

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE POSGRADO

Tesis

**Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo
de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las
Américas, Lima 2017**

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN:
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

REYNO MESÍAS PADILLA SANTOS

ASESOR:

DR. GUSTAVO TABOADA ARANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLAN ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL

SUB LÍNEA: HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

LIMA, PERÚ

DICIEMBRE 2018

Dedicatoria

A mi esposa Deny y a mis hijos Irvin e Iker, por ser mi fuerza motivadora que lleva a la acción, por quienes me esfuerzo todos los días, buscando el bien ser y bienestar profesional y familiar.

Agradecimiento

A mis padres por darme los valores en los primeros años de mi vida, con quienes no pude disfrutar mis logros, debido que partieron a la gloria de Dios.

A una persona muy especial, a quién considero mi maestra y amiga, agradezco sus enseñanzas y consejos, que nunca vio mis debilidades, pero si potenció mis fortalezas. Mg. Arana Arenas, María Elena.

Declaración de Autenticidad

Yo, Reyno Mesías Padilla Santos, egresado del Programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Peruana de Las Américas, identificado con DNI 10617522, con la Tesis Titulada “Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017”.

Declaro bajo juramento

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas APA en las citas y referencias consultadas. Por tanto, la tesis de investigación no ha sido copiada ni parcial ni totalmente.
- 3) La tesis no ha sido publicada anteriormente y se constituye en una propuesta de Modelo Institucional que sigue el diseño del Modelo de Calidad Nacional e Internacional, pero introduce nuevos indicadores sobre la base del diagnóstico y propuestas de mi propia autoría a implementar en las Escuelas de la universidad con seguimiento permanente.
- 4) Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, por tanto, reflejan la realidad diagnosticada y permite la proyección de acciones concretas de mejora continua.
- 5) De presentarse fraude, copia, piratería, asumo las consecuencias y sanciones que se deriven, sometiéndome a las normas vigentes de la Universidad y de la investigación.

Lima, diciembre de 2018

Reyno Mesías Padilla Santos

DNI: 10617522

Resumen

La investigación titulada “Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017”, es un tema de especial importancia para la Universidad, ya que busca plantear un modelo enriquecedor, práctico y consistente que pueda ser evaluado y plasmado en un Plan Estratégico para desarrollar un seguimiento oportuno de las debilidades detectadas en la autoevaluación y contribuya a su reversión en base a la eficiencia de planes de mejora que conllevan a la mejora continua con el consiguiente beneficio para la Integridad Institucional, el servicio adecuado a los alumnos, la evaluación de los docentes y servicios de apoyo en base a estándares de calidad Nacional e Internacional.

Es una investigación cualitativa que se trabajó con una muestra aleatoria simple, aplicando la encuesta a 362 estudiantes y una encuesta censal a 166 directivos, personal docente a tiempo completo y administrativo.

El modelo se enmarca en los modelos de calidad de Deming, Malcolm Baldrige, EFQM de Excelencia, RIACES, el Modelo de Autoevaluación del Consorcio de Universidades, que ha sido validado, tomando los aportes del CONEAU, SINEACE y del Licenciamiento SUNEDU a nivel Nacional. Así mismo, se ha enriquecido con experiencias de modelos de Calidad Internacional de

México, Colombia, Ecuador y Costa Rica, además, guarda relación con el modelo educativo UPA. El modelo de Calidad Institucional UPA tiene indicadores cuyo sustento tienen como línea base las debilidades y amenazas del diagnóstico FODA que se traducen en planes de mejora en los planes operativos anuales.

Se concluyó que el modelo de Calidad Institucional, logra sus objetivos de mejora continua en las diferentes dimensiones estudiadas y en cada una de ellas, se ha establecido indicadores, directamente relacionados con la autoevaluación y sus resultados en la medición, se traducen en planes mejora, siendo significativos los aportes y logros que conllevan a una mejor formación profesional, a la satisfacción del alumno y gestión institucional.

Palabras claves

Indicadores de autoevaluación.

Modelo de calidad institucional.

Abstract

The research entitled indicators for self-evaluation for the improvement of the model of institutional quality, Universidad Peruana de Las Américas (Lima 2017), is an issue of special importance to the University, since it seeks to raise a valuable, practical and consistent model that can be evaluated and reflected in a Strategic Plan to develop timely follow-up of the weaknesses detected in the self-evaluation, which contributes to its reversal based on efficiency improvement plans that lead to continuous improvement with the consequent benefit for Institutional Integrity, the right service to students, teaching assessment and support services based on local and foreign quality standards.

It is a qualitative research that has been worked with a simple random sample, applying the survey to 362 students and a survey census to 166 people among authorities, full-time professors and full administrative workers staff.

Our research is part of models of quality for Deming, ISO 9001:2015, Malcolm Baldrige, EFQM Excellence, and RIACES, the model of self-assessment of the Consortium of Universities, which has been validated, taking input from the CONEAU, SINEACE and the Licensing by SUNEDU nationwide. It is also enriched with experiences of models of international quality from Mexico, Colombia, Ecuador and Costa Rica, moreover, it relates to the UPA educational model.

The model of quality UPA has indicators whose livelihoods have as line basis, weaknesses and threats SWOT diagnosis translates into improvement in annual operating plans.

It is concluded that the model of Institutional Quality achieved its objectives of continuous improvement in different dimensions studied, and each one of them has established indicators, directly related with self-assessment and its results of measurement, interpreted into improvement plans, being significant contributions and accomplishments that lead to better professional training, to complete students' satisfaction and good institutional management.

Key words: Self-assessment indicators; Institutional quality model

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Tabla de contenido.....	v
<u>Abstract.....</u>	<u>vi</u>
<u>Introducción.....</u>	<u>1</u>
<u>Capítulo I. Problema de la investigación.....</u>	<u>4</u>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	4
1.1.1 Pronóstico.....	8
1.1.2 Control del pronóstico.....	9
1.2 Planteamiento del problema.....	9
1.2.1 Problema general.....	9
1.2.2 Problemas específicos.....	9
1.3 Objetivos de la investigación.....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Justificación e importancia.....	11
1.4.1 Práctica.....	11
1.4.2 Metodológica.....	12
1.5 Limitaciones.....	12
1.5.1 Limitaciones de tiempo.....	12
1.5.2 Limitaciones económicas.....	12
1.5.3 Limitaciones metodológicas.....	12
1.6 Delimitaciones.....	12
1.6.1 Delimitación de la investigación.....	12
1.6.2 Delimitación espacial.....	13
1.6.3 La delimitación social.....	13
1.6.4 La delimitación temporal.....	14
1.6.5 La delimitación conceptual.....	14
1.7 Viabilidad de la investigación.....	14
<u>Capítulo II. Marco teórico.....</u>	<u>15</u>
2.1 Antecedentes del estudio.....	15
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	31
2.2 Bases teóricas.....	36
2.2.1 Teoría del sistema administrativo.....	37
2.2.2 Enseñanza aprendizaje.....	37

2.2.3	<u>Modelo de calidad</u>	38
2.2.4	<u>El modelo de Deming</u>	40
2.2.5	<u>El modelo de excelencia Malcolm Baldrige</u>	42
2.2.6	<u>Modelo EFQM de excelencia</u>	43
2.2.7	<u>Las normas ISO</u>	44
2.2.8	<u>El modelo de calidad para la acreditación de CONEAU</u>	45
2.2.9	<u>Modelo de acreditación institucional para universidades de SINEACE</u>	48
2.2.10	<u>Indicadores de la autoevaluación</u>	49
2.2.11	<u>Modelo de autoevaluación</u>	53
2.2.12	<u>Modelo educativo UPA</u>	56
2.2.13	<u>Cuadro de mando integral</u>	61
2.3	<u>Definición de términos básicos</u>	62
2.3.1	<u>Acreditación</u>	62
2.3.2	<u>Autoevaluación</u>	62
2.3.3	<u>Bienestar universitario</u>	63
2.3.4	<u>Calidad</u>	63
2.3.5	<u>Criterio</u>	63
2.3.6	<u>Dimensión</u>	63
2.3.7	<u>Eficacia</u>	63
2.3.8	<u>Eficiencia</u>	64
2.3.9	<u>Estándar</u>	64
2.3.10	<u>Evaluación</u>	64
2.3.11	<u>Evidencia</u>	64
2.3.12	<u>Extensión</u>	65
2.3.13	<u>Factor</u>	65
2.3.14	<u>Grupos de interés</u>	65
2.3.15	<u>Indicador</u>	65
2.3.16	<u>Infraestructura y equipamiento</u>	66
2.3.17	<u>Investigación</u>	66
	<u>Capítulo III. Metodología de la investigación</u>	67
3.1	<u>Enfoque de la investigación</u>	67
3.2	<u>Variables</u>	67
3.2.1	<u>Operacionalización de variables</u>	67
3.3	<u>Hipótesis</u>	74
3.3.1	<u>Hipótesis general</u>	75
3.3.2	<u>Hipótesis específicas</u>	75
3.4	<u>Tipo y nivel de investigación</u>	75
3.4.1	<u>Tipo de investigación</u>	75
3.4.2	<u>Nivel de investigación</u>	76

3.5 <u>Método y diseño de la investigación</u>	76
3.5.1 <u>Método de investigación</u>	76
3.5.2 <u>Diseño de investigación</u>	76
3.6 <u>Población y muestra de la investigación</u>	77
3.6.1 <u>Población</u>	77
3.6.2 <u>Muestra</u>	77
3.6.3 <u>Censo</u>	78
3.7 <u>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u>	78
3.7.1 <u>Técnicas</u>	78
3.7.2 <u>Instrumentos</u>	79
3.7.3 <u>Fuentes</u>	79
3.7.4 <u>Análisis e interpretación de datos</u>	80
3.8 <u>Aspectos éticos de la investigación</u>	80
3.8.1 <u>Código de ética aplicado a la investigación</u>	80
3.9 <u>Metodología para la evaluación de los indicadores de la autoevaluación en cada dimensión</u>	81
<u>Capítulo IV. Resultados</u>	85
4.1 <u>Análisis de resultados</u>	85
4.1.1 <u>Análisis de fiabilidad</u>	85
4.1.2 <u>Análisis e interpretación de resultados</u>	100
4.2 <u>Discusión de resultados</u>	134
<u>Conclusiones</u>	
<u>Recomendaciones</u>	
<u>Referencias</u>	

Apéndice

Apéndice 01: Matriz de Consistencia

Apéndice 02: Cuestionario de Indicadores de Autoevaluación aplicados a directivos, personal docente y administrativo

Apéndice 03: Cuestionario de indicadores de autoevaluación aplicados a estudiantes

Apéndice 04: Indicadores

Apéndice 05: Informe de opinión de experto

Apéndice 06: Propuesta del modelo de calidad

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 PERÚ. ACREDITACIONES EN EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA. SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA – SINEACE.....	16
TABLA 2. ORGANISMOS NACIONALES DE 16 PAÍSES CON CONFORMAN LA RIACES. CONSEJO PARA LA ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, A.C. – COPAES.....	17
TABLA 3. ESTRATIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	78
TABLA 4 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS.....	86
TABLA 5 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD.....	86
TABLA 6 ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO.....	87
TABLA 7 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS.....	91
TABLA 8 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD.....	92
TABLA 9 ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO.....	92
TABLA 10 DIMENSIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	102
TABLA 11 DIMENSIÓN DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL.....	104
TABLA 12 DIMENSIÓN INVESTIGACIÓN.....	106
TABLA 13 DIMENSIÓN PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	108
TABLA 14 SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.....	110
TABLA 15 DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.....	112
TABLA 16 DIMENSIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	115
TABLA 17 DIMENSIÓN DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL.....	117
TABLA 18 DIMENSIÓN INVESTIGACIÓN.....	119
TABLA 19 DIMENSIÓN PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	121
TABLA 20 DIMENSIÓN SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.....	123
TABLA 21 DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.....	125
TABLA 22 ESTUDIANTES, DIRECTIVOS, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO * DIMENSIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	127
TABLA 23 PRUEBAS DE CHI-CUADRADO.....	127

<u>TABLA 24 ESTUDIANTES, DIRECTIVOS, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO * DIMENSIÓN DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL.....</u>	<u>128</u>
<u>TABLA 25 PRUEBAS DE CHI CUADRADO.....</u>	<u>128</u>
<u>TABLA 26 ESTUDIANTES, DIRECTIVOS, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO * DIMENSIÓN INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>129</u>
<u>TABLA 27 PRUEBAS DE CHI CUADRADO.....</u>	<u>130</u>
<u>TABLA 28 ESTUDIANTES, DIRECTIVOS, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO * DIMENSIÓN PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.....</u>	<u>131</u>
<u>TABLA 29 PRUEBAS DE CHI CUADRADO.....</u>	<u>131</u>
<u>TABLA 30 ESTUDIANTES, DIRECTIVOS, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO * SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.....</u>	<u>132</u>
<u>TABLA 31 PRUEBAS DE CHI CUADRADO.....</u>	<u>132</u>
<u>TABLA 32 ESTUDIANTES, DIRECTIVOS, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO * DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.....</u>	<u>133</u>
<u>TABLA 33 PRUEBAS DE CHI CUADRADO.....</u>	<u>134</u>

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 ENTRADA, PROCESO Y SALIDA. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).....	37
FIGURA 2 CICLO DE DEMING. (FUENTE: HACIA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD. GESTIÓN, INSTRUMENTOS Y EVALUACIÓN.).....	41
FIGURA 3 ESTRUCTURA DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE. (FUENTE: ESTUDIO DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD APLICADAS AL SECTOR TURISMO. UN ANÁLISIS DE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN ESPAÑA Y MÉXICO).....	43
FIGURA 4 ESTRUCTURA DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA. (FUENTE: INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA SEGÚN EL MODELO DE EFQM DE EXCELENCIA).....	44
FIGURA 5 MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA. (FUENTE: ELABORADO POR DEA-CONEAU. 2010).....	47
FIGURA 6 DIMENSIONES, FACTORES, CRITERIOS E INDICADORES PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA. (FUENTE: ELABORADO POR DEA-CONEAU. 2010).....	47
FIGURA 7 ESTRUCTURA DEL MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL PARA UNIVERSIDADES. (FUENTE: SINEACE. MODELO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL PARA UNIVERSIDADES).....	48
FIGURA 8. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN, AUTORREGULACIÓN Y ACREDITACIÓN. (FUENTE: TOMADO DEL TEXTO MANUAL DE AUTOEVALUACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR).....	52
FIGURA 9 MODELO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONSORCIO DE UNIVERSIDADES. (FUENTE: CONSORCIO DE UNIVERSIDADES. GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN).....	56
FIGURA 10 MODELO EDUCATIVO UPA. (FUENTE: MODELO EDUCATIVO UPA).....	60
FIGURA 11 MODELO UPA – PROPUESTA. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).....	84
FIGURA 12 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).....	103
FIGURA 13 DIMENSIÓN DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).....	105
FIGURA 14 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN INVESTIGACIÓN. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).....	107
FIGURA 15 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).....	109
FIGURA 16 RESULTADOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA).....	111

<u>FIGURA 17 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	
.....	113
<u>FIGURA 18 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	115
<u>FIGURA 19 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	117
<u>FIGURA 20 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN INVESTIGACIÓN. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	119
<u>FIGURA 21 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	121
<u>FIGURA 22 DIMENSIÓN SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.)</u>	123
<u>FIGURA 23 RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	
.....	125
<u>FIGURA 24 MODELO DE CALIDAD INSTITUCIONAL UPA. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	187
<u>FIGURA 25 CRITERIOS DEL FACTOR INTEGRIDAD INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	191
<u>FIGURA 26 CRITERIOS DEL FACTOR PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	192
<u>FIGURA 27 CRITERIOS DEL FACTOR DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	193
<u>FIGURA 28 CRITERIOS DE LOS FACTORES ESTUDIANTES, INVESTIGACIÓN, Y PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.)</u>	193
<u>FIGURA 29 CRITERIOS DE LOS FACTORES DOCENTES, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	194
<u>FIGURA 30 CRITERIOS DE LOS FACTORES BIENESTAR UNIVERSITARIO, CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y GRUPOS DE INTERÉS. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	195
<u>FIGURA 31 FACTORES DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	196
<u>FIGURA 32 FACTORES DE LA DIMENSIÓN PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	
.....	197
<u>FIGURA 33 FACTORES DE LA DIMENSIÓN SERVICIOS DE APOYO PARA EL PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.)</u>	197

<u>FIGURA 34 RESULTADOS ACUMULADOS DE LA DIMENSIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	<u>198</u>
<u>FIGURA 35 RESULTADOS ACUMULADOS DE LA DIMENSIÓN PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	<u>198</u>
<u>FIGURA 36 RESULTADOS ACUMULADOS DE LA DIMENSIÓN SERVICIOS DE APOYO PARA EL PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	<u>199</u>
<u>FIGURA 37 POSICIÓN GLOBAL DE LAS 3 DIMENSIONES. (FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA)</u>	<u>199</u>

Introducción

En un mundo caracterizado por rápidos y complejos cambios, se plantea para los directivos empresariales, problemas cada vez más difíciles que afectan no solo al nivel interno de la organización sino también tiene repercusión en la sociedad.

En este sentido se tendrá mayor necesidad de enfrentar el problema y el cambio con liderazgo, compromiso y sinceramiento en la autoevaluación institucional y en la decisión de llevar a cabo los planes de mejora con la convicción de trabajar con calidad y mejoramiento continuo.

El modelo de calidad institucional en la Universidad Peruana de Las Américas, tiene esencialmente los criterios, factores y propuestas de modelos de calidad que se aplican en el ámbito nacional e internacional, y plantea sobre la base de estos diseños de calidad un modelo enriquecido que se centra en los aspectos normativos y de enseñanza aprendizaje que son la razón de ser en la formación de nuestros estudiantes y es concordante con los fines del licenciamiento, educación de calidad y la acreditación a nivel institucional.

En este trabajo se ha partido de la firme convicción de que la Universidad, siendo una institución académica joven de nivel superior, que compite en el mercado educacional, tiene grandes fortalezas gracias al empuje de sus Promotores, docentes y estudiantes, pero al igual que otras Universidades enfrentan retos y desafíos que es urgente atender para lograr el posicionamiento y reconocimiento social, no solo en el aquí y el ahora, sino buscando insertarse en el proceso de cambios que demanda la juventud y la sociedad, así como las tendencias nacionales e internacionales relativas a calidad y acreditación.

La Universidad, consciente de estos retos, asume el compromiso de ejecutar un proceso de Autoevaluación que implica el reconocimiento de sus debilidades y amenazas, para adoptar decisiones asertivas que tiendan a mejorar continuamente, asegurando la calidad.

El concepto de Calidad y Autoevaluación deberá internalizarse en los comités internos y comité central, motivando a estudiantes y docentes para que el producto que es el Perfil del Egresado, en la formación profesional, la investigación y responsabilidad social, constituyan praxis permanente en el entorno social y desarrollo del país.

El propósito de este trabajo es por lo tanto diseñar un modelo de calidad que se complemente con la autoevaluación y redefine sus aspectos restrictivos que no deben ser un factor de frenaje y más bien se tienda a la modernización de nuestra Universidad frente a la competencia.

En la metodología de la investigación, el tipo de estudio es aplicada, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño no experimental transversal; para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección es el cuestionario que fue adaptada en la escala de Likert; se aplicaron dos encuestas, el primero dirigido a estudiantes y segundo dirigido a directivos, personal docente y administrativo; en el primer instrumento, la población fue de 6,119, cuya muestra resultó ser 362 participantes; en el segundo instrumento, la población fue 166 con una muestra igual de 166 participantes; la técnica de muestro para el primer caso fue probabilístico aleatorio simple y para el segundo caso, no probabilístico censal; el método de investigación fue inductivo, deductivo y analítico.

