicó un instrumento (encuesta) a un total de 60 personas, según la muestra calculada.

Los principales resultados a los que se llegaron permiten indicar que existe una relación significativa entre la auditoría de calidad que influye en los niveles de Auto - Evaluación y Acreditación Universitaria; y que permiten mejorar los niveles y logros educativos a nivel superior. Asimismo, se resalta el desempeño y hace factible la mejora continua en las universidades.

Palabras clave: Evaluación, acreditación, auditoría, calidad.

ASTRATTO

La tesi sviluppata obiettivo generale è quello di determinare come il controllo qualità influenza i livelli di valutazione e di accreditamento.

Questioni molto specifiche legate alla qualità dell'istruzione superiore, come sono stati studiati: controllo di qualità e strumento di audit, raccomandazioni di audit e di controllo qualità stock di qualità; livelli relativi alla autovalutazione e l'accREDITAMENTO.

Durante l'inchiesta, la letteratura relativa alla revisione dei controlli di qualità, la ricerca e l'esperienza di autovalutazione e l'accREDITAMENTO, che costituirà il quadro teorico che dà il tono per contrastare i risultati della ricerca sono stati consultati.

La ricerca era descrittivo correlazionale, e uno strumento (indagine) per un totale di 60 persone applicato, a seconda del campione, calcolata.

I principali risultati che sono stati raggiunti si può supporre che ci sia una relazione significativa tra la qualità della revisione influenza i livelli di valutazione e di accREDITAMENTO; e in grado di migliorare i livelli di istruzione e di più alto livello; migliora anche le prestazioni e rende possibile il miglioramento continuo nelle università.

Parole chiave: valutazione, accREDITAMENTO, qualità della revisione.

ABSTRACT

The thesis developed general objective is to determine how the quality audit influences the levels of Evaluation and Accreditation.

Very specific issues related to the quality of higher education, such as were investigated: quality control and audit tool, stock quality audit and quality audit recommendations; levels related to Self-Assessment and Accreditation.

During the investigation, the literature related to audit quality control, research and experience on Self-Assessment and Accreditation, constituting the theoretical framework that sets the tone to contrast the results of the research were consulted.

The research was descriptive correlational, and an instrument (survey) to a total of 60 people applied, depending on the sample calculated.

The main results that were reached would suggest that there is a significant relationship between audit quality influences the levels of Evaluation and Accreditation; and can improve the educational achievement levels and higher level; also improves performance and makes possible the continuous improvement in universities.

Keywords: evaluation, accreditation, audit quality..

INTRODUCCIÓN

La consolidación de una cultura de la evaluación de la calidad es un presupuesto básico de todo programa de educación superior que esté comprometido con el mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia. En este sentido, la autoevaluación debe ser una práctica permanente, que posibilite una mirada crítica a la forma como los programas asumen el desarrollo de todos los procesos, de forma que aseguren la calidad de los servicios que ofrecen. Si el proceso de autoevaluación se realiza con fines de acreditación, se deben seguir los lineamientos definidos para tal fin.

El aseguramiento de la calidad, supone un esfuerzo continuo de todo programa para someterse a un proceso de renovación y modernización permanente de su estructura y funcionamiento que le permita ser más efectivo y asumir con firmeza el compromiso con la calidad.

La evaluación debe ser una práctica permanente, flexible, permeable a cambios y a la aplicación de técnicas modernas de gestión que posibilite la reflexión y el análisis crítico a la forma como las instituciones y los programas asumen el desarrollo de todos los procesos, y así poder determinar tareas estratégicas y programas de mejoramiento que aseguren la calidad de los servicios que ofrecen.

El éxito y la seriedad de un proceso de autoevaluación exigen que el programa asuma el liderazgo del proceso y favorezca una amplia participación de la comunidad académica en éste. No se puede perder de vista que esta mirada al interior, autoestudio, debe asumirse de manera integral, es decir, mediante la valoración uno a uno de todos los procesos, con el propósito fundamental de identificar fortalezas, debilidades y plantear planes de mejoramiento, que tengan como finalidad mejorar la calidad del programa sometido al proceso de acreditación y asegurar a la sociedad y al

Estado, que cumple con los más altos requisitos de calidad en el cumplimiento de sus propósitos y objetivos.

La tesis realizada está referida a analizar el grado de cumplimiento de las universidades respecto de sus metas y objetivos que pretenden alcanzar, que están previstos en los planes estratégicos y fijados por los órganos institucionales.

En este panorama, los componentes del nuevo marco de la auditoría de calidad; entorno de control, evaluación de la calidad de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión no están vinculados entre sí, es decir no generan una sinergia y por lo tanto no un sistema integrado que responda de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno. De este modo el sistema de control de calidad no está entrelazado con las actividades operativas de las universidades y por lo tanto no influye en la optimización del gobierno corporativo de las entidades de educación superior.

De acuerdo al Reglamento de Postgrado de la Universidad, la estructura del presente trabajo de investigación está constituida del modo siguiente:

El Capítulo I, presenta el detalle del planteamiento del problema aplicado que constituye la base de trabajo de investigación

El Capítulo II, contiene el marco teórico de la investigación, además contiene el marco conceptual de la misma así como los antecedentes relacionados con la investigación, teorías referentes al tema de investigación, así como las hipótesis formuladas.

El Capítulo III, está referido a la metodología empleada en la investigación y la forma cómo se han recolectado los datos y el tratamiento estadístico de los mismos.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados analizados del instrumento aplicado, en este aspecto se realizó el procesamiento estadístico de la información y además se contrastaron las hipótesis planteadas.

El Capítulo V, contiene la discusión, conclusiones, recomendaciones a las que se ha arribado al final de la investigación y las fuentes de información empleadas. Finalmente, se presentan los anexos correspondientes.



El Autor



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El nuevo enfoque de la Auditoría de calidad consiste en evaluar un conjunto de proposiciones organizativas, administrativas, legales, financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, política, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto. En este contexto la auditoría de calidad contribuirá con la optimización de los gobiernos corporativos, cuando esté incorporada en la infraestructura de las universidades y formando parte de las esencias de las mismas.

La auditoría de control de calidad y los niveles de Auto evaluación y Acreditación Universitaria se refiere al grado en el cual las universidades logran sus metas y objetivos que pretendían alcanzar,

previstos en los planes estratégicos y fijados por los órganos institucionales.

La auditoría funciona a distintos niveles de eficiencia. Cuando el sistema de control de una universidad alcanza el estándar de calidad, puede considerarse que el sistema que ha contribuido en la influencia y optimización de la gestión institucional.

Los conceptos y práctica de control que se viene aplicando en las Universidades, no han contribuido a solucionar la problemática del gobierno de estas entidades.

En este contexto se ha determinado la siguiente realidad problemática relacionada con nuestra tesis:

- a. Falta de definición del entorno y control de calidad, que marque la pauta del funcionamiento de la organización y gestión de las universidades e influya en la concientización de sus autoridades, docentes, alumnos y trabajadores con respecto al sistema de control interno institucional.
- b. Falta de evaluación de calidad de riesgos, que enfrentan las universidades en el marco de la previsión y ejecución de la planificación, organización, dirección, integración y sistema de control interno.
- c. Falta de definición de las actividades de control de calidad, expresadas en las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de las autoridades universitarias. Esto incluye problemas de control calidad en las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

- d. Falta de información y comunicación, esto es, la información no está adecuadamente identificada y recopilada y además la comunicación no se lleva a cabo en la forma y el plazo que permita cumplir a cada miembro de la comunidad universitaria con sus responsabilidades. En este mismo marco, otro problema es disponer de información y no saber aplicarla adecuadamente en la toma de decisiones.
- e. Falta de una adecuada supervisión, es decir el sistema de control imperante no dispone de actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas, lo que no permite efectuar la supervisión de la problemática de las actividades de estas entidades educativas.
- f. Otro problema que enfrenta la auditoria en las universidades es la falta de aplicación de las normas para el ejercicio profesional del auditor, lo que es imprescindible en el nuevo marco para que pueda influir en la optimización del gobierno corporativo de las universidades.

En este panorama, los componentes del nuevo marco de la auditoria de calidad; entorno de control de calidad, evaluación de calidad de los riesgos, actividades de control de calidad, información y comunicación y supervisión o están vinculados entre si, es decir no generan una sinergia y por lo tanto no un sistema integrado que responda de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno. De este modo el sistema de control de calidad no esta entrelazado con las actividades operativas de las universidades y por lo tanto no influye en la optimización del gobierno corporativo de las entidades de educación superior.

El sistema de control interno de las universidades, no ha podido ser eficiente y eficaz por que sus mecanismos no han sido incorporados en la infraestructura de estas instituciones y por lo tanto forman parte

de la esencia de la misma, lo que viene repercutiendo en la ineficiencia del gobierno corporativo de las universidades y por ende en los servicios de la comunidad universitaria.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la auditoría de calidad influye en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida el desarrollo de una auditoría de control de calidad influye en la Autoevaluación y acreditación universitaria?
- b. ¿De qué manera la evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria?
- c. ¿En qué forma las actividades de control de calidad influyen en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria?
- d. ¿En qué medida la supervisión de la calidad influye en la calidad de los procesos universitarios?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la auditoría de calidad influye en los niveles de evaluación y acreditación universitaria.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar en qué medida el desarrollo de una auditoría de control de calidad influye en la Autoevaluación y acreditación universitaria.
- b. Definir de qué manera la evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria.
- c. Determinar en qué forma las actividades de control de calidad influyen en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria.
- d. Establecer en qué medida la supervisión de la calidad influye en la calidad de los procesos universitarios.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación

Justificación teórica

El presente tema fue elegido a fin de conocer la realidad de las universidades respecto de los mecanismos de autoevaluación y acreditación con los que cuentan o a los cuales están tratando de adaptarse para mejorar la calidad de la educación universitaria.

Esta investigación tiene por finalidad contribuir a mejorar la práctica del control de calidad y del efecto positivo que tendrá sobre las funciones

de auditoría de la calidad y especialmente en la optimización del gobierno de las Universidades.

Para el éxito de las Universidades, es fundamental la práctica del nuevo marco de la auditoría y además que se disponga de un sistema de control interno que contribuya al logro de las metas, objetivos, misión y visión institucional.

Ante la amplitud de los antiguos conceptos empleados y la superación de las viejas definiciones restrictas y mecanicistas de la auditoría interna, el nuevo marco con los paradigmas de control se convertirá en una herramienta eficaz para satisfacer las necesidades de una influencia en la evaluación y acreditación universitaria.

Justificación metodológica

El estudio realizado reviste mucha importancia pues se analizaron dos temas (auditoría de la calidad y autoevaluación y acreditación universitaria) muy relevantes que influyen en la formación universitaria. El sistema de control interno de las universidades, será más eficiente y eficaz cuando los controles, que aplica la auditoría de calidad se incorporen en la infraestructura de las universidades y formen parte de la esencia de la misma, lo que no viene sucediendo en este caso, repercutiendo en la ineficiencia del gobierno de las universidades, lo que afecta los servicios que requiere la comunidad universitaria.

Al aplicar los procesos continuos de una auditoría de calidad en los procesos universitarios, ya sean procesos académicos o administrativos, así como también en el desarrollo de una adecuada

infraestructura se va a mejorar significativamente la calidad de la enseñanza, ya que todos los procesos y la misma infraestructura estaría estandarizada según parámetros de calidad.

La evaluación y acreditación universitaria tienen como fin mejorar los estándares de calidad de las universidades, y realmente en el Perú hace mucha falta una cultura orientada a la búsqueda de la calidad continua.

Las universidades que apliquen auditoría de calidad a sus procesos e infraestructura podrán certificarse inmediatamente en lo que respecta a acreditación universitaria.

1.4.2 Importancia.

Las autoridades de las Universidades, en el corto, mediano y largo plazo se enfrentarán con problemas multifacéticos cada vez más complejos que los anteriores y deberán dedicar su atención a eventos y grupos ubicados dentro y fuera de la universidad, los cuales le suministrarán información contradictoria que complicará su diagnóstico perceptivo y su visión de los problemas por resolver o de las situaciones por enfrentar, como las exigencias de la sociedad, de los clientes (alumnos), de los proveedores, de las entidades de supervisión y control, los desafíos de los competidores, las expectativas de la exigencias, las exigencias de la alta dirección, de los subordinados etc. Sin embargo todas las exigencias, desafíos y expectativas sufren profundos cambios que sobrepasan la capacidad del administrador para seguirlos de cerca y comprenderlos de manera adecuada. Con la inclusión de nuevas variables a medida que el proceso se desarrollo, esos cambios tienden a aumentar y crear una

turbulencia que perturba y complica la tarea administrativa de planear, organizar, dirigir y controlar una entidad eficiente y eficaz.

Todo este panorama de riesgos e incertidumbre en el gobierno de las universidades, va a ser contrarrestado si se tiene en cuenta el nuevo marco de la auditoría interna, lo que permitirá alcanzar eficiencia y eficacia hacia la gestión de las instituciones y derivar en la influencia, evaluación y acreditación de las Universidades.

Cabe recalcar, que la Nueva Ley Universitaria que propone una nueva forma de hacer las cosas, va a ser drástica en cuanto concepto y práctica, es por tal motivo que la auditoría de calidad en las universidades va a permitir en el corto y mediano plazo superar cualquier deficiencia encontrada en un proceso inicial de acreditación, por lo que es recomendable implementarlo en el corto plazo.

1.5 Limitaciones del estudio

No se ha encontrado limitaciones en cuanto a bibliografía, sin embargo existe poca estadística con respecto al rubro de auditoría de la calidad en universidad, por ello cumpla con desarrollar el trabajo acorde a la situación actual; Así mismo las disposiciones legales están vigentes.

Los costos y gastos de la investigación fueron asumidos íntegramente por el investigador.

1.6 Viabilidad del estudio

Se dispone de todos los recursos (logísticos, bibliográficos, económicos, financieros y otros) para culminar la investigación.

La investigación no demandó un alto costo económico, se contó con la información necesaria para su desarrollo, así como las facilidades de las entidades educativas para poder obtener la información y aplicar los instrumentos; por otro lado, se dispuso de los medios necesarios como materiales y tecnología entre otros; así como la disponibilidad de tiempo requerido para investigar. Por todo lo planteado la investigación fue viable.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En la consulta realizada a diferentes Facultades de Ciencias Económicas, Contables y Financieras; Escuelas de Post Grado de Universidades del País y de Latinoamérica se han encontrado los siguientes estudios referentes a nuestra investigación:

2.1.1. A nivel Internacional

Universidad de Tucumán

Autor : Frenzel de Llomparte, Ana María

Título : Impacto de los procesos de evaluación y acreditación en el ámbito universitario

Resumen : En esta tesis se analiza los impactos más destacables de los procesos de evaluación y de acreditación sobre el cuerpo académico y sobre la institución universitaria. La principal conclusión a la que se llegó fue: Los resultados de la evaluación institucional y de la acreditación, por tratarse de procesos ya instaurados, deben ser

aprovechados y convertirse en instrumentos para el logro de la mejora de la calidad educativa. Las consideraciones sobre financiamiento en función de los resultados del proceso de acreditación es un tema de enorme importancia que requiere un debate especial.

Universidad Complutense de Madrid

Autor : Ospina Duque, Rodrigo

Título : Evaluación de la calidad en educación superior de la Universidad Complutense de Madrid

Resumen : Esta investigación doctoral se enmarca en el escenario del espacio de la educación superior en la Unión europea, América Latina y el Caribe (UEALC); indaga sobre conceptos de calidad desarrollados por autores reconocidos en la comunidad académica internacional; analiza la fundamentación teórica de calidad contenida en los modelos de evaluación de la calidad del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (CNA), de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA) y el modelo Europeo de Excelencia (EE) de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM); describe los procesos de evaluación y acreditación de la calidad en educación superior en el contexto Iberoamericano, países del Convenio Andrés Bello y finalmente realiza un estudio de caso con aplicación de tres modelos de evaluación a tres programas académicos de dos instituciones de educación superior en Colombia, con resultados que, aportan a la mejora de la evaluación de la calidad en educación superior, entre países y continentes. el objetivo general es identificar y determinar los criterios de evaluación de la calidad en educación, que se aplican en la evaluación de la calidad de los programas académicos de educación superior. La principal conclusión a la que se llegó en esta investigación fue: La universidad no debe renunciar a su capacidad crítica, a pensar estratégicamente en función de los intereses del conjunto de la población y no solamente

en función de los sectores dominantes, considerados más dinámicos y “aportantes” a la economía. Una mayor integración universidad-sociedad, fortalece la capacidad de liderazgo de la universidad y la sintoniza con los grandes y los pequeños problemas.

2.1.2. A nivel nacional

López Soria, José Ignacio (2004) en su investigación “**La acreditación universitaria en el Perú**”, este trabajo da cuenta de los aspectos más significativos de la situación actual de la acreditación de la formación universitaria en el Perú, comenzando por las facultades y escuelas de Medicina, dando cuenta después de los avances producidos en acreditación de los estudios universitarios de pregrado y presentando algunas iniciativas relacionadas con la acreditación de los estudios de postgrado, para terminar con una reseña de la legislación vigente sobre evaluación y acreditación. Hay que tener en cuenta que se trata en general de un proceso en marcha, y, por tanto, la información recogida aquí puede quedar superada por los hechos en poco tiempo.

Hernández Celis, Domingo (2007) en su investigación “**La Auditoría Académica y las Acciones de Control para la Buena Administración de las Universidades Nacionales en el Perú**”, tuvo como objetivo: “Determinar la manera en que la Auditoría Académica puede contribuir a la buena administración de las Universidades Nacionales en el Perú”. La visión de la auditoría académica es la sinergia con la gestión, a través de la evaluación de las actividades académicas, asesoría y consultoría especializada. De este modo el paradigma es el trabajo conjunto, pero haciendo privilegiando la independencia y objetividad de los auditores. Para que la auditoría académica, cumpla con estos nuevos retos, debe formular,

programas, procedimientos, técnicas y prácticas que permitan obtener la evidencia suficiente, competente y relevante del desarrollo de las actividades académicas que desarrollan las universidades nacionales en sus escuelas, institutos, facultades y departamentos académicos.

Egúsquiza Pereda, Carlos Alfonso (2004) en su investigación “**Auditoría Académica**”, refirió que bajo la concepción de la auditoría integrada se ubica la **Auditoría Académica** orientada a la evaluación o estudio del corazón del negocio de las empresas o instituciones académicas en general; se constituye en una herramienta valiosa para los gestores o promotores y directivos en general para resolver los problemas de menoscabo y deterioro, de la enseñanza - aprendizaje en los últimos tiempos en el Perú. Constantemente se habla de reorganización de empresas o instituciones académicas en general, hemos llegado a la conclusión, mediante este trabajo, que ninguna reorganización, por ejemplo de Universidades, puede tener éxitos esperados, sin que, previamente, no se haya efectuado una **Auditoría Académica**, ya que las «comisiones reorganizadores» o personas encargadas de hacerla más simple, ágil, reducir riesgos y costos de gestión, no cuenten previamente con un informe de auditoría académica, técnica y científicamente elaborada. Por ello, la auditoría académica se encargará de evaluar o auditar todo el proceso educativo a nivel docentes, estudiantes y personal administrativo; por ejemplo, en cuanto se refiere a la evaluación de docentes, se tendrá en cuenta las siguientes variables: apego y cumplimiento del sílabo, metodología y transferencia de conocimientos, número mínimo y tipo de evaluaciones, puntualidad en la asistencia a clases, relación con los alumnos, opinión de los alumnos en cuanto a la calidad y transferencia de conocimientos, asistencia a reuniones convocadas, cumplimiento de las comisiones encargadas, etc. La metodología del proceso de

auditoría comprende también al currículo o al plan de estudios y los sílabos, así como la formación académica y experiencia profesional y académica de los docentes que integran las empresas o instituciones académicas; también la presencia y éxitos del profesional o técnico en el mercado globalizado y competitivo.

2.2. Marco Legal

Nuestra investigación se enmarca en el siguiente marco legal:

a. Constitución Política del Perú de 1993.

Artículo 18.- Educación universitaria

La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia.

Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento.

La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley.

Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Artículo 19.- Régimen tributario de Centros de Educación

Las universidades, institutos superiores y demás centros educativos

constituidos conforme a la legislación en la materia gozan de inafectación de todo impuesto directo e indirecto que afecte los bienes, actividades y servicios propios de su finalidad educativa y cultural. En materia de aranceles de importación, puede establecerse un régimen especial de afectación para determinados bienes.

Las donaciones y becas con fines educativos gozarán de exoneración y beneficios tributarios en la forma y dentro de los límites que fije la ley.

La ley establece los mecanismos de fiscalización a que se sujetan las mencionadas instituciones, así como los requisitos y condiciones que deben cumplir los centros culturales que por excepción puedan gozar de los mismos beneficios.

Para las instituciones educativas privadas que generen ingresos que por ley sean calificados como utilidades, puede establecerse la aplicación del impuesto a la renta.

b. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)

Esta ley norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del Estado en ellos y regula el ámbito, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), a que se refieren los artículos 14º y 16º de la Ley N° 28044, Ley General de Educación.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa es el conjunto de organismos, normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación,

acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las instituciones a las que se refiere la Ley General de Educación N° 28044, y promover su desarrollo cualitativo.

Con este propósito, el sistema está conformado por órganos operadores que garantizan la independencia, imparcialidad e idoneidad de los procesos de evaluación, acreditación y certificación. La evaluación está a cargo de las entidades especializadas nacionales o internacionales, reconocidas y registradas para realizar las evaluaciones con fines de acreditación y por instituciones públicas cuando corresponda.

Ámbito del SINEACE

El SINEACE ejerce las competencias que le son asignados por ley respecto de los órganos operadores, las entidades especializadas y las instituciones educativas públicas y privadas en sus diversas etapas, niveles, modalidades, ciclos y programas.

Finalidad del SINEACE

El SINEACE tiene la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Para ello recomienda acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las auto- evaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral.

Ente Rector del SINEACE

a. El Consejo Superior del SINEACE es su Ente Rector. Se constituye como un organismo público descentralizado – OPD, adscrito a la PCM.