La presente tesis está estructurada en cuatro capítulos, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

El primer capítulo “Problema de la investigación” enuncia la descripción a la realidad problemática que explica los factores observables en la situación Universitaria actual, a nivel internacional, nacional y en el ámbito de la UPA; asimismo, de desarrolla el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, limitaciones y delimitaciones, y se finaliza con la viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo se expone el marco teórico, que comprende los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional. Así como las bases teóricas, que define la teoría del sistema administrativo, enseñanza aprendizaje, los modelos de calidad de Deming, Malcolm Baldrige, EFQM, normas ISO, modelo de calidad de CONEAU, modelo de calidad de SINEACE; asimismo, desarrolla los indicadores de autoevaluación, el cuadro de Mando Integral y el modelo educativo UPA en sus dimensiones, factores, indicadores y parámetros de evaluación que permiten correlacionar los objetivos y las acciones de mejora continua que conllevan al aseguramiento de la calidad, y se finaliza con las definiciones de términos básicos.

El tercer capítulo contiene la metodología y enfoque de la investigación, variables, Operacionalización, hipótesis, tipo y nivel, método y diseño de la investigación, población y muestra en las que se aplicó las encuestas pertinentes y sus resultados, técnicas e instrumentos de recolección de datos, aspectos éticos de la investigación y metodología para la evaluación de los indicadores de autoevaluación en cada dimensión.

El cuarto capítulo considera los resultados, el análisis de fiabilidad de la encuesta aplicados estudiantes y a los directivos, personal docente y administrativo en la UPA, logrando en ambas encuestas resultados aceptables en el alfa de cronbach. Asimismo, se analiza e interpreta los resultados de las encuestas, agrupados por dimensiones, reflejados en tablas y gráficos; se contrasta las seis hipótesis, logrando resultados favorables en cinco dimensiones, con excepción en la dimensión infraestructura y equipamiento, que es desfavorable; y se finaliza, con la discusión de los resultados.

Finalmente, se formulan las conclusiones y recomendaciones, se establecen las referencias bibliográficas según las normas APA y se incluyen los apéndices, trascendiendo el apéndice 6, donde se anexa la propuesta del modelo de calidad institucional UPA.

Capítulo I. Problema de la investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el ámbito internacional existen principalmente 3 modelos de calidad total - excelencia, que dieron origen a muchos modelos de gestión de excelencia. El modelo de Deming en el Japón, el modelo de Malcolm Baldrige en Estados Unidos y el modelo EFQM de Excelencia en Europa, que nacieron con la expectativa de ser una herramienta de autoevaluación para las empresas e instituciones, que les permitiese tener una referencia, indicarle el camino a seguir para alcanzar la excelencia, y conocer sus fortalezas y potenciar sus debilidades. (Ferrando y Granero, 2005, p. 25).

También, se creó Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), contribuye a la garantía de la calidad en los 16 países que la integran, a través de organismos involucrados con el desarrollo de instrumentos y políticas asociadas a su mejora continua.

En el Perú, surgieron dos modelos en el ámbito de CONEAU, el modelo de calidad para la acreditación tanto para carreras profesionales universitarias como para instituciones universitarias.

En el marco de la Ley N° 30220, se declara en reorganización el SINEACE, encargando a un Consejo Directivo Ad Hoc, encargándole la ejecución de funciones para gestionar el sistema y los procesos de acreditación de universidades en curso.

El Consejo Directivo Ad Hoc, después de la evaluación del modelo de acreditación de programas de estudios universitarios, concluye que el modelo requiere cambios en términos de concepción, enfoques y alineamiento con las nuevas tendencias internacionales, recomendando

la estructuración de un nuevo modelo orientado a resultados, motivando la mejora continua y la excelencia.

Actualmente, SINEACE, cuenta con dos modelos, el primero, es el modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitario, que entró en vigencia en marzo 2016 y el segundo, el modelo de acreditación institucional para universidades, vigente desde mayo 2017; ambos modelos tienen una estructura similar, que se organizan en 4 dimensiones, 11 factores y 34 estándares; diferenciándose el primero del segundo, en el número de factores, 11 y 12, respectivamente.

Al promulgarse la Ley Universitaria, Ley N° 30220, al Ministerio de Educación le confieren la rectoría al más alto nivel para asegurar la política de la calidad a nivel superior universitario peruano; asimismo, crea la Superintendencia Universitaria Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) e incorpora que el licenciamiento en un proceso obligatorio y renovable en las universidades cada 6 años; el modelo de licenciamiento, se encuadra en la política de aseguramiento de la calidad de educación universitaria, en tal sentido las columnas vertebrales del sistema de aseguramiento de la calidad son licenciamiento, acreditación, fomento y sistemas de información; en este marco, SINEACE y SUNEDU, se definen como procesos diferentes pero a su vez se complementan, en la evaluación de la calidad. (SUNEDU, 2015).

La UPA se encuentra en proceso de transición al igual que otras universidades y ello se debe a que la nueva Ley Universitaria 30220 demanda una serie de requerimientos legales, administrativos, académicos y de estándares de calidad que les permita alcanzar una evaluación mínima en el proceso de licenciamiento y posterior acreditación.

Ante estos retos y si se toma en cuenta, que, se evidencia la necesidad de una cultura de evaluación que permita situar a la universidad en su real dimensión académica y administrativa,

implica que cuenta con inconformidades y restricciones que le han impedido un desarrollo más eficiente.

La situación actual de la UPA exige medidas urgentes y planes de mejora con un real compromiso de toda la comunidad universitaria.

Nuestra línea axiológica en este trabajo es: “No se puede administrar en forma eficiente lo que no se puede medir y lo que se mide se hace”.

En el Perú, en comparación con los países desarrollados, la mayoría de universidades carecen de una planeación eficiente y la autoevaluación no es una práctica que coadyuve a la adecuada toma de decisiones; las universidades, funcionan a criterio de sus directivos y no se analizan las variables internas y externas, siendo que la conciencia ciudadana, demanda cada vez mayor responsabilidad social y académica en la formación profesional, extensión, proyección, responsabilidad social e investigación acorde a los procesos de modernización, desarrollo, de la economía, y los procesos sociales en el marco de la globalización.

Entre los factores observables de la situación universitaria actual, pueden destacarse como limitaciones, los siguientes: (a) poco interés del personal directivo y docente universitario acerca de las funciones de la planeación y del papel que le toca cumplir a la autoevaluación en la detección de necesidades, debilidades o amenazas que conllevan a la insatisfacción de sus usuarios; (b) la tendencia a un practicismo, en busca de resultados inmediatos de productividad, dando poca importancia a la calidad de los servicios; (c) no hay una adecuada percepción de la dinámica institucional y la universidad funciona algunas veces al margen de los retos y exigencias sociales, del mercado laboral y del desarrollo académico; (d) falta de personal especializado, y con mentalidad competitiva, que este comprometida con misión y visión de la universidad; (e) además, se percibe en el medio universitario, escaso conocimiento para instituir

una planeación prospectiva y sólo se planifica para cubrir las necesidades inmediatas de corto plazo, y (f) la investigación es escasa en varias universidades, la calidad de la enseñanza no se supervisa, la comunidad no interactúa en el entorno social y los perfiles profesionales no se adecúan a las necesidades profesionales y laborales, por excesivo cultivo de la retórica y el conformismo.

Todo este análisis ha merecido la atención del investigador y el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Nuestra investigación nace de una gran inquietud por mejorar la Calidad Educativa y responder a los retos que plantea la Ley del Sistema Nacional de Acreditación con la creación del SINEACE y a nivel universitario con la creación del CONEAU.

Estas exigencias legales de mejora de la calidad orientan la formación profesional y funciones de las universidades a nivel nacional y sus exigencias a nivel de obligatorias en carreras como Derecho, Educación y Salud, así como el voluntariado en otras carreras, demanda de la competitividad en un mercado educacional que pugna cada vez más por alumnos y adecuada formación en las diversas profesiones.

La Ley del Sistema Nacional de Acreditación N° 28740, define que las escuelas profesionales deben acreditarse cada 6 años y las universidades que no se acrediten de no hacerlo sus egresados, serán calificados como no competitivos en el mercado laboral, ni contratados por no egresar de universidades acreditadas que estén dentro del ranking que establece el Sistema de Evaluación de Universidades a nivel nacional e internacional. Otra limitación es que si un egresado quiere acceder a estudios de especialización, becas, diplomados o posgrados en otras universidades, no podrán acceder por no haber egresado de una universidad acreditada.

Esta situación ha planteado retos y generado la necesidad de acreditación con evaluación de expertos externos, encontrándose muchas universidades peruanas buscando caminar por la acreditación porque los torna más competitivos en la formación profesional.

Con la dación de la Ley Universitaria 30220 promulgada el 10 de julio 2014, la situación de la realidad universitaria gira en 360 grados y entre los cambios más importantes es que todas las universidades del país entran a un proceso de Licenciamiento, como paso previo a la acreditación y con una duración de 06 años, rompiendo el tradicional concepto de autonomía académico – administrativo y financiero, siendo obligatorio para funcionar y obtener la licencia y calificación aprobatoria en base a estándares en investigación, planes de estudio y evaluación.

En el presente trabajo de investigación se decide crear un modelo cuyo diseño se basa en la autoevaluación institucional como instrumento orientador que se plasma en acciones que conllevan a mejorar de la calidad en nuestra universidad.

1.1.1 Pronóstico.

Es evidente que si las universidades no se deciden a buscar la calidad en sus procesos académicos, administrativos, económicos y financieros que conlleven a una real autoevaluación y posterior acreditación, así como al desarrollo progresivo de una mejora continua en sus procesos, se tenderá a un enclave, cuyos indicadores de gestión después de cada año académico, serán cada vez más ineficientes, en la calidad de la formación profesional y en la integridad institucional; por lo tanto, será cada vez más competitivo el licenciamiento de las universidades y la Universidad Peruana de Las Américas, deberá enfrentar éstos desafíos frente a las exigencias de la Ley N° 30220, Ley Universitaria Vigente y a las Condiciones Básicas de Calidad – CBC de SUNEDU.

1.1.2 Control del pronóstico.

La situación problemática descrita, permite plantear algunas exigencias inmediatas que son de índole interno y responden en gran medida a la capacitación de todo el personal, en la mejora de cada proceso y a la decisión oportuna de las autoridades académicas.

Es necesario tomar medidas preventivas y específicas para reducir gradualmente los indicadores negativos y convertirlos en fortalezas en la UPA.

El estudio planteado permite reducir costos y se convierte en alternativa para el desarrollo de todas las áreas con una mayor productividad.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál será el nivel de significación de los indicadores de la autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional en la UPA 2018 - 2021?

1.2.2 Problemas específicos.

- A. ¿Cómo interactúan los indicadores de la autoevaluación en la dimensión gestión institucional del modelo calidad UPA?
- B. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación, permitirán la viabilización y sustentabilidad de la dimensión desarrollo y formación profesional del modelo de calidad institucional y su aplicación en la UPA?
- C. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir resultados confiables y priorizar las decisiones en la dimensión investigación del modelo de calidad institucional, UPA?
- D. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir resultados confiables en la dimensión proyección y responsabilidad social del modelo de calidad institucional, UPA?

- E. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir resultados confiables y priorizar las decisiones en los servicios de bienestar universitario del modelo de calidad institucional, UPA?
- F. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir los resultados de la dimensión infraestructura y equipamiento del modelo de calidad institucional, UPA?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar el nivel de significación de los indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad Institucional UPA, en el periodo 2018 al 2021.

1.3.2 Objetivos específicos.

- A. Determinar el nivel de interacción de los indicadores de autoevaluación en la dimensión gestión institucional del modelo de calidad UPA.
- B. Identificar el grado de interacción que existe entre los indicadores de la autoevaluación y la dimensión desarrollo y formación profesional del modelo de calidad UPA.
- C. Determinar los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores de la autoevaluación en la dimensión investigación del modelo de calidad institucional, UPA.
- D. Determinar la relación y grado de significación de los indicadores de autoevaluación en la dimensión proyección y responsabilidad social del modelo de calidad institucional UPA.
- E. Determinar el nivel de interacción de los indicadores de autoevaluación con los servicios de bienestar universitario del modelo de calidad institucional, UPA.
- F. Determinar el efecto que producen los indicadores de autoevaluación, en la superación de la problemática de la dimensión infraestructura y equipamiento del modelo de calidad institucional UPA, para la satisfacción del estudiante.

1.4 Justificación e importancia

Nuestra investigación se justifica en el cumplimiento de la Ley Universitaria y de la Ley de Acreditación, así como en las normas que emite SUNEDU. Así mismo, en el compromiso de las autoridades de la universidad quienes desean que la UPA, esté acreditada y están prestando las facilidades para su desarrollo.

Para tal fin, es necesario formar una comisión de docentes con experiencia académica que laboren a tiempo completo en el diseño de la autoevaluación, siendo el objetivo de este trabajo plantear un modelo a nivel institucional y en cada escuela profesional.

El modelo UPA, puede constituirse en un instrumento de efecto multiplicador ya que puede aplicarse en otras universidades del país y del extranjero.

El logro final es contar con estos instrumentos de gestión para mejorar la calidad de los servicios académicos que se ofrecen a la comunidad.

Nuestro modelo de autoevaluación institucional, contiene indicadores de gestión que no estaban contemplados en el Modelo CONEAU y responde a la realidad organizacional de nuestra universidad, incidiendo en procesos y productos de calidad, referidos al posicionamiento institucional, marketing, proceso de enseñanza aprendizaje, docencia, estudiantes, aseguramiento de las notas, proceso de admisión, matrícula, certificación y evaluación del estudiante, así como a la investigación, proyección social, administración, financiamiento, normatividad legal, responsabilidad social y otros procesos que norma la Ley Universitaria 30220.

1.4.1 Práctica.

Su aplicación es factible en función a las reales necesidades institucionales. El modelo de calidad institucional UPA, es un modelo de elaboración propia, puede aplicarse en otras universidades de diferente tamaño, complejidad, estructura y ámbito funcional; el mismo que

constituye un aporte al nuevo contexto de SUNEDU, SINEACE y a cualquier modelo de acreditación, para la mejora de la calidad del servicio educativo universitario, que podría certificarse a nivel internacional.

1.4.2 Metodológica.

Es un planteamiento de Modelo Innovador que se basa en experiencias vivenciales y de diseños generalizados a nivel universitario por el órgano Rector de Acreditación, **SUNEDU y SINEACE.**

1.5 Limitaciones

1.5.1 Limitaciones de tiempo.

La limitación más importante es que no se cuenta con un sistema de información digital y documental, lo que implica tiempo en la construcción de los indicadores en cada dimensión y del modelo.

1.5.2 Limitaciones económicas.

Otra limitación es la falta de determinados presupuestos para contrato de personal y equipos.

1.5.3 Limitaciones metodológicas.

Se requiere personal capacitado y comprometido, especialmente de docentes a tiempo completo en las escuelas profesionales para que el modelo sea participativo y se colija con la práctica, en base al análisis, trabajo en equipo, observación y la unidad de criterios.

1.6 Delimitaciones

1.6.1 Delimitación de la investigación.

El trabajo de investigación relaciona los indicadores de Autoevaluación y los estándares de calidad en la UPA, con una metodología integral ya que se estudia la realidad de la Universidad

en sus diferentes dimensiones, y se toma como ejes orientados los modelos de CONEAU y SINEACE a nivel nacional y otros modelos a nivel internacional.

El mapa de procesos, el modelo de autoevaluación y el modelo de gestión de calidad en la Universidad, se interrelacionan para lograr los indicadores sustantivos en el aseguramiento de la calidad.

En conclusión, se ha delimitado la investigación en el entorno y dinámica de la universidad y en su interrelación con el medio social.

1.6.2 Delimitación espacial.

La universidad está ubicada en el centro urbano de la ciudad de Lima, en la avenida Garcilaso de la Vega 1880 y funciona con 9 escuelas profesionales y un programa de posgrado en Maestría en Administración y Dirección de Empresas. El estudio se aplica en el área geográfica de cinco pisos, con 300 docentes y 5500 alumnos en un periodo de funcionamiento de 16 años.

1.6.3 La delimitación social.

La falta de una cultura de Autoevaluación responsable, en la gran mayoría de universidades públicas y privadas, afecta la calidad del servicio que se ofrece a los alumnos en su proceso de formación profesional y se detecta que esta falta de cultura redundará en la calidad y en el mercado laboral a nivel local, regional, nacional e internacional, ya que egresarán profesionales mediocres, y éstos serán un factor de frenaje para el desarrollo social, económico y la calidad de vida. La población se afecta y sufre las consecuencias de profesionales que no responden a las expectativas sociales y laborales.

Nuestro estudio se delimita tomando en cuenta el sondeo de opinión de los jóvenes y su grado de satisfacción entre diversas universidades.

1.6.4 La delimitación temporal.

El estudio será descriptivo correlacional debido que se desarrollará en el periodo 2018.

1.6.5 La delimitación conceptual.

El trabajo de investigación se sustenta en un profuso marco teórico, que enriquece y valida nuestro estudio, garantizando la aplicabilidad y significación del mismo en logros concretos que se plasman en un seguimiento preventivo sobre las metas y programas de mejora 2018.

La calidad y eficiencia de la Universidad es viable y su basamento conceptual está orientado en las normas legales, experiencias de autoevaluación, textos de diferentes autores de reconocida valía institucional y pedagógica, así como en la administración de universidades que impulsan la calidad y han logrado acreditarse.

En este capítulo se consigna la definición operacional de términos, en los cuales se sustenta el trabajo y constituyen referentes para el análisis crítico y formulación del problema, planteamiento de hipótesis y su demostración y sustentación con alternativas de cambio para las instituciones universitarias.

1.7 Viabilidad de la investigación

El estudio propuesto es viable, debido a que es un imperativo legal y principista de lograr la calidad y posicionarse en el medio académico universitario a nivel nacional e internacional.

El posicionamiento de la Universidad Peruana de Las Américas depende del contexto nacional e internacional universitario, por ello, el reto es el logro del licenciamiento, acreditación y buscar su dinámica institucional en la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo y sostenido.

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Antecedentes del estudio

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, fue aprobada por la Ley N° 28740, que establece en el Artículo 1° “Objeto de la Ley”, establece “La presente 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 14° y 16° de la Ley N° 28044. Ley General de Educación”. (Congreso de la República, 2005).

Asimismo, en el Artículo 29° “Definición”, establece que “El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria – 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 virtud del Artículo 29° de la presente Ley, el CONEAU, ha propuesto un modelo de Calidad para la Acreditación de carreras profesionales, que cuenta con 253 medios de verificación, 84 indicadores, 16 criterios, 9 factores y 3 dimensiones, que son referenciales para la aplicación en las universidades. Las dimensiones son: servicios de apoyo para la formación profesional, formación profesional y gestión de la carrera profesional, que están estructurados según niveles de gestión, facilitando su implementación. (Congreso de la República, 2005).

Según el CONEAU, a la fecha, las “Acreditaciones en Educación Superior Universitaria”, alcanza a 22 instituciones certificadas, 16 privadas, 4 públicas y 2 de posgrado, de 130 universidades que funcionan en el país, tal como nos muestra la Tabla 1.

Tabla 1

Perú. Acreditaciones en Educación Superior Universitaria. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE

Institución	Carreras universitarias acreditadas	Ciudad
Universidad Peruana Cayetano Heredia	Estomatología	Lima
	Medicina Humana	Lima
Universidad de Piura	Ciencias de la Educación: Nivel Primaria	Piura
Universidad César Vallejo	Educación Primaria	Chiclayo
	Psicología	Chimbote
	Psicología	Trujillo
Universidad Privada Antenor Orrego	Educación Inicial	Trujillo
Universidad Ricardo Palma – Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza	Enfermería	Lima
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	Obstetricia	Chimbote
	Enfermería	Chimbote
	Educación Inicial	Chimbote
Pontificia Universidad Católica del Perú	Psicología	Lima
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Enfermería	Chiclayo
	Educación Primaria	Chiclayo
	Educación Secundaria	Chiclayo
Universidad Científica del Sur	Medicina Veterinaria y Zootecnia	Lima
Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Ingeniería Industrial	Lima
Universidad Nacional Hermilio Valdizán	Ingeniería de Sistemas	Huánuco
	Ingeniería Industrial	Huánuco
Escuela Naval del Perú	Ciencias Marítimas Navales	Lima
POSGRADO		
Escuela Superior de Guerra Aérea (ESFAP)	Maestría en Doctrina y Administración Aeroespacial	Lima
	Maestría en Ciencias Militares con mención en Planeamiento Estratégico y Toma de Decisiones	Lima

Fuente: <http://www.sineace.gob.pe/acreditacion-avances/acreditaciones-en-educacion-superior-universitaria>

El Instituto Internacional de Acreditación del Derecho, A.C., IIDEA, en la metodología que emplea para cualquier proceso de acreditación, tenemos los siguientes elementos: A. Categorías, factores y áreas (12), B. Criterios, y C. Indicadores. (IIDEA, 2009, p. 31).

RIACES (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior), aporta a la garantía de la calidad en 16 países que lo conforman, canalizado a través de organismos involucrados con la elaboración de instrumentos y políticas asociadas a su mejora continua. En la Tabla 2, se muestra la lista de 16 países que integran la RIACES y cinco organismos regionales.

Tabla 2.

Organismos Nacionales de 16 países con conforman la RIACES. Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. – COPAES.

Países	Organismos Regionales
Bolivia	CCA
Brasil	CINDA
Chile	ACAAI
Colombia	IESALC
Costa Rica	OEI
España	
México	
Nicaragua	
Cuba	
Ecuador	
El Salvador	
Panamá	
Paraguay	
Perú	
República Dominicana	
Uruguay	

Fuente: <http://www.riaces.org/v1/index.php/institucional/miembros>

“En el 2010, San Marcos decidió ingresar al proceso de acreditación internacional a nivel institucional. Esta decisión fue el resultado de avances que la Universidad había logrado desde que comenzó a implementar políticas de gestión de calidad educativa, las cuales se inician con la creación de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación, el 28 de febrero de 2002, dependiente de la Oficina General de Planificación. Entre el 2002 y 2010, durante ocho años, San Marcos desarrolló una labor de sensibilización de los docentes, administrativos y estudiantes en temas y procesos de gestión de la calidad universitaria”. (UNMSM, 2014, p. 17).

“La universidad se preocupó por la elaboración de un modelo para la evaluación de la calidad e indicadores. Para el SINEACE, uno de los principales problemas que presentó la acreditación nacional fue optar por una evaluación basada en la estandarización a niveles básicos y que no partió de una fundamentación filosófica del ser, quehacer y deber ser de la universidad en el Perú, tal como propone Unesco. Así resultó que la acreditación nacional llegó a la extrema racionalización y burocratización del proceso de autoevaluación, basando toda la evaluación en elaboración de informes, formulación de indicadores cuantitativos y desarrollo de sistemas que en la práctica sólo miden el pasado y no el futuro o la proyección del desarrollo universitario”. (UNMSM, 2014, p. 18).

“Al evaluar la situación del avance de los procesos de calidad educativa a nivel nacional, en comparación con las exigencias y avances en el contexto mundial, es que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos decide que era el momento de optar por la acreditación internacional. Ya en ese momento, la universidad tenía tres carreras acreditadas por agencias del extranjero: Odontología, por la Red Internacional de Evaluadores (RIEV [2009]); Contabilidad, por el Consejo de Acreditación de Enseñanza de Contaduría y Administración

(CACECA) de México [2010]); e Ingeniería Industrial, por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA de Colombia [2010])”. (UNMSM, 2014, p. 18).

El SINEACE, ha publicado en el año 2016, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 22-2016 SINEACE el modelo de Acreditación para programas de Educación Superior Universitaria y precisa que acreditara carreras con el modelo de calidad recientemente aprobado, se hace referencia a esa norma, pero se precisa que nuestro estudio es la Acreditación a nivel Institucional y posteriormente por carreras.

En lo que respecta a la Universidad Peruana de Las Américas, tiene dieciséis años de funcionamiento, fue aprobada con Resolución N° 100 del CONAFU, obteniendo su autonomía. En el año 2014 con la expedición de la Ley 30220, crea la Dirección de Calidad y Acreditación e impulsa la creación del Comité Central de Calidad y los Comités de Calidad en cada Escuela Profesional y a partir de ello se crea un modelo de autoevaluación que se aplica y se va perfeccionado con los criterios impartidos por CONEAU, SUNEDU, SINEACE, más las propias experiencias del investigador.

2.1.1 Antecedentes internacionales.

El CNA de Colombia, Consejo Nacional de Acreditación, publica el texto sobre Lineamientos para la Acreditación Institucional en el año 2015 con distribución gratuita y derechos reservados, prohibiendo su reproducción con fines comerciales.

En el presente trabajo, la temática extraída del texto, es utilizada académicamente para sustentar y validar que el Modelo de Calidad Institucional UPA, tienen algunos indicadores consignados por el CNA, pero contiene otros indicadores que son propios de la autoría del tesista y es que la validez y generalización de los Lineamientos de Acreditación a nivel Internacional y

Nacional, debe tener indicadores comunes que respondan a la dinámica de las instituciones universitarias.

Por ello, en este capítulo se abordará las referencias de los modelos de Calidad de otros países como Colombia, Argentina, Uruguay, Ecuador, México, Chile y Costa Rica a fin de visualizar los indicadores comunes o aproximativos que también han sido considerados en el modelo de calidad institucional UPA.

Colombia

Para el caso del CNA Colombia se puntualizan las siguientes referencias:

- a) La Propuesta de lineamientos para el proceso de acreditación de instituciones universitaria tiene como objetivo mejorar los procedimientos de autoevaluación y armonizar los criterios en el contexto de la dinámica nacional e internacional.
- b) Permite reconocer el modo como la Institución ofrece el servicio de la Educación y el óptimo de calidad que se le reconoce con legitimización suficiente en la comunidad académica.

Al respecto cabe mencionar otras instituciones acreditadas de prestigio como la Internacional Net Work of Quality Assurance, Agencia in Higher Education – INOAAHE, RIACES, el ECA y el Consorcio Europeo para la Acreditación en Educación Superior.

- c) El CNA establece los lineamientos para la evaluación de universidades para contribuir al aseguramiento de la Calidad, así como el reconocimiento a la diversidad institucional y su creciente complejidad. (CNA, 2014, p. 5).
- d) La educación debe hacer posible la construcción permanente del conocimiento, es un servicio público que tiene una función social y estratégica, debe prestar un servicio con

mayor calidad y exige un trabajo de apropiación crítica y creativa de valores y técnicas que implican exploraciones al corto y mediano plazo en los aspectos sociales, ambientales y culturales y económicos.

Desde esta perspectiva aparece como una exigencia fundamental que requiere cambios con responsabilidad y seguimiento permanente.

- e) La Acreditación es el camino para el reconocimiento por parte del Estado y la Sociedad de la calidad y canaliza los esfuerzos de la Instituciones para llevar a cabo la evaluación sistemática de la institución y sus programas.
- f) La evaluación implicada en el proceso de acreditación hace visible las condiciones internas del funcionamiento de las instituciones y pone en evidencia sus fortalezas y debilidades. Es el punto de inicio para el mejoramiento institucional y se convierte en referente para que los usuarios potenciales de la educación superior, puedan hacer una elección bien informada y una gestión universitaria debidamente evaluada con alta calidad, como componente del sistema integrado de aseguramiento de la calidad. (CNA, 2014, p. 5).
- g) Una robusta cultura de la autoevaluación es la base del sistema de aseguramiento de la calidad, cuyos referentes orientan al ideal de la excelencia y se demuestra con resultados específicos y de impacto y reconocimiento social.
- h) Una firme cultura de autorregulación y autoevaluación encaminada al mejoramiento continuo, es la razón de ser de la acreditación y para ello, se requiere básicamente, decisión y compromiso de toda la comunidad académica, coherencia entre los propósitos declarados y la acción a ejecutar; así como una planta profesional con altos niveles de

calificación y con modalidades de vinculación apropiadas que lideren los procesos académicos y permitan el logro de los objetivos propuestos. (CNA, 2014, p. 6).

Se complementa con el desarrollo de la Investigación científica, tecnológica y humanista para abordar la formación integral de las personas con responsabilidad ética, social, ambiental y enfrentar los retos del desarrollo endógeno y exógeno en la construcción de una sociedad incluyente. (CNA, 2014, pp. 6 y 7).

- i) El modelo de calidad establece indicadores en estos aspectos y otros tales como:
- ✓ El seguimiento a los graduados para validar su proceso formativo.
 - ✓ El desarrollo de sistemas de gestión transparente, eficaz y eficiente.
 - ✓ La Internalización que implica movilidad de profesores, estudiantes, reconocimientos académicos, redes y publicaciones, entre otros.
 - ✓ Procesos formativos flexibles e inter disciplinarios para el desarrollo de conocimientos, capacidades y habilidades requeridas en las actuales dinámicas sociales y laborales.
 - ✓ Los recursos físicos y financieros para cumplir con las funciones misionales y de apoyo.
 - ✓ La transparencia demostrada en la promoción de los servicios que ofrecen las instituciones en el desarrollo de las funciones sustantivas.
 - ✓ La capacidad de impactar en los sectores productivos y sociales a través de la proyección y extensión.

Finalmente, podemos concluir que la universalidad, integridad, equidad, idoneidad, responsabilidad, coherencia, transparencia, pertinencia, eficiencia, eficacia, sostenibilidad y desarrollo sostenible, son principios del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, siendo su

objetivo final contribuir a la mejora del sistema de la educación superior y que ellas rindan cuenta ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan. (CNA, 2014, pp. 9 - 11).

El modelo del CNA tiene 85 indicadores y 17 estándares o factores sobre los cuales se trabaja la acreditación y su fuente es la autoevaluación Institucional.

Colombia organizó en el 2002, el primer seminario Internacional de Educación superior en calidad de Acreditación, con la presencia de 14 países, de los cuales 10 informaron y su contribución fue valiosa ya que se analizó la información, instrumentos, encontrándose aproximaciones y discrepancias en los modelos de calidad. (Revelo, 2002, p. 1).

Una característica en los países de Iberoamérica es que en algunos casos es gubernamental y en otros no gubernamentales.

“En los sistemas de origen no gubernamental, la iniciativa ha surgido de las propias instituciones promovidas por Asociaciones, Universidades e Institutos de Educación Superior como sucedió en México y Venezuela y en otros casos por grupos de universidades que voluntariamente se unieron para organizar formas de evaluación para la acreditación como ocurrió en Costa Rica”. (Revelo, 2002, p. 3).

“Los sistemas de acreditación en algunos países son de carácter voluntario y en otros de carácter obligatorio”. (Revelo, 2002, p. 4).

El sistema de acreditación es variado con diferencias relevantes y puntos de convergencia que conllevan ricas experiencias y aumentar la calidad de la educación. (Revelo, 2002, p. 4).

Chile, Colombia y Argentina muestran acreditaciones gubernamentales y los sistemas de estos países muestran experiencias importantes y realizaciones, han mejorado el diseño, madurado en lo conceptual y metodológico y “han promovido una cultura de la autoevaluación en las

instituciones de educación superior que participan en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en cada país y esto es uno de sus principales logros”. (Revelo, 2002, p. 4).

Chile

“En 1990 con la Ley N° 18.692 de Chile, se dio inicio a un sistema general de acreditación para Universidades e Institutos Superiores de naturaleza privada. La acreditación en este sistema apunta a otorgar reconocimiento oficial para iniciar actividades y luego de un periodo de desarrollo, lograr su autonomía”. (Revelo, 2002, p. 5).

“Su objetivo es cautelar la fe pública y asegurar los niveles básicos de calidad, promoviendo su desarrollo cualitativo y proteger a los usuarios del sistema (aspirantes, estudiantes, padres de familia, empleadores y comunidad en general)”. (Revelo, 2002, p. 5).

La acreditación se torna obligatoria y para alcanzar su propia autonomía se cumple con los criterios e indicadores básicos a través verificaciones consecutivas anuales del proyecto de Desarrollo Institucional de la Autoevaluación, siendo evaluados por similares y especialistas elegidos por el consejo en el caso de Chile. (Revelo, 2002, p. 5).

“El proceso de Acreditación influye en las distintas áreas de la institución, supervisa el cumplimiento del Proyecto Institucional, asesora a las instituciones en sus distintas funciones y entrega de información pública”. (Revelo, 2002, p. 6).

En 1999 la acreditación se extendió de manera experimental y con carácter voluntario a los programas de pregrado y se refiere a estándares básicos de calidad. La Comisión Nacional de Acreditación en Pregrado CNAP. (Revelo, 2002, p. 6).

El Sistema Nacional de Acreditación de Colombia, fue creado como un sistema de evaluación, donde establece que el proceso de acreditación es voluntaria y temporal.

Argentina

“En 1995 en la Ley N° 24.521 Argentina organizó el sistema de Acreditación dirigido a las carreras de riesgo público y a los programas de especialización, maestría y doctorado. La acreditación es obligatoria y busca dar garantía a la sociedad para que las carreras y los programas de posgrado acreditadas cumplan con estándares básicos de calidad”. (Revelo, 2002, p. 8).

“Creo la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria Coneau, órgano autónomo, descentralizado que funciona bajo la jurisdicción del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, encargado de promover y coordinar la acreditación a través de comisiones asesoras y comités de pares evaluadores”. (Días, 2007, p. 288).

“La comisión se encarga de realizar la acreditación de carreras de grado de riesgo público, acreditan los posgrados, evaluación de proyectos institucionales, evaluación de proyectos de universidades extranjeras, seguimiento y reconocimiento de instituciones privadas nuevas, apertura de subsedes y evaluación institucional para el mejoramiento”. (Días, 2007, p. 288).

Uruguay

“En 1995, se encargó al Ministerio de Educación y Cultura el proceso de acreditación para el reconocimiento de instituciones y de programas de pregrado y posgrado de educación superior. La acreditación tiene carácter obligatorio”. (Revelo, 2002, p. 9).

Ecuador

“En mayo 2000 la Ley de Educación Superior N° 16-RO-77 art. 90 crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior que funciona de manera independiente, pero en coordinación con el CONESUP, Consejo Nacional de Educación Superior. El propósito del sistema es asegurar la calidad de las Institutos de Educación

Superior, fomentar procesos permanentes de mejoramiento de la calidad académica y de gestión y ofrecer información a la sociedad sobre el nivel de desempeño institucional a fin de garantizar la calidad y propiciar su mejoramiento. La acreditación es obligatoria para todas las Universidades, Escuelas, politécnicos, e institutos técnicos y tecnológicos del país”.

(Revelo, 2002, p. 9).

“Las principales funciones que la ley otorgó al Consejo Nacional de Educación Superior del Ecuador CONESUP fueron la promoción de la cultura, la evaluación del sistema de Educación Superior, la determinación de las políticas de evaluación y acreditación, la definición de los criterios, indicadores de calidad e instrumentos que deben aplicarse en la evaluación externa, la definición de los términos de reformas, la elaboración de normas, guías y documentos técnicos para la autoevaluación, el otorgamiento de certificados a las instituciones que cumplan con todos los requisitos legales”. (Revelo, 2002, p. 10).

España

“En el año 2001 la Ley Orgánica de Universidades en los artículos 30 y 32 estableció la promoción y garantía de la calidad de las universidades españolas, mediante la evaluación, certificación y acreditación que estará a cargo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA, encargada de orientar el proceso de acreditación y de asumir e integrar las actividades de evaluación de la calidad, que es obligatoria y referida a estándares de calidad para universidades, programas de pregrado y posgrado”. (Revelo, 2002, p. 10).

Costa Rica

“La Ley 8.256 aprobada en el año 2002 reconoció la existencia del Sistema Nacional de Acreditación Superior SINAES. La acreditación se desarrolla a través de un modelo de calidad y es obligatoria. Se conforma el Consejo de Calidad y Acreditación y posteriormente

se estableció voluntaria. Tiene 6 componentes: personal académico, currículo, estudiantado, administración, infraestructura y equipamiento, impacto y pertinencia de la carrera”. (Días, 2007, p. 290).

México

“El sistema de acreditación en México se abrió paso a través de la experiencia en materia de evaluación de programas académicos y de los Comités de Evaluación de la Educación Superior CIIES”. (Revelo, 2002, p. 11).

“En el 2000 se estableció el COPAES, Consejo para la Acreditación de la Educación Superior encargada de conferir el reconocimiento formal a entidades privadas y legitimar los procesos de evaluación y acreditación que estas realicen”. (Días, 2007, p. 289).

“El proceso de acreditación es voluntario y se refiere a óptimos de calidad como a estándares básicos y se dirige a programas de pregrado, especializaciones, maestrías y doctorado”. (Revelo, 2002, p. 11).

“El consejo tiene como función evaluar y otorgar sí es el caso, el reconocimiento a organismos acreditadores por áreas de conocimiento, garantizar los procesos de acreditación de los programas académicos, supervisar el desarrollo de la acreditación para reconocer la calidad los programas y propiciar su mejoramiento”. (Revelo, 2002, p. 11).

Venezuela

“Actualmente se trabaja en un proceso de acreditación de carácter voluntario de posgrados, referidos a estándares de calidad y promovido por el CNU, Consejo Nacional de Universidades. Cubre las especializaciones, maestrías, doctorados, depende del Ministerio de Educación, recibe recursos del Estado”. (Revelo, 2002, p. 12).

Conclusión

“En conclusión, podemos resumir que los sistemas de Acreditación anteriormente descritas, desarrollan sus objetivos a partir de políticas definidas. En casi todos los países, los propios organismos de acreditación han definidos los criterios de calidad. En Venezuela han sido establecidos por el Ministerio de Educación y Cultura”. (Revelo, 2002, p. 12).

“Tres etapas caracterizan el proceso de acreditación en casi todos los sistemas; la autoevaluación, la evaluación externa y la evaluación final a cargo del Ente que conduce la acreditación”. (Revelo, 2002, pp. 12 y 13).

En estos países se han establecido guías referenciales de orientación para la autoevaluación y evaluación externa. (Revelo, 2002, p. 13).

“Las áreas que se consideran objeto de evaluación en el proceso de acreditación de los distintos sistemas, se refieren con mayor o menor énfasis a estudiantes, profesores, docencia, investigaciones, extensión, egresados, enseñanza, infraestructura, administración de recursos físicos y financieras”. (Revelo, 2002, p. 13).

“El funcionamiento y socialización de los sistemas de acreditación son elevados tanto en la autoevaluación y las visitas externas ya que requieren la movilización de equipos de pares evaluadoras”. (Revelo, 2002, p. 15).

La autoevaluación y su seguimiento en los planes de mejora deben ser asumidos como retos y compromisos, bajo responsabilidad de los Directivos.

“La cooperación que se ha dado entre los sistemas de acreditación es débil. Lo más notorio es el intercambio de experiencias, algunas formas de asesoría y consultoría, alguna movilidad de pares académicas para evaluaciones externas, cursos y seminario de capacitación”. (Revelo, 2002, p. 15).

Finalmente, es del caso significar, que si bien es cierto en posgrado se han dado 92 acreditaciones y en maestría 607 entre otras instituciones acreditadas, también es necesario medir el impacto o grado de calidad que se ha obtenido evaluando los objetivos y metas del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual de cada institución.

De la revisión de trabajos de investigación en el ámbito internacional se puede considerar los resultados de los siguientes autores:

Otero (2017) en su tesis “Autoevaluación interna del modelo de gestión institucional que aplica el Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional” tuvo como objetivo “analizar el nivel de cumplimiento por parte del Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio de los Indicadores proporcionados por el CEAACES en su modelo de evaluación institucional para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional”. Realizó una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, el diseño aplicado fue documental y de campo. La población estuvo conformado por 45 docentes y administrativos; se aplicó el Instrumento Documental Matriz doble entrada y se realizó un análisis FODA para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para sí concluir con la elaboración de un plan de mejoras que incluye 124 actividades con lo que se busca la acreditación institucional. Los resultados reflejan en el criterio infraestructura el Instituto obtiene una calificación acumulada de 0,058248 puntos que equivale al 19,55% del total de la calificación de este criterio que es de 0,29794 puntos, y baja también si se compara con el promedio que obtuvieron en promedio los Institutos del país que es de 0,150146 puntos que equivale al 50,39% sobre el puntaje final. La institución al momento de ser evaluada no estaba preparada para cumplir los parámetros establecidos por el CEAACES en su modelo de evaluación ya que en ese momento estaba funcionando en la Unidad educativa 17

de Julio por lo que su infraestructura y planta docente no respondía a los lineamientos de educación superior.