Tiene personería jurídica de derecho público interno y autonomía normativa, administrativa, técnica y financiera y está conformado por los presidentes de cada órgano operador, designados mediante Resolución Suprema de la Presidencia del Consejo de Ministros.

b. El Presidente es elegido por y entre sus miembros, por un período de tres años, no pudiendo ser reelegido para un período inmediato. Es el responsable de la política nacional del sistema.

c. Para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con una Secretaría Técnica. El cargo será cubierto por concurso público y tendrá una vigencia de tres años. La Secretaría Técnica tiene la responsabilidad de convocar a las reuniones, difundir y coordinar la ejecución de los acuerdos, recomendaciones y propuestas tomados por el Consejo Superior.

c. Ley N^a 26439 del 21/01/1995, se crea el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades-CONAFU con nueve (9) atribuciones, entre las cuales mencionaremos las siguientes:

a).- Evaluar los proyectos y solicitudes de autorización de funcionamiento de las nuevas universidades a nivel nacional, y emitir resoluciones autorizando o denegando el funcionamiento provisional, previa verificación del cumplimiento efectivo de los requisitos y condiciones establecidos.

c).- Evaluar en forma permanente y durante el tiempo que estime conveniente el funcionamiento de las universidades, hasta autorizar o denegar su funcionamiento definitivo no puede ser concedida antes de transcurridos cinco años, contados a partir de la fecha de la autorización provisional de funcionamiento.

Las universidades bajo el ámbito del CONAFU que tienen autorización provisional de funcionamiento, en virtud del inciso c), deben presentar anualmente el Informe de Autoevaluación Permanente, para que sea evaluado mediante las Comisiones Externas designadas por el CONAFU.

Normas Fundamentales: regulan de modo inmediato y general la organización y actividad institucional y la situación del personal docente:

d. Ley Nº 23733, Ley Universitaria y modificatorias.

Artículo 25.- Las Universidades están obligadas a mantener sistemas de evaluación interna para garantizar la calidad de sus graduados y profesionales. Ofrecen servicios de orientación psicopedagógica y de asesoría a sus estudiantes.

Art. 112º.- La Oficina General de Desarrollo y Evaluación, en coordinación con las Facultades, elaborará el Sistema Único de Evaluación del Estudiante. Este sistema es obligatorio para todas las Facultades. La evaluación debe ser integral, sistemática y sumativa. Los criterios básicos de ponderación deben ser homogéneos y en función de los objetivos curriculares.

e. Nueva Ley Universitaria 30220 – 9 de Julio del 2014

Artículo 30. Evaluación e incentivo a la calidad educativa

El proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario, es voluntario, se establece en la ley respectiva y se

desarrolla a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento, tienen como objetivo mejorar la calidad en el servicio educativo.

Excepcionalmente, la acreditación de la calidad de algunas carreras será obligatoria por disposición legal expresa.

El crédito tributario por reinversión y otros beneficios e incentivos que se establezcan, se otorgan en mérito al cumplimiento del proceso de acreditación, de acuerdo a la normativa aplicable.

La existencia de Institutos de Investigación en las universidades se considera un criterio favorable para el proceso de acreditación de su calidad

2.3 Bases teóricas

2.3.1. Conceptualización de auditoría de control de la calidad

2.3.1.1. **Definición**

En el contexto del desarrollo institucional, la auditoría es un proceso que promueve una serie de procedimientos sistemáticos de control en los diferentes órganos: Dirección, finanzas, gestión, servicios, desarrollo de proyectos, sistemas de información, sistemas de evaluación etc., como se puede explicar en los siguientes aspectos:

Inicialmente, la auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, el campo de acción de la auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como

portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros. Sin embargo en la actualidad, podemos decir que la auditoria es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados.

Según Martínez (2014) señala que la auditoria de control de calidad son medidas establecidas que instauran la calidad, los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en la auditoria.

Dependiendo de los intereses y preocupaciones de las partes, una auditoría puede ser íntegra (donde se realice un examen minucioso de todo “desde el salón de sesiones al cuarto de calderas”) o limitada a una función o proyecto concreto (por ejemplo los resultados de un programa específico de marketing o comercialización o la eficacia de un proyecto importante de construcción.)

El alcance de la auditoria debería estar mutuamente acordando por todas las partes implicadas, para asegurar una interpretación uniforme. Todas las partes deberían comprender el fundamento y los acontecimientos que han dado lugar a la auditoría, así como las preocupaciones concretas de las demás partes. Los objetivos de la auditoría difieren también en grado y pueden influir en la realización del análisis. La mayoría de las auditorías destacan los puntos fuertes y las oportunidades concretas de introducción de mejoras evidentes en las áreas sometidas a estudio. Algunas auditorías incluyen una revisión más amplia de las circunstancias de la empresa y el entorno de la misma.

El nivel de revisión realizado en una auditoría suele reflejar un compromiso entre las necesidades y los costos.

Los tres niveles más corrientes son:

1. Auditoría de reconocimiento, que ofrece una visión global rápida (y económica) del área de investigación asignada.
2. Auditoría íntegra, que consiste en un sondeo en profundidad.
3. Auditoría por fases, que suele consistir en un reconocimiento inicial seguido de un examen más exhaustivo de las áreas específicas que requieran una mayor atención (Enciclopedia del Management, 2009:818).

2.3.1.2. **Sistemas de control de calidad**

La norma ISO 9000: 2000 define una Auditoría de Calidad como: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría” (ISO, 2014).

El objetivo de la auditoría es evaluar la suficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, e identificar y registrar las instancias de no cumplimiento con las disposiciones de calidad e indicar, donde sea posible, las razones.

En ese sentido, el sistema de control de dirección se ocupa de comparar los resultados reales frente a los planificados o previstos y de la toma de medidas necesarias para corregir cualesquiera desviaciones importantes respecto al plan, tales sistemas operan a todos los niveles de una organización. En los niveles inferiores de operación, el sistema de control se ocupa de los planes detallados, mientras que en los superiores interviene en los planes amplios y globales.

Elaboración de control de dirección: La medición de los resultados únicamente es significativa cuando puede compararse con un estándar. En algunos casos puede que dicho estándar sólo sea implícito e informal, pero

el énfasis en el diseño de un sistema de control de dirección debería hacerse basándose en otros estándares explícitos y formales. Idealmente, cada variable de control debería tener un estándar o plan correspondiente con el que pueda compararse. Los estándares de control se establecen en el proceso de planificación de todas las actividades de la organización. Cada vez se obtienen programas más detallados a través de un proceso de programación jerárquica en el que cada nivel añade detalles a los planes de nivel superior. Muchas variables no tienen por qué cambiar durante todos los períodos de planificación; por ejemplo, los costos estándar de materiales y los estándares operativos pre determinados por la política existente (como el nivel de inventario que se haya fijado como objetivo) siguen vigentes.

El control como proceso de retroalimentación. La planificación es un proceso previsto y, por consiguiente, siempre existe una cierta incertidumbre en cuanto al grado de consecución del plan. Los resultados reales nunca se ajustan con exactitud a los planes pre establecidos. Se producen desviaciones debidas a factores no pronosticables ni controlables en el entorno de la organización, errores de ejecución o imperfecciones de los mismos planes.

Si una desviación adquiere una importancia considerable, deberían tomarse medidas de corrección. Es posible que éstas requieran medidas a nivel inferior para hacer que los resultados vuelvan a ajustarse al plan, como la realización de horas extraordinarias para recuperar una demora respecto al programa. Una desviación fuerte pueda que requiera la rectificación del plan en sí, en lugar de sólo una medida para corregir un resultado. Sí, por ejemplo, un fallo en los equipos de la fábrica provoca una considerable demora de la producción, la mejor forma de hacer frente a la desviación es corregir el programa de expedición. Cuanto mayor sea la desviación respecto al plan en vigor, mayor será la potencial penalización. La exposición por riesgo a una penalización grave puede reducirse manteniendo un control más estricto. Un buen método para lograr tal control

es reducir el *intervalo de tiempo* entre la medición de los resultados y el momento en que se dé parte de las desviaciones (Enciclopedia del Management, 2009:1117-1118).

Estos procesos también se llevan en la investigación universitaria que están ligadas al proceso de formación y a las tareas investigadoras, académicas y administrativas de la institución universitaria.

2.3.1.3. Sistema Normativo en la Universidad

En nuestras instituciones universitarias, la Ley Universitaria N°23733, representa el documento orientador de la Universidad Peruana, y a su vez establece un marco legal para generar el sistema normativo y / o control de la marcha institucional. Como observamos en el Estatuto de la Universidad documento base normativo de la Universidad y la especificación de este documento en el Reglamento general de la Universidad que representa las líneas de control interno.

Cada estamento: Facultad, Dirección Universitaria, Departamentos, Institutos etc. formula sus normas que orientarán sus acciones organizativas, funcionales y paralelamente se generan una serie de líneas, normas, que controlan el ingreso: Reglamento de Admisión. Reglamento de Matrícula; Reglamento del Proceso Académico, Reglamento de Docentes, Reglamento del Estudiante, Reglamento General para la Evaluación del Rendimiento y Promoción Académica del Estudiante, y una serie de documentos reguladores de la marcha académica del estudiante y, paralelamente a este sistema normativo académico se generan normas referidas al aspecto administrativo, presupuestal, financiero y tasas, Reglamentos relacionados a la gestión y el servicio administrativo y docente.

Todo este sistema representaría en una primera instancia el contexto normativo para generar el sistema de control académico en la Universidad,

cuya sistematización estaría tendiente a la filosofía, doctrina o modelos institucionales.

2.3.1.4. Acreditación y Gestión de la Calidad en la Universidad

Gestión de la calidad

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad (ISO, 2014).

Desde ese punto de vista, la universidad está hoy sometida a fuertes presiones que provienen de un entorno cambiante y del proceso mismo de desarrollo del conocimiento, que la obligan a iniciar un esfuerzo de adaptación ágil y profunda. Esta situación, común a las universidades del mundo, es particularmente aguda en la América Latina, donde nuevas configuraciones sociales y una verdadera explosión de expectativas ocurrida en los últimos decenios van dejando atrás o tornando insuficientes las reformas institucionales emprendidas el siglo pasado.

En efecto, durante el pasado medio siglo no solamente se ha producido una masificación de los estudios superiores, que, en muchos casos, ha resuelto el problema de cobertura que parecía ser el reto esencial en sociedades muchísimo más estratificadas que las actuales, sino que adicionalmente se ha afirmado la demanda de educación superior por vía de ascenso social y de acceso al mercado de trabajo. De las universidades se espera hoy que formen todos los profesionales que los países necesitan para impulsar sus

planes de desarrollo y las elites capaces de administrar sus destinos en un mundo crecientemente competitivo.

El tránsito de la fase de la demanda por mayor cobertura, a la fase actual en que se demanda a los estudios universitarios más pertinencia y calidad, no es fácil en América Latina. En primer término, las estructuras académicas se muestran demasiado rígidas y, general, poco adecuadas para adaptarse a los crecientes ritmos de obsolescencia de los conocimientos técnicos, los que obviamente afecta la calidad de los profesionales que se forman. Pero, al mismo tiempo, el peso de la demanda por formar profesionales, ha llevado a un marcado descuido del impulso a la producción de nuevos conocimientos. La investigación que se realiza en las universidades de la región es escasa, y en muchos casos poco pertinente.

Por otro lado, el hecho de que en los niveles de la educación básica el esfuerzo haya estado igualmente centrado en la solución al problema de la cobertura, ha determinado una baja en los niveles promedio de formación de los ingresantes a las universidades y demás modalidades de educación superior. Este hecho obliga a las universidades a bajar sus niveles o a dedicar muchísimos recursos y tiempo en programas de carácter correctivo, en detrimento de los programas de formación profesional o de desarrollo académico.

En una época distinta a la actual, este cúmulo de retos podría tal vez haber sido manejado dentro de los plazos prolongados y desde perspectivas más bien locales y regionales. Sin embargo, la globalización está teniendo un impacto muy marcado en el ámbito de la educación superior. Los criterios y los estándares con los que se mide una formación profesional adecuada se han uniformizado teniendo como referente los niveles de exigencia de las instituciones más prestigiosas del mundo. En un continente en el cual los usuarios del sistema educativo perciben su paso por él como un instrumento para aumentar su capacidad de movilidad individual y en el que los estados

viven la permanente angustia de legitimarse promoviendo programas de desarrollo con resultados tangibles, es imposible que las universidades pretendan sustraerse de esta realidad (Consortio de Universidades, 2010: 79).

Para cualquier individuo es posible, con los medios de información hoy disponibles, contrastar la calidad de la enseñanza que recibe una en institución con la que se ofrece en otras instituciones de su propia sociedad, de la región, o del mundo entero. Las posibilidades de acceso al mercado de trabajo dependen finalmente de la solidez de la formación que reciben los estudiantes, pues en su propio entorno les será menester competir con personas que se han educado en diversas partes de su país o fuera de él.

Además, en los últimos años se ha afianzado por parte de los gobiernos que destinan recursos para la educación, una tendencia a demandar de las instituciones receptoras de esos recursos, resultados positivos tangibles. Un subproducto de esta demanda ha sido el establecimiento de muchos países de mecanismos para la medición permanente de la calidad de los programas educativos, para la certificación y re-certificación de capacidades profesionales y, para la acreditación de instituciones educativas.

La movilidad de los profesionales y científicos, los programas de intercambio, los procesos de reconocimiento mutuo y convalidación de títulos y grados, dependen cada vez en mayor medida de la calidad de las instituciones educativas para certificar la calidad de los formación que imparten.

El reto mínimo que se les plantea a las instituciones de educación superior en este contexto tiene dos aspectos: de un lado, deberán pugnar por mejorar de manera permanente e integral la calidad de sus servicios y procedimientos y, del otro, deberán embarcarse en ejercicios de adaptación y de cambio que les permitan hacer frente a entornos en trance de transformación, marcados por niveles de incertidumbre muy altos. La

autoevaluación y la acreditación son, en esa realidad elementos indispensables e ineludibles de la vida institucional.

El concepto de calidad, aplicado a las instituciones educativas y a los servicios que ellas ofrecen, puede tener muchas acepciones y algunas de ellas pueden resultar sumamente limitantes. En efecto, una definición estrecha de calidad puede sesgar los procesos de evaluación y eventualmente llevar a que se subestimen o se pasen por alto aspectos de la vida universitaria que son esenciales para el cumplimiento de los fines de una educación superior integral. (Consortio de Universidades, 2010: 81)

En el caso de la educación básica, por ejemplo, se tiende a medir la calidad únicamente en función de los niveles de aprendizaje y asimilación de conocimientos de los estudiantes. Se trata, sin duda, de un criterio indispensable, pues una institución concebida como vehículo de aprendizaje que no promueva un aumento en los niveles del conocimiento de sus usuarios es ciertamente poco creíble. No obstante, hay diversas preguntas que se pueden formular en relación con esta situación. En primer término. ¿Para qué se desea aumentar los conocimientos de los jóvenes y con qué fin? Si fuera solamente para facilitar su ingreso a las universidades o institutos de educación superior, el contenido y la índole de estos conocimientos tendrían un sesgo determinado más aún, se estaría ante una visión puramente instrumental de la formación escolar. Eso significa que los años de adolescencia del estudiante y los numerosos retos y conflictos que afronta una persona en ese período simplemente no deberían ser atendidos por la escuela, y que la actividad de los profesores y la propia escuela no deberían ser evaluadas en función de su capacidad para servir de apoyo al estudiante en su desarrollo personal.

Lo propio ocurre con las universidades y demás instituciones de formación profesional. Si éstas tuvieran únicamente un papel profesionalizador entonces resultaría evidente que ningún criterio de medición que pretenda

ponderar la atención que se preste a la formación intelectual y moral más integral del estudiante, o al desarrollo de una sensibilidad social, podría ser tomado en cuenta igual sucedería si el único fin atribuido a la universidad fuera la formación de investigadores, pues en esos casos el único criterio que contaría realmente sería la capacidad de la institución y sus egresados de producir nuevo conocimiento.

Hay otros factores además de éstos, que inciden sobre la vida universitaria, tales como las expectativas que el Estado y los que aportan al mantenimiento de las instituciones tienen respecto de sus servicios, las presiones que derivan de la globalización, y el desarrollo de los procesos de conocimiento. Es poco probable, por ejemplo, que Estados de recursos limitados se muestren muy generosos con universidades que no formen los profesionales que la sociedad demanda o que se muestren insensibles ante las realidades del mercado de trabajo. Lo mismo podrían decirse de las empresas y corporaciones privadas que podrían aportar a la educación superior.

Por otro lado, es impensable una evaluación adecuada de la calidad educativa que no pondere la infraestructura y la disponibilidad de recursos para la formación de los estudiantes, y para el desarrollo de tareas docentes o de investigación. (Consortio de Universidades, 2010: 83)

En la realidad, la percepción que tiene la comunidad en general de las instituciones de educación superior es resultado de una combinación de muchos de estos elementos. Sería absurdo por ende, que todos ellos no se tuvieran en cuenta a la hora de evaluar una institución.

Evidentemente, el peso de cada uno de los elementos mencionados variará de acuerdo con el tipo de institución de que se trate, los objetivos que ella misma se haya propuesto alcanzar, o el tipo de servicio que ofrezca. Así una universidad que se plantee como objetivo brindar una educación integral, tendría que ser evaluada desde una perspectiva. Y una que se proponga

solamente formar profesionales y no investigadores, debería serlo en función de esas metas. Sin embargo hay criterios de carácter más universal que siempre tendrán que ser tomados en cuenta; por ejemplo la disponibilidad de recursos y de infraestructura adecuados para el logro de las metas propuestas, y la eficacia de los procesos tanto administrativos como de enseñanza-aprendizaje que se desarrollen. (Cabrera, 2010: 4)

Por ello, se ha pensado que es más conveniente hablar de “gestión de calidad” que de simplemente “calidad” al plantear modalidades para la evaluación o autoevaluación de instituciones de educación superior. Es evidente, de otro lado, que la evaluación de este tipo de instituciones puede compartir algunos rasgos con los procesos de evaluación dentro tipo de instituciones, como las empresas, pero también que tiene características propias que no pueden ser atendidas de la misma manera.

Esto es importante recalcarlo, porque podría imaginarse que sería suficiente para la evaluación de una universidad aplicarle las mismas pautas y normas que se han hecho usuales para la medición de calidad en las empresas. Este procedimiento probablemente puede tener algún sentido en relación con procesos administrativos y otros de carácter muy operativo, pero ciertamente puede ser considerado satisfactorio para la medición de la calidad de los procesos propiamente académicos o formativos. Los criterios y los indicadores de éxito aplicables en este caso tienen particularidades y dimensiones específicas de carácter irreductible, y no puede considerarse sería una evaluación que no parta del reconocimiento de esta realidad. (Cabrera, 2010: 7-8)

El entorno cambiante en que se desenvuelve la vida académica y la emergencia constante de nuevos retos, impiden que la evaluación sea considerada como un proceso finito y limitado en el tiempo. Es obvio que deberá tratarse de un esfuerzo permanente y que parte sustantiva de la calidad es precisamente la existencia de mecanismos que permitan a la

institución detectar a tiempo las fallas y limitaciones que la afectan, si como mantener plena conciencia de sus ventajas y fortalezas relativas. Se habla entonces de lo que propiamente podría considerarse una conciencia o cultura de calidad. (Consortio de Universidades, 2010: 87)

Se trata de un fenómeno que incide principalmente sobre la conciencia colectiva de los integrantes de la comunidad universitaria. Si todos sus integrantes, autoridades, docentes, alumnos y personal administrativo no la comparten e interiorizan, poco es realmente lo que puede aspirarse a lograr respecto de mejoras sustantivas del nivel académico o de la eficacia de los diferentes servicios que las instituciones de educación superior ofrecen.

En este sentido, son de suma importancia los mecanismos que permiten impulsar el desarrollo de una conciencia colectiva de responsabilidad y de compromiso con las instituciones educativas. Algunos de estos mecanismos son la elaboración de planes estratégicos institucionales, en la medida en que obligan a un debate y a una reflexión amplia, conjunta y compartida sobre las metas institucionales y, ciertamente los procesos de autoevaluación, que permiten a los miembros de las instituciones aquilatar su verdadero nivel de logros y su rendimiento, a fin de propiciar las mejoras y modificaciones que se estimen convenientes en cada momento.

Por ello, las instituciones pertenecientes al Consorcio de Universidades han desarrollado y validado el modelo de autoevaluación a las instituciones de educación superior del país. Se trata de un modelo muy flexible y adaptable a las condiciones de cada institución de educación superior que permite generar una amplia movilización de la comunidad académica y del personal administrativo para fortalecer el sentido de pertenencia, ampliar el conocimiento colectivo de la realidad de la institución y proponer consensualmente líneas de acción e iniciativas correctivas adecuadas. (Consortio de Universidades, 2010: 91).

2.3.1.5. Auditoria académica

Adecuando el concepto de Auditoria, la Auditoría académica es la actividad interna y externa concebida para evaluar los procesos de autoevaluación, Evaluación Externa, Acreditación y Certificación de la calidad de los servicios académicos de las universidades privadas y públicas bajo competencia del CONAFU, para la mejora continua de los servicios académicos que oferta en el cumplimiento de su Misión y Visión establecidas en su Plan de Desarrollo Institucional, así como lograr su institucionalización o autonomía en el mediano y/o largo plazo.

La Auditoria Académica, se clasifica en interna y externa. La auditoría interna evalúa el Informe de Autoevaluación Anual elaborado por los miembros de la comunidad universitaria y que debe ser presentada al CONAFU de acuerdo a una programación específica al respecto, en este caso los auditores son empleados de la universidad. La Auditoria externa lo realizan Auditores o Evaluadores externos que no pertenecen a la Universidad ni al CONAFU, que son contratados por esta Institución para evaluar el Informe Anual de Autoevaluación (IDAE). En base a las conclusiones y recomendaciones de la Comisión Externa calificadora del IDAE, el CONAFU acredita y certifica el nivel de calidad de los servicios académicos alcanzados de acuerdo a su normatividad vigente.

La Auditoría académica, consiste en evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas programado en el Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI), y que han sido considerados el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto de la Universidad del año que corresponde evaluar.

Para la ejecución de la auditoría interna: Autoevaluación, Evaluación Externa, Acreditación y certificación respectiva, el CONAFU ha establecido para cada fase un conjunto de secciones, variables, indicadores, criterios y parámetros de evaluación, para auditar la integridad institucional, las

carreras profesionales, los docentes, la infraestructura física y recursos educacionales, alumnos, servicios de bienestar estudiantil, investigación, creación intelectual y artística, proyección social, producción de bienes y servicios, administración central y administración financiera.

2.3.1.6. Visión general de la auditoria académica de universidades bajo competencia del CONAFU en relación a los Informes Anuales de Autoevaluación (IDAE)

Las Comisiones organizadoras o las Comisiones de Gobierno de las universidades con autorización provisional de funcionamiento bajo competencia del CONAFU, tienen la obligación de nombrar una comisión permanente conformada por docentes, empleados administrativos y alumnos, encargada de elaborar el Informe Anual de Autoevaluación para ser presentada a ésta institución.

En base al Informe Anual de Autoevaluación que los Presidentes de las Comisiones Organizadoras o de Gobierno de las universidades con autorización provisional de funcionamiento remiten al CONAFU, ésta institución nombra una Comisión Calificadora Externa o Comisión de Auditoria Académica Externa, encargada de evaluar el IDAE.