Valdés, Alfonso, Remedios y Echemendía (2015) en su investigación “El proceso de autoevaluación en las instituciones universitarias pedagógicas: Una estrategia para su mejora” plantean como objetivo “Diseñar e implementar una estrategia de mejora para certificar la calidad en la Universidad de Ciencias Pedagógicas de Sancti Spíritus”. Realizaron una investigación en acción con un enfoque cualitativo. Entre las técnicas de recolección de información tenemos fueron la encuesta y la entrevista aplicadas a los estudiantes, trabajadores, directivos y empleadores. Resultados “Se aplicó una estrategia de mejora centrada en una visión integradora de los procesos sustantivos y contextualizados a las características de esta institución universitaria; las acciones se dirigieron a elevar la cultura de la calidad de los agentes participantes y aproximar los procesos universitarios a los estándares establecidos. Se minimizaron las debilidades y se aprovecharon las fortalezas en función del perfeccionamiento de los procesos sustantivos de la universidad”.

Lapo (2013) en su tesis “Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”, planteó como objetivo “Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos”. Realizó una investigación según su alcance de tipo cuantitativo, descriptivo y exploratorio, según el lugar de campo y documental, y según el tiempo de ocurrencia de los hechos es transversal. La población estuvo conformado por un universo de 842 y una muestra de 426 entre alumnos, padres de familia, docentes, directivos, personal administrativo y de servicio de la Unidad Educativa. Las técnicas de recolección de información fueron la encuesta, observación, entrevista, cuestionario y ficha de

entrevistas. El método de la investigación inductivo-deducativo. Los resultados reflejan, que al identificar las fortalezas y oportunidades que posee la institución se logró determinar que a pesar que la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres de familia) se encuentran muy satisfechos con el servicio educativo, pero la administración debe enfocar sus esfuerzos en mejorar su infraestructura, esto conlleva a realizar en el futuro una mayor inversión en su infraestructura física para mejorar el servicio presente y poder brindar nuevos servicios a la comunidad y con ello brindarles un valor agregado.

2.1.2 Antecedentes nacionales

La propuesta de modelo de calidad surge en el año 2008 con la creación de CONEAU (Consejo de Educación, Acreditación y Certificación de la Calidad en Educación Superior Universitaria) y está constituido por tres dimensiones, 09 factores, 18 criterios y 109 indicadores con 151 fuentes de verificación referenciales y se fueron elaborando progresivamente modelos para diversas carreras, siendo la primera la carrera de Educación.

El modelo está basado en el enfoque sistémico aplicado en cada uno de los procesos involucrados el círculo de calidad Plan – Do – Check - Act y se convierte en un instrumento diseñado para su aplicación en un sistema de aseguramiento de calidad de los procesos que implementa el CONEAU, para la acreditación. (CONEAU, 2009, p. 4).

El modelo peruano es el producto de los aportes que se han evaluado para su incorporación en el modelo, con comisiones técnicas de Colombia y Chile, convocados por el Banco Mundial y especialistas docentes nacionales que se encuentran involucrados en acciones de mejora de la calidad de la Educación Superior Universitaria.

“En la Declaración Mundial de Educación Superior del siglo XXI que se llevó a cabo en Paris en 1998, se concluyó que ésta debe enfrentar una serie de desafíos y dificultades, como producto

del entorno cambiante, la gobernalización y su ideal de posicionamiento efectivo en la sociedad del conocimiento”. (CONEAU, 2009, p. 5).

La promulgación de la Ley 28740 Ley del SINEACE Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de Educación Superior Universitaria a mediados del año 1990 “se inicia el camino a la acreditación de la calidad de las instituciones educativas y de sus programas, siendo las universidades y sus carreras profesionales y programas de posgrado competencia del CONEAU” cuyo objetivo es el aseguramiento de la calidad. (CONEAU, 2009, p. 5).

El CONEAU se crea con la Ley N° 20740 del SINEACE y de la “Ley General de Educación N° 28044, leyes específicas de la materia que demuestran una cultura de calidad, para promover los procesos de autoevaluación institucional a fin de regularizar y perfeccionar su práctica”. (CONEAU, 2009, p. 6).

El D.S. N° 018 2007 ED “precisa las funciones del CONEAU y su organización respectiva cuyas funciones se resumen en: (a) proponer los estándares y criterios de evaluación y acreditación de las universidades; (b) supervisar el funcionamiento de las entidades evaluadoras, y (c) capacitar y proponer la certificación de los especialistas de las entidades evaluadoras y proponer sanciones en caso de infracción”. (CONEAU, 2009, p. 6).

Se estableció la obligatoriedad de la acreditación de las carreras de ciencias, salud y educación. (CONEAU, 2009, p. 7).

Según el Decreto Legislativo # 998 se impulsa la mejora de la calidad de la formación docente y se establece directivas para la Acreditación de las carreras y la Acreditación Institucional. (CONEAU, 2009, p. 7).

Con la Ley Universitaria 30220-2014 se declara la reorganización del SINEACE y el CONEAU, quedando en una situación de espera y pendiente los procesos de acreditación para

posteriormente en la Resolución N° 022-2016 SINEACE se actualicen sus funciones y se emitan los estándares de calidad para las carreras profesionales de Educación Superior.

La Ley 30220-2014, crea el SUNEDU Superintendencia Nacional de Educación Universitaria, responsable del licenciamiento de las Universidades en base a nuevos estándares de calidad, cuyo objetivo es “verificar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento”. En este contexto, la autoevaluación asume con carácter de suma importancia en cada dimensión del modelo de indicadores básicos de calidad SUNEDU. (SUNEDU, 2015, p. 14).

Con el D.S. N° 016-2015 MINEDU “se aprobó la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria con el propósito de acceder a un servicio educativo universitario de calidad, habiéndose establecido cuatro pilares para la continuación del sistema de Aseguramiento de la Calidad” a) “Información confiable y óptima”, b) “Fomento para mejorar el desempeño”, c) “Acreditación para la mejora continua y licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad”. (MINEDU, 2015, pp. 1 - 21).

En este contexto, se establece como condición previa el licenciamiento para obtener la posterior acreditación, donde ambos procesos son complementarios, donde la implementación del primero no es condición para el segundo, además, la acreditación es voluntaria.

De la revisión de trabajos de investigación en el ámbito nacional se puede considerar los resultados de los siguientes autores:

Oblitas (2014) en su tesis “Autoevaluación Institucional según el modelo de la calidad educativa del IPEBA, para elaborar el Plan de mejora de la Institución Educativa “Ramón Castilla y Marquesado” N° 16001- Jaén; 2014”, tuvo como objetivo determinar los resultados de la autoevaluación en la Institución Educativa “Ramón Castilla y Marquesado” N° 16001, según

el Modelo de Calidad del IPEBA. Realizó una investigación de tipo descriptiva, evaluativa e interpretativa; la población estuvo constituido por un universo de 605, con una muestra de 174, donde participaron alumnos, directivos, profesores y padres de familia; se aplicaron varios instrumentos, la matriz de evaluación de la gestión educativa del IPEBA, la ficha de análisis documental, las fichas de opinión y un cuestionario. Los resultados reflejan que existe escasa participación de los docentes en la construcción de los instrumentos de gestión, se aprecia una nula estimulación a los docentes por su desempeño laboral, el bajo impacto de las capacitaciones en la práctica pedagógica, aplicación de una metodología inadecuada en la enseñanza y evaluación, y consecuentemente bajos logros de aprendizaje en los estudiantes.

Alarcón (2013) en su tesis “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana” plantea como objetivo determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011. Realizó una investigación de tipo transversal no experimental y sincrónica; el nivel del alcance de la investigación es descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 10 directivos de 5 instituciones privadas de Lima Metropolitana. La muestra fue no probabilístico censal. Se aplicaron dos instrumentos el cuestionario y la revisión documental; los resultados reflejan que conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada. Asimismo, el planeamiento estratégico en las instituciones privadas, el buen uso de los recursos instituciones y los logros conseguidos se vio reflejado en la mejora continua de las Instituciones; con menos de 20 años de funcionamiento; no obstante, con excelentes organizaciones administrativas.

Leonor (2012) en su tesis “Autoevaluación de una institución educativa de la Región Callao”, plantea como objetivo describir el nivel de calidad educativa de una institución de la Región Callao a través de la autoevaluación. Realiza una investigación de tipo descriptivo. La población alcanza un universo de 1565 y una muestra de 271 conformados por alumnos del nivel de secundaria, familias, maestros, trabajadores y directivos de la Institución Educativa No 5126. La muestra fue seleccionada a través de método probabilístico y técnica de muestreo por conglomerados. Se utilizó el instrumento de cuestionario de la prueba conocida como “Modelo Nacional para la Calidad Total”. Los resultados reflejan en la dimensión planeación de la institución, una media de 3.5 equivalente a 70% respecto a los directores, indicando que la calidad educativa institucional es buena; con respecto al personal de apoyo, la calidad educativa es buena, que alcanzó una media de 3.2 equivalente a 64%; los docentes alcanzaron una media de 2.6, equivalente al 52 %, lo que tipifica a la calidad educativa como regular; la media más baja es de 2.1 equivalente a 42 %, cuya percepción corresponde a los padres de familia, que tipifican a la calidad educativa como regular con tendencia a mala. Con respecto a la dimensión “Responsabilidad social” el personal docente alcanzó la media más alta de 3.6, equivalente al 72 %, lo que explica que el nivel de calidad en esta dimensión es buena; el personal directivo alcanzó una media de 3.3, con un 66%, indicando que el nivel de calidad también es buena; los alumnos se ubicaron con una media de 3.1 equivalente a un 62%, considerándose que el nivel de calidad es buena; se le atribuye la media más baja a los padres de familia ubicándose en 2.5, equivalente al 50%, interpretándose que los padres de familia no se sienten involucrados en las diferentes actividades que realiza la institución.

2.2 Bases teóricas

Son estudios, temas y enfoques de la educación en su dimensión epistemológica, didáctica, pedagógica y administrativa.

En este trabajo se ha tenido en cuenta la concepción del hombre en su máxima realización humana, como producto de la educación y su inserción en el medio con el que interactúa permanentemente.

Otra teoría que orienta el estudio de calidad es la teoría de liderazgo al tener en cuenta el liderazgo formal que ejercen las personas para ocupar el puesto de liderar la autoevaluación y acreditación, el compromiso de llegar a metas comunes con la elaboración de evidencias, resultados tangibles y voluntad de dirigir el cambio y seguimiento.

Al liderazgo se le considera como un hecho subjetivo que estructura el poder de un grupo. Esta unidad estructurada se realiza por medio de una red de interrelación entre el líder y el grupo. Ser líder no es tener poder sobre el grupo sino es tener vocación de servicio.

“Este líder debe tener como característica principal la satisfacción de necesidades de su grupo, la seguridad y la tendencia a la unidad como lo afirma Serrano”. (Rincón, 2003, p. 33).

Además, “se hace necesario que los directores de las organizaciones o todo aquel con personas a su cargo, sean al mismo tiempo líderes, que ejerzan al tiempo poder institucional y poder personal, Así mismo, el liderazgo no es la función exclusiva del gerente, debe combinarla con otros como planificar, controlar tomar decisiones”. (Rincón, 2003, p. 59).

Ser líder significa tener un aprendizaje continuo, habilidades relacionadas con la Dirección de Empresas, planeamiento estratégico, autonomía en la toma de decisiones, negociaciones, manejo de emociones, dominio de todo el panorama educativo y la conducción al éxito, ser emprendedor, veraz y comprometido con el bien común. (Hurtado, 2013, pp. 50-129 y 180-183).

2.2.1 Teoría del sistema administrativo.

La administración es un concepto que comprende todas las actividades de la institución para tomar decisiones como la planeación, organización, integración, dirección, control y coordinación.

El concepto de sistemas es un conjunto de elementos relacionados, que implica una manera de pensar respecto a la tarea de administrarlas. (Johnson, Kast, y Rosenzweig, 1980, p. 302).

El enfoque de sistema proporciona una estructura para visualizar factores ambientales, interno, externo, en un todo. Permite reconocer tanto la inter relación entre los elementos para lograr un conjunto común e integrado permitiendo generar alternativas para mejorar la estructura organizativa y los objetivos alcanzados. (Bertalanffy, 1989).

En base a estas teorías la autoevaluación y el sistema de Calidad se interpretan en la figura 1.

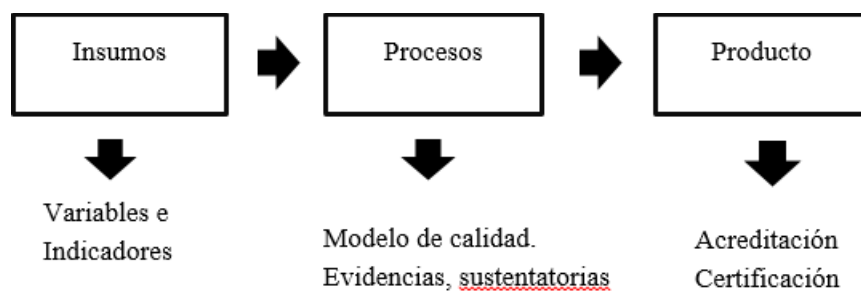


Figura 1 Entrada, proceso y salida. (Fuente: elaboración propia).

2.2.2 Enseñanza aprendizaje.

“Conjunto de fases sucesivas en que se cumple el fenómeno intencional de la educación y la instrucción. Los términos enseñanza y aprendizaje, enfocados a la luz de las tendencias pedagógicas modernas, se consideran correlativos y por ello se hace hincapié en la bilateralidad de la acción, que va tanto de quien enseña a quien aprende, como de quien aprende a quien enseña. Por tanto, enseñanza aprendizaje es un término que sugiere una nueva

forma de enfocar el proceso educativo”. (Dirección General de Investigación y Acreditación Universitaria - ANR, 2005, p. 57).

2.2.3 Modelo de calidad.

“La Calidad se define como el conjunto de características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecida. Así una carrera universitaria o institución define claramente su misión o propósito en función de sus grupos de interés, estos propósitos abarcan las actividades confiadas por la sociedad”. (CONEAU, 2008, p. 10).

“La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional”. (UNESCO, 1998, p. 10).

“La Calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional, el intercambio de conocimientos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tenga debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales”. (UNESCO, 1998, p. 10).

“Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos”. (UNESCO, 1998, pp. 10 y 11).

RIACES define la a calidad como “grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación”. (CONEAU, 2008, p. 11).

Calidad es “la propiedad que tiene una institución que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Cada aspecto puede ser medido por su calidad y el conjunto supere la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se coincide más en los aspectos: (a) formación de las personas que conducen el programa, y (b) capacidad de la instalación para producir cambios que mejoren esa forma y la planificación de ese cambio, así como la operativización de estrategias para el cambio institucional”. (CONEAU, 2008, p. 11).

“La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamientos críticos y capacidad de aprender y actualizarse. Los objetivos se miden en la capacidad de investigar e innovar”. (CONEAU, 2008, p. 11).

“Calidad es evaluar hasta qué punto la institución y el programa de estudios, responde a los problemas reales de la sociedad y a las iniciativas”. (CONEAU, 2008, p. 12).

“Calidad es la condición en que se encuentra la institución superior y sus carreras para responder a las exigencias que demanda una sociedad que busca la mejora continua, el bienestar y que está definida por el grado de cumplimiento de tales exigencias”. (CONEAU, 2008, p. 12).

2.2.4 El modelo de Deming.

En el año 1951, se estableció el premio nacional de calidad, en el Japón, creado por la organización JUSE, por sus siglas en inglés, Union of Japanese Scientist and Engineers, que reconocimiento al Dr. Deming, lo denominaron el modelo de Deming.

El modelo presenta 10 criterios: “(a) políticas, se dividen en 6 subcriterios; (b) organización, se divide en 6 subcriterios; (c) información, se divide en 6 subcriterios; (d) estandarización, se divide en 6 subcriterios; (e) desarrollo y utilización de los recursos humanos, se divide en 6 subcriterios; (f) actividades de aseguramiento de la calidad, en 7 subcriterios; (g) actividades de mantenimiento y control, en 6 subcriterios; (h) actividades de mejora, en 6 subcriterios; (i) resultados (efectos), en 6 subcriterios, y (j) planes futuros, en 6 subcriterios”. (Membrado, 2002, pp. 10-14).

El modelo de Deming, tiene su aplicación en el método PDCA, del inglés, “Plan – Do – Check – Act”, o planificar, hacer, comprobar y actuar, conocido también como ciclo de Deming, herramienta que permite implementar la gestión de la calidad total, que consiste en aplicar

repetidamente el proceso, su punto de partida es la evaluación sistemática, que permite la mejora a través de aproximaciones repetidas, es la esencia de la calidad total. Consta de 4 fases: Plan, Do, Check y Act; la fase plan, consiste en diagnosticar e identificar la causa de un problema y determinar sus características, que proporcione suficiente información para elaborar el plan para mejorar el proceso; la fase Do, permite la ejecución de los planeado, ejecutando el cambio previsible que genera el cambio; la fase Check, permite levantar información, analizarlos y corroborar los resultados alcanzados una vez ejecutados los cambios, y la fase Act, que consiste en la adopción del cambio, si la fase Check, ha sido exitoso para la mejora continua, contrariamente, abandonar el proceso e iniciar un nuevo ciclo, cambiando la fase Plan o corrigiendo. (Pérez, López, Peralta, y Municio, 2004, pp. 78 y 79).

En la figura 2, se muestra las 4 fases del ciclo de Deming.

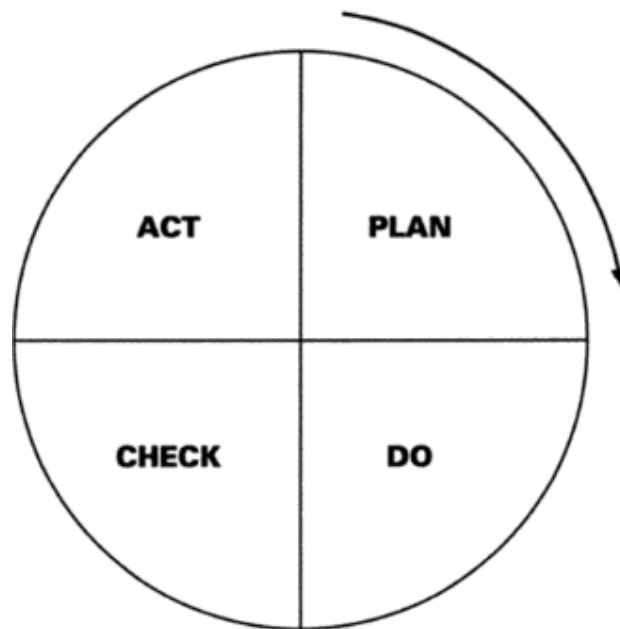


Figura 2 Ciclo de Deming. (Fuente: Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación.)

2.2.5 El modelo de excelencia Malcolm Baldrige.

El modelo Malcolm Baldrige, llamado el modelo de excelencia de Estados Unidos de Norteamérica, que se implanta en 1987, el premio nacional de calidad “Malcolm Baldrige” en conmemoración a su gestor, que cuenta con 7 criterios, dividiéndose en subcategorías y éstas en áreas. La puntuación total de los 7 criterios es 1,000 puntos; el criterio liderazgo tiene 150 puntos, que hace referencia en qué medida la alta gerencia agrega valor y expectativa, orientándose a los consumidores y grupos de interés, impulsando la innovación, el aprendizaje y la gestión de la organización.

“Las subcategorías de este criterio son 2, sistema de liderazgo con 85 puntos y responsabilidad pública y compromiso social con 40 puntos. El criterio planificación estratégica, tiene 85 puntos, se subdivide en 2 subcategorías, desarrollo de la estrategia, con 40 puntos y despliegue de la estrategia, con 45 puntos, que lo operativiza y lo pone en marcha; el tercer, criterio, es enfoque al cliente y al mercado, que tiene 85 puntos, indica, de qué manera la empresa identifica sus necesidades, expectativas y preferencias de los consumidores y del mercado, se subdivide en 2 subcategorías, conocimiento del mercado y de los clientes, con 40 puntos y satisfacción de los clientes y sus relaciones con estos, con 45 puntos. Información y análisis, es otro de los criterios, que tiene 85 puntos, se subdivide en 2 categorías, medida de los resultados alcanzados por la empresa, con 40 puntos y análisis de los resultados de la empresa, con 45 puntos. El quinto criterio es enfoque hacia los recursos humanos, con 85 puntos, se subdivide en 3 subcategorías, sistemas de trabajo, con 35 puntos, educación, entrenamiento y desarrollo de los colaboradores, con 25 puntos, y bienestar y satisfacción de los colaboradores, con 25 puntos. El sexto criterio, es gestión de procesos, con 85 puntos, se subdivide en 3 subcategorías, gestión de procesos de productos y servicios, con

55 puntos, gestión de procesos de soporte, con 15 puntos, y gestión de procesos con proveedores y aliados, con 15 puntos, y finalmente, el séptimo criterio, resultados de negocio, con 450 puntos, se subdivide en 5 subcategorías, resultados de satisfacción del cliente, con 115 puntos, resultados financieros y de comportamiento del mercado, con 115 puntos, resultados de recursos humanos, con 80 puntos, resultados de los proveedores y organizaciones asociadas, con 25 puntos, y resultados de la organización en términos de eficacia, con 115 puntos”. (Rodríguez, y otros, pp. 83-86).

En la figura 3, se muestra la estructura del modelo de calidad de Malcolm Baldrige.

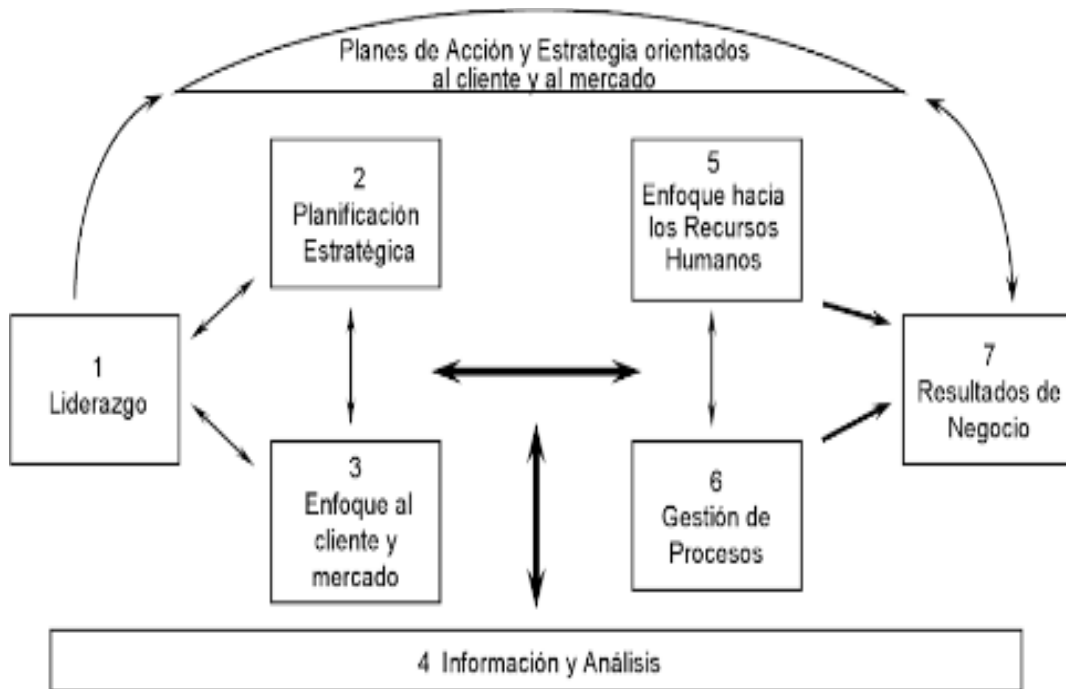


Figura 3 Estructura del modelo Malcolm Baldrige. (Fuente: Estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo. Un análisis de las mejores prácticas en España y México).

2.2.6 Modelo EFQM de excelencia.

La EFQM proviene de sus siglas en inglés, European Foundation for Quality Management, cuya estructura tiene 2 categorías, procesos facilitadores y resultados, ambas categorías, tienen

un peso equivalente de 500, que se desagregan en 9 criterios con pesos diferentes; estos criterios ayudan a medir el desempeño de la institución en busca de la excelencia. Los procesos son los instrumentos por los cuales la institución emplea el valor de sus colaboradores para generar resultados. (Membrado, 2002, p. 33). En la figura 4, se muestra la estructura del Modelo EFQM.



Figura 4 Estructura del Modelo EFQM de excelencia. (Fuente: Innovación y mejora continua según el modelo de EFQM de excelencia).

2.2.7 Las normas ISO.

El modelo de calidad que muestran las normas ISO 9000 se basa en la esencia de los procedimientos para controlar los procesos de la cadena de valor del producto y en procedimientos de gestión que ayudan estos procesos y fomentan la mejora. (Heredia, 2001, p. 30). La norma ISO 9001:2015, utiliza el enfoque a procesos que integra el ciclo de Deming – PDCA (Plan, Do, Check, Act) y el pensamiento basado en riesgos; el enfoque admite a la institución planificar los procesos y sus relaciones; el pensamiento basado en riesgos admite a la institución identificar los factores que causan que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad, que se separen de los resultados planeados, que permita poner en acción controles

preventivos para reducir los efectos contrarios y maximizar las potencialidades a medida que va apareciendo. (Organización Internacional de Normalización - ISO, 2015, p. vii).

2.2.8 El modelo de calidad para la acreditación de CONEAU.

El Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional y de carreras consideró el modelo propuesto peruano como factores de inclusión a las actividades que conllevan a la formación profesional y sus productos, los que se ejecutan en los procesos de enseñanza aprendizaje, investigación, extensión humanística y proyección social. (CONEAU, 2008, p. 13)

“Este modelo es el resultado de la revisión y análisis de diferentes fuentes de información del ámbito legal y técnico sobre criterios y estándares de calidad existentes en la región, sobre todo de aquellos provenientes de países Iberoamericanos y del ámbito nacional, ANR, CONAFU y CAFME comisión de la acreditación y escuelas de medicina”. (CONEAU, 2008, p. 13)

Para construir el modelo CONEAU se compararon los modelos de calidad elaborados por la Asamblea Nacional de Rectores - ANR, a cargo de la Dirección General de Investigación y Acreditación, y el mayor número de universidades tomó este modelo. En este modelo está diseñado bajo el enfoque sistémico que es uno de los principios de calidad total con la interacción entre todos los procesos y el cumplimiento de compromisos. (CONEAU, 2008, p. 13).

Una ventaja, es que el modelo de calidad fue construido bajo el principio de mejora continua, con un enfoque por procesos, desarrollados e implementados en el ciclo de Deming, plan, do, check y act., permitiendo que los objetivos se logren fácilmente, debido que los recursos y actividades están relacionadas entre sí. (CONEAU, 2008, p. 14).

El modelo se estructura con tres dimensiones: (a) gestión de la Carrera; (b) formación profesional, y (c) apoyo para la formación profesional.

- 1) “Gestión de la Carrera está orientada a evaluar la eficacia de la gestión institucional y administrativa, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos y así como también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua”. (CONEAU, 2008, p. 14).
- 2) “La Formación Profesional que materializa las funciones de la universidad, está orientada a evaluar la actividad formativa del estudiante en los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección universitaria, así como sus resultados que están reflejados a través de su inserción laboral y su desempeño”. (CONEAU, 2008, p. 14).
- 3) “La tercera dimensión referida al apoyo para la formación profesional, constata la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como parte del proceso enseñanza aprendizaje”. (CONEAU, 2008, p. 14).

“Cada uno de los factores, criterios e indicadores se establecerán tomando en cuenta los lineamientos del Proyecto Educativo Nacional y otros documentos relacionados con la realidad nacional, evaluación de los estados en educación superior de Iberoamericana y del mundo”. (CONEAU, 2008, p. 14).

La estructura del modelo se presenta en la figura 5 y 6.

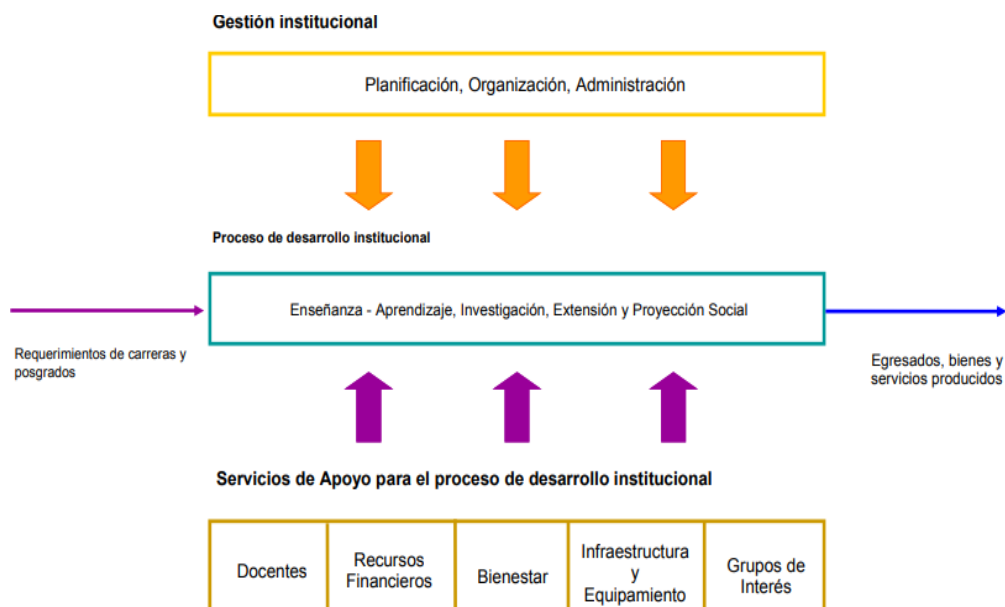


Figura 5 Modelo de calidad para la acreditación institucional universitaria. (Fuente: Elaborado por DEA-CONEAU. 2010).

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO	INDICADORES	
I.- Gestión institucional.	1.- Planificación, organización, dirección y control.	1.1 Planificación.	01 – 10	
		1.2 Organización, dirección y control.	11 – 17	
II.- Proceso de desarrollo institucional.	2.- Posicionamiento institucional.	2.1 Imagen y relación externa institucional.	18 – 21	
		3.- Enseñanza – aprendizaje.	3.1 Enseñanza-aprendizaje.	22 – 25
		3.2 Estudiantes y egresados.	26 – 34	
	4.- Investigación.	4.1 Investigación, ciencia y tecnología.	35 – 38	
III.- Servicios de apoyo para el proceso de desarrollo institucional.	5.- Extensión universitaria y proyección social.	5.1 Extensión universitaria y proyección social.	39 – 44	
		6.- Docentes e investigadores.	6.1 Labor de enseñanza y tutoría.	45 – 49
			6.2 Labor de investigación.	50 – 56
	6.3 Labor de extensión universitaria y de proyección social.		57 – 60	
	7.- Infraestructura y equipamiento.	7.1 Ambientes y equipamiento.	61 – 64	
	8.- Bienestar universitario.	8.1 Implementación de programas de bienestar.	65 – 68	
9.- Recursos financieros.	9.1 Salud financiera.	69 – 75		
10.-Grupos de Interés.	10.1 Vinculación con los grupos de interés.	76 – 80		
3	10	14	80	

Figura 6 Dimensiones, factores, criterios e indicadores para la acreditación institucional universitaria. (Fuente: Elaborado por DEA-CONEAU. 2010).

Así mismo, “el modelo inicial de educación fue propuesto en el VII Seminario Nacional de Formación Profesional Docente, Currículo Básico que, si bien fue realizado en 1997, presenta

una mirada al futuro. También se incluye como anexo el documento del proyecto TUNING América Latina 2007, en el que se presentan 27 competencias genéricas que deben tener en cuenta los profesionales del tercer milenio”, lo que demuestra que el resultado de la Acreditación está vinculado sustantivamente con el perfil del egresado que lo considera el modelo. (CONEAU, 2012, pp. 1 y 2).

2.2.9 Modelo de acreditación institucional para universidades de SINEACE.

SINEACE al estructurar su modelo identificó cuatro dimensiones: gestión estratégica, gestión institucional, soporte institucional y resultados, que se desagregan en 11 factores y 34 estándares, que integran las 8 Condiciones Básicas de Calidad – CBC de licenciamiento de SUNEDU; el proceso de licenciamiento de las universidades que tiene el control SUNEDU y la acreditación, que es gestionada por SINEACE, son dos etapas que se complementan para asegurar la calidad en las instituciones universitarias públicas y privadas. (SINEACE, 2017, pp. 15-17). En la figura 7, se muestra la estructura del modelo de SINEACE.

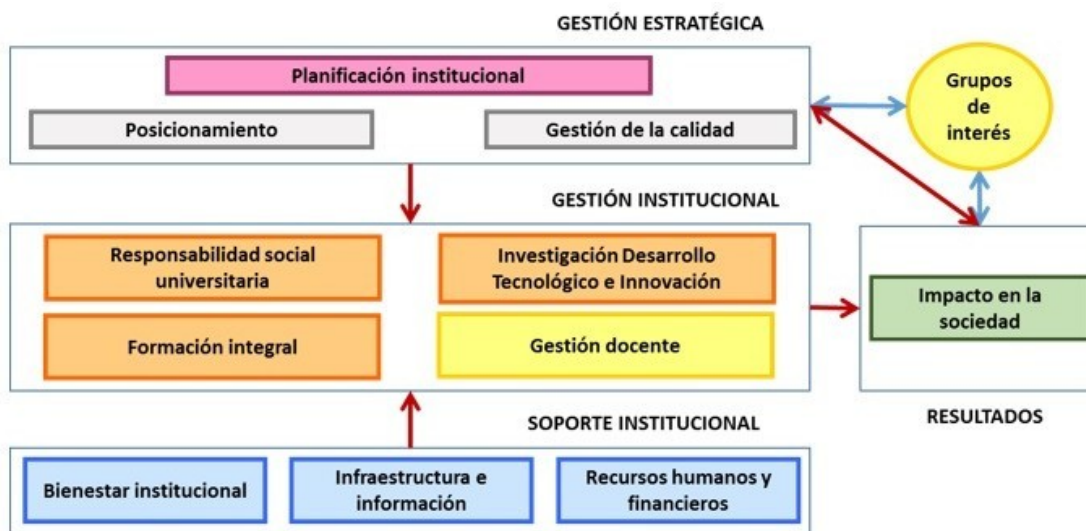


Figura 7 Estructura del modelo de acreditación institucional para universidades. (Fuente: SINEACE. Modelo de Acreditación Institucional para universidades).

2.2.10 Indicadores de la autoevaluación.

La autoevaluación define para efectos del presente trabajo como un proceso de evaluación, análisis, observación, contrastación y control permanente que a nivel institucional permite elaborar un estudio real, óptimo y coherente de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que se dan en la dinámica de una institución y que permite establecer el nivel de posicionamiento frente al mercado y a la competencia, que en nuestro caso es a nivel universitario.

El Pragmatismo de una institución se denomina autoevaluación cuando es responsabilidad del personal que labora en ella, por ello se le denomina evaluación interna y demanda gran responsabilidad y sinceridad en su desarrollo con el pleno convencimiento de convertir las debilidades y amenazas en fortalezas para lograr el mejoramiento continuo, trabajándose metas y objetivos en un mediano plazo.

Para que la evaluación interna obtenga mayor nivel de consistencia y confiabilidad se ejecuta la evaluación externa, a cargo de pares especializados que con gran nivel de responsabilidad acredita que los indicadores considerados en la autoevaluación son producto de la investigación y la medición de la realidad institucional.

La metodología utilizada en el análisis por áreas, secciones y por indicadores cualitativos que se muestran en unidades de medición, con estándares son referentes de los indicadores a medir y se comprueban a través de evidencias sustentatorias y encuestas, entre otras.

El óptimo de la autoevaluación es medir la dimensión del problema su incidencia y relación entre las áreas, ya que al ser tratada con enfoque de sistemas los estándares y su definición en problemas se constituyen en insumos. El tratamiento del problema y las estrategias aplicadas para la reversión del problema se constituye en proceso y la decisión en el tratamiento del

problema y el cambio que se da en el proceso, resulta el producto que tiende a la superación o erradicación del problema.

En el caso del presente estudio, la autoevaluación se ha correlacionado con el modelo de calidad planteado por el tesista de la UPA, quien ha enriquecido el modelo de calidad UPA y se ha analizado en cada dimensión y factor con indicadores que se correspondan y sobre los cuales se plantean planes de mejora para lograr el mejoramiento continuo.

En resumen, el estudio concuerda con los indicadores del modelo, en cada uno de las acciones que se ejecutan en la Universidad y se determina en qué medida se cumplen la sustentación y las evidencias sustentatorias que se relacionan con los problemas y su magnitud.

“En febrero del año 2000, el Consorcio de Universidades conformado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Cayetano Heredia, La Universidad Pacifico y la Universidad de Lima, publican el libro Acreditación Institucional que es un manual para instituciones de Educación Superior. Este libro fue el resultado del trabajo realizado por los miembros de la Comisión de Autoevaluación y Acreditación, quienes investigaron acerca del tema y se familiarizaron con modelo y experiencias de otros países, recogiendo lo mejor de cada uno de ellos, para diseñar un modelo acorde a la realidad peruana y adaptable a diferentes instituciones de Educación Superior”. (Consorcio de universidades, 2005, p. 4).

Seis años después de la publicación de este primer documento, el interés por la calidad de la educación superior no se ha perdido; por el contrario, su valor como elemento dinamizador de la economía y del desarrollo, es reconocido y aceptado únicamente por la sociedad en su conjunto.

En la actualidad los profesionales que egresan de las instituciones de Educación Superior, no solo deben ser formados para desempeñarse y desarrollarse con éxito en un contexto en creciente proceso de globalización y de incesantes avances tecnológicos, en el cual las modalidades y

condiciones de trabajo en permanente cambio le exigen capacidades de adaptación cada vez mayores y para cumplir con este reto, las instituciones de Educación Superior deben asumir el compromiso permanente de aseguramiento de la calidad en la gestión académica y administrativa y uno de los principales mecanismos para lograr este objetivo es desarrollar procesos de autoevaluación y autorregulación que tiendan a un reconocimiento público de la calidad de la institución o de sus programas a través de la acreditación.

“La autoevaluación es la mirada introspectiva que permite identificar aquellos aspectos que deben ser optimizados y aquellos que requieren ser modificados. La autorregulación es el mecanismo por medio del cual se revisan los resultados obtenidos y se desarrollan procesos de mejora. La repetición cíclica de proceso de autoevaluación, seguida de procesos de autorregulación hace posible que la institución alcance cada vez mayores niveles de excelencia en la formación y especialización de sus estudiantes”. (Consortio de universidades, 2005, p. 14).

La autoevaluación promueve el autoconocimiento de la instancia educativa, basada en el modelo de evaluación de la calidad educativa y es un proceso dinámico e instrumental que permite obtener y proveer de información operativa para la reflexión, emisión de juicios de valor y toma de decisiones, realizados éstos para los propios participantes o usuarios, propiciando el mejoramiento continuo en la instancia educativa. Es, asimismo, un medio para el aprendizaje, la retroalimentación permanente en los procesos de planificación, ejecución y evaluación.