La Comisión Calificadora Externa o Comisión de Auditoria Académica Externa, emite su Informe Final dentro de los 15 días calendarios, previa visita de verificación. Las recomendaciones del Informe Final para el pronunciamiento del Pleno del CONAFU, en relación al estado de desarrollo del Proyecto de Desarrollo Institucional evaluado, son las siguientes:

- a) Satisfactorio
- b) Satisfactorio, con deficiencias superables en un periodo de 30 días

- c) Aceptable, con algunas deficiencias superables en un periodo de 60 días, dentro de una situación general de desarrollo, institucional que no llega a ser deficiente.
- d) Deficiente por las graves carencias encontradas, con advertencia de cancelación de autorización provisional de funcionamiento si no se supera la situación encontrada en un periodo de 120 días.

Para otorgar la Certificación, el Pleno del CONAFU analiza el informe final de evaluación elaborado por la Comisión Calificadora Externa, pronunciándose por cualquiera de las alternativas señaladas en el párrafo anterior.

Las universidades que hayan tenido la Certificación de los incisos c) o d), deben presentar en los términos establecidos, contados a partir de la notificación de la certificación expedida por el CONAFU, un Informe de Autoevaluación de las medidas correctivas que han tomado en relación con las deficiencias, debilidades o incumplimientos encontrados, lo que dará origen a una nueva visita de verificación de la Comisión Calificadora Externa.

Si la universidad no supera la situación encontrada o no presenta el informe en los plazos otorgados, se le cancelará la autorización de funcionamiento provisional, lo que conlleva a la decisión de cierre y liquidación de la universidad.

2.3.1.7. Procedimientos de la auditoria académica de universidades con autorización de funcionamiento provisional bajo competencia el CONAFU

Actualmente se ha pasado del enfoque tradicional de auditoría económico-financiera al enfoque de auditoria académica, que persigue proporcionar información sobre el nivel de la calidad de los servicios académicos

ofertados por la universidad a sus autoridades, para que puedan evaluar si sus objetivos y metas consignados en su Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI), Plan Operativo Institucional y Presupuesto se están ejecutando conforme a lo programado o si son efectivos los controles establecidos para incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad partiendo de la evaluación sistemática del proceso académico de la universidad.

En la actualidad la Auditoría Académica constituye un amplio examen de la universidad referido a sus planes y objetivos, métodos y controles, significación operacional y utilización de los recursos humanos y de infraestructura física.

“El Reglamento de Funcionamiento, Evaluación y Certificación Institucional de Universidades y Escuelas de Posgrado Bajo Competencia del CONAFU”, aprobado y puesto en vigencia mediante la Resolución N° 100-2005-CONAFU del 23/03/2005; desde el artículo 52° hasta 87° establece los procedimientos a seguir en el caso de la Auditoría Académica relacionada con el Proceso de Autoevaluación, Evaluación Externa, Acreditación y Certificación de universidades. Razón por la cual, a continuación, lo transcribimos:

Artículo 52°.- La Evaluación que ejerce el CONAFU es integral y asume las siguientes modalidades:

- a) Evaluación permanente; y,
- b) Evaluación Institucional.

Artículo 53°.- Objetivos de la Evaluación. El proceso de evaluación universitaria que desarrolla el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU), cumple los siguientes objetivos:

- a) Verifica la calidad de los servicios que ofrecen las universidades bajo su competencia.

- b) Evalúa el grado de desarrollo del Proyecto de Desarrollo Institucional verificando la implementación progresiva de los parámetros programados para su funcionamiento.
- c) Busca la mejora continua, que permita asegurar la calidad de los servicios que ofrece la universidad.
- d) Contribuye a crear condiciones para el progreso e innovación institucional en las universidades bajo su competencia.

Artículo 54º.- Evaluación Permanente. En esta evaluación se asume una estrategia formativa, estableciendo los procedimientos y proporcionando asistencia y asesoría técnica, para la implantación del Proyecto de Desarrollo Institucional; se emiten Informes que reflejan el nivel progresivo de su implementación, permitiendo una corrección y superación oportuna de las observaciones detectadas.

Artículo 55º.- La Oficina de Evaluación Permanente del CONAFU, registra y analiza la información que remiten las universidades, en las oportunidades que son señaladas por el CONAFU; administra una base de datos de evaluación por cada universidad, la analiza y contrasta con los parámetros programados en cada una de las secciones del PDI y, si lo considera necesario las confirma a través de visitas de verificación específicas.

Artículo 56º.- Si se detectara el incumplimiento, implementación deficiente o cualquier otro tipo de problema, el Presidente del CONAFU comunicará a la universidad lo informado para su corrección, procurando una positiva interacción entre administrado y administrador, que le permita alcanzar sus objetivos y parámetros.

Artículo 57º.- La evaluación permanente se inicia después de otorgada la autorización de funcionamiento provisional y al inicio del año académico a ejecutarse, debe precisar para cada universidad en evaluación, el

cronograma de presentación de la información de los parámetros que deben implementarse para el año de funcionamiento. La información a presentar será:

a) Al Inicio del Primer Semestre del año académico. (Semestre I)

1. Examen de Admisión

1. Un ejemplar de la folletería e información proporcionada a los postulantes.
2. Número de Postulantes
3. Fecha del examen de admisión.
4. Número y relación alfabética de ingresantes, por modalidad de ingreso y por carrera con los puntajes obtenidos.
5. Número y relación de matriculados por carrera profesional.
6. La información proporcionada a los matriculados.
7. Número y relación de reservas de matrícula por carrera profesional.

2. Para el inicio de las Actividades Académicas:

1. El Plan Operativo Anual (POA)
2. El Presupuesto Institucional del ejercicio.
3. Fecha para el inicio de las actividades académicas.
4. Nombres de los Responsables de cada una de las Carreras Profesionales.
5. Situación de la organización administrativa: unidades en funcionamiento, su organización y responsable.
6. Relación de docentes, con indicación de sus títulos y grados, régimen de contratación y de dedicación, carga horaria, desempeño de consejería y otras actividades académicas.
7. Otras informaciones requeridas por el CONAFU.

b) Al término del Semestre.

1. Para el cierre de las Actividades Académicas.

1. Fecha de término del semestre académico.
2. Número y relación de Alumnos por carrera que pasan de ciclo.
3. Cuadro con el índice de selección interna por carrera.
4. Número de horas dictadas.
5. Nivelaciones otorgadas y reconocimiento de créditos.
6. Traslados internos y externos aceptados.
7. Plan de estudios seguido.
8. Horario de clases teóricas y prácticas.
9. Copia de la Planilla del mes de anterior a la clausura del semestre
10. Otras informaciones requeridas por el CONAFU

2. Información sobre el Desarrollo Institucional, avances logrados en:

1. Área de Bienestar Estudiantil
2. Área de Investigación, Creación Intelectual y Artística
3. Área de Proyección Social y Difusión Cultural.
4. Área de Producción de Bienes y Servicios.
5. Organización Administrativa Central.
6. Convenios celebrados por la Universidad.

3. Información sobre Infraestructura Física y Recursos Educativos.

1. Aulas utilizadas,
2. Aulas en construcción
3. Aulas en remodelación
4. Equipamiento
5. Mobiliario
6. Laboratorio y talleres
7. Desarrollo del Campus Universitario

4. Biblioteca Central

1. Construcción

2. Remodelación
3. Equipamiento
4. Mobiliario
5. Plan de adquisiciones.
6. Relación de libros adquiridos
7. Cuadro del número de libros adquiridos por carrera
8. Relación de suscripciones a revistas científicas

5. Información presupuestal y financiera

1. Evaluación del POA
2. Evaluación semestral del Presupuesto Institucional
3. Balance del semestre

c) Al Inicio del Segundo Semestre del año académico. (Semestre II)

Las informaciones 1,2 y la designación del Comité de Autoevaluación.

d) Al Término del Semestre: Las informaciones 1, 2, 3, 4, 5 y Balance de Ejercicio y Estados Financieros Auditados.

Artículo 58º.- El CONAFU presume que la información que presenta la universidad, a que se refiere el artículo anterior, responde a la verdad de los hechos. Sin embargo, se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la misma, en cumplimiento de la normatividad sustantiva y a aplicar las sanciones pertinentes en caso contrario. (Ley N° 27444, Artículo IV, numeral 1.7 y 1.16).

Artículo 59º.- La información procesada por la Oficina de Evaluación Permanente, sirve de base para las decisiones administrativas del CONAFU y constituye un importante medio auxiliar para la Autoevaluación, la Evaluación de Expertos y Certificación otorgada por el CONAFU. La Información es de carácter reservado hasta el otorgamiento de la Certificación correspondiente; sólo pueden acceder a ella los funcionarios

del CONAFU y los administrados. Otorgada la Certificación, el CONAFU publicara los resultados obtenidos en su página Web.

Capítulo IV: De la certificación anual - CONAFU

Artículo 78º.- Proceso de la Certificación Anual. Es el resultado del proceso de evaluación y verificación de la Autoevaluación que expresa el grado de desarrollo e implementación del PDI. Tiene por objeto permitir a la universidad, detectar sus fortalezas oportunidades y debilidades, para la mejora de la calidad de los servicios que presta y definir sus planes estratégicos.

Permite a los estudiantes y sus familias, los usuarios de los servicios universitarios, las empresas y las diferentes instituciones interesadas en la enseñanza y la investigación, tener una información objetiva y fiable del nivel de calidad alcanzado por las universidades.

Asegura el reconocimiento público nacional e internacional de las universidades en formación, fortaleciendo su legitimidad ante la sociedad, facilitando la movilidad de personas y de servicios en el ámbito nacional y global.

Artículo 79º.- Para otorgar la Certificación, el Pleno del CONAFU analiza el Informe Final de Evaluación de la Comisión de Análisis y Consolidación, pronunciándose por cualquiera de las alternativas de certificación contenidas en el artículo 76º del Reglamento.

Artículo 80º.- El CONAFU pondrá a conocimiento de la comunidad nacional, a través de su página WEB, los resultados de los procesos anuales de evaluación realizados en las universidades bajo su competencia.

Capítulo V: Subsanción de observaciones

Artículo 81º.- Las universidades que hayan teniendo la certificación de los incisos c) o d) del artículo 76º deben presentar en los términos establecidos, contados a partir de la notificación de la certificación expedida por el CONAFU, un Informe de Autoevaluación de las acciones correctivas que han tomado en relación con las deficiencias, debilidades o incumplimientos encontrados, acompañando el recibo de pago de los derechos correspondientes para una nueva visita de verificación específica, que deberá realizar el CONAFU.

Artículo 82º.- Si la Universidad no supera la situación encontrada o no presenta el informe en los plazos otorgados, se le cancelará la autorización de funcionamiento provisional, lo que conlleva a la decisión de Cierre y Liquidación de la Universidad.

Título IV: De la autorización definitiva de funcionamiento

Artículo 83º.- El CONAFU otorgará la autorización definitiva de funcionamiento a las universidades con autorización provisional que después del período mínimo de evaluación de cinco años o del período de prórroga concedido, que cuenten con una promoción de egresados y que hayan demostrado en sus procesos anuales de evaluación que han alcanzado un nivel de desarrollo institucional satisfactorio de los parámetros programados en su PDI, conforme a las normas del presente Reglamento y las disposiciones del Reglamento específico.

Artículo 84º.- El Pleno del CONAFU, con el informe final de la Comisión de Evaluación y Consolidación de la Universidad, la visitará para que en audiencia pública entreviste al Rector, el Consejo Universitario, los representantes de los alumnos, docentes, personal administrativo y promotores de la universidad.

Artículo 85º.- Cumplida la visita y audiencia final, el Pleno del CONAFU, sancionará aprobando o desaprobando el informe final; de aprobarse el informe otorgará a la universidad la autorización de funcionamiento definitiva.

Artículo 86º.- De no aprobarse el informe dispondrá la implementación de acciones correctivas por la universidad fijando el plazo en función de las posibilidades reales que tiene la Universidad para levantar las observaciones encontradas en su evaluación, continuándose conforme al procedimiento establecido en este reglamento.

Artículo 87º.- La autorización definitiva de funcionamiento será publicada en el diario oficial “El Peruano”, reconociendo la autonomía que la Constitución y la Ley otorgan a las universidades, para su incorporación a la Asamblea Nacional de Rectores.

2.3.2. Conceptualización de autoevaluación y acreditación universitaria

2.3.2.1. **La Acreditación Universitaria**

a. Definición de acreditación

Acreditación = Aseguramiento de calidad y validación

Viene a ser el proceso para reconocer o certificar la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La acreditación –o certificación– reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Existe también acreditación internacional realizada por agencias de otros países. Supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad

establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación por un equipo de expertos externos. Las agencias u organismos acreditadores son a su vez acreditados regularmente. En todos los casos es una validación de vigencia temporal, por una serie de años. Se basa en un conjunto de principios, relativamente básicos y homogéneos, aunque la diversidad de modelos es extensa. (Alarcón, 2008: 116)

En el sentido usual, acreditar significa reconocer y atestiguar que una institución o un programa cumplen con un conjunto de estándares. Este testimonio, no puede darlo uno mismo. Son agencias externas que lo dan después de un examen detallado de la situación del programa o de la institución para verificar que el programa o la institución cumplen con sus estándares. Usualmente, este testimonio vale por un periodo de tiempo limitado y significa que el programa o la institución mantienen la calidad mínima determinada por los estándares de la agencia acreditadora.

Es indudable que el futuro de los países está íntimamente ligado al fortalecimiento de la calidad de la educación, en todos sus niveles, y al ser la educación un derecho de todos los seres humanos, la sociedad y el Estado deben garantizar que todos los niños y los jóvenes tengan acceso a ella, que ésta sea de calidad y que esté en relación directa a las exigencias sociales, culturales y tecnológicas de su propio entorno (USMP, 2014: 36).

En lo que respecta a la formación de los profesionales que egresan de las instituciones de educación superior y considerando que actualmente se vive un proceso de globalización, modernización y movilización internacional, es imprescindible que ellos estén respaldados por instituciones que cuentan con garantía de calidad.

Por ello, en la mayoría de países existen leyes que promueven y cautelan la calidad de la educación que se imparte en las instituciones educativas, tanto en el nivel básico, como en los niveles de formación profesional, técnica y universitaria, de pregrado y de postgrado por medio de procesos de acreditación.

La acreditación de una carrera o de una institución educativa es el reconocimiento público de su nivel de calidad o excelencia académica y de gestión, enmarcado en el contexto específico de su misión y de su entorno, tomando en cuenta todos los factores que conforman el amplio concepto de la educación que en ella se imparte.

El problema está en establecer qué es calidad. En el marco de la acreditación de la calidad de la educación, ésta debe entenderse como un arquetipo a ser alcanzado por la institución o carrera a acreditar. El grado de calidad será mayor en la medida en que las características- lineamientos- definidas por su evaluación, como un todo o de sus partes- factores-, se acerquen más al modelo ideal, que debe estar basado necesariamente en principios previamente establecidos. (USMP, 2014: 39-40).

Este modelo ideal depende de muchas variables o condicionantes internas y externas a la institución, está delimitado por su misión y su visión.

Es por ello, que la calidad de una institución de educación superior se puede ponderar en función de “qué tan bien hace lo que dice que hace”.

Es importante indicar que este ideal no es único, ni es estático, sino que cambia en el tiempo y por el contexto. En consecuencia, los “estándares” que conforman el modelo ideal en los sistemas de acreditación son objeto de discusión. Es por ello que se pide una especial sensibilidad a los evaluadores externos y la abstracción de su propia realidad académica cuando participan en esos procesos de evaluación. (USMP, 2014: 41).

b. Características

- La acreditación establece una serie de criterios que una institución académica en su conjunto o una carrera profesional, en especial, debe satisfacer para recibirla.
- Las instituciones acreditadoras no establecen una metodología específica para alcanzar dichos criterios pues deben adaptarse a cualquier institución educativa.
- El proceso de acreditación está cambiando a un proceso de mejora. (Alarcón, 2008: 119)

c. Funciones

- Asegura que una institución o programa mantiene unos niveles determinados de calidad. Ayuda a estudiantes potenciales a tener una información adecuada sobre la calidad de los programas.
- Facilita la transferencia de créditos (aunque no la asegura).
- Permite identificar instituciones y programas que son mejores para invertir ayudas económicas privadas y públicas.
- Identifica las debilidades y problemas de una institución o programa que son susceptibles de ser mejorados.
- Es un instrumento importante de mejora de las instituciones y sus programas.
- Todo el capital humano de la institución participa en la evaluación y mejora de los programas.
- Establece un contacto eficaz entre los programas de estudio y los requisitos de una profesión, mejorando así las relaciones entre educación y mercado de trabajo.

- La acreditación cumple además la función de ser uno de los criterios fundamentales para la financiación de la institución y la ayuda a estudiantes. (Alarcón, 2008: 121)

d. Beneficios

Los beneficios fundamentales son dos: asegurar un nivel de calidad que está por encima de un mínimo establecido de forma colectiva, y la mejora institucional y de programas. Los beneficios genéricos de la acreditación son múltiples.

a) *Para la sociedad*

El valor de la acreditación supone:

1. Asegurar una evaluación externa en conformidad con las expectativas de la sociedad.
2. Empezar acciones voluntarias para mejorar la calidad.
3. Una puesta al día de los programas que se adaptan a los cambios que se producen.
4. Una menor necesidad de control público.

b) *Para los estudiantes*

1. Asegurar que los programas son satisfactorios y cubren las necesidades de los estudiantes.
2. Lograr que se puedan transferir créditos, y ser aceptado en programas más avanzados.
3. Es un prerrequisito normal para entrar en una profesión y colegiarse, que no depende de exámenes de incorporación de cada graduado, sino de procesos que son carta de presentación de la carrera o programa.

c) *Para las instituciones*

De educación superior el proceso de acreditación supone también ventajas:

1. Estimular la realización de una autoevaluación para mejorar el sistema.

2. La mejora de la institución siguiendo las recomendaciones de las agencias u organismos acreditadores.
3. Poder aplicar criterios de mejora que son externos.
4. Una reputación mejor.
5. Acceso a ayudas económicas para sus estudiantes.

d) Para los profesionales

Los beneficios de un proceso de acreditación son:

1. Definen los requisitos de preparación para entrar en una profesión.
2. Integran a la profesión, consiguiendo que colaboren profesionales, profesores, y estudiantes.

Los dos grandes beneficios se concretan en poder (legitimidad) y dinero (becas y préstamos para los estudiantes). Sin embargo la mejora más sustancial es que la institución se organiza para conseguir mantener y mejorar los objetivos esenciales, y que los estudiantes aprendan. Tanto durante un proceso de acreditación, como después cuando se reacredita la institución, hay un cambio cualitativo de organización y gestión, especialmente en el sentido de (a) reconocer que lo importante es tener calidad en sus procesos y resultados satisfactorios, y (b) que la evaluación de la calidad sirve para cambiar la organización con la intención de mejorar. (Alarcón, 2008: 126-127)

e. Costo

La acreditación tiene un costo que depende de cómo sea realizada en cada país y el tipo de acreditación (institucional o de programas) de que se trate. En algunos casos, dentro del coste se suele diferenciar: la cuota anual de miembro, el pago concreto por el proceso de acreditación o de re-acreditación, y servicios especiales. En algunos países el costo de la acreditación es asumido directamente por el Estado.

f. Clasificación de la acreditación

a) Acreditación Institucional

Verifica que la institución esté cumpliendo su misión y las características globales de calidad para una institución de educación superior; esta acreditación es como una auditoria académica, mediante la aplicación de criterios comúnmente aceptados.

b) Acreditación Por Programa

Se refiere a la "auditoria" de los programas que ofrece la institución y con los cuales prepara a los graduados para entrar a la práctica de la profesión.

Acreditación de un Programa Universitario

Es el proceso mediante el cual se otorga validez pública, de acuerdo con las normas, a los títulos universitarios, garantizando que los programas correspondientes cumplen con los requisitos de calidad (perfil profesional, incumbencias profesionales del graduado, así como – en lo referido al proceso de enseñanza – aprendizaje, carga horaria, contenidos, métodos, equipos y laboratorio) previamente establecidos a nivel regional y/o nacional.

Es evaluar la calidad de las mismas, para demostrar que son dignas de crédito, de confiabilidad, de seguridad en relación a lo que ofrecen, tanto en sus objetivos, como en el perfil profesional y procesos de estudios.

Este proceso no es nuevo, ya que existen antecedentes vinculados con programas muy sensibles, como por ejemplo medicina, que desde fines del siglo XIX han tratado de encontrar mecanismos que garanticen que cuando se expide un título se certifica igualdad de conocimientos independientemente del lugar o escuela reconocida

otorgante del mismo o del centro médico donde se efectúan las residencias. Esto permitió que en poco tiempo los títulos de médico otorgados por las universidades reconocidas fueran validos en todo el país. No es otra cosa que la certificación de la calidad de los procesos que se desarrollan en la Universidad y los productos de ellos. (Alarcón, 2008: 130-131)

g. Proceso de acreditación

El proceso consta de:

a) Autoevaluación del Programa

Es un auto estudio en el que se ofrece una descripción completa y detallada del programa y la unidad académica donde se desarrolla y el grado de cumplimiento con los requisitos mínimos fijados por el sistema de auto evaluación (los cuales son denominados —estándaresII).

Esta descripción no puede ni debe obviar los defectos ni puede dejar de proponer alternativas superadoras (proyectos o estrategias de mejora).

Este proceso es totalmente interno y participan autoridades académicas, personal administrativo, docentes, alumnos y graduados.

b) Verificación por Comité de Pares

Consiste en visitas técnicas de profesionales de la rama que comprueban en el sitio el estado de los edificios, laboratorios, equipos, biblioteca, opinión de alumnos y docentes, etc. estos producen un dictamen que tiene en cuenta la auto evaluación mencionada en el punto anterior.

c) Dictamen o Decisión Final del Ente Acreditador

Puede dar uno de los siguientes tres veredictos:

- a. *Acreditación*: Cuando no encuentra objeciones de peso al desempeño de la unidad académica y su adecuación a las normas dictadas por el ente acreditador.
- b. *Acreditación parcial*: Cuando encuentra aspectos que deberían ser optimizados o corregidos y considera que existen en el programa las capacidades y estrategias para lograr esa mejora.
- c. *No acreditación*: Cuando los compromisos de mejoras no permitan vislumbrar plazos razonables de ejecución.

h. Experiencia de acreditación

En Chile durante la década del 90, algunas carreras profesionales progresaron independientemente en el estudio e inicio de formas de evaluación y acreditación. Entre ellas Medicina, Enfermería, Agronomía, Arquitectura e Ingeniería.

La acreditación en Colombia nació por exigencia del gobierno, con la Ley 30 de 1992. En 1998 el Ministerio de Educación con Decreto 272 exigía acreditación a los programas que forman educadores y en el año 2001 a los programas de salud e ingeniería, existiendo una política global del gobierno para la calidad de la educación superior.

En Cuba se establecen tres categorías para la acreditación de las carreras universitarias en sus correspondientes instituciones académicas: 1. Carrera Autorizada, 2. Carrera Acreditada y 3. Carrera de Excelencia. La acreditación se ha desarrollado en las Ciencias Médicas.

En el Perú estamos en un proceso muy intenso de acreditación de facultades de medicina, al darse la Ley N° 27154 y su reglamento el D.S. N° 005-2000-SA se institucionaliza la Acreditación de Facultades o Escuelas de Medicina, creándose la Comisión para la Acreditación de Facultades o Escuelas de Medicina Humana (CAFME), encargada de elaborar las normas

para establecer los estándares mínimos de acreditación aprobada con Resol. Sup. N° 013-2001-SA del 05 de Enero del 2001. Todavía no hay un fenómeno similar para las otras facultades ni para las otras carreras, e inclusive contabilidad, que según las estadísticas es la carrera profesional más ofertada, al dictarse en 55 universidades.

Ya hay estudios sobre el uso de Normas Académicas Tipo ISO (Internacional Standard Organización) 9000 en el sistema educativo para la acreditación profesional, en el Perú la Universidad de San Martín de Porres en su proceso de admisión y la Universidad Norbert Wiener en su programa de Biología han sido certificadas en mérito a la calidad. (Talla, 2003).

2.3.2.2. Características del Proceso de Auto-evaluación y Acreditación

Un proceso de acreditación es similar a un proceso de autoevaluación con visita d pares externos, pero llevado a cabo con el fin de obtener la acreditación, utilizando el modelo y los procedimientos definidos por el organismo acreditador.

La acreditación se realiza luego de una evaluación interna o autoevaluación y se sustenta en los resultados y acciones consecuentes del mismo.

El proceso de acreditación debe ser un proceso voluntario, y cuando una institución se inscribe para participar en él debe asumir el compromiso de llevarlo a cabo hasta concluirlo, de acuerdo con las normas que se hayan establecido para ello y aceptando sus resultados.

Sin embargo, la legislación podrá establecer criterios de obligatoriedad de acreditación o, por lo menos, d cumplimiento de estándares mínimos en algunas carreras, en las cuales el desempeño de los profesionales afecte la, integridad individual o colectiva de los miembros de la sociedad, por ejemplo, en la carrera de Medicina.

La acreditación debe tener un carácter temporal porque los condicionantes de la evaluación no son estáticos, las condiciones del entorno de las instituciones cambian y las exigencias también. (Consortio de Universidades, 2010: 91)

2.3.2.3. **Objetivos de la auto-evaluación y acreditación**

Los objetivos que se presentan a continuación son de carácter general e involucran a la sociedad en su conjunto:

1. Mejorar la calidad de la educación.
2. Rendir cuentas a la sociedad para que esta tenga la información pertinente para elaborar juicios y tomar decisiones.
3. Crear una cultura de la calidad, no solo en las instituciones de educación superior, sino en toda la sociedad.
4. Sensibilizar a los que participan en el proceso, de manera que tomen conciencia de que lo que hacen pueden hacerlo cada vez mejor (Consortio de Universidades, 2010: 93-94).

La Ley N° 28740 (2007) Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), en su Art. 29ª define al Consejo de Evaluación Acreditación y certificación de la Calidad de la Educación Universitaria (CONEAU) **“Como el órgano operador encargado de definir los criterios, indicadores y estándares de medición para garantizar en las Universidades Públicas y Privadas los niveles aceptables de calidad , así como alentar la aplicación de las medidas requeridas para su mejoramiento”**.

Los procesos de evaluación para el mejoramiento de la calidad educativa a que se refiere la ley son: la Autoevaluación de la gestión pedagógica institucional y administrativa, que está a cargo de los propios actores de la

institución educativa. Su realización es requisito fundamental e indispensable para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece y da inicio, si fuera el caso, a los procesos externos definidos a continuación, la Evaluación Externa con fines de acreditación, la que es requerida voluntariamente por las instituciones educativas y la Acreditación, que 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.

En la Educación Superior, la acreditación puede ser de dos tipos: Acreditación Institucional Especializada por áreas, programas o carreras; y Acreditación Institucional Integral (CODEAAC-Garcilaso, 2006: 73).

2.3.2.4. Calidad y auto-evaluación

A fin de discriminar o evaluar calidad en el quehacer universitario es preciso disponer de un concepto de calidad. Esto no es sencillo, ya que, necesariamente, dicha calidad está asociada con valores y propósitos. Además, se requiere adoptar un enfoque de calidad que permita operar para efectos de realizar o fomentar cambios o mejoramiento. Al respecto, se han analizado diferentes conceptos de calidad en el contexto educativo: calidad vista como excepción, perfección, transformación y "valor por dinero". (Green, 1994; Harvey, Green, 1993; Rowley 1996).

En la noción de "excepcional", que visualiza la calidad como algo especial, distintivo, pueden distinguirse tres variantes: la acepción de tradicional, la de excelencia y la de aprobación absoluta de ciertos estándares o especificaciones. La visión de tradicional se asocia con algo elitista o exclusivo. Una calidad que no requiere de criterios, ya que es apodíctica, esto es que se reconoce "a la vista" o por "instinto".

La variante de excelencia o logro de un alto nivel es también elitista, en cuanto sería alcanzable por unas pocas instituciones. Bajo esta noción, una universidad o escuela es excelente si, por ejemplo, dispone de los equipos de última generación, los postulantes son rigurosamente seleccionados y la enseñanza está a cargo de ganadores o postulantes al Premio Nobel. (Astin, 1990)

La última variante de excepcional localiza en la calidad como producto, en cuanto se aplican estándares o requisitos fijos, preestablecidos, que se suponen objetivos y comunes.

La acepción de calidad como algo excepcional no es sencilla de operacionalizar para fines de mejoramiento y de acreditación, en general. A través de sus variantes, se observa desde una mera asociación con distinción hasta la imposición de especificaciones absolutas, que se oponen a la diversidad y aún la innovación, pasando por un énfasis en los recursos disponibles y en la mera reputación o imagen.

La noción de calidad como "perfección" recurre a la idea de consistencia o ausencia de defectos. Se trata de asegurar que las tareas se realizan de manera correcta desde el principio, asociándose intrínsecamente con la existencia de una "cultura de calidad", lo que implica la responsabilidad de cada uno de los actores en la organización. (Crosby, 1986).

La noción de "transformación" es algo más clásica y apela al cambio cualitativo o "valor agregado" que ocurre, por ejemplo, en el educando, en términos de conocimientos, valores y habilidades. Una medición no es aquí sencilla, ni menos universal, ya que, nuevamente, depende de lo que se defina como valor, e implica una rigurosa evaluación de las condiciones de entrada y de salida. Por lo demás, la transformación de personas es afectada por múltiples factores, varios de los cuales escapan al control de la institución. En otra perspectiva, la educación no es un producto que se hace "para" el alumno sino que algo que se hace "al" alumno, es decir que hay un

proceso de transformación en el cual el mismo afectado tiene participación. Esto puede implicar acciones que complican a la institución y la medición o control de la calidad. Por ejemplo, puede entregarse poder a los estudiantes para que influyan más efectivamente en el proceso educativo y lleguen a apropiarse del proceso de aprendizaje (Müller, Funnell, 1992).

Según la noción de "valor por dinero", la calidad se asocia con el retomo o rentabilidad que se logra respecto de la inversión que se realiza. En este enfoque subyace el concepto de "rendición de cuenta" ante quienes sostienen la institución, lo que corresponde al término inglés de "*accountability*".

Aunque debe aclararse que esta rendición de cuenta se asocia con mucho más que una adecuada y eficiente utilización de los recursos que recibe de sus usuarios, especialmente cuando se trata de fondos estatales; tiene que ver también con la integridad de la institución respecto de su misión y objetivos declarados y los compromisos que ha adquirido con sus actuales o potenciales usuarios. En términos de eficiencia, la calidad es mayor si el mismo resultado se logra con menos recursos o un mejor resultado al mismo costo. La efectividad implicada en esta noción tiende a medirse por "indicadores de desempeño o rendimiento" y mecanismos de "auditorías de calidad" en el nivel institucional, acción que es preferida por agentes u organismos del Estado cuando es éste el sustentador absoluto o principal que desea verificar o controlar el desempeño (Cave, Kogan, Smith, 1990).

Estas concepciones de calidad pueden contrastarse con aquella de "adecuación o aptitud para el logro de los propósitos", que es de índole más pragmática (Bell, 1985). Esta noción asocia la calidad con la satisfacción o cumplimiento de los requerimientos, necesidades o deseos de los usuarios, y puede complementarse bien con la anterior. En teoría, son los usuarios quienes especifican los propósitos, sin embargo, en una extensión razonable, a la luz de la naturaleza de la universidad tradicional, en la que

los mismos profesores son usuarios que asumen el gobierno institucional, cabe también considerar los propósitos que fije la propia entidad. Esto se aleja de la noción de excepcional o perfecto, puesto que si algo no sirve al propósito esperado se torna irrelevante. Esta acepción es más funcional, ya que permite juzgar la calidad en relación a la forma en que un producto o servicio se ajusta a un propósito, pudiéndose así elaborar criterios específicos para un análisis.

Este último enfoque es evolucionista, puesto que los propósitos pueden variar con el tiempo, a la luz de las mismas evaluaciones. Permite también abordar la calidad en distintos niveles o ámbitos de la educación universitaria.

Por otro lado, como ya puede vislumbrarse, el usuario no es tan sencillo de identificar en el quehacer universitario. Considerando que el "negocio" central de la universidad tradicional es el complejo conformado por el cultivo del saber y la formación de profesionales educados, siendo la materia prima el conocimiento superior, entonces aparecen múltiples usuarios. Sin duda que los alumnos son usuarios centrales; sin embargo, también lo son los propios académicos y, en el entorno, puede distinguirse al gobierno, los empleadores, diversas empresas productivas y de servicio, la comunidad académica internacional (según sea la Inserción que la institución aspira alcanzar en este ámbito), los sectores del arte, la ciencia, la tecnología y la educación y la sociedad en general. La misma focalización variará según el usuario. En una dimensión gruesa, las agencias gubernamentales podrían enfocar la eficiencia en el uso de los recursos y los macro resultados de la institución, en tanto que la comunidad académica lo hará en los procesos de enseñanza y aprendizaje y los empleadores en la competencia de los egresados. Y cada uno de tales énfasis o expectativas podrían involucrarse en distintas visiones valóricas.

Por otra parte, los usuarios no están necesariamente en posición de especificar de manera absoluta los requerimientos del "servicio" o "producto". Los alumnos en particular tienden a optar por lo que está disponible; cabe preguntarse, además, si estarían ellos en condiciones de imponer las especificaciones.

Como ya se adelantó, en este enfoque es posible dar cierto énfasis a la misión y objetivos que establezca la propia institución. Esta es una perspectiva que resulta más consecuente con un esquema de alta diversidad, donde cada institución es estimulada a encontrar su "nicho" en el "mercado educacional". Esta es una visión que apela a la efectividad institucional y puede asociarse en cierto grado, como ya se avanzó, con la noción de "valor por dinero". [H M Government, 1991].

2.3.2.5 Autoevaluación

En última instancia, la confianza en la calidad de la educación universitaria descansa en la que se tenga en los métodos para detectar o demostrar la presencia de calidad, como quiera que ésta se haya definido. Tanto es así que, en un sistema maduro de acreditación, los mecanismos de esta última deberían remitirse a verificar que una institución mantiene un sistema confiable de control y mejoramiento de la calidad, más que a evaluar directamente el interior del quehacer institucional. A la luz de la experiencia, hay ciertos elementos o componentes centrales que se han ido dando como una constante en un esquema de evaluación institucional (Thune, 1993; Vught, 1993; Yeats, 1996):

Un proceso de auto-evaluación o análisis por parte de la misma institución, lo cual puede o no estar asociado y complementado con un proceso evaluativo independiente desde el entorno. Esto es consecuente con el acusado sentimiento de autonomía de la universidad, y apela a la autocrítica e iniciativa de cambio que debería esperarse de la academia. Pero más importante aquí es la idea, confirmada por la experiencia, de que los

cambios o mejoramiento son más viables si se establece un compromiso desde la base. La principal dificultad, aparte de cierto inherente grado de subjetividad, es la falta de rigor que podría alcanzarse. Esto puede aminorarse con el establecimiento de adecuadas condiciones para efectuar el proceso (clima de confianza, supervisión interna con la exigencia de un sólido respaldo a los juicios y especialmente la participación de expertos externos). [Kells, 1997].

i. Un proceso de evaluación externa que implica la participación de pares académicos y de expertos profesionales independientes. El juicio u opinión de los que más saben es un mecanismo antiguo de verificación en la sociedad. Como en toda actividad que descansa en personas, resulta aquí inevitable cierto grado de subjetividad, proveniente principalmente de la distinta formación y experiencia o "escuela" de cada experto; esto puede dar menor consistencia a los juicios de distintas comisiones de expertos; sin embargo, la objetividad puede fortalecerse mediante la constitución de comisiones adecuadas y la aplicación de claros criterios y estándares. (Harvey, Burrows, Green, 1992)

ii. La aplicación de los llamados "indicadores de rendimiento o de desempeño o métricas" ha sido una componente preferida en el análisis de un sistema o del nivel macro institucional de una entidad en algunos países. Tales indicadores son por lo común índices de carácter más bien cuantitativo referidos, esencialmente, a la utilización de ciertos recursos y los resultados alcanzados por parte del sistema o la institución (Riley, Nuttall, 1994). El "Número de alumnos atendidos por cada jornada completa disponible", el "Número de publicaciones de cierto tipo o nivel, generadas por proyecto desarrollado y por académico en un tiempo dado", y el "Número de graduados o titulados por el aporte fiscal recibido" son ejemplos de tales indicadores. Estos tienden a ser utilizados por agencias gubernamentales para tomar decisiones respecto a políticas o asignación de recursos. Si bien parecen tener mayor objetividad que los elementos anteriores, su

interpretación adecuada debe considerar el contexto de fines y valores y su asociación con diversas otras medidas; aisladamente poco o nada dicen. Al elegirlos se corre también el riesgo de dar prioridad a objetivos que resulten de fácil medición, y su imposición puede conducir a que las instituciones asuman un comportamiento indeseable para meramente conformar los índices esperados. Sin embargo, sí suelen ser útiles, como todo indicador, en general, para dar señales gruesas de aspectos o áreas que deben ser estudiadas o investigadas en mayor detalle. (Banta, Borden, 1994)

De cualquier manera, lo importante a tener en mente es que el propósito primario de una evaluación de calidad es el resguardo o mejoramiento de ésta última. Esto implica la visualización de qué debe cambiarse y la viabilidad de la innovación. En este sentido, la participación de los propios actores de la academia (autoevaluación), la validación del análisis interno y la visión externa que rompa la mera autorreferencial (evaluación por Pares y expertos independientes), junto con la utilización de pautas y referentes o criterios acordados, tiende a respaldar razonablemente la consecución del propósito.

En otra perspectiva, dado el contexto nacional e internacional en materia de regulación, un modelo de evaluación de calidad debiera reconocer lo siguiente:

- i) Que las instituciones deben abrirse al análisis desde el entorno.
- ii) Que el análisis o evaluación externa facilita los cambios para la calidad, pero que esto último es responsabilidad primaria de la propia institución.
- iii) Que debe haber una información pública respecto a los resultados de la evaluación, cuyo contenido y forma debe ser apropiada según la audiencia a la cual está dirigida.

- iv) Que la autorregulación es deseable, pero que una evaluación efectiva requiere la acción de una o más agencias competentes e independientes.

2.3.2.6. Modalidades de evaluación:

a. Autoevaluación:

Es un proceso cuya planificación, organización, ejecución y supervisión esta a cargo de la propia institución por evaluar. La autoevaluación persigue sus propósitos centrales:

1. **Identificar los problemas.** Dificultades, aciertos y logros. En síntesis detectar sus fortalezas y debilidades.
2. **Proponer correctivos.** Comprometerse en la revisión y ajuste para garantizar un proceso permanente de mejoramiento cualitativo de la institución o de sus programas. (Farro, 2004)

b. Evaluación externa:

Es un proceso en el que intervienen especialistas ajenos a la institución por evaluar. La evaluación externa detecta los problemas y dificultades, propone cursos alternativas de acción, pero no se compromete con la introducción de correctivos.

c. Evaluación integral:

Es un proceso que se inicia con la autoevaluación, complementándose ella con la contrastación, comprobación de información sobre la institución evaluada, y asesoría para el mejoramiento cualitativo, a través de observadores y facilitadores externos.

La evaluación integral presupone que los resultados de un proceso de autoevaluación pueden ser fácil y rápidamente comprobados, mediante visita directa a cargo de evaluadores externos. El proceso es integral en la medida que se aborda el objeto de evaluación en relación con su contexto y con su

ambiente de influencia. El proceso de supervisión del CONAFU es un ejemplo de evaluación integral. (Farro, 2004)

2.3.2.7. **Proceso de autoevaluación:**

a. El propósito.

De cualquier iniciativa de evaluación de una universidad o de sus programas de formación profesional debe ser mantener y mejorar la calidad de los egresados y para lograrlo mantener y mejorar la calidad de los procesos académicos a través de los cuales se les ofrece una formación de nivel profesional universitario.

b.- Mejoramiento de la calidad.

Se entiende como un proceso permanente de búsqueda de la excelencia. Referida a un programa educativo y en general a la universidad, la excelencia guarda relación con la más alta calidad de sus profesores y alumnos, así como con la pertinencia de los planes de formación y sistemas de apoyo académico, administrativo y de infraestructura física. (Farro, 2004)

c. Auto evaluación universitaria.

Es un proceso por medio del cual la universidad conduce una investigación analizando cualitativa y cuantitativamente todos los aspectos importantes de su funcionamiento, con el propósito de implementar ciertas acciones de mejora, aumentar la eficiencia y eficacia de sus actividades y, por tanto, el mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda.

Lo anterior significa que la institución no solo debe asegurar el grado de avance o desarrollo de su quehacer académico, sino asegurar y evidenciar que los logros alcanzados son productos del pensamiento colectivo y el esfuerzo concentrado de todos los integrantes de la comunidad universitaria.

d. Auto evaluación. Otra definición.

También se ha definido a la autoevaluación como un proceso mediante el cual el funcionamiento y los logros de una universidad o programa

académico son estudiados, analizados y evaluados por sus miembros a la luz de los objetivos auto-fijados en sus proyectos de desarrollo y de los criterios de calidad establecido por el organismo evaluador o acreditador (CONAFU). (Farro, 2004)

e. Puntos de referencia.

El proceso de autoevaluación toma como punto de referencia los criterios de evaluación establecidos por el CONAFU, y los criterios de calidad establecidos por la propia universidad, como ambos criterios se recogen a través de diversas variables y parámetros que se desprenden de la misión institucional,

en el proyecto de desarrollo institucional de mediano plazo, previamente aprobado por el CONAFU, la autoevaluación principalmente contrasta los resultados alcanzados en el período con los esperados, especificados a través de objetivos y metas establecidos en el proyectos correspondiente(Farro, 2004).

2.3.2.8. Autoevaluación: variables objeto de evaluación

A.- Objeto de evaluación:

Conjunto de variables identificadas y en interacción, establecidas deben estructuras coherentes y dinámicas para cumplir una función. (CONAFU, 2005)

Se proponen 11 secciones con sus correspondientes variables que deben ser objeto de evaluación:

- **Integridad institucional:**

Cumplir con los propósitos institucionales reflejados en su misión y compromiso institucional que ha asumido la universidad. La universidad debe proporcionar información completa, clara y realista a los usuarios (sus

estudiantes y público en general), a sus miembros y al CONAFU. Todo lo anterior será objeto de verificación.

- **Carreras profesionales:**

El análisis individualizado de cada una de las carreras profesionales que ofrece la universidad incluye sus planes de estudio, su fundamentación teórica; sus propósitos y objetivos; los contenidos y su organización; las estrategias metodológicas previstas y las que realmente se aplican; la evaluación; y los recursos que la ejecución de la oferta de las carreras requiere. Cuando sea posible, el análisis debe efectuarse contrastando los resultados obtenidos con los objetivos y metas propuestas del proyecto de desarrollo institucional de mediano plazo. (CONAFU, 2005)

- **Docentes:**

La calidad académica y la producción intelectual del profesorado, explica buena parte del éxito o fracaso de un programa de formación profesional. Incidirán también en la calidad de los servicios que ofrece la universidad, el proceso de selección, la experiencia profesional y docente, la categoría docente, la dedicación con tiempo a la universidad y las responsabilidades académicas con la carrera profesional en particular.

- **Infraestructura física y recursos educacionales:**

La infraestructura física y recursos educacionales de que disponen la universidad, deben ser adecuados para el desarrollo de sus actividades. Los derechos de la universidad sobre edificios y terrenos que ocupa deben ser estables, proporcionando una razonable seguridad de permanencia.

La universidad debe proporcionar recursos educacionales (bibliotecas, laboratorios y talleres, equipamiento científico, suministros, materiales didácticos, equipamiento audiovisual, computadores, etc.), adecuados en calidad y suficientemente modernos, para satisfacer plenamente sus propósitos y su proyecto de desarrollo.

- **Alumnos:**

Constituyen el componente fundamental de un programa educacional universitario, a partir del cual se desarrolla el proceso de formación profesional, en consecuencia, la calidad de los procesos de selección y admisión deben permitir contar con alumnos que posean los niveles de conocimientos y aptitudes requeridos para una formación universitaria. Esto implica la necesidad de que los criterios de admisión sean apropiados para que los estudiantes tengan una razonable oportunidad de éxito en sus estudios. (CONAFU, 2005)

- **Servicios de bienestar estudiantil:**

La universidad debe desarrollar paulatinamente un adecuado programa de servicios para sus estudiantes, a la luz de las características generales del alumnado, sus problemas y sus necesidades. Este programa debe evaluarse periódicamente y considerar los resultados de la evaluación para mejorar los servicios prestados.