La autoevaluación: (a) trata de tareas sistematizadas, basados en indicadores; (b) busca reconocerse uno mismo en colaboración con otros equipos de trabajo; (c) se interesa en el punto de vista de los usuarios y potencia las debilidades y las convierte en fortalezas; (d) la autoevaluación diagnostica la situación global y coordinada de los diferentes usuarios; (e) facilita

el análisis de los problemas educativos desde diferentes niveles de ejecución y responsabilidades; (f) sirve de apoyo a los procesos de toma de decisiones y de verificación en la dinámica administrativa y curricular; (g) favorece los procesos de reflexión individual y grupal, mediante procesos de comprobación; (h) proporciona herramientas para mejorar cualitativamente los procesos y recursos de enseñanza y aprendizaje, y (i) potencia la mejora de la autonomía y el prestigio institucional.

En conclusión, es indispensable una evaluación adecuada de la calidad educativa universitaria a cargo de la propia institución para que el conocimiento de la realidad sea ponderado en todos sus elementos. Se debe tender hacia el objetivo de brindar una educación integral, por ello tiene que ser evaluada desde esta perspectiva y como un proceso sistemático, ya que lo que se produce en un componente del sistema, afecta con mayor o menor grado a los otros elementos y en la autoevaluación los problemas o debilidades, se estudian sin soslayar otros elementos que tienen interactuancia e interdependencia, lo que implica la ejecución de planes de mejora.

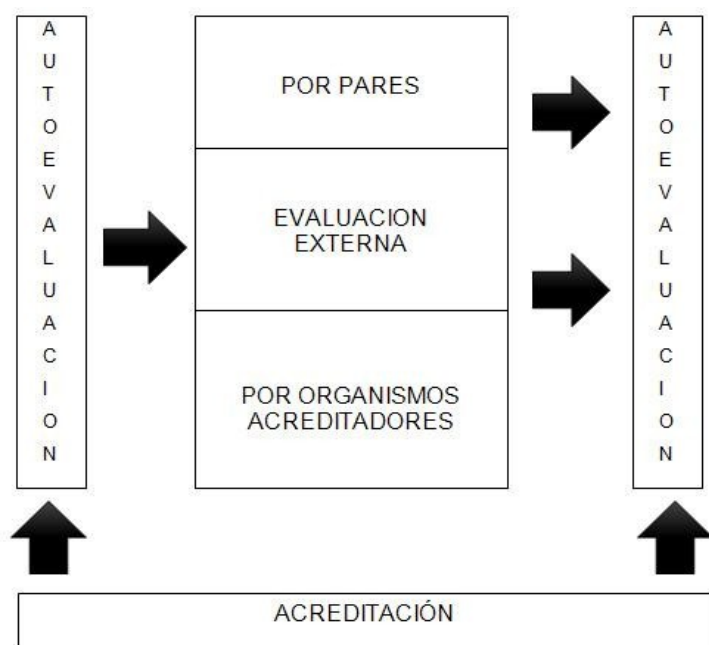


Figura 8. Proceso de Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación. (Fuente: Tomado del texto manual de autoevaluación para Instituciones de Educación Superior).

La Autoevaluación se define como el proceso de estudio de una institución o de una de sus partes, departamentos, escuelas, facultades o programas, el cual es organizado y conducido por sus propios integrantes, a la luz de los fines de la institución y con algún conjunto aceptado de estándares de desempeño como referencia. Este tipo de estudio muestra elementos descriptivos, analíticos y reflexivos con un serio compromiso con el cambio.

La autoevaluación no es un proceso estático ni en su ejecución, ni en lo que se refiere a los estándares mínimos de calidad. Por lo tanto, el proceso es dinámico y los procedimientos y resultados deben corregirse cuantas veces sea necesario.

2.2.11 Modelo de autoevaluación.

El modelo del Consorcio de Universidades establece conceptualmente principios, factores y lineamientos:

“Los principios constituyen el marco filosófico al modelo y engloban el proceso de autoevaluación, debe ser verificada en la unidad que se evalúa y para ser legitimizado”.

(Consortio de universidades, 2005, p. 21).

“Los factores son el conjunto de elementos propios de las instituciones de educación superior, que posibilitan organizar de manera sistemática la información para la toma de decisiones y lograr las mejoras en forma eficiente y focalizada”. (Consortio de universidades, 2005, p. 21).

“A cada factor le corresponde un conjunto de lineamientos que observen los aspectos cualitativos y cuantitativos a ser evaluados. Los factores constituyen el marco referencial o la situación ideal hacia el cual se encamina la institución o programa. En el proceso de mejora, los lineamientos son indicadores objetivamente verificables de calidad. Permite identificar las debilidades o deficiencias y orientar hacia donde deben canalizarse los recursos y esfuerzos institucionales”. (Consortio de universidades, 2005, p. 21).

Los principios, factores y lineamientos, así como la información recopilada generan una matriz que en forma transversal identifica los problemas nucleares y los prioriza para su estrategia de solución. (Consortio de universidades, 2005, p. 21).

“Los principios son criterios valorativos que orientan la autoevaluación y son: (a) éticos: universalidad, integridad, equidad, idoneidad, coherencia, y (b) funcionales: eficacia, eficiencia y pertinencia”. (Consortio de universidades, 2005, p. 22).

A continuación se define los principios éticos y los principios funcionales.

Principios éticos:

P1 Principio de universalidad: no tiene límites geográficos, sociales, ideológicos, ni religiosos. La institución debe “crear, promover, difundir y aplicar el conocimiento con libertad en todo ámbito y tiempo”. (Consortio de universidades, 2005, p. 22).

P2 Principio de integridad: está “referido a la misión de la institución por cumplir de manera cabal con sus estatutos y programas de desarrollo; implica el reconocimiento de valores comunes y el propósito colectivo de ponerlos en práctica”. (Consortio de universidades, 2005, p. 23).

P3 Principio de equidad: se exige a cada quien lo que le corresponde. (Consortio de universidades, 2005, p. 23).

P4 Principio de idoneidad: “capacidad de cumplir con cabalidad con las tareas específicas que se desprenden de la visión y misión y objetivos” institucionales o programas. (Consortio de universidades, 2005, p. 23).

P5 Principio de coherencia: “grado de correspondencia existente entre lo que la institución o programa declara en su misión y lo que efectivamente realiza”. (Consortio de universidades, 2005, p. 23).

Principios funcionales:

P6 Principio de eficacia: “capacidad de la institución o programa para lograr sus metas y objetivos”. (Consortio de universidades, 2005, p. 23).

P7 Principio de eficiencia: referido a la “utilización óptima de los recursos humanos, y materiales para alcanzar con el mayor grado de eficacia en mínimo tiempo y costo”. (Consortio de universidades, 2005, p. 23)

P8 Principio de pertinencia: “Para responder a las necesidades y demandas del medio”. (Consortio de universidades, 2005, p. 23).

El modelo de Autoevaluación del Consortio de Universidades tiene 250 indicadores traducidos en preguntas y sus respectivos factores con nueve alternativas de respuesta y el cual desde nuestra apreciación es muy ampuloso y tiende a realizar un proceso que se oriente más hacia lo administrativo y con nueve alternativas de respuesta y valoración que no permita una cuantificación más concreta tendiendo a la subjetividad.

En la figura 9, se muestra el modelo de autoevaluación del Consortio de Universidades, que refleja un esquema con 8 principios, 10 factores, 1 lineamiento por cada factor, instrumentos y sujetos informantes.

Por ello, en el presente estudio se ha elaborado una matriz de Autoevaluación para la UPA en base al análisis FODA que nos permite priorizar debilidades y amenazas directamente relacionadas con el modelo CONEAU que tiene 84 indicadores y que en el caso de nuestro modelo se tiene 162 indicadores porque se precisó más en lo académico, cuya dimensión es la gestión académica y en las propuestas de mejora se priorizan como planes de mejora con planteamiento integral y 18 procedimientos con sus respectivos y planes específicos al 2018, posteriormente al 2021, se implementaran otros procedimientos que conllevan a la mejora continua, programándolos anualmente según el Plan Estratégico UPA 2015 al 2021.

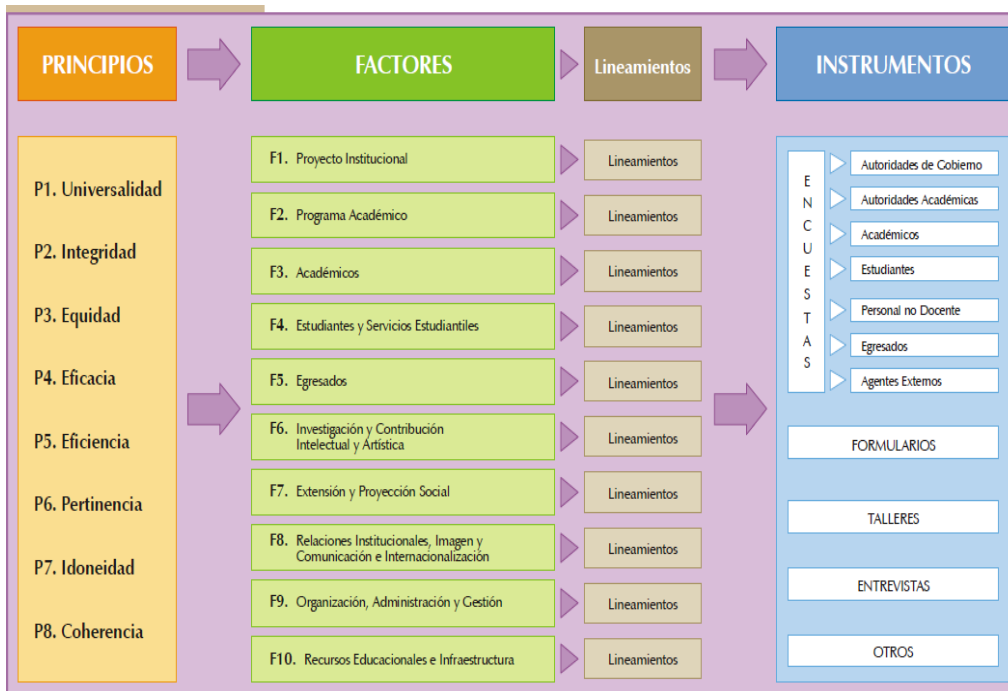


Figura 9 Modelo de autoevaluación del consorcio de universidades. (Fuente: Consorcio de Universidades. Gestión de la calidad para instituciones de educación superior. Procesos de autoevaluación y acreditación).

2.2.12 Modelo educativo UPA.

La Universidad Peruana de las Américas UPA, es una institución académica de formación Profesional Universitaria, cuya Dinámica Institucional, se basa en las normas legales vigentes y en su permanente inter acción con la comunidad , la sociedad peruana y el contexto global, formando profesionales en diferentes carreras, cuyos egresados cuentan con un Perfil Académico, que conlleva a la permanente actualización y capacitación, para lograr agentes de cambio, cuya razón de ser se sustenta en la Visión, Misión y Principios que en forma articulada, permiten diseñar el presente modelo educativo.

La finalidad del modelo académico UPA es dar a conocer a la comunidad académica y la sociedad, el Modelo Educativo y pedagógico que se desarrolla en el marco de la concepción educativa de calidad UPA, basada en el enfoque de procesos y resultados.

Nuestro Modelo Educativo, será asumido por los docentes, alumnos, personal administrativo y la sociedad, cuyo resultado se traducirá en la calidad de Profesionales que se inserten en el mercado con liderazgo, competitividad y será siempre un agente de cambio que contribuirá al bienestar de nuestra sociedad peruana.

En concordancia con lo indicado en los párrafos anteriores, los Planes de Estudio, tienen un direccionamiento hacia la competitividad, la formación valorativa, la Política Ambiental, Responsabilidad Social, Modernidad y el Avance Tecnológico y Lingüístico.

La Universidad Peruana de las Américas fundamenta su modelo en la normatividad legal vigente, en los Planes de Desarrollo, el Acuerdo Nacional y las tendencias socio productiva y educativa que demanda la globalización.

Así mismo, el modelo postula un currículo, abierto, flexible, inter activo, participativo, experiencial, para lograr la formación integral de todos los usuarios de nuestros servicios.

2.2.12.1 Visión y misión.

Visión

Ser líder en la formación universitaria de profesionales con alto nivel académico y ético al servicio de la sociedad, impulsando la innovación, competitividad y liderazgo, contribuyendo al desarrollo nacional y orientado a la acreditación con estándares internacionales.

Misión

Formar profesionales líderes, emprendedores e innovadores con responsabilidad social y ética, comprometidos con la preservación del medio ambiente y con visión global para contribuir al bienestar de la sociedad.

2.2.12.2 Política de calidad.

La Universidad Peruana de las Américas, se orienta al logro de la Calidad Progresiva de sus servicios, comprometiéndose al Mejoramiento Continuo y unificar esfuerzos con la Comunidad Académica para acreditar a nivel Institucional y de cada Escuela Profesional, con óptimos de calidad que permitan reconocer y diferenciar el carácter de las Instituciones como un todo, así como valorar el cumplimiento de su Visión, Misión y su impacto Social.

Para tal fin, desarrolla los procesos de Autoevaluación y emprende decisiones asertivas que conlleven al cumplimiento de metas y objetivos expresados en el Plan Operativo Institucional 2015 y Plan Estratégico 2015-2021, ejecutándose el seguimiento, la inspección y la vigilancia para atender en forma diferenciada y responsable los servicios Académicos que demanda la Sociedad.

2.2.12.3 Principios de la Universidad Peruana de Las Américas.

1. Justicia, como valor inminente y trascendente que da sentido a la existencia humana y que se traduce en el comportamiento de cada egresado y del personal que labora en la Universidad Peruana de las Américas.
2. Ética, como fundamento axiológico y rector del comportamiento humano, que se interioriza en cada agente de la comunidad académica.
3. Honestidad, como integridad y probidad de las personas, practicada permanentemente en el proceso académico, con la evaluación de docentes y alumnos.
4. Libertad, como expresión de la racionalidad y responsabilidad humana, que significa la libre expresión de ideas y compromiso social.
5. Igualdad, como reconocimiento de la naturaleza y dignidad humana, que garantiza las acciones de inclusión y equidad.

6. Solidaridad, como expresión de la igualdad, la ética y la justicia, consolidada en la oferta de múltiples opiniones para lograr sólida formación y capacitación.
7. Amor a la verdad, como orientador de la incesante búsqueda del conocimiento que fomenta la investigación, el trabajo académico y de la proyección universitaria.
8. Compromiso con la sociedad, en la cual nos desarrollamos, como deber existencial para contribuir al progreso del hombre, practicando valores y generando alternativas de cambio en los grupos diferenciados.
9. Responsabilidad Social, como obligación indispensable en cada uno de nuestros actos institucionales, traducándose en la formación de líderes competitivos a nivel nacional e internacional.
10. Identificación con la realidad nacional y continental, como expresión actual del compromiso de nuestros postulados institucionales.

2.2.12.4 Políticas y objetivos institucionales.

Están definidos en el Plan Estratégico de la UPA 2015-2021, el cual se ha estructurado sobre las dimensiones, factores y criterios que consideran los modelos de acreditación a nivel nacional e internacional.

El modelo de calidad de la UPA, es un diseño que contiene indicadores y evidencias basadas en nuestro proceso de autoevaluación y mejora continua. La acción central de la Dinámica Institucional en la UPA, se basa en el currículo, sobre el cual se interrelaciona la investigación, las actividades extracurriculares, la práctica profesional, la formación continua, la educación ambiental, lingüística, la ética y responsabilidad social. Ver Figura 10.

Modelo educativo UPA

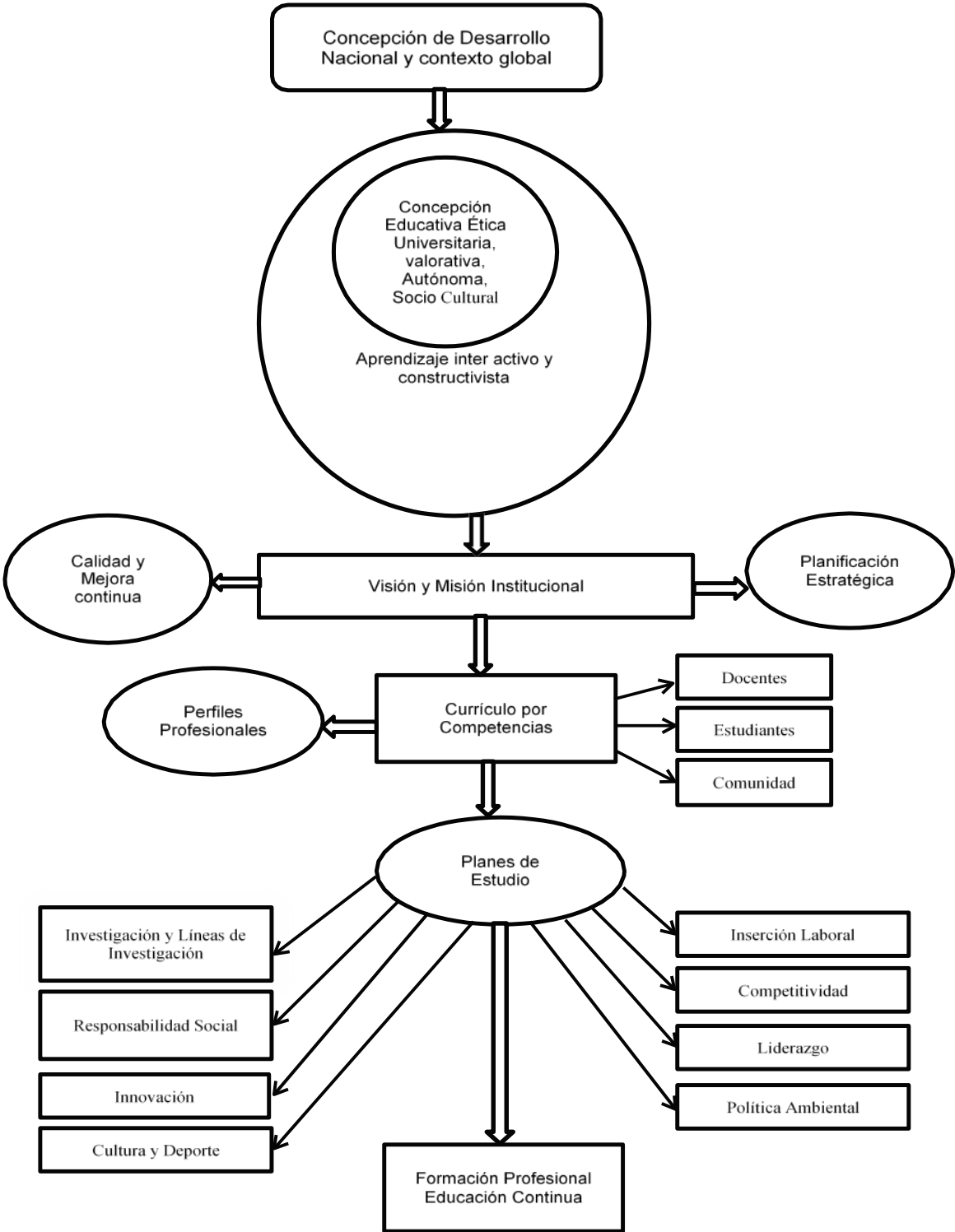


Figura 10 Modelo educativo UPA. (Fuente: Modelo Educativo UPA).

2.2.13 Cuadro de mando integral.

El Cuadro de Mando Integral – CMI o Balanced Scorecard – BSC o Tablero de Control es un instrumento que ayuda a explicar y comunicar la estrategia de manera congruente y precisa; su metodología sirve de conexión entre la estrategia de la institución y la actividad operativa. (Martínez y Milla, 2005, p. 199).