- **Investigación y creación intelectual y artística:**

Las universidades que señalen en su declaración de misión que realizarán actividades de investigación y de creación intelectual y artística, deben poseer una política clara y explícita que oriente dichas actividades. Para acometer seriamente estas actividades, la universidad debe contar con recursos adecuados (profesores a tiempo completo o dedicación exclusiva con la formación académico- científica necesaria, bibliotecas bien dotadas, equipamiento y espacio físico suficiente, suministros apropiados y financiamiento necesario) y con una gestión especializada. (CONAFU, 2005)

- **Proyección social:**

La universidad que declare como parte de su misión que busca proporcionar este tipo de servicios, debe procurarse de planificar, organizar, dotar de personal, administrar y financiar adecuadamente las correspondientes

actividades, para poder ofrecer servicios suficientes. Estos servicios deben guardar relación con el carácter y con las actividades académicas de la universidad.

- **Producción de bienes y servicios:**

Las universidades deben desarrollar actividades de producción de bienes y servicios relacionados con las áreas de formación profesional que ofrecen, como una modalidad de generar recursos económicos que contribuyan al financiamiento de sus presupuestos de egresos y como forma de servicios a la comunidad. Estas actividades deben constituir también un medio adicional para que sus estudiantes completen su formación práctica y estén adecuadamente dotados de recursos necesarios para garantizar su calidad y eficiencia. (CONAFU, 2005)

- **Administración central:**

La universidad debe contar con una eficaz gestión institucional y administrativa, de la cual las decisiones que se adoptan se apoyan en información adecuada y en estudios realistas sobre condiciones, oportunidades y necesidades. Los directivos y administradores de la institución deben ser computados, sea que hayan adquirido sus destrezas por experiencia o por formación sistemática. La administración debe progresar y fortalecerse permanentemente, apoyada en procesos de auto evaluación periódicos.

- **Administración financiera:**

La universidad debe administrarse financieramente, tal como lo establece su declaración de misión y compromiso institucional con alto grado de eficiencia para garantizar estabilidad, vialidad y oportuno cumplimiento de sus obligaciones económicas. La planificación financiera debe tener en cuenta el proyecto de desarrollo institucional de mediano plazo. El personal a cargo de

esta administración debe ser calificado y contar con organización que garantice un alto nivel de eficiencia.

Es deseable además, hacer el seguimiento de los egresados durante los tres primeros años de ejercicio profesional y obtener información útil para reajustar los currículos de las respectivas carreras. (CONAFU, 2005)

B.- Sección:

Asumida como una parte general, abstracta y delimitada del objeto de evaluación. Las secciones son: Integridad institucional, carreras profesionales, docentes, infraestructura física y recursos educacionales, alumnos, servicios de bienestar estudiantil, investigación y creación intelectual y artística, proyección social, producción de bienes y servicios, administración central, y administración financiera.

C.- Variable:

Entendida como una parte específica de una función. Ejemplo, variables de la Sección I: Integridad institucional:

- a) Propósito
- b) Información fidedigna

D.- Aspectos:

Entendido como parte o atributo seleccionado de una variable de evolución: ejemplo, variables de la Sección I: Integridad institucional:

1. Aspecto de la variable propósito: políticas, propósitos, planes y acciones.
2. Aspecto de la variable información fidedigna: información dirigida a los estudiantes, información interna, información dirigida al CONAFU.

E.- Indicador:

Asumido como evidencia del atribuido de la variable objeto de evaluación: Ejemplo, variables de la Sección I: integridad institucional:

1. Indicador de la variable propósito, de los aspectos: políticas, propósitos, planes y acciones: proyectos elaborados y su ejecución, ejecución (planes y acciones).
2. Indicadores de la variable información fidedigna, de los aspectos: información dirigida a estudiantes, información interna e información dirigida al CONAFU: información a los 7estudiantes, normativa académica, de servicios, económica. Declaración de misión y fines. (CONAFU, 2005)

F.- Criterio:

Entendido como condición que debe cumplir el indicador o atributo; en virtud de su evidencia, como punto de partida para la emisión de juicios evaluativos. Se expresan en términos de existencia, claridad, nivel, grado, etc., ejemplo:

1. Criterios del indicador de la variable propósito: existencia, eficiencia, consistencia.
2. Criterios del indicador de la variable información fidedigna: veracidad, verificación. (Nava, 2005)

G.- Comisión de autoevaluación:

- **Revisión general:**

a).- Los antecedentes del proceso que está por iniciarse, tales como: resultados de evaluaciones anteriores o de encuestas de opinión, estudios, etc., relacionados con la marcha de la universidad, en caso con se hubiesen realizado; y

b).- Los documentos normativos de los procesos de evaluación, establecidos por el CONAFU; guía para la preparación de proyectos de desarrollo institucional de mediano plazo; guía para la preparación de informes auto evaluativos; criterios de evaluación, reglamentos manuales y otros documentos relacionados con el funcionamiento y proceso de evaluación de

universitarios, así como cualquier otra literatura disponible en relación el tema. (Nava, 2005)

- **Preparación el diseño del modelo de autoevaluación:**

Siguiendo para este propósito las pautas antes indicadas, y le somete a la aprobación de la comisión organizadora de la universidad, solicitando el compromiso institucional de apoyo de la organización y ejecución del proceso

- **Los comités de trabajo:**

Pueden estar integrados por cuatro o cinco personas, mayoritariamente docentes, pero en los casos que corresponden pueden participar alumnos, empleados administrativos. Es preferible que los integrantes de cada comité no estén directamente comprometidos con el área bajo estudio (Ejemplo: el área de servicios al estudiante no debe ser analizada sólo por personal de esta área). Es muy útil involucrar a las personas cuyos intereses puedan verse afectados (Ejemplo: un estudiante puede participar en el comité de servicios estudiantiles).

- **Corresponden a los comités de trabajo:**

- Recolectar, organizar, analizar y valorar la información pertinente.
- Elaborar los informes parciales de auto evaluación.
- Participar en reuniones de integración con otros comités de trabajo y con la comisión de auto evaluación.

- **Adecuada comunicación de los comités:**

Entre sí, y cada uno de estos con la comisión de auto evaluación para asegurar un proceso de auto evaluación efectivo.

- **Base de datos:**

La universidad debe contar con una base de datos que facilite la labor de análisis de los comités de trabajo (Nava, 2005).

2.3.2.9. **El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA)**

a. Definición

El IPEBA es el órgano operador encargado de definir los estándares de medición internos e indicadores para garantizar en las instituciones educativas de la Educación Básica y Técnico Productiva públicas y privadas los niveles aceptables de calidad educativa así como alentar la aplicación de las medidas requeridas para su mejoramiento.

b. Organización

Para el cumplimiento de su finalidad, el IPEBA cuenta con la siguiente organización:

- > Un órgano de dirección
- > Órganos de línea
- > Órganos consultivos

Los objetivos y funciones de cada órgano del IPEBA son definidos en el reglamento de la ley.

c. Órgano de dirección

El IPEBA cuenta con un órgano de dirección constituido por un directorio de carácter interdisciplinario, encargado de definir políticas y estrategias que contribuyan a elevar sustantivamente los factores de la calidad educativa que conciernen a la Educación Básica y Técnico - Productiva.

Está integrado por expertos de reconocido prestigio en el campo de la evaluación, acreditación y certificación, designados mediante Resolución Suprema, refrendada por la Presidencia del Consejo de Ministros, previo proceso de selección en su entidad de origen y por un período de 3 años,

renovable por tercios. Deben poseer experiencia mínima de diez años en la docencia o en el ámbito de su ejercicio profesional (IPEBA, 2104).

2.3.2.10. El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria (CONEACES)

a. Definición

El CONEACES es el órgano operador encargado de definir los criterios, indicadores y estándares de medición para garantizar en las instituciones de educación superior no universitarias público y privado, los niveles aceptables de calidad, así como alentar la aplicación de las medidas requeridas para su mejoramiento. (CONEACES, 2104)

b. Organización

Para el cumplimiento de su finalidad, el CONEACES cuenta con la siguiente organización: Un órgano de dirección, Órganos de línea y órganos consultivos. Los objetivos y funciones de cada órgano del CONEACES son definidos en su reglamento. (CONEACES, 2104)

c. Órgano de dirección.

1. El CONEACES cuenta con un órgano de dirección constituido por un directorio conformado por seis expertos de reconocida trayectoria en el campo de la evaluación, acreditación y certificación, designados mediante Resolución Suprema refrendada por la Presidencia del Consejo de Ministros, previo proceso de selección en su entidad de origen y por un período de tres años, renovables por tercios. Deben poseer experiencia mínima de diez años en la docencia o en el ámbito de su ejercicio profesional. Serán propuestos:

a. Uno por el Ministerio de Educación.

b. Uno por el CONCYTEC.

- c. Uno por los institutos superiores privados.
- d. Uno por el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial, SENATI.
- e. Uno por los gremios empresariales.
- f. Uno por el Centro de Planeamiento Estratégico Nacional, CEPLAN.

2. El directorio del CONEACES es presidido por uno de sus miembros elegido por y entre ellos. Una vez designados, no están sujetos a mandato imperativo de la institución de origen y podrán ser removidos por causales establecidas en su reglamento.

3. Comisiones técnicas

El CONEACES formará comisiones técnicas, cuyos miembros deberán acreditar reconocida trayectoria académica, intelectual y profesional, así como experiencia en la gestión académica de instituciones de educación superior no universitaria. (CONEACES, 2104)

2.3.2.11. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria (CONEAU)

a. Definición

El CONEAU es el órgano operador encargado de definir los criterios, indicadores y estándares de medición para garantizar en las universidades públicas y privadas los niveles aceptables de calidad, así como alentar la aplicación de las medidas requeridas para su mejoramiento. En cada universidad se deben constituir instancias de evaluación institucional con el propósito de analizar los logros y dificultades en el cumplimiento de sus funciones y metas. (CONEAU, 2104)

b. Organización

Para el cumplimiento de su finalidad, el CONEAU cuenta con la siguiente organización; Un órgano de dirección , Órganos de línea y Órganos consultivos. Los objetivos y funciones de cada órgano del CONEAU son definidos en el reglamento de la ley. (CONEAU, 2104)

c. Órgano de dirección.

1. El CONEAU cuenta con un órgano de dirección constituido por un directorio conformado por seis expertos de reconocida trayectoria en el campo de la evaluación, acreditación y certificación designados mediante Resolución Suprema refrendada por la Presidencia del Consejo de Ministros, previo proceso de selección en su entidad de origen y por un período de tres años, renovables por tercios. Deben poseer experiencia de diez años en la docencia universitaria o en su respectivo ejercicio profesional. Serán propuestos:

- a. Uno por el CONCYTEC.
- b. Uno por las universidades públicas.
- c. Uno por las universidades privadas.
- d. Uno por los gremios empresariales.
- e. Uno por el Consejo Nacional de Decanos de los Colegios Profesionales del Perú.
- f. Uno por el Centro de Planeamiento Estratégico Nacional, CEPLAN.

2. El directorio del CONEAU es presidido por uno de sus miembros elegido por y entre ellos. Una vez designados, no están sujetos a mandato imperativo de la institución de origen y podrán ser removidos por causales establecidas en su reglamento. (CONEAU, 2104)

a. Comisiones técnicas

El CONEAU formará comisiones técnicas, cuyos miembros deberán acreditar reconocida trayectoria académica, intelectual y profesional, así

como experiencia en la gestión académica universitaria. El reglamento de la presente ley precisa su organización y funciones. (CONEAU, 2104)

2.3.2.12. Referentes internacionales de la acreditación y la autoevaluación.

a. Comité de Acreditación para Ingeniería y Tecnología (ABET)

En los Estados Unidos, la acreditación se utiliza para asegurar la calidad de la Educación en las Instituciones y los programas. La acreditación es un proceso de reconocimiento por pares, voluntario, no gubernamental. Requiere que una educación educativa o programa cumpla ciertos estándares definidos o criterios. Algunas veces la acreditación es confundida con la certificación. En general, las instituciones y programas se acreditan y las personas se certifican.

Hay dos tipos de acreditación: institucional y especializada. Los acreditadores institucionales son aquellos identificados como acreditadores “regionales” y evalúan la Universidad como un todo. Los acreditadores profesionales, como aquellos para medicina, derecho, arquitectura e ingeniería, se caracterizan en esta categoría. El comité de Acreditación para Ingeniería y Tecnología es una organización profesional de acreditación para programas, no instituciones (ABET, 2104).

b. Red Internacional para el Aseguramiento de la calidad educación: Agencias en Educación Superior (NQAAHE)

Estas agencias se fundaron en 1991. El propósito principal de la Red, es recoger y difundir información acerca de los desarrollos teóricos y

prácticos en evaluación, mejoras y sostenimiento de la calidad en la educación superior. Mediante este intercambio de información, se entiende que la red debería:

- Promover buenas prácticas en la sostenibilidad y mejoramiento de la calidad en la educación superior.
- Facilitar la educación en la dirección de prácticas de calidad en la educación superior y su efectividad.
- Ser capaz de brindar asesoría y experiencia para atender los desarrollos de nuevas Agencias de Aseguramiento de la Calidad.
- Facilitar vínculos entre entidades de acreditación, especialmente en la medida en que estas funcionen a lo largo del territorio nacional.
- Ayudar a los miembros para determinar los estándares del funcionamiento de las Instituciones en el territorio nacional.
- Facilitar la comprensión del reconocimiento de las cualificaciones internacionales.
- Ser capaz de ayudar en el desarrollo y uso de la transferencia de esquemas de créditos para ampliar la movilidad de los estudiantes dentro y a lo largo del territorio nacional.
- Posibilitar a los miembros estar alerta a prácticas u organizaciones de dudosa acreditación. (NQAAHE, 2014)

c. España

La Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) es una organización auspiciada y tutelada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que se constituye con arreglo a lo dispuesto en la Ley de Industria 21/1992 y al Real Decreto 2200/95 por el que se aprueba el Reglamento para la Infraestructura de la Calidad y Seguridad Industrial.

ENAC es una entidad privada, independiente y sin ánimo de lucro que coordina y dirige en el ámbito nacional un Sistema de Acreditación. La organización y procedimientos de actuación de ENAC se ajustan en todo

momento a los criterios y normas establecidos por la Unión Europea (EN45003 y EN45010), así como a las guías y criterios de acreditación que se apliquen internacionalmente.

ENAC acredita organismos que realizan actividades de evaluación de la conformidad, sea cual sea el sector en que se desarrolle su actividad, su tamaño, su carácter público o privado, o su pertenencia a asociaciones o empresas, universidades u organizaciones de investigación.

En el ámbito nacional, el Ministerio de Ciencia y Tecnología y otros ministerios como Agricultura, Pesca y Alimentación, Fomento, Defensa, Medio Ambiente o Sanidad, utilizan las acreditaciones de ENAC en determinadas áreas de su responsabilidad.

La acreditación es el procedimiento mediante el cual un Organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de calidad. En el sector reglamentario, la administración pública, responsable de la protección de la salud y seguridad del público, el medio ambiente y la defensa contra el fraude, utiliza organismos que evalúen la conformidad de los productos, instalaciones o servicios que están regidos por la legislación (ENAC, 2014).

Argentina

En Argentina, la entidad a cargo de los procesos evaluativos es la Comisión Nacional de evaluación y Acreditación Universitaria (Coneau).

La evaluación de la calidad en las instituciones universitarias, a diferencia de la evaluación de los estudiantes, egresados y docentes o de actividades aisladas, constituye una práctica novedosa en la Argentina. Ello es una consecuencia de la ampliación y consolidación de la autonomía universitaria, la expansión de la matrícula y la multiplicación y diversificación

de establecimientos. De esta manera se satisfacen los requerimientos crecientes de la sociedad sobre altos niveles de calidad de la educación superior.

Dentro del ámbito de la Secretaría de Políticas Universitarias, creada a comienzos de 1993, se iniciaron dos instancias operativas, vigentes a la fecha de la sanción de la Ley de Educación Superior, de las cuales se hace cargo la Coneau desde su constitución.

A partir de 1993, el Ministerio de Educación de la Nación firmó 16 convenios con universidades nacionales, dos con asociaciones de facultades y uno con una universidad privada para planear e implementar procesos de evaluación Institucional. Estos acuerdos prevén el asesoramiento para la realización de autoevaluaciones, que quedan en manos de las mismas instituciones, y la asistencia para constituir y coordinar comités de evaluación externa.

A finales de 1994, el Ministerio de Cultura y Educación de la Nación creó la Comisión de Acreditación de Posgrados (CAP). Este organismo realizó durante 1995 una convocatoria a la acreditación voluntaria de maestrías y doctorados académicos. Más de 300 carreras de posgrado ofrecidas por universidades públicas y privadas respondieron a ella. La CAP dictaminó sobre su acreditación, con resultados positivos en aproximadamente dos terceras partes de las solicitudes y clasificó los programas acreditados según la calidad en tres categorías. El Ministerio de Educación de la Nación transfirió estos procedimientos de acreditación a la Coneau, en el estado en que se encuentran en el momento de su constitución, dando por terminadas las funciones de la CAP. (Coneau, 2104)

Chile

En Chile, la entidad a cargo de la acreditación es el Ente Nacional de Acreditación (ENA), una organización pública, cuya Secretaría Técnica es ejercida por el Programa de Calidad del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo No. 29648-MICIT-MAG-MEIC-MINAE-MOPT-MSP, de fecha 27 de julio del 2001.

El ENA es la organización responsable de otorgar y emitir las acreditaciones en el país, contribuyendo a mejorar la calidad y la productividad de empresas e instituciones en sus productos, procesos y servicios. Protegiendo el ambiente y el bienestar de la sociedad en el marco del Sistema Nacional para la Calidad.

El Ente Nacional de Acreditación es una organización en la cual participan un diverso número de profesionales. Cada uno con roles e intereses específicos, pero agrupados bajo un planteamiento común de carácter adhoc con flexibilidad suficiente para adaptarse a los cambios que le plantee su entorno.

En Chile, la entidad encargada es la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP), que se constituyó en marzo de 1999 y cuyas funciones son conducir procesos experimentales de acreditación y diseñar y proponer el sistema nacional de acreditación, orientado al Mejoramiento de la Calidad y la Equidad de la Educación Superior (Mecesup), que lleva a cabo el Ministerio de Educación con el apoyo del Banco Mundial.

El Ministerio de Educación creó la CNAP garantizándole plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, y su estructura es, a la vez, autónoma frente a las instituciones de educación superior objeto de la evaluación.

La Comisión está formada por 14 académicos de alto nivel y por una Secretaría Técnica, cuenta, además, con la asesoría de consultores expertos en el campo de la educación superior provenientes de las distintas áreas del conocimiento, organizados en comités técnicos de pares evaluadores en las áreas de Medicina, Bioquímica, Psicología, Educación, Derecho, Ingeniería, Medicina Veterinaria, Química y Farmacia, Arquitectura, Agronomía, Enfermería y Formación de Técnicos de Nivel Superior.

El proceso de acreditación conducido por la CNAP se aplica en forma voluntaria a las carreras o programas que ofrecen las instituciones de educación superior autónomas. Supone el desarrollo de una autoevaluación, en la que las carreras identifican sus fortalezas y debilidades y las alternativas y posibilidades de enfrentar estas últimas, una visita de pares evaluadores externos que verifican y validan la autoevaluación y, por último, un juicio de acreditación que emite la CNAP. (ENA, 2104)

Costa Rica

En Costa Rica, la entidad a cargo del Instituto de Investigación para el Mejoramiento de la educación Costarricense (IMEC) es una unidad académica interdisciplinaria dedicada a la investigación y al estudio en el campo de la teoría y la práctica educativa, que tiene como metas:

- El mejoramiento del sistema educativo costarricense.
- La cooperación e investigación comparada en el ámbito nacional e internacional. (IMEC, 2104)

Colombia

En Colombia, además del proceso acreditación establecido por el Comité Nacional de Acreditación, que se presenta, existe un sistema de acreditación para programas de ingeniería desarrollado por Acofi, que se describe a continuación.

2.4 Definiciones conceptuales

1. Nuevo Marco de la Auditoría de calidad

La nueva concepción tiende a considerar a la auditoría interna como un servicio de asistencia técnica a las autoridades y trabajadores dentro de la institución, aun cuando sin descuido de su primordial responsabilidad de revisar las operaciones y evaluar el funcionamiento del control interno, el verdadero objetivo de la auditoría en el nuevo marco de la competitividad y la globalización es brindar asesoría sin llegar a tener carácter de vinculante. (Instituto Auditores Internos de España, 2009).

2. Definición de Auditoría de calidad, según el Instituto de Auditores Internos del Perú

La auditoría es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Instituto Auditores Internos de España, 2009).

3. Normas de Auditoría de calidad

Son los requisitos de calidad relativos a la personalidad, trabajo y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo. Al respecto tenemos: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), Normas de Auditoría Gubernamental (NAGUS), Normas para el Ejercicio profesional de la Auditoría Interna, etc. (Instituto Auditores Internos de España, 2009).

4. Control de calidad

El control es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si la programación y gestión de las instituciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

El control es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas.

El control es continuo cuando se aplica permanentemente, comprende al control previo, concurrente y posterior.

El control es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas y operativas y además cuando se toman en cuenta la sugerencia y recomendaciones de los órganos responsables del mismo y cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial.

Andrade (2008) sostiene la siguiente teoría : El control eficaz consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto.

El control eficaz, es un proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación.

De forma más concisa en Gironella Mas Grau, citado por el Informativo Caballero Bustamante (2006), denomina “control interno al plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para ayudar a la dirección en el mejorar el desempeño de sus funciones”.

5. Nuevos Componentes de Control de Calidad

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de gobierno de las instituciones y están integrados en el proceso de gestión. (Instituto Auditores Internos de España, 2009)

6. El entorno de control de Calidad

Aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, sirve como base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos **evalúan los riesgos** relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las **actividades de control** se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la **información** relevante se capta y se comunica por toda la organización. Todo este proceso es **supervisado** y modificado según circunstancias. (Instituto Auditores Internos de España, 2009)

7. Eficacia

De acuerdo con el Informe COSO, los sistemas de control interno funcionan a distintos niveles de eficacia, de la misma forma, un sistema determinado puede funcionar de manera diferente en momentos distintos (Instituto Auditores Internos de España, 2009).

8. Estándares de Gestión y Control de calidad

Son estándares la : Ley Universitaria Nª 23733, Reglamento General Estatuto de la Universidad, Plan Estratégico Institucional, Manual de Políticas, Manual de Riesgos, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, Reglamentos de Control Interno, Reglamento de Auditoria Interna, Reglamento de Auditoria Externa y otros estándares de control son los documentos fuente libros principales y auxiliares, estados financieros y las observaciones y recomendaciones de control interno, financiero resultante de la auditoria.

9. Auto- Evaluación y Acreditación

Cada Universidad requiere tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos previamente determinados, conseguir asignar diferentes recursos etc. Las Universidades necesitan que las autoridades realicen numerosas actividades administrativas orientadas hacia áreas o problemas específicos, se ha vuelto tan importante como el mismo trabajo por efectuar, a medida que este fue especializándose y que la magnitud de las operaciones fue creciendo de modo alarmante. El gobierno de una universidad no es un fin en si mismo, pero si un medio de lograr que las cosas se realicen de la mejor manera posible, al menos costo y con mayor eficiencia y eficacia, en las próximas décadas, será incierto y desafiante, pues se verá afectado por un sin número de variables, cambios y transformaciones llenos de ambigüedades e incertidumbre.

2.5 Formulación de hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La implementación de un programa de auditoría de calidad influye significativamente en los niveles de evaluación y acreditación universitaria.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. El desarrollo de una auditoría de control de calidad influye significativamente en la Autoevaluación y acreditación universitaria.

- b. La evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye significativamente en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria.
- c. Las actividades de control de calidad influyen significativamente en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria.
- d. La supervisión de la calidad influye significativamente en la calidad de los procesos universitarios.



CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Método

Los principales métodos que se utilizaron en la presente investigación son: inducción, deducción, entre otros.

3.1.2 Diseño.

El estudio en cuanto a la naturaleza reunió las características de una investigación por objetivos, de acuerdo a lo que se plantea en el esquema siguiente:

$$\text{OG} \left\{ \begin{array}{l} \text{oe1} \text{ ----- } \text{cp1} \\ \text{oe2} \text{ ----- } \text{cp2} \\ \text{oe3} \text{ ----- } \text{cp3} \end{array} \right\} \text{CF} = \text{HG}$$

Dónde:

OG = Objetivo General
oe = objetivo específico

cp	=	conclusión parcial
CF	=	Conclusión Final
HG	=	Hipótesis principal

3.1.3 Tipo.

De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reunió las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada un tipo de investigación aplicada. Asimismo, se realizó trabajo de campo con la aplicación de instrumentos (encuestas y entrevistas).

3.1.4 Nivel.

La investigación de acuerdo a la finalidad que persigue, su nivel es de naturaleza, explicativa y correlacional

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población motivo de investigación estuvo conformada por el personal que trabaja en las áreas relacionadas con el control de calidad educativa, acreditación y auditoría de las Universidades a nivel nacional y que de acuerdo a información de la Asamblea Nacional de Rectores asciende a 650 personas.

3.2.2 Muestras.

La muestra que se utilizó en la presente investigación, fue el resultado de la fórmula proporcionada por la Asociación

Interamericana de Desarrollo (AID), a través del Programa de Asistencia Técnica (Hernández, 2006):

$$n = \frac{(p \cdot q) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

Dónde:

N = El total del universo (población)

n = Tamaño de la muestra

p y q = probabilidad de la población que presenta una variable de estar o no incluida en la muestra, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios se asume que p y 1 tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error Tipo 1=0.05, esto equivale a un intervalo de confianza del 90%. En la estimación de la muestra el valor de Z=1.96

E = Error estándar de la estimación que debe ser 0.10 o menos.

Conocida la fórmula, procedemos a determinar el tamaño de la muestra en un universo de 650 personas de las cooperativas a nivel nacional, donde aplicaremos una encuesta preparada.

$$n = \frac{(0.5 * 0.5) * (1.96)^2 * 650}{(0.09) (650 - 1) + (0.5 * 0.5)(1.96)^2}$$

$$R = 68$$

Muestra: 60 personas

3.3 Operacionabilidad de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE.

Auditoría de Control de Calidad

Indicadores.

- a. Entorno de Control de la calidad
- b. Evaluación de la calidad de riesgos
- c. Actividades de control de calidad
- d. Comunicación e información
- e. Supervisión de calidad

VARIABLE DEPENDIENTE

Autoevaluación y Acreditación Universitaria

Indicadores

Cultura evaluativa

- a. Autoevaluación
- b. Acreditación
- c. Valoración

3.4 Técnicas de recolección de datos.

3.4.1 Técnicas.

Las principales técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

- Entrevistas.
- Encuestas.

3.4.2 Instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

- Cuestionario.
- Guía de entrevista.

3.5 Aspecto ético.

En la revisión de la normatividad vigente relacionada con el tema materia de la Investigación, se ha determinado que no existen leyes que regulen específicamente dicha problemática.

Se cumplió con todo lo establecido en el Reglamento de Postgrado de la Universidad respetando las normas establecidas como el Código de Ética, aprobado por Resolución Rectoral Nro. 615-2008-CU-R-USMP.

Del mismo modo se ha cumplió en la presente investigación se ha respetado el Código de Ética de la Universidad de San Martín de Porres, así como los derechos de autoría y propiedad intelectual.

La investigación fue diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financiera, y ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad; con la finalidad de proponer alternativas de mejora respecto del problema de investigación planteado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta

A continuación presentamos los resultados estadísticos a los que se han llegado luego de la aplicación de la encuesta a 60 personas.

La muestra de este trabajo de investigación estuvo conformada de la siguiente manera:

- 05 Autoridades de la Asamblea Nacional de Rectores
- 05 Rectores de Universidades de Lima
- 10 Decanos de Facultades de Universidades
- 20 Docentes Universitarios
- 20 Estudiantes Universitarios

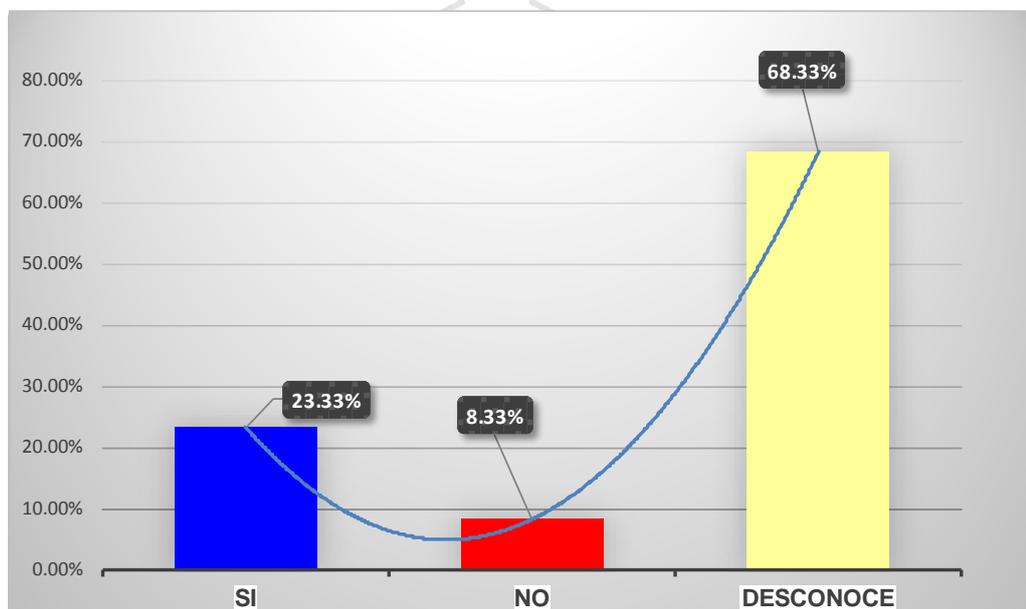
Debemos indicar que la información fue procesada en el software SPSS V21 y se obtuvo la siguiente información:

Tabla N° 1

Acreditación de la institución educativa

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	14	23.33%
No	5	8.33%
Desconoce	41	68.33%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

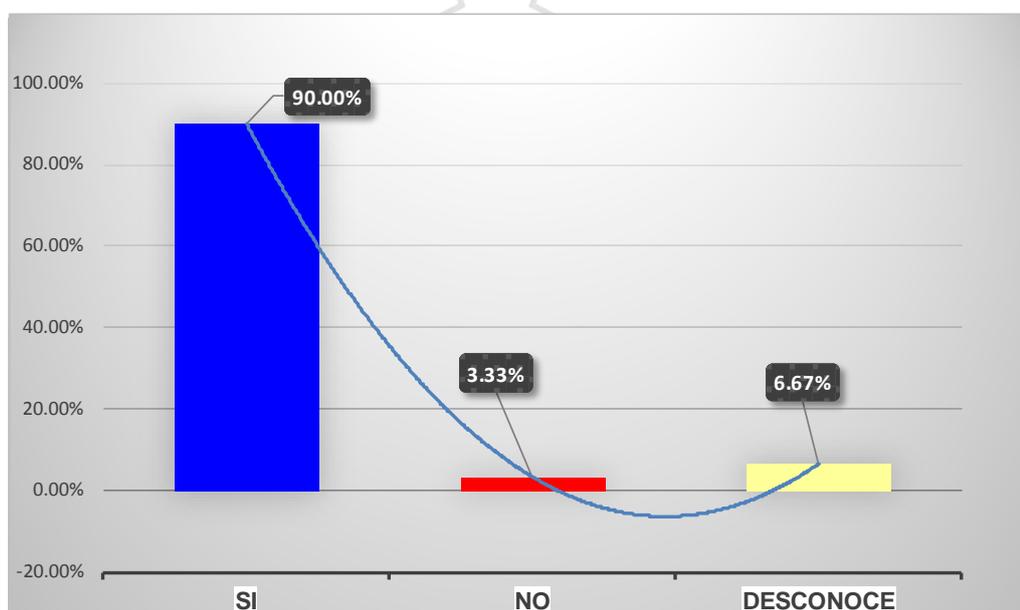
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 23.33% respondió estar de acuerdo con que la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia se encuentra acreditada, el 8.33% indicó no estar de acuerdo y el 68.33% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 2

Importancia de la acreditación de la institución de educación superior (universidad)

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	54	90.00%
No	2	3.33%
Desconoce	4	6.67%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

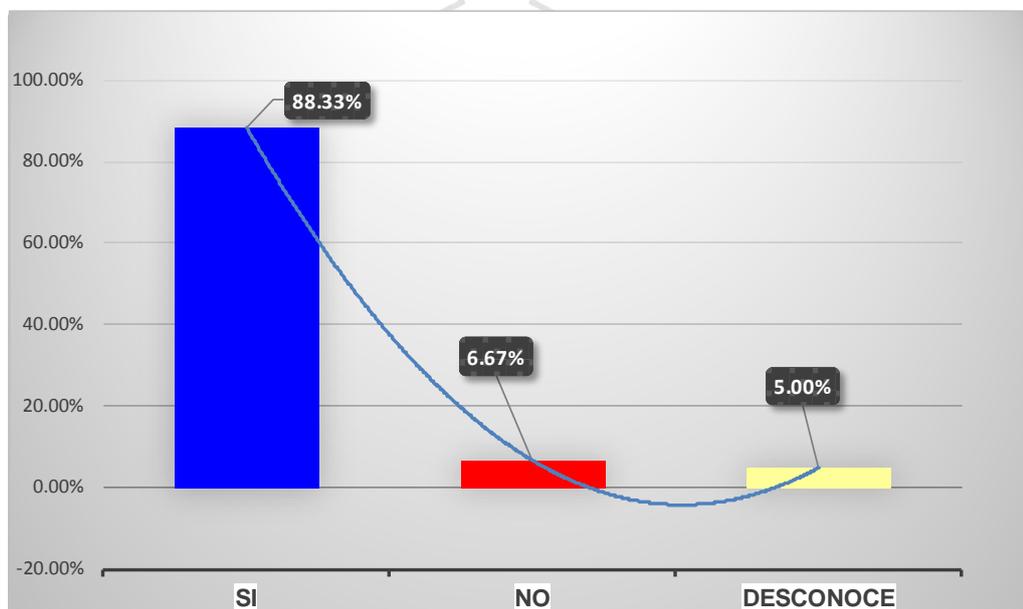
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 90% respondió estar de acuerdo con que es importante que la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia deba acreditarse en una institución de prestigio y de acuerdo a las normas o dispositivos legales establecidos, el 3.33% indicó no estar de acuerdo y el 6.67% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 3

Mejora de la calidad de la educación con la acreditación

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	53	88.33%
No	4	6.67%
Desconoce	3	5.00%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 88.33% respondió estar de acuerdo con que al acreditarse la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia puede mejorar la calidad de la educación que se brinda, el 6.67% indicó no estar de acuerdo y el 5% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 4

Mecanismo de autoevaluación en la institución de educación superior

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	12	20.00%
No	4	6.67%
Desconoce	44	73.33%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

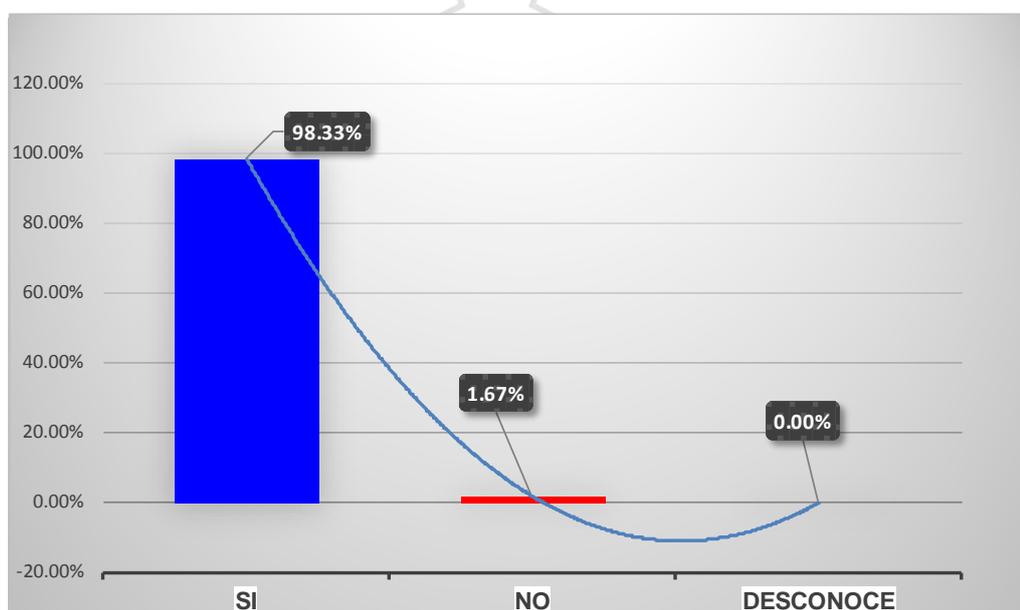
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 20% respondió estar de acuerdo con que si existe algún mecanismo de autoevaluación en la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia, el 6.67% indicó no estar de acuerdo y el 73.33% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 5

Formas o metodologías de autoevaluación para todo nivel (directivos, trabajadores, docentes, estudiantes)

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	59	98.33%
No	1	1.67%
Desconoce	0	0.00%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

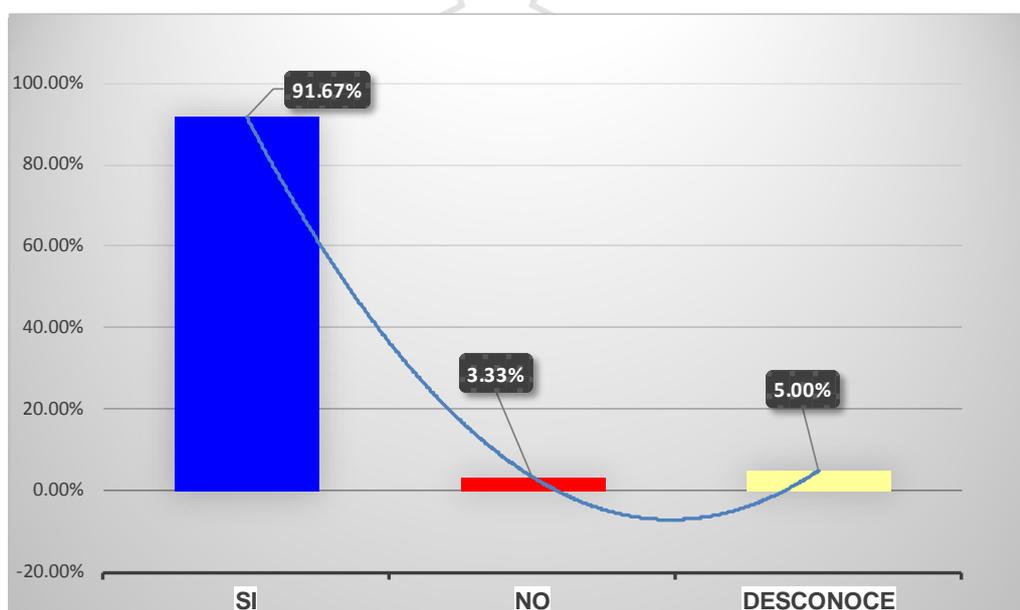
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 98.33% respondió estar de acuerdo con que la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia debería de contar con formas o metodologías de autoevaluación para todo nivel (directivos, trabajadores, docentes, estudiantes, el 1.67% indicó no estar de acuerdo y el 0% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 6

Personal especializado o contratar asesoría externa especializada para la acreditación

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	55	91.67%
No	2	3.33%
Desconoce	3	5.00%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

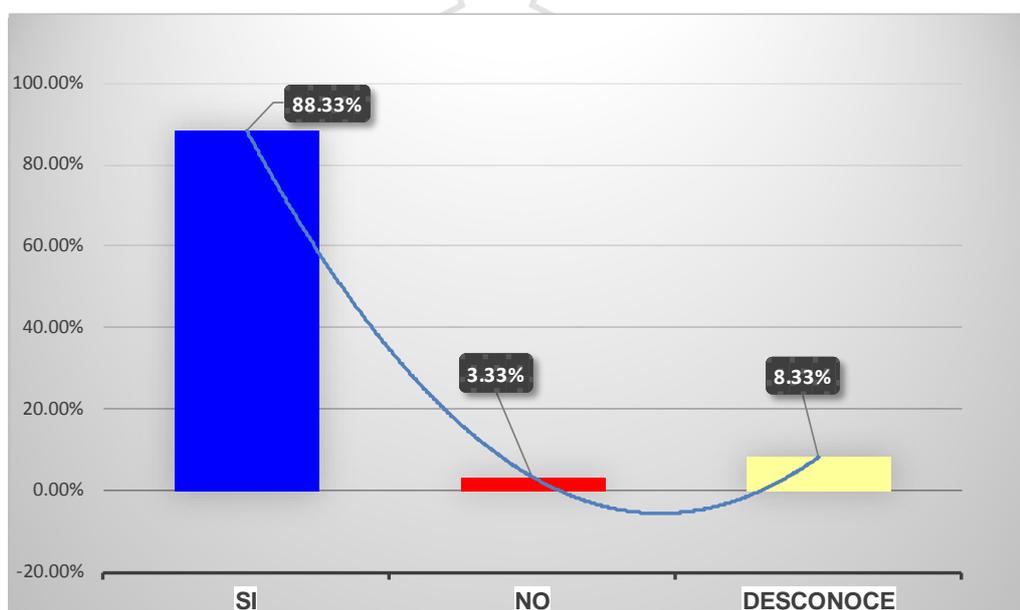
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 91.67% respondió estar de acuerdo con que la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia debe contar con personal especializado o contratar asesoría externa especializada para acreditarse, el 3.33% indicó no estar de acuerdo y el 5% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 7

Necesidad de que las universidades deban estar acreditadas

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	53	88.33%
No	2	3.33%
Desconoce	5	8.33%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

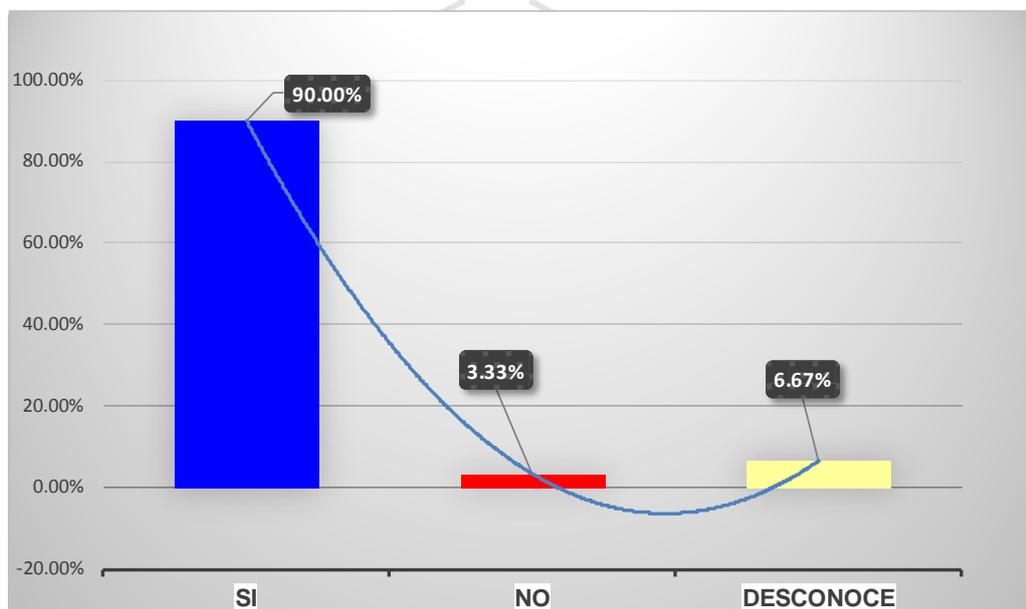
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 88.33% respondió estar de acuerdo con que hoy en día las universidades deben estar acreditadas para mejorar la calidad de la educación, el 3.33% indicó no estar de acuerdo y el 8.33% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 8

Aplicación de procedimientos de auditoría de control de la calidad

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	54	90.00%
No	2	3.33%
Desconoce	4	6.67%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

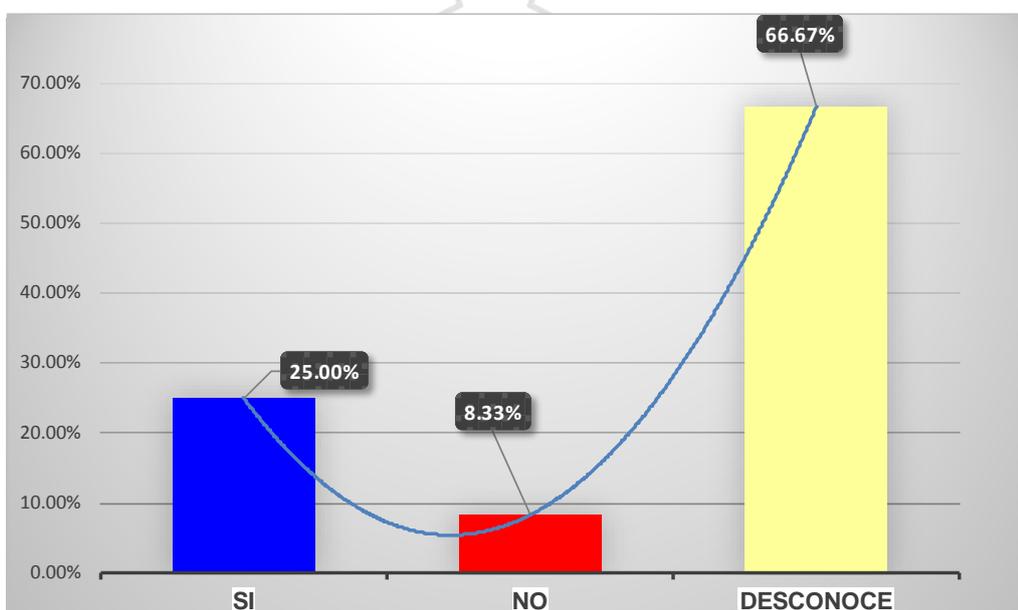
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 90% respondió estar de acuerdo con que debe aplicarse procedimientos de auditoría de control de la calidad en la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia, el 3.33% indicó no estar de acuerdo y el 6.67% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 9