Para operativizar la estrategia es pertinente alinear el Cuadro de Mando Integral con las distintas áreas subordinadas de la empresa, con los equipos de trabajo y con los planes de acción de los colaboradores; es decir, comunicar la estrategia a través de los niveles estratégico, táctico, operativo e individual. (Hubert, 2003, pp. 122 y 123).

El Cuadro de Mando Integral, como instrumento de gestión, permite implantar la estrategia de la institución con eficacia y eficiencia, proporcionando el entorno, la organización y el lenguaje apropiado, para explicar la misión y la estrategia a través de los objetivos e indicadores agrupados en cuatro perspectivas: finanzas, clientes, procesos internos y formación y crecimiento, permitiendo que la visión sea visible y compartida y sobre todo que los colaboradores concentren su energía hacia logro de la misma. (CEEI Ciudad Real, 2018, p. 4).

La estructura del BSC presenta 4 perspectivas, financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, para cada perspectiva se establece objetivos e indicadores de logro, con sus respectivas metas; los indicadores y sus metas representan las agujas del tablero de control. (Aramayo, 2007, p. 171).

El modelo de gestión de calidad institucional UPA, sigue la metodología del Balanced Scorecard en la implementación del tablero de control a través de los semáforos, mas no en su estructura, ya que el BSC tiene 4 perspectivas, financiera, clientes, procesos internos y crecimiento y desarrollo, nuestro modelo despliega su estrategia a través de su propia estructura

organizados en dimensiones, factores, criterios, indicadores y medios de verificación y se logra establecer el tablero de control.

En conclusión, el modelo de calidad institucional UPA, se construye a partir de los indicadores de autoevaluación, que se enmarca en el modelo de calidad de Deming, la ISO 9001: 2015, modelo de calidad de Malcolm Baldrige, modelo EFQM de Excelencia, el modelo de calidad 'para la acreditación institucional de universidades de CONEAU, SINEACE, el modelo de licenciamiento de SUNEDU, el modelo de autoevaluación del consorcio de universidades, Universidad Pontificia Católica del Perú, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Universidad del Pacífico y la Universidad de Lima y el modelo educativo UPA.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Acreditación.

“Reconocimiento o certificación temporal de la calidad de una institución de educación superior o de un programa educativo, que se basa en un proceso previo de evaluación. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa. La acreditación supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador o por una autoridad oficial educativa”. (CONEAU, 2009, p. 42).

2.3.2 Autoevaluación.

“También se denomina autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno de reflexión y evaluación, que, siguiendo una metodología previamente fijada, busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos, y resultados, de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador”. (CONEAU, 2009, p. 43).

2.3.3 Bienestar universitario.

“Función institucional de la Universidad, consistente en el conjunto de servicios y actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo”. (CONEAU, 2009, p. 44).

2.3.4 Calidad.

“Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación”. (CONEAU, 2009, p. 44).

2.3.5 Criterio.

“Principio o referencia con respecto a la cual se construyen juicios de evaluación y que permite analizar niveles de calidad con distinto grado de concreción. De los criterios, que se relacionan con la consecución de objetivos, suelen derivarse estándares e indicadores. El criterio delimita así un campo de análisis y una perspectiva valorativa”. (CONEAU, 2009, p. 44).

2.3.6 Dimensión.

“Cada uno de los elementos macros que sirven para definir o desarrollar algo. Cada una de las magnitudes de un conjunto”. (CONEAU, 2009, p. 45).

2.3.7 Eficacia.

“Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”. (CONEAU, 2009, p. 46).

2.3.8 Eficiencia.

“Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”. (CONEAU, 2009, p. 46).

2.3.9 Estándar.

“Es un nivel o referencia de calidad predeterminado por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios. Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización: misión, gobierno, profesorado, programas y planes de estudios, servicios a los estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa”. (CONEAU, 2009, p. 46).

2.3.10 Evaluación.

“Proceso cuyo objetivo es la realización de un estudio de una institución o programa, que concluye con la emisión de un juicio o diagnóstico, tras el análisis de sus componentes, funciones, procesos y resultados, para posibles cambios de mejora. Una evaluación incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativos a la calidad de la institución o del programa. Las agencias de calidad suelen dividir su actuación en dos tareas relacionadas: la evaluación y la acreditación”. (CONEAU, 2009, p. 47).

2.3.11 Evidencia.

“Pruebas que demuestran la veracidad de los datos aportados”. (CONEAU, 2009, p. 47).

2.3.12 Extensión.

“Función sustantiva de la universidad que tiene como finalidad propiciar y establecer procesos permanentes de interacción e integración con las comunidades nacionales e internacionales, en orden a asegurar su presencia en la vida social y cultural del país, a incidir en las políticas nacionales y a contribuir a la comprensión y solución de sus principales problemas. La Extensión comprende actividades de educación permanente, de cursos, seminarios y demás programas destinados a la difusión de los conocimientos, al intercambio de experiencias, tendiendo a procurar el bienestar general y la satisfacción de las necesidades de la sociedad”. (CONEAU, 2009, p. 47).

2.3.13 Factor.

“Variable o grupo de variables que influyen en la calidad de la educación superior”.
(CONEAU, 2009, p. 47).

2.3.14 Grupos de interés.

“Son las instituciones que reciben los beneficios indirectos del servicio educativo y, por tanto, plantean demandas de calidad de los mismos, como empleadores, gobiernos regionales y gobiernos locales, asociaciones profesionales entre otras”. (CONEAU, 2009, p. 48).

2.3.15 Indicador.

“Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no necesariamente es un dato numérico. Durante el proceso de acreditación, de autoevaluación y de evaluación externa, e incluso la visita al centro, se coteja frente a

estándares y criterios establecidos por la agencia u organismo evaluador o acreditador”.

(CONEAU, 2009, p. 48).

2.3.16 Infraestructura y equipamiento.

“Conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios”. (CONEAU, 2009, p. 48).

2.3.17 Investigación.

“En el contexto de la educación superior, supone una investigación original en los ámbitos de la ciencia, la tecnología y la ingeniería, la medicina, la cultura, las ciencias sociales y humanas o la educación que requiera una indagación cuidadosa, crítica y disciplinada, variando sus técnicas y métodos según el carácter y las condiciones de los problemas identificados y orientada hacia el esclarecimiento y/o la solución de los problemas y que, cuando se lleva a cabo en un marco institucional, cuenta con el respaldo de una infraestructura apropiada”. (CONEAU, 2009, p. 48).

Capítulo III. Metodología de la investigación

3.1 Enfoque de la investigación

La situación descrita, permite plantear algunas decisiones de orden interno y externo y responder a un enfoque situacional cuya orientación es la mejora de cada proceso y la decisión oportuna de las autoridades académicas.

El estudio permite reducir costos, trabajar con realidad y proactividad, reduciendo gradualmente las debilidades y convertirlos en fortalezas.

El enfoque de la investigación es analítico, relacional y prospectivo tendiendo a lograr en toda la comunidad académica, el afianzamiento de la cultura de la calidad.

3.2 Variables

- ✓ Variable dependiente
 - Modelo de Calidad Institucional UPA
- ✓ Variable independiente
 - Indicadores de la Autoevaluación
- ✓ Variable interviniente
- ✓ Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo de la Universidad Peruana de Las Américas.

3.2.1 Operacionalización de variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Categoría	Índice de valoración
V.I. Indicadores de autoevaluación	• Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Labor docente y tutoría estudiantil • Asesoramiento psicopedagógico • Supervisión en aula • Nivelación de horas • Control de notas • Capacitación de docentes • Horas teóricas y prácticas • Proceso de enseñanza – aprendizaje • Auditorias de calidad semestral 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce • Conoce 	1, 2, 3 y 4
	• Desarrollo y formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de admisión • Proceso de matrícula • Cumplimiento del currículo con la enseñanza del idioma • Ejes transversales de certificación progresiva • Horas teóricas y prácticas • Recursos educacionales • Motivación de estudiantes • Autoevaluación y cultura organizacional • Visión y misión • Grado de satisfacción de los estudiantes • Logro de competencias y capacidades • Cumplimiento de requisitos de los sílabos 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce • Conoce 	1, 2, 3 y 4

	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades extracurriculares • Adecuada nivelación del ingresante • Grado de satisfacción del estudiante • Perfil profesional del egresado • Evaluación y criterios valorativos para el logro de competencias y capacidades • Enseñanza interactiva de los docentes • Cumplimiento de los sílabos • Cursos electivos • Los objetivos académicos se cumplen en el plan de estudios y malla curricular • Los estudios de casos afianzan la enseñanza aprendizaje • Mecanismos de difusión de investigación y publicación • Publicación de trabajos de investigación • Convocatoria para selección de investigadores • Difusión de líneas de investigación • Cumplimiento de asesorías de tesis • Adecuado equipamiento, mobiliario e infraestructura • Revisión de tesis y trabajos de investigación con turniting • Métodos para evaluar y asegurar la calidad de actividades de investigación • Asignación de costos a la investigación • Seguimiento de avances de trabajos de investigación 		
• Investigación		<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce • Conoce ampliamente 	1, 2, 3 y 4

<ul style="list-style-type: none"> • Proyección y responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de trabajos de investigación en función de las líneas de investigación • Impacto social de las investigaciones • Protocolos y mecanismos para investigación • La investigación identifica necesidades y expectativas de la comunidad • Manejo de información sobre el entorno social • Satisfacción de los beneficiarios de investigación • Relación de los valores con la visión y misión • Impacto de actividades de proyección social • Actividades de medio ambiente • Ejecución de actividades extracurriculares en los planes de estudio • Cumplimiento de funciones y difusión de actividades de los comités de calidad • Compromiso de los estudiantes para el desarrollo de acciones de proyección y responsabilidad social • Los planes de estudio tienen coherencia con la visión, misión y valores institucionales • Difusión de la política de calidad, medio ambiente y sistema de calidad • Vinculación de la investigación con la proyección y responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce • Conoce ampliamente 	<p>1, 2, 3 y 4</p>
---	---	--	--------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de bienestar universitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestal de las actividades de responsabilidad social • Compromiso docente para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés • Efectividad de la difusión de los valores corporativos • Cumplimiento del dictado de cursos y conferencias en las escuelas • Reconocimiento al personal • Apoyo de autoridades a las actividades de proyección y responsabilidad social • Existencia de evidencias de actividades de proyección y responsabilidad social • Existencia de acciones que demuestran el liderazgo innovador, emprendedor y participativo • Mecanismos de participación y comunicación de egresados y graduados • Funcionamiento de la Oficina de Defensoría Universitaria • Realización de actividades de tutoría • Seguimiento del área de psicopedagogía • Realización de actividades de servicio médico • Ejecución de la hora cultural • Actividades deportivas y recreativas • Registro de egresados 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce • Conoce ampliamente 	<p>1, 2, 3 y 4</p>
--	--	--	--------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y equipamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al graduado • Existencia de procedimientos para seguimiento a egresados • Casos atendidos a docentes y estudiantes en defensoría universitaria • Funcionamiento del comité de defensoría universitaria • Eficiente funcionamiento de la bolsa de trabajo • Ejecución de la hora cultural • Otorgamiento de becas a estudiantes y docentes • Realización de auditorías y seguimiento al área • Existencia de fondos presupuestales para el área • Comodidad y satisfacción de la infraestructura • Adecuado funcionamiento de los sistemas • Recursos educacionales necesarios para aulas • Equipamiento y mobiliario suficiente • Existencia de medidas de seguridad del local • Cumplimiento de horas prácticas en laboratorios • Servicios higiénicos suficiente • Laboratorios y talleres adecuadamente equipados • Infraestructura necesaria para posgrado • Adecuado funcionamiento de los turnos • Adecuado funcionamiento del servicio médico • Cumplimiento de las medidas de salud ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce • Conoce <p>ampliamente</p>	<p>1, 2, 3 y 4</p>
--	---	---	--------------------

-
- Colaboración de estudiantes con las medidas de seguridad del local
 - Adecuado funcionamiento de los servicios de bienestar para estudiantes
 - Suficiente número de personal de aseo

V.D. Modelo de
Calidad Calidad
Institucional
UPA

Fuente: Elaboración propia

3.3 Hipótesis

Las hipótesis o supuestos en el presente estudio son suposiciones o conjeturas hechas acerca de la significación que tienen los indicadores determinados en la autoevaluación, cuya aplicación y previa determinación de sus relaciones pueden influir en mayor, menor o en relación directa con el logro de la calidad.

En la matriz de consistencia se demuestra el grado de correlación entre el problema, el objetivo y las hipótesis que serán probadas con instrumentos de medición específicos como la encuesta en la escala de Likert, entrevistas, auditorías, cuyos resultados se traducen en cantidades y porcentajes, y finalmente se elabora un modelo en base a los estándares nacionales e internacionales de medición de la calidad, a fin de obtener la acreditación con un mínimo del 80% de logro en cada indicador.

La hipótesis planteada tiene como punto de partida la formulación del problema y de los objetivos de la investigación. Así mismo, tiene como soporte científico los resultados explorados en los antecedentes del estudio y en el marco teórico.

Las características que contiene la hipótesis en el presente estudio se resumen: (a) se refieren a una situación o hecho real; (b) son precisos, comprensibles y concretos; (c) son lógicos y verosímiles, medibles y observables, y (d) están relacionados con técnicas de investigación, disponibles para probarlas.

Tipo de hipótesis o supuestos

El tipo de hipótesis, es descriptiva y correlacionada porque sus variables establecen asociaciones entre dos o más variables y alcanzan un nivel predictivo y explicativo.

3.3.1 Hipótesis general.

Los indicadores de la autoevaluación tienen incidencia directa en la mejora del modelo de calidad institucional UPA, en el periodo 2018 -2021.

3.3.2 Hipótesis específicas.

A. Los indicadores de autoevaluación, inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión gestión institucional, si se aplica el modelo de calidad UPA.

B. Los indicadores de autoevaluación, inciden significativamente y en grado secuencial a la superación de la problemática en el proceso de desarrollo y formación profesional de la UPA.

C. Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión investigación, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

D. Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión proyección y responsabilidad social, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

E. Los indicadores de autoevaluación contribuyen a mejorar progresivamente los servicios de bienestar universitario, si se aplica el modelo de la calidad institucional, UPA.

F. Los indicadores de la autoevaluación superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la satisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA.

3.4 Tipo y nivel de investigación

3.4.1 Tipo de investigación.

En relación al tipo de investigación es Aplicada, por ser adecuado a los propósitos detectados y permitirá responder a las preguntas y objetividad de la investigación.

3.4.2 Nivel de investigación.

El trabajo de investigación se enmarca dentro del nivel Descriptivo Correlacional, porque manifiesta características de las variables, para confrontarlas con la hipótesis de la investigación en la realidad.

3.5 Método y diseño de la investigación

3.5.1 Método de investigación.

La investigación está basada en los métodos y procedimientos Inductivo, Deductivo y Analítico.

3.5.2 Diseño de investigación.

Sampieri (2010), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, no hacemos variar las variables independientes. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En tal sentido, el diseño de nuestra investigación será No experimental y transversal, debido a que las observaciones se realizan en un solo momento en un tiempo único.

La investigación comprenderá el diseño que tiene el siguiente esquema:

$$M = O_x r O_y$$

Donde:

M = Muestra

O = Observación

x = Indicadores de autoevaluación.

y = Modelo de calidad institucional.

r = Relación

3.6 Población y muestra de la investigación

3.6.1 Población.

La población estuvo conformada por estudiantes y docentes de la Universidad Peruana de Las Américas, distribuidos de la siguiente manera: 6,119 estudiantes, 85 directivos y docentes a tiempo completo, y 81 administrativos.

3.6.2 Muestra.

La muestra es probabilística, en este caso, todos los individuos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados. Esto se obtendrá definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria de las unidades de análisis. (Hernández, 2006, pp. 240 y 241).

La muestra será aleatoria simple, que se calculará mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza (1,96)

p = tasa de prevalencia de objeto de estudio (0,5)

q = (1-p) = 0,5

N = tamaño de la población

e = Nivel de precisión o error (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 6,119 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(6,119 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 362$$

Tabla 3.
Estratificación de la población

Estrato	Sub Población	Estrato en la Muestra
Estudiantes	6,119	362

Fuente: Elaboración propia.

Por tanto, se encuestó a 362 estudiantes.

3.6.3 Censo.

Se aplicó una encuesta no probabilístico censal a 85 directivos y docentes a tiempo completo y 81 administrativos, haciendo un total de 166. Se encuestó a la totalidad de la población debido a la facilidad de la información.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas.

Se aplicará la técnica de observación, entrevista y encuesta para recolectar datos.

a) Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas para recolectar información serán a través de fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias son las respuestas de la muestra encuestada y entrevistada. Las fuentes secundarias están referidos al análisis de los documentos que constituyen medios de verificación.

b) Técnicas para el procesamiento de datos

Se realizará el siguiente procedimiento:

- ✓ Se ordenará y tabulará los resultados de la encuesta.
- ✓ Se calcularán las frecuencias y porcentajes de los puntajes obtenidos, de la encuesta, para luego graficar e interpretar los resultados obtenidos.
- ✓ Se calcularán los indicadores de autoevaluación.

c) Técnica de Muestreo

La técnica de muestreo fue el muestreo probabilístico aleatorio simple para la encuesta a estudiantes, que se obtiene a través de una fórmula estadística, para el cálculo de la muestra con poblaciones finitas, y el muestro no probabilístico censal, para la encuesta a directivos, personal docente y administrativo, debido que la población es igual al tamaño de la muestra.

d) Técnicas para la Contrastación de las Hipótesis

La prueba de las hipótesis se hará mediante el estadígrafo chi-cuadrado, con ayuda del software estadístico SPSS Versión 25. Cuyos resultados nos permitirá aceptar o rechazar la hipótesis o determinar si es nula, al comparar con el valor crítico.

3.7.2 Instrumentos.

Se aplicó, cuestionarios de opinión adaptados a escalas de actitud de Likert.

3.7.3 Fuentes.

- ✓ Fuentes Primarias: A través de esta fuente se recogió información en forma directa, es decir, mediante encuestas diseñadas en escala de Likert.
- ✓ Fuentes Secundarias: Las fuentes secundarias se utilizó para obtener información teórica, para lo cual se recurrió a las bibliotecas, internet y otros tipos de fuentes de información.

Toda la información se obtuvo a través del uso de libros, revistas, periódicos, estándares de acreditación, publicaciones, normas legales, diccionarios, enciclopedias de las cuales se sintetizarán las informaciones obtenidas a través de fichas textuales, bibliográficas, comentarios, resumen y hemerográficas, que nos permitió obtener información ordenada, coherente, relacionada al tema de investigación y fidedigna que nos abrirá el camino para poder lograr los objetivos y contrastar las hipótesis de la investigación.

3.7.4 Análisis e interpretación de datos.

Los resultados obtenidos fueron organizados en cuadros, tablas y gráficos y su respectivo análisis descriptivo e interpretación.

3.8 Aspectos éticos de la investigación

3.8.1 Código de ética aplicado a la investigación.

La ética es la ciencia que, al estudiar la conducta humana en cuanto al deber ser, traduce sus principios a exigencias prácticas que deben regular cualquier actividad, incluyendo el estudio de la misma.

De la ética surge el fundamento teórico de la moralidad de los actos humanos. Sin embargo, la moralidad es una exigencia que ha derivado de las costumbres y se impone por la conciencia moral nacida de esas costumbres.

Esa conciencia moral es la que obliga a actuar responsablemente con el conocimiento ético de que se dispone en una determinada cultura y tiempo histórico.

En consecuencia, el investigador se conducirá por los siguientes códigos de ética:

- ✓ Nunca usar el trabajo de otros como si fuera nuestro.
- ✓ Cumplir las normas institucionales y gubernamentales que regulan la investigación.
- ✓ Reportar los hallazgos de nuestra investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica.
- ✓ Compartir nuestros resultados con otros investigadores.
- ✓ Mostrar los trabajos, la metodología y análisis de la forma más precisa posible.
- ✓ Citar adecuadamente las investigaciones relevantes que se hayan publicado previamente.
- ✓ Entregar el trabajo en los plazos y tiempos establecidos.