Influencia de la auditoría de la calidad en los niveles de Auto- evaluación y acreditación universitaria

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	15	25.00%
No	5	8.33%
Desconoce	40	66.67%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

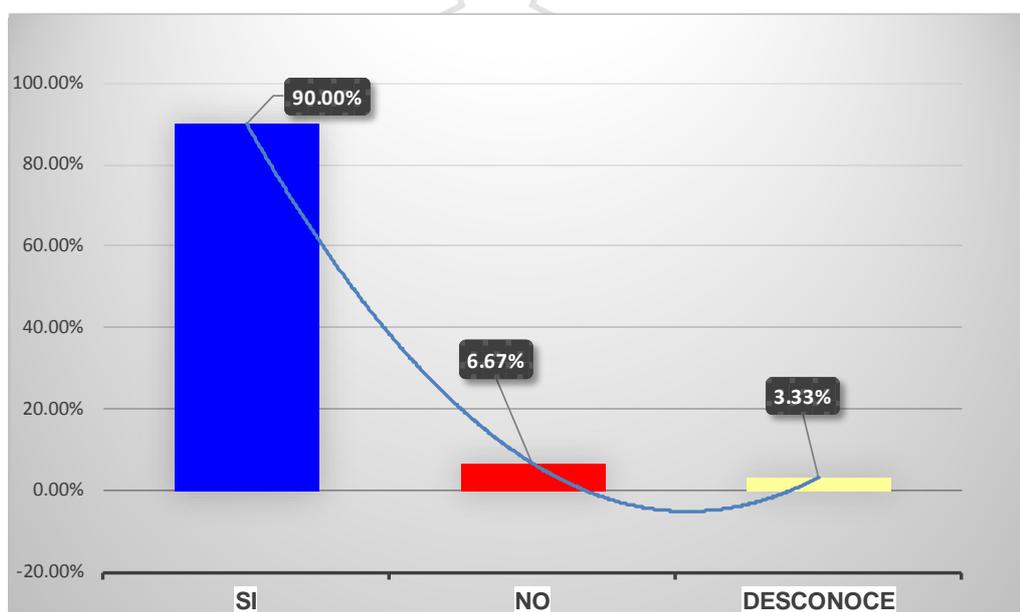
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 25% respondió estar de acuerdo con que la auditoría de la calidad influye en los niveles de Auto- evaluación y acreditación universitaria, el 8.33% indicó no estar de acuerdo y el 66.67% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 10

El control interno como herramienta de la auditoría de la calidad

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	54	90.00%
No	4	6.67%
Desconoce	2	3.33%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

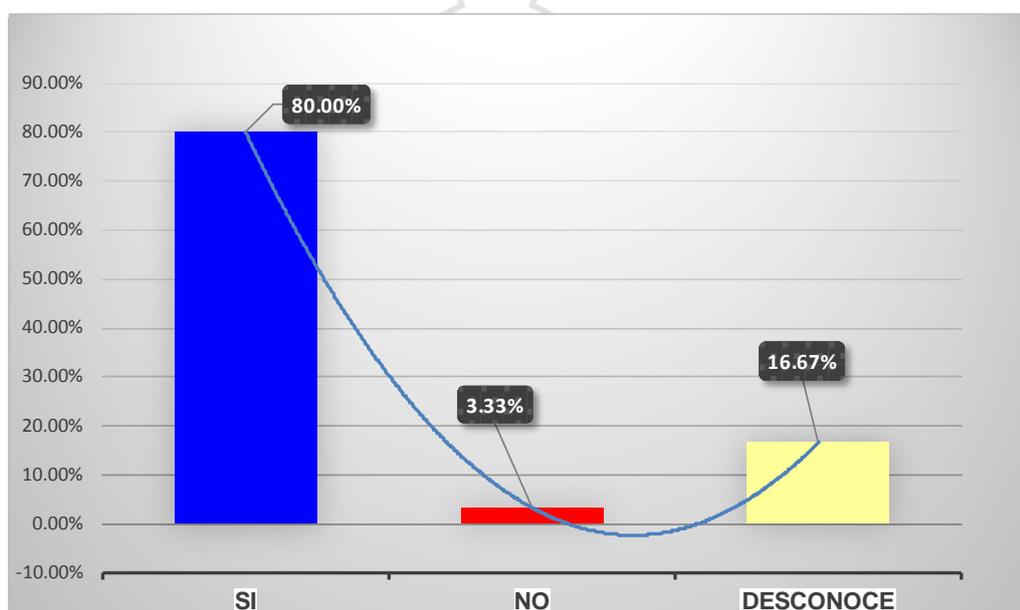
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 90% respondió estar de acuerdo con que el control interno como herramienta de la auditoría de la calidad es un factor que influye en los niveles de evaluación y acreditación universitaria, el 6.67% indicó no estar de acuerdo y el 3.33% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 11

Acciones de auditoría de la calidad y los niveles de evaluación y acreditación universitaria

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	48	80.00%
No	2	3.33%
Desconoce	10	16.67%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

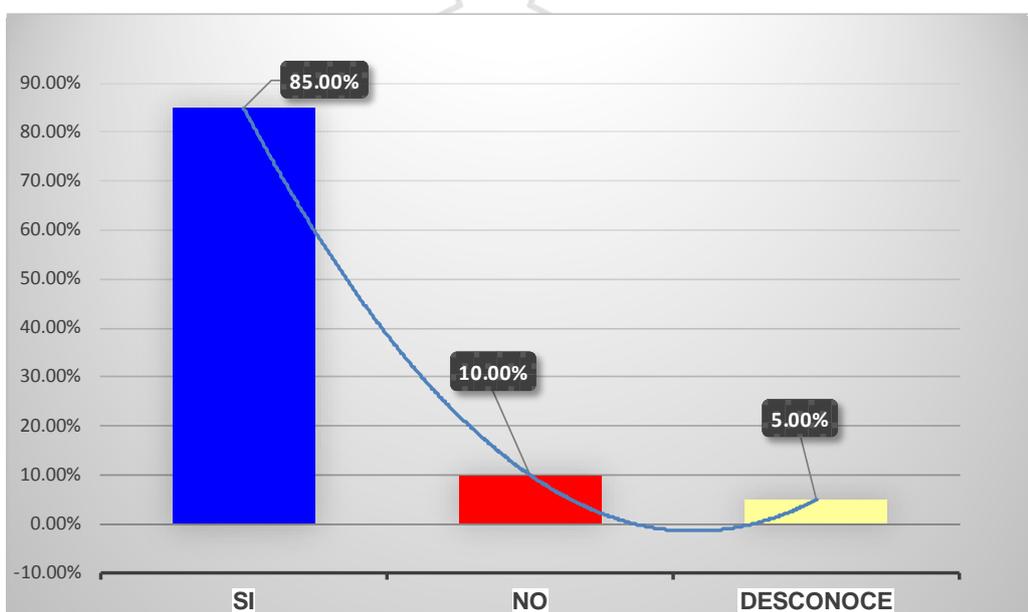
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 80% respondió estar de acuerdo con que las acciones de auditoría de la calidad influyen en los niveles de evaluación y acreditación universitaria, el 3.33% indicó no estar de acuerdo y el 16.67% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 12

Recomendaciones de auditoría de la calidad y en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	51	85.00%
No	6	10.00%
Desconoce	3	5.00%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

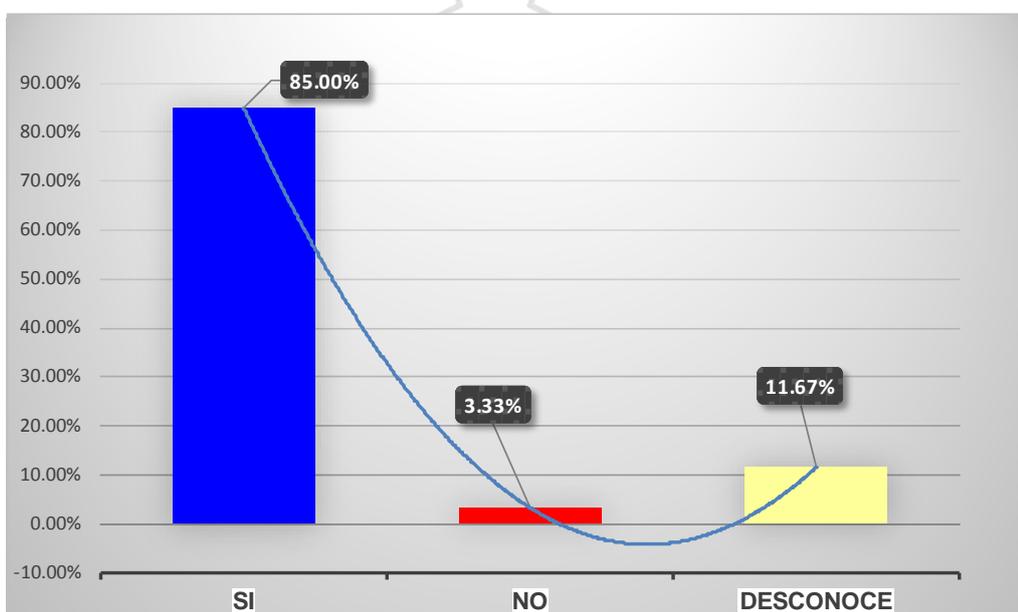
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 85% respondió estar de acuerdo con que las recomendaciones de auditoría de la calidad influyen en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria, el 10% indicó no estar de acuerdo y el 5% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 13

El sistema de control de la calidad y en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	51	85.00%
No	2	3.33%
Desconoce	7	11.67%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

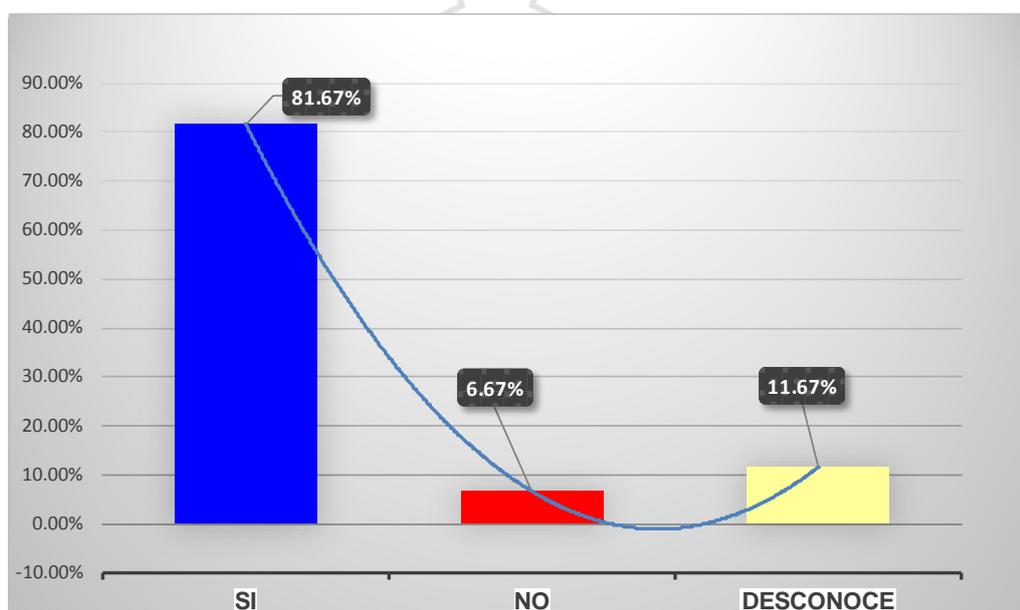
En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 85% respondió estar de acuerdo con que el sistema de control de la calidad influye en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria, el 3.33% indicó no estar de acuerdo y el 11.67% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

Tabla N° 14

El control de la calidad como herramienta de la auditoría en los niveles de auto-evaluación y acreditación universitaria

TABLA DE FRECUENCIAS

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	49	81.67%
No	4	6.67%
Desconoce	7	11.67%
Total	60	100.00%



Fuente: Encuesta aplicada a Autoridades, Administrativos, Docentes y Estudiantes de Universidades a nivel nacional. Elaboración Propia (2014).

Interpretación

En relación a la pregunta formulada, se obtuvo el siguiente resultado: el 81.67% respondió estar de acuerdo con que el control de la calidad como herramienta de la auditoría es un factor que influye en los niveles de auto-evaluación y acreditación universitaria, el 6.67% indicó no estar de acuerdo y el 11.67% refirió que desconoce sobre el tema preguntado.

4.2. Contrastación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: La implementación de un programa de auditoría de calidad influye significativamente en los niveles de auto-evaluación y acreditación universitaria

Ho: La implementación de un programa de auditoría de calidad NO influye significativamente en los niveles de auto-evaluación y acreditación universitaria

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

χ^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el χ^2_c es mayor que el χ^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza

la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla de contingencia X1 * Y1

Recuento		Y1		Total
		Si	Desconoce	
X1	Si	58	7	65
	No	3	0	3
Total		61	7	68

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,360 ^a	1	4,548		
Corrección por continuidad ^b	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitudes	,667	1	,414		
Estadístico exacto de Fisher				1,000	,718
Asociación lineal por lineal	,355	1	,551		
N de casos válidos	68				

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,31.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

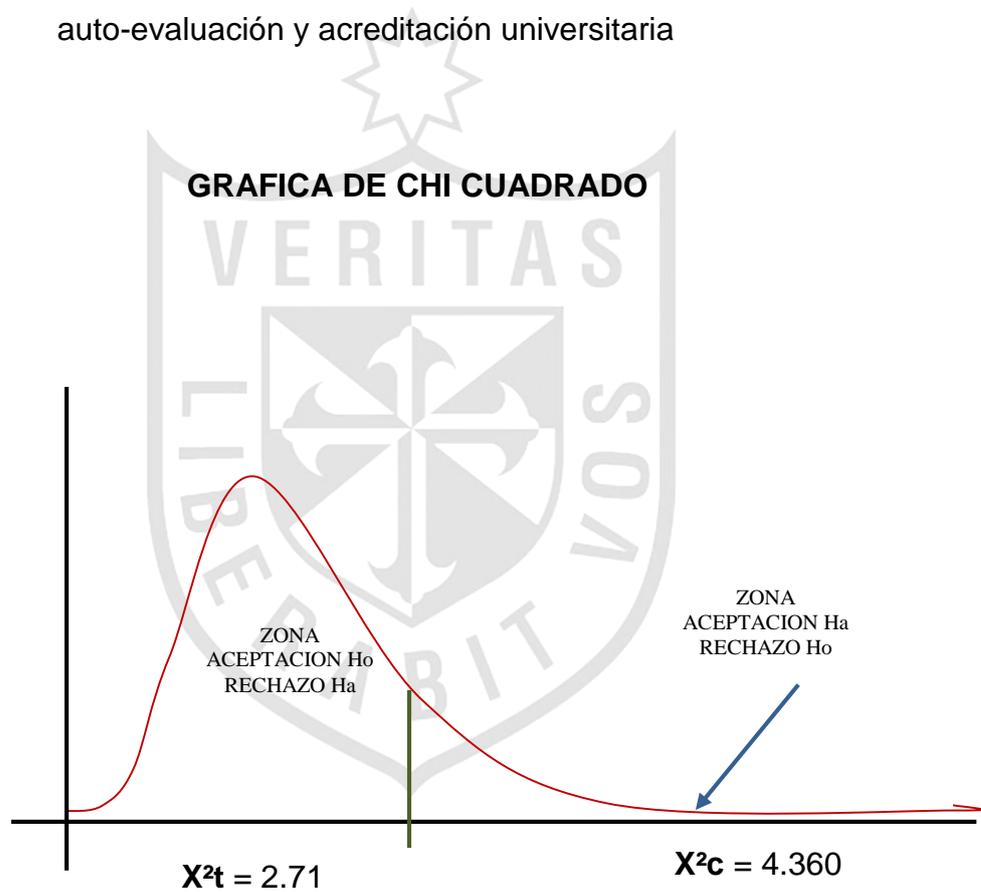
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo:

Que el valor del X^2_t con 1 grado de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 0.360

Discusión:

Como el valor del X^2c es mayor al X^{2t} ($4.360 > 2.71$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente la implementación de un programa de auditoría de calidad influye significativamente en los niveles de auto-evaluación y acreditación universitaria



HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ha: El desarrollo de una auditoría de control de calidad influye significativamente en la Autoevaluación y acreditación universitaria.

Ho: El desarrollo de una auditoría de control de calidad NO influye significativamente en la Autoevaluación y acreditación universitaria.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza

la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla de contingencia X2* Y2

Recuento		Y2		Total
		Si	Desconoce	
X2	Si	36	24	60
	No	3	0	3
	Desconoce	0	5	5
Total		39	29	68

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,127 ^a	2	,010
Razón de verosimilitudes	12,031	2	,002
Asociación lineal por lineal	3,899	1	,048
N de casos válidos	68		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,28.

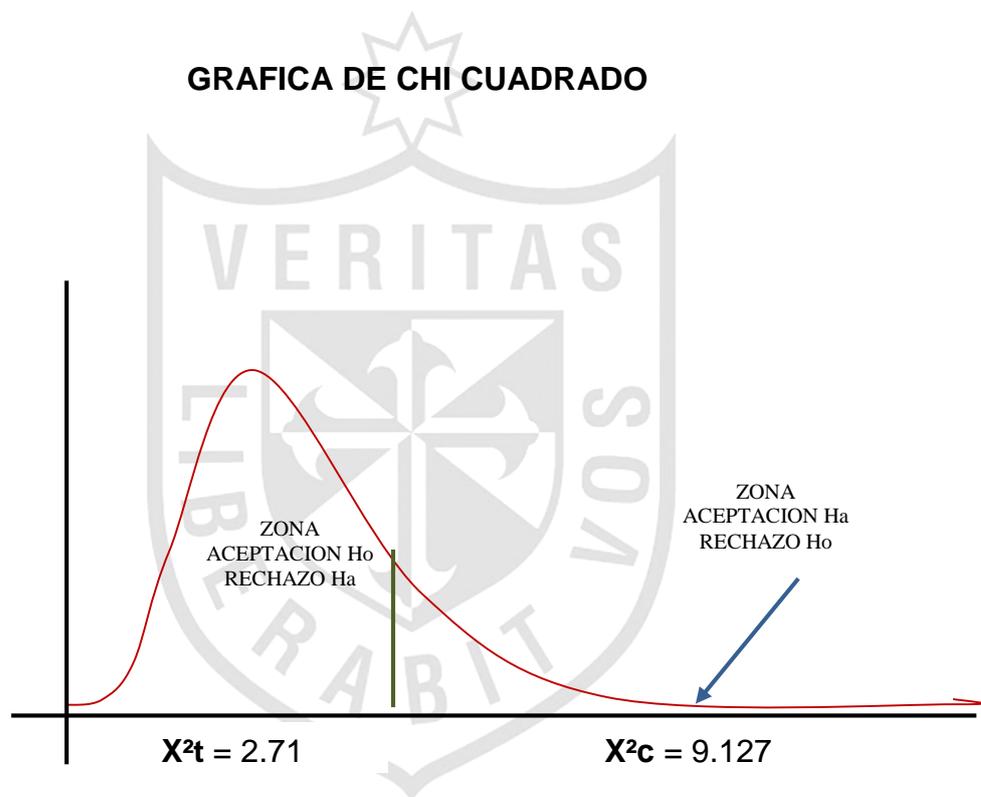
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo:

Que el valor del X^2_t con 1 grado de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 9.127

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($9.127 > 2.71$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente el desarrollo de una auditoría de control de calidad influye significativamente en la Autoevaluación y acreditación universitaria.



HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ha: La evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye significativamente en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria.

Ho: La evaluación de calidad de riesgos de una auditoría NO influye significativamente en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza

la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla de contingencia X3* y3

Recuento		Y3		Total
		Si	Desconoce	
X3	Si	36	24	60
	No	3	0	3
	Desconoce	0	5	5
Total		39	29	68

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,171 ^a	2	,010
Razón de verosimilitudes	11,031	2	,002
Asociación lineal por lineal	2,899	1	,048
N de casos válidos	68		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,28.

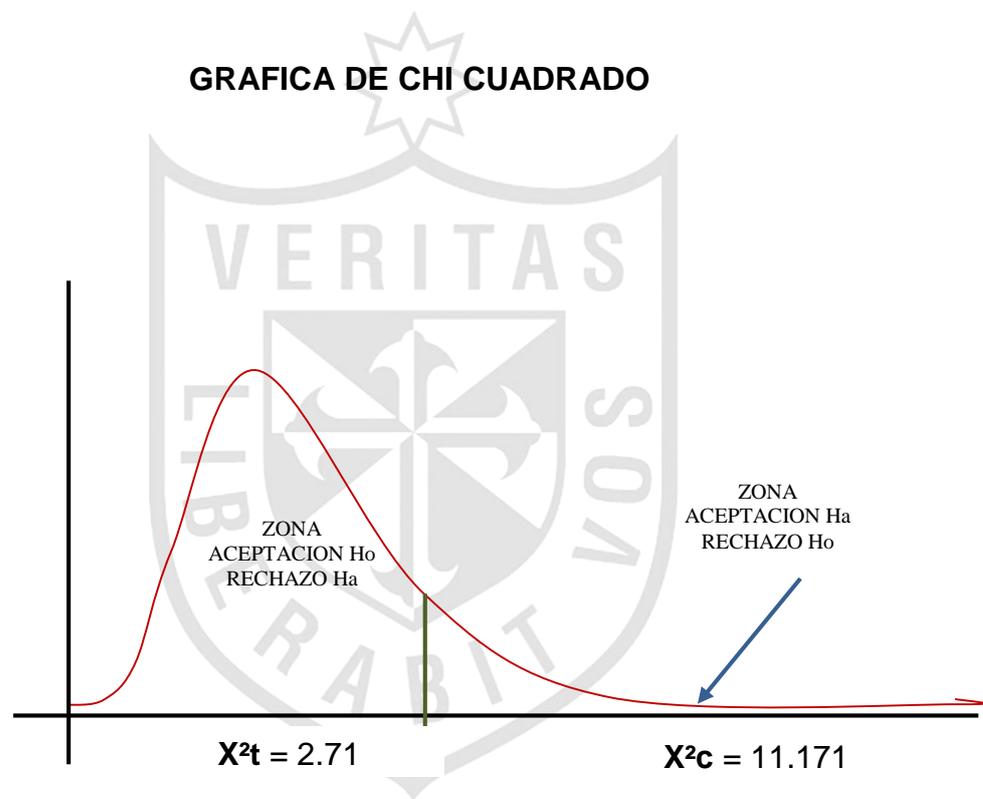
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo:

Que el valor del X^2_t con 1 grado de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 11.171

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^{2t} ($11.171 > 2.71$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente la evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye significativamente en la valoración de la autoevaluación y acreditación universitaria



HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ha: Las actividades de control de calidad influyen significativamente en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria

Ho: Las actividades de control de calidad NO influyen significativamente en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

χ^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el χ^2_c es mayor que el χ^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza

la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla de contingencia X4 * Y4

Recuento		Y4		Total
		Si	Desconoce	
X4	Si	15	0	15
	No	25	0	25
	Desconoce	26	2	28
Total		66	2	68

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,944 ^a	2	,229
Razón de verosimilitudes	3,636	2	,162
Asociación lineal por lineal	2,229	1	,135
N de casos válidos	68		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,44.

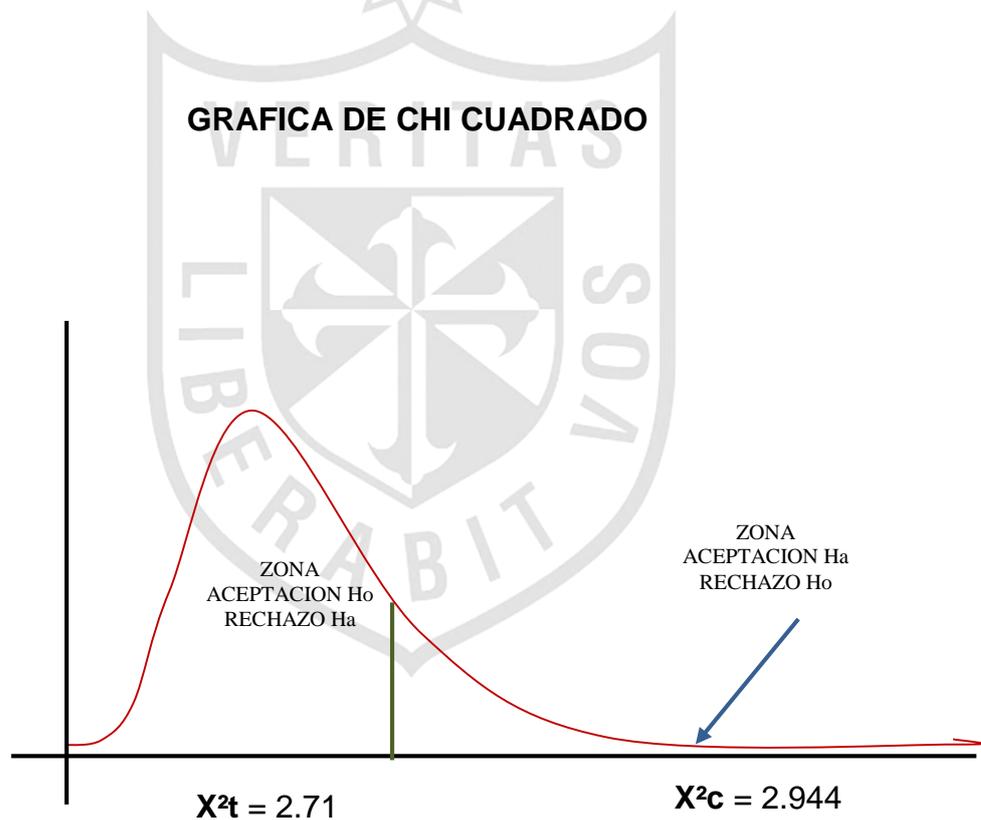
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo:

Que el valor del X^2_t con 1 grado de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 2.944

Discusión:

Como el valor del X^2c es mayor al X^{2t} ($2.944 > 2.71$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente las actividades de control de calidad influyen significativamente en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria



HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Ha: La supervisión de la calidad influye significativamente en la calidad de los procesos universitarios

Ho: La supervisión de la calidad NO influye significativamente en la calidad de los procesos universitarios

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^{2t} se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^{2t} fuese mayor que X^2_c se

acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla de contingencia X5 * Y5

Recuento

		Y5		Total
		Si	Desconoce	
X5	Si	58	7	65
	No	3	0	3
Total		61	7	68

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,360 ^a	1	7,548		
Corrección por continuidad ^b	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitudes	,667	1	,414		
Estadístico exacto de Fisher				1,000	,718
Asociación lineal por lineal	,355	1	,551		
N de casos válidos	68				

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,31.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

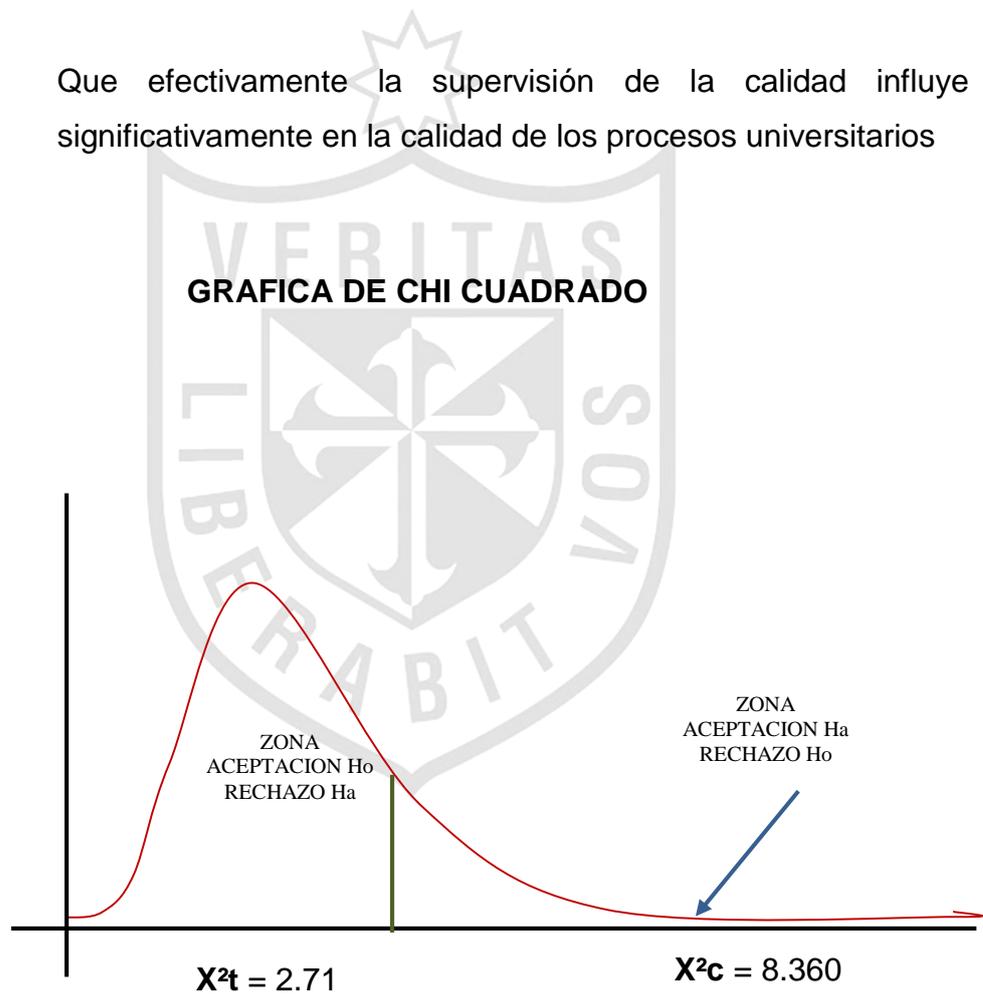
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo:

Que el valor del X^2_t con 1 grado de libertad y un nivel de confiabilidad del 95% es de 8.360

Discusión:

Como el valor del X^2c es mayor al X^{2t} ($8.360 > 2.71$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente la supervisión de la calidad influye significativamente en la calidad de los procesos universitarios



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En los puntos anteriores a este capítulo, se ha desarrollado cada uno de los indicadores pertenecientes también a cada una de las variables que permiten observar objetivamente las causas por las que sustentan la hipótesis y los indicadores correspondientes a los efectos que se generan. Sin embargo, con el objetivo de cumplir con la estructura formal requerida, en los apartes siguientes se trata de presentar un resumen de lo requerido y expuesto en el capítulo anterior.

Como hemos podido observar en la encuesta, el control de la calidad como herramienta de la auditoría es un factor determinante en la búsqueda de la calidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que permiten mejorar tanto los procesos académicos y administrativos así como el desarrollo de una infraestructura que va a permitir la correcta enseñanza.

Las universidades que se enfrentan a un proceso de acreditación y evaluación, y que han desarrollado procedimientos continuos de auditoría para mejorar y estandarizar los procesos académicos y administrativos va a poder superar cada una de las fases en el proceso de acreditación.

Con un procedimiento continuo de auditoría, el sistema de control interno de las universidades, será más eficiente y eficaz cuando los controles, que aplica la auditoría de calidad se incorporen en la infraestructura de las universidades y formen parte de la esencia de la misma.

Desde ese punto de vista, la evaluación y acreditación universitaria tienen como fin mejorar los estándares de calidad de las universidades, y realmente en el Perú hace mucha falta una cultura orientada a la búsqueda de la calidad continua.

5.2. Conclusiones

Luego de culminada la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- a) La auditoría de la calidad influye significativamente en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria, ya que mejora significativamente los procesos académicos y administrativos en las universidades, así como también permite estandarizar la infraestructura adecuada para dicho fin.
- b) Se pudo determinar que la evaluación de la calidad influyen significativamente en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria, pues aún no se desarrollan ni se aplican los procedimientos para lograr un proceso continuo de control en las universidades que tenga como fin la búsqueda de la mejora continua.
- c) Se logró determinar qué las actividades de control de calidad influyen significativamente en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria, pues cada una de las actividades de control en un proceso de auditoría son importantes ya que

permiten revisar problemas en diferentes áreas y procesos, de tal manera se superen en el corto y mediano plazo.

- d) Asimismo, se pudo establecer en qué la supervisión de la calidad influye significativamente en la calidad de los procesos universitarios, pues una vez implementado el proceso de auditoría en las universidades, éste debe ser supervisado contantemente con el fin de establecer que procesos se deben mejorar y de qué forma.

5.3. Recomendaciones

Del análisis y la interpretación de los resultados de la investigación y las conclusiones a las que se ha llegado, me permito plantear las siguientes recomendaciones:

- a) Las universidades, a través de sus autoridades y directivos, deben tener en cuenta la auditoría de la calidad como un mecanismo de mejora para la Auto-evaluación y la acreditación universitaria de las diferentes Facultades, a fin de lograr el desarrollo eficiente de las mismas en la formación profesional.
- b) Con la finalidad de lograr la acreditación universitaria sostenible se debe hacer énfasis en el control de la calidad como herramienta de la auditoría de la calidad debido a que es un factor importante en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria; para ello se deben implementar controles de calidad en los diferentes procesos y procedimientos a nivel institucional.

- c) Se debe tomar como elemento fundamental las acciones de auditoría de la calidad, por cuanto son influyentes en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria; por lo tanto, es necesario que se desarrollen Planes de Auditoría de la Calidad aplicables a los procesos de acreditación y autoevaluación universitaria.
- d) Las universidades deben implementar las recomendaciones emanadas de los informes y reportes de auditoría de la calidad en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria, a efectos de lograr el cumplimiento efectivo y total de los objetivos y alcanzar las metas previstas en la calidad de formación profesional universitaria.



FUENTES DE INFORMACION

a. Referencias bibliográficas

1. Alarcón (2008). *Guía de Autoevaluación Institucional de SICEVAES* . Costa Rica: Publicación del CSUCA.
2. Andrade (2008). *Planificación de desarrollo*. México: Mc Graw Hill
3. Caballero (2006). *Informativo Auditoria: Control Interno*. Lima: Ediciones Tingo S.A.
4. CODEAAC-Garcilaso (2006) *Criterios Referenciales para la Autoevaluación del Desempeño Docente*. UIGV Lima Perú
5. Egúsquiza, C. (2004). *Auditoria Académica*. Lima: Revista Quipucamayoc – Instituto de Investigación de Ciencias Financieras y Contables de la UNMSM.
6. *Enciclopedia del Management* (2009). España: Editorial Océano.
7. Hernández, D. (2007). *La Auditoria Académica y las Acciones de Control para la Buena Administración de las Universidades Nacionales en el Perú*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
8. Hernandez, F. (1998) *La Auditoria Operativa*. Lima: Editorial San Marcos S.A.
9. Hernández, R. (2006) *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana.
10. Holmes, A. (1999), *Auditoria*, México: Unión Tipográfica Hispanoamericana.
11. Instituto Auditores Internos de España (2009). *Informe COSO*. España: Coopers & Lybrand S.A. –
12. Instituto Auditores Internos De España-COOPERS & LYBRAND, S.A. (2006), *Los Nuevos Conceptos del Control Interno Informe COSO*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

13. Instituto Auditores Internos Del Perú (2001) *El Nuevo Marco para la Práctica profesional de la Auditoría Interna y Código de ética*. Lima: Edition a cargo The Institute of Internal Auditors.
14. Jonson, G. y Scholes, K. (1999) *Dirección Estratégica*. Madrid: Predice May International Ltd.
15. Ley N° 28740 (2007) *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)*
16. Ley Universitaria N° 23733
17. Lorreaga, G. (2002) *Curso de Auditoría Interna*. Chiclayo Perú: Edición a cargo del autor.
18. USMP (2014). *Manual de Inducción a la profesión*. Lima: USMP
19. Farro, F. (2004). *Evaluación y Acreditación Universitaria*. Lima: Asamblea Nacional de Rectores
20. CONAFU (2005), *Reglamento de Funcionamiento, Evaluación y Certificación Institucional de Universidades y Escuelas de Posgrado bajo competencia del CONAFU*, Diario el Peruano del 31/03/2005.
21. Nava, H. (2005), *Evaluación y acreditación de la Educación Superior: el caso del Perú*. Lima: Asamblea Nacional de Rectores

b. Referencias electrónicas

22. ISO (2014). *¿Qué es ISO 9000?* Recuperado de http://www.cdi.org.pe/asistencia_iso_9000.htm
23. Cabrera, J. (2010). *En la acreditación de la UNT toda la comunidad universitaria debe participar*. Recuperado de: <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article3128>
24. Comisión Nacional de evaluación y Acreditación Universitaria - Coneau (2104) **Recuperado de** [:http://www.coneau.gov.ar/decl_acred_grado.PDF](http://www.coneau.gov.ar/decl_acred_grado.PDF)
25. **Comité de Acreditación para Ingeniería y Tecnología – ABET (2014). Recuperado de:** <http://www.abet.org>

26. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria – CONEACES (2104). Recuperado de: www.coneaces.gob.pe/
27. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria – CONEAU (2014). Recuperado de: www.sineace.gob.pe/
28. Consorcio de Universidades (2010). Gestión de la Calidad para Instituciones de Educación Superior: Procesos de Autoevaluación y Acreditación. Recuperado de: <http://www.consorcio.edu.pe/wp-content/uploads/2014/04/Gesti%C3%B3n-de-la-Calidad.pdf>
29. Ente Nacional de Acreditación – ENA (2014) **Recuperado de :** <http://www.cnap.cl/cnap/cnap1.html>
30. Entidad Nacional de Acreditación - ENAC (2014). **Recuperado de :** <http://www.enac.es/espanol.html>
31. Instituto de Investigación para el Mejoramiento de la educación Costarricense – IMEC (2014) **Recuperado de :** http://iimec.ucr.ac.cr/inf_g/antecedentes.htm
32. Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA. (2014). Recuperado de: ipeba.gob.pe/
33. López, J. (2004) *La acreditación universitaria en el Perú*”. Revista Iberoamericana de Educación. Recuperado de URL: <http://www.rieoei.org/rie35a06.htm>
34. Martínez, J. (2014). *Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad*. Recuperado de: <http://auditoool.org/travel-mainmenu-32/blogs-mainmenu-55/1723-normas-internacionales-de-auditoria-y-control-de-calidad>
35. Red Internacional para el Aseguramiento de la calidad educación: Agencias en Educación Superior - NQAAHE (2014). Recuperado de: <http://www.ingaahe.nl/AboutINQAAHE.htm>

36. Talla, S. (2003). *Hacia la acreditación de programas de Contabilidad*.
Revista Quipucamayoc. Facultad de Ciencias Contables. Lima: UNMSM.
Obtenido
en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipucamayoc/2003/segundo/acreditacion.htm>





Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: “La auditoría de control de la calidad y los niveles de auto-evaluación y acreditación universitaria”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿De qué manera la auditoría de calidad influye en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria?</p> <p>Problema específicos a. ¿En qué medida el desarrollo de una auditoría de control de calidad influye en la Autoevaluación y acreditación universitaria? b. ¿De qué manera la evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria? c. ¿En qué forma las actividades de control de calidad influyen en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria? d. ¿En qué medida la supervisión de la calidad influye en la calidad de los procesos universitarios?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la auditoría de calidad influye en los niveles de evaluación y acreditación universitaria.</p> <p>Objetivos específicos a. Determinar en qué medida el desarrollo de una auditoría de control de calidad influye en la Autoevaluación y acreditación universitaria. b. Definir de qué manera la evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria. c. Determinar en qué forma las actividades de control de calidad influyen en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria. d. Establecer en qué medida la supervisión de la calidad influye en la calidad de los procesos universitarios.</p>	<p>Hipótesis general La implementación de un programa de auditoría de calidad influye significativamente en los niveles de evaluación y acreditación universitaria.</p> <p>Hipótesis específicas a. El desarrollo de una auditoría de control de calidad influye significativamente en la Autoevaluación y acreditación universitaria. b. La evaluación de calidad de riesgos de una auditoría influye significativamente en la valoración de la evaluación y acreditación universitaria. c. Las actividades de control de calidad influyen significativamente en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria. d. La supervisión de la calidad influye significativamente en la calidad de los procesos universitarios.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE X. Auditoría de Control de Calidad: a. Entorno de Control de la calidad b. Evaluación de la calidad de riesgos c. Actividades de control de calidad d. Comunicación e información e. Supervisión de calidad</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Y. Autoevaluación y Acreditación Universitaria Indicadores: a. Cultura evaluativa b. Autoevaluación c. Acreditación d. Valoración</p>	<p>Diseño metodológico Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo, explicativo y correlacional.</p> <p>Población: 650 personas</p> <p>Muestra: 60 personas</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuestas</p> <p>Técnicas para el procesamiento de la información Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos haciendo uso del software estadístico SPSS V.21</p>

Anexo 2: ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

Al aplicar la presente Técnica de la Encuesta, se busca recoger información importante relacionada con el tema de investigación “LA AUDITORÍA DE CONTROL DE LA CALIDAD Y LOS NIVELES DE AUTO-EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA”; al respecto, se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que consideres correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés para este trabajo de investigación. Esta técnica es anónima y se te agradece tu participación:

1. ¿Sabe usted si la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia se encuentra acreditada?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

2. ¿Considera importante que la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia deba acreditarse en una institución de prestigio y de acuerdo a las normas o dispositivos legales establecidos?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

3. ¿Cree Ud., que al acreditarse la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia puede mejorar la calidad de la educación que se brinda?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

4. ¿Conoce usted si existe algún mecanismo de autoevaluación en la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

5. ¿Cree Ud., que la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia debería de contar con formas o metodologías de autoevaluación para todo nivel (directivos, trabajadores, docentes, estudiantes)?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

6. ¿Cree Ud., que la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia debe contar con personal especializado o contratar asesoría externa especializada para acreditarse?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

7. ¿Cree Ud., que hoy en día las universidades deben estar acreditadas para mejorar la calidad de la educación?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

8. ¿En su opinión, debe aplicarse procedimientos de auditoría de control de la calidad en la institución de educación superior (universidad) donde trabaja o estudia?
- d. Si ()
 - e. No ()
 - f. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

9. ¿Cree usted que la auditoría de la calidad influye en los niveles de Auto- evaluación y acreditación universitaria?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

10. ¿Cree usted que el control interno como herramienta de la auditoría de la calidad es un factor que influye en los niveles de evaluación y acreditación universitaria?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

11. ¿En su opinión, las acciones de auditoría de la calidad influyen en los niveles de evaluación y acreditación universitaria?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

12. ¿Las recomendaciones de auditoría de la calidad influyen en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

13. ¿Cree Ud., que El sistema de control de la calidad influye en los niveles de Auto-evaluación y acreditación universitaria?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

14. ¿Cree usted que el control de la calidad como herramienta de la auditoría es un factor que influye en los niveles de auto-evaluación y acreditación universitaria?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

Anexo 3: Data View SPSS V21

SUJETOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
2	3	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3
3	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1
4	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
6	3	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1
7	3	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
8	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
9	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1
10	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
12	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	2
13	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1
14	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
15	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1
16	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
17	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1
18	3	1	1	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1
19	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
20	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2
21	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1
22	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
23	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1
24	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1
25	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	2
26	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
27	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1
28	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3

29	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
30	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1
31	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
32	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
33	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
34	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3
35	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
36	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
37	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1
38	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
39	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
40	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3
41	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
42	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
43	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1
44	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
45	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3
47	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
49	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
50	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
52	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
53	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
55	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
56	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
58	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
59	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1

60	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Funciones Estadística	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
<i>Conteo Encuestas</i>	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
<i>Promedio</i>	2.45	1.17	1.17	2.53	1.02	1.13	1.20	1.17	2.42	1.13	1.37	1.20	1.27	1.30
<i>Curtosis</i>	-0.11	7.80	8.54	0.36	19.85	9.53	6.42	7.80	-0.28	10.46	2.37	7.71	4.36	3.95
<i>Desviación Estandar</i>	0.85	0.53	0.49	0.81	0.13	0.47	0.58	0.53	0.87	0.43	0.76	0.51	0.66	0.67
<i>Media</i>	1.99	1.07	1.07	2.09	1.01	1.05	1.08	1.07	1.95	1.06	1.15	1.09	1.10	1.13
<i>Mediana</i>	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