3.9 Metodología para la evaluación de los indicadores de la autoevaluación en cada dimensión

La autoevaluación como proceso de evaluación permanente, directo e integral, requiere decisión de los niveles gerenciales y la entereza moral de quienes la realizan, ya que la información que se obtenga debe ser tratada con equidad, verdad y mucha responsabilidad para aplicar los correctivos que se presentan a las debilidades y amenazas, convertirlas en fortalezas y oportunidades que conllevan a la mejora continua y sostenida de la institución evaluada.

Para cada dimensión se elaborará el cuestionario de preguntas, según el siguiente criterio:

El objetivo de la autoevaluación es promover el autoconocimiento de la entidad educativa, basado en el Modelo de la Evaluación de la Calidad de la Educación.

La autoevaluación es un proceso dinámico e incondicional que permite obtener y promover información relevante y oportuna para la reflexión, emisión de juicios de valor y toma de decisiones, realizadas por los propios participantes o usuarios, propiciando al mejoramiento continuo en la institución educativa.

La metodología que se propone en este estudio es aplicar la encuesta a los diferentes estamentos de la comunidad universitaria para informar el grado de compromiso y de ejecución que determine el nivel de logro o de la situación en que se está.

Los resultados de la encuesta permitirán determinar el nivel de logro en que se encuentra la institución en cada una de las dimensiones y con la aplicación del Balanced scorecard, determinar los niveles, críticos, aceptables y de mucho o mejor aceptación, sobre el cual se puede plantear un modelo de calidad que conduzca a la mejora continua y al aseguramiento de la gestión de calidad.

Desde las perspectivas del modelo de autoevaluación, se busca generar una cultura de evaluación que reconozca el autoconocimiento, tomando como referente el modelo y a partir de él realizar acciones con resultados que permitan el mejoramiento continuo y sostenido de la calidad en la prestación de los servicios y la cautela de la fe pública. Es un medio de retroalimentación permanente para la toma de decisiones y se centra en un mecanismo fundamental para la planificación, eficacia, verificación y control.

La autoevaluación implica la realización de actividades de permanente comparación, medición y a la gestión que evalúa el progreso de cada indicador, convirtiéndola en fortaleza.

Los instrumentos utilizados deben responder coherentemente a cada indicador clave que mide la evidencia o criterio.

La identificación de indicadores críticos se focalizan y determinan la línea base que se define como parámetro para comparar el nivel de logro en un espacio y tiempo definido.

Los indicadores deberán analizarse teniendo en cuenta las siguientes preguntas:

¿Qué evaluar?; ¿Quién evalúa?; ¿Cómo se realiza?, y ¿Para qué se evalúa?

Durante la autoevaluación nos debemos preguntar ¿por qué lo estamos haciendo?

¿Qué resultados estamos obteniendo?

¿Estamos donde deberíamos estar?

¿Hacemos lo que pretendemos hacer?

Después de la autoevaluación se analiza:

¿Qué estrategia podríamos aplicar para mejorar?

¿Cómo incrementar el grado de atención de los problemas sugeridos?

¿Cómo mejorar la condición, los tiempos y recursos?

¿Cómo se institucionaliza la autoevaluación?

Etapa de planeación.

- Se debe definir los alcances del proceso de autoevaluación, visión, objetivos y propósitos institucionales.
- Se deberán solucionar y organizar el equipo responsable de la autoevaluación que elabore un plan de trabajo que incluye objetivos, debilidades o limitaciones, indicadores, cronograma, tareas y los recursos necesarios.
- Selección de las áreas a evaluar
- Selección de los usuarios
- Elaboración de los resultados a utilizar e información disponible y por captar
- Definición de criterios e indicadores
- Recopilación de la información
- Adaptación de los instrumentos de recolección
- Elaboración de los instrumentos
- Medición de los instrumentos
- Análisis de la información y evidencias
- Interacciones y cruces de la información
- Criterios de priorización
- Conclusiones
- Elaboración del informe final con las fuentes de información en forma concisa, integral, claro, con cuadros y tablas.

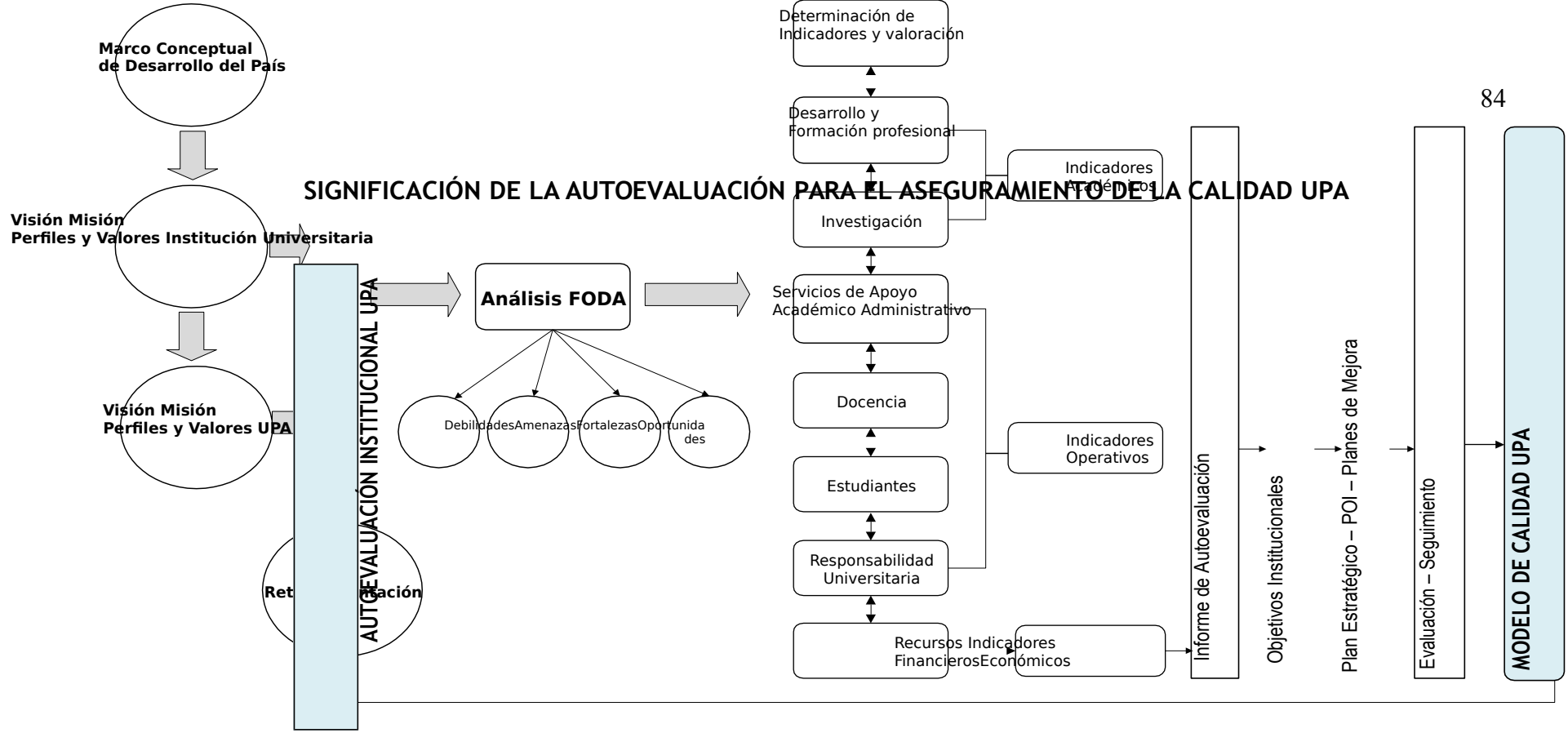


Figura 11 Modelo UPA – Propuesta. (Fuente: Elaboración propia)



Capítulo IV. Resultados

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis de fiabilidad.

Toda escala debe ser válida y fiable. Los ítems deben estar correlacionados entre sí y tienen que ser instrumentos estables de medición. Para determinar la validez, es decir, para determinar si el cuestionario mide la actitud hacia la significación de los indicadores de autoevaluación en el modelo de calidad institucional, partimos del supuesto de que si todos los ítems tienen correlaciones positivas con los demás, expresan la misma actitud. En este caso el poder discriminativo de los enunciados se estableció mediante las pruebas de correlación ítem-total (o índice de homogeneidad). Es decir, calculamos las correlaciones entre las puntuaciones obtenidas por los estudiantes de la muestra en cada ítem y las corregidas para el total de la escala. Los ítems que finalmente mantuvimos, son los que tienen un valor de correlación entre 0.283 – 0.811, asumiendo, como señalan Andel-Gaid et al. (1986), que una correlación ítem-total alta se puede presentar en un conjunto de ítems heterogéneos y que, igualmente, se puede alcanzar la validez de contenido cuando se presentan correlaciones moderadas (algunos autores señalan que este valor no debe ser inferior a 0.20). (Fernández, Hueto, Rodríguez, y Marcén, 2003).

4.1.1.1 Análisis de fiabilidad de encuesta a estudiantes.

En el procedimiento para calcular el alfa de cronbach, se utilizó el 10% de la muestra de estudiantes, aplicándose 36 encuestas (casos), con 42 preguntas (elementos); primero se calcula la varianza de cada elemento de los 36 casos en forma independiente, y se totaliza; segundo, se suman las puntuaciones de todos los elementos caso por caso, y se calcula la varianza total y finalmente, se aplica la siguiente fórmula

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Donde:

K: Es el número de elementos

V_i : Es la sumatoria de las varianzas de todos los casos por cada elemento

V_t : Es la varianza de la sumatoria de todos los elementos por cada caso

α : Alfa de cronbach

Sin embargo, para calcular el alfa de cronbach, se utilizó el software estadístico SPSS.

Para medir la fiabilidad se aplicó el coeficiente alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0.961. Fernández, Hueto, Rodríguez, y Marcén (2003) indican que según Morales (2000) el coeficiente alpha de Cronbach es usado con frecuencia, para expresar la unidimensionalidad de la escala.

Los resultados estadísticos se resumen en la Tabla 4, en la que representan también los valores de la media, la varianza, correlación y el alfa de cronbach.

Tabla 4
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	10
		4	0,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	3	10
		4	0,0

a.La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. (Fuente: Elaboración propia).

Tabla 5
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	42

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de element os corregid a	Alfa de Cronbac h si el elemento se ha suprimid o
Los docentes a tiempo completo están apoyando la labor docente y tutoría estudiantil	120,26	442,564	,584	,960
Los docentes tutores cumplen con el asesoramiento psicopedagógico	120,44	430,739	,779	,959
Es necesario la supervisión en aula	120,26	446,625	,434	,961
Se realizan las acciones sobre nivelación de horas	120,59	439,280	,641	,960
Se controla las notas de las actas y del sistema	120,15	449,947	,345	,961
Se cumplen las horas teóricas y prácticas	119,82	452,938	,292	,961
Los recursos educacionales favorecen el proceso enseñanza aprendizaje	120,18	441,059	,660	,960
La autoevaluación forma parte de la cultura organizacional	120,09	449,901	,375	,961
La visión y misión institucional está internalizada	120,29	438,881	,620	,960

La evaluación y sus criterios				
valorativos	120,21	442,593	,588	,960
satisfacen el logro de competencias y capacidades				
Los docentes cumplen con el requisito de los sílabos	119,91	448,447	,480	,961
Las actividades extracurriculares son necesarias	120,15	441,038	,648	,960
Los docentes explican y usan casos para afianzar la enseñanza aprendizaje	119,94	446,602	,483	,961
Existen mecanismos para difundir la investigación y la publicación de los trabajos de investigación	120,32	436,589	,699	,959
Se publican los trabajos de investigación de los estudiantes y docentes	120,79	439,381	,673	,960
Se realizan convocatorias para seleccionar investigadores	120,94	442,057	,542	,960
Se han difundido las líneas de investigación a docentes y estudiantes	120,71	435,971	,687	,960
Se cumplen las asesorías de tesis a estudiantes	120,56	425,284	,786	,959
Se tienen los equipos, mobiliario e infraestructura adecuada	120,38	441,577	,5	,960

8
4

Se revisan las tesis y
trabajos de
investigación con el
turniting

120,71

436,517

,
6
7
1

,960

Se relacionan los valores con la visión y misión institucional	120,21	442,411	, 6 7 0	,960
Las actividades de proyección social ejecutados en la UÄ son de impacto	120,41	440,977	, 5 9 0	,960
Se cumple con el dictado de cursos y conferencias en las escuelas profesionales	120,26	443,958	, 5 7 1	,960
Se realiza las actividades de medio ambiente	120,56	434,315	, 6 7 8	,960
Las actividades extracurriculares en los planes de estudio se ejecutan	120,44	435,406	, 7 7 6	,959
Los comités de calidad y otros equipos de trabajo cumplen sus funciones y difunden sus actividades	120,35	442,296	, 6 4 4	,960
Existe compromiso de los estudiantes para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés	120,26	441,534	, 6 5 1	,960
Tiene establecido mecanismos de participación y comunicación con los egresados y graduados	120,71	437,911	, 6 3 3	,960

Funciona la oficina de Defensoría Universitaria	120,74	432,625	, 7 4 7	,959
Realiza las actividades de tutoría con los estudiantes	120,76	436,125	, 7 0 6	,959

Se realiza el seguimiento del área de psicopedagogía y el registro de los estudiantes atendidos	120,53	437,226	, 6 3 2	,960
Se realiza las actividades del servicio médico en los dos locales	120,56	440,739	, 5 3 2	,960
La oficina de Bienestar Universitario ejecuta la hora cultural en beneficio de los ingresantes	120,38	436,910	, 6 9 1	,960
Se realiza las actividades deportivas y recreativas	119,94	448,966	, 4 6 4	,961
La infraestructura actual le ofrece mayor comodidad y satisfacción	120,06	452,602	, 2 8 3	,961
El funcionamiento de los sistemas de internet es adecuado	120,91	439,537	, 5 6 3	,960
Las aulas tienen los recursos educativos necesarios	120,62	442,546	, 5 6 7	,960
Está bien equipado y tiene el mobiliario suficiente	120,44	445,345	, 4 7 6	,961
Existen medidas de seguridad en el local y el aula	120,41	444,068	, 5 2 5	,960
Los laboratorios cumplen su finalidad en las horas de práctica	120,29	428,759	, 8 1 1	,959

Los servicios higiénicos son suficientes	120,62	440,849	, 5 4 1	,960
---	--------	---------	------------------	------

Fuente: Elaboración propia

4.1.1.2 Análisis de fiabilidad de encuesta a directivos, personal docente y administrativo.

En el procedimiento para calcular el alfa de cronbach, se utilizó una muestra por conveniencia a directivos, personal docente y administrativo, aplicándose 20 encuestas (casos), con 96 preguntas (elementos); primero se calcula la varianza de cada elemento de los 20 casos en forma independiente, y se totaliza; segundo, se suman las puntuaciones de todos los elementos caso por caso, y se calcula la varianza total y finalmente, se aplica la siguiente formula.

$$\alpha = \frac{Kk}{k^2 - 1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Donde:

K: Es el número de elementos

V_i: Es la sumatoria de las varianzas de todos los casos por cada elemento

V_t: Es la varianza de la sumatoria de todos los elementos por cada caso

α : Alfa de cronbach

Sin embargo, para calcular el alfa de cronbach, se utilizó el software estadístico SPSS.

Para medir la fiabilidad se aplicó el coeficiente alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0.993. Fernández, Hueto, Rodríguez, y Marcén (2003) indican que según Morales (2000) el coeficiente alpha de Cronbach es usado con frecuencia, para expresar la unidimensionalidad de la escala. Los resultados estadísticos se resumen en la Tabla 9, en la que representan también los valores de la media, la varianza, correlación y el alfa de cronbach.

Tabla 7
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. (Fuente: Elaboración propia.)

Tabla 8
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	96

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los docentes a tiempo completo cumplen funciones lectivas y no lectivas con 40 horas semanales	284,30	4494,116	,676	,993
La universidad tiene el 25% de docentes a tiempo completo exigidos por SUNEDU	284,35	4485,713	,705	,993
Los docentes tutores cumplen con el horario de asesoría	284,50	4513,737	,489	,993
Se realiza la supervisión en aula	284,35	4490,029	,668	,993
Se realizan las acciones sobre nivelación de horas	284,60	4504,463	,559	,993
Se realiza la capacitación docente	284,65	4485,503	,817	,993
Como se atiende en la oficina de bienestar	284,65	4515,503	,478	,993
Se controla las notas de las actas y del sistema	284,35	4502,661	,660	,993
Hay auditorias de calidad semestrales	284,50	4499,211	,619	,993

Se cumplen el proceso de admisión	284,30	4493,484	,682	,993
-----------------------------------	--------	----------	------	------

Se cumplen el proceso de matrícula en las fechas programas	284,50	4484,579	, 8 1 7	,993
Se cumple el currículo con la enseñanza del idioma	284,40	4485,726	, 6 6 8	,993
Se cumplen los ejes transversales de certificación progresiva	284,40	4470,042	, 8 5 1	,993
Se cumplen las horas teóricas y prácticas	284,40	4496,358	, 7 3 6	,993
Los recursos educaciones favorecen el proceso enseñanza aprendizaje	284,50	4478,579	, 8 7 6	,993
Los estudiantes se encuentran motivados	284,45	4486,787	, 8 5 3	,993
La autoevaluación forma parte de la cultura organizacional	284,65	4477,713	, 8 2 2	,993
La visión y misión institucional está internalizada	284,60	4468,147	, 8 2 2	,993
El modelo de calidad se aplica en la UPA	284,50	4476,684	, 8 2 3	,993
Los niveles de formación del plan de estudios son pertinentes	284,45	4471,734	, 8 5 0	,993
Los ejes transversales logran el objetivo de inserción laboral	284,65	4476,766	, 7	,993

			7 2	
Los hilos conductores logran sus objetivos	284,60	4472,042	, 7 0 4	,993
La nivelación del ingresante es adecuada	284,80	4468,063	, 7 7 4	,993
El grado de satisfacción de los estudiantes orienta la calidad de enseñanza en la UPA	284,55	4484,787	, 8 4 0	,993
El perfil profesional del egresado en cada carrera	284,65	4477,608	, 7 6 5	,993

profesional cumple las características esenciales				
La evaluación y sus criterios valorativos satisfacen el logro de competencias y capacidades	284,70	4468,537	,766	,993
La enseñanza interactiva de los docentes propicia la satisfacción de los estudiantes	284,35	4491,924	,768	,993
Los docentes cumplen con el requisito de los sílabos	284,70	4489,589	,603	,993
Los cursos electivos son satisfactorios	284,85	4457,187	,729	,993
Las actividades extracurriculares son necesarios	284,55	4469,629	,844	,993
Los docentes explican y usan casos para afianzar la enseñanza aprendizaje	284,45	4494,892	,699	,993
Los objetivos académicos se cumplen con el plan de estudios y malla curricular de la Ley 30220	284,45	4458,261	,852	,993
La investigación ha identificado las necesidades y expectativas de la comunidad	284,95	4476,787	,751	,993
Se mide el logro de satisfacción de los beneficiarios de la investigación	285,00	4476,842	,740	,993

La Dirección maneja información relevante sobre el entorno social y sus seguimientos	285,00	4459,789	, 8 2 9	,993
El Instituto de Investigación tiene establecido protocolos y	284,55	4488,997	, 7 3 0	,993

mecanismos para la investigación				
Existen mecanismos para difundir la investigación y la publicación de los trabajos de investigación	284,80	4486,063	,858	,993
Las investigaciones tienen impacto social o científico	284,90	4472,516	,752	,993
Se publican los trabajos de investigación de los estudiantes y docentes	284,85	4472,345	,725	,993
Se realizan convocatorias para seleccionar investigadores	284,50	4470,579	,878	,993
Se realizan trabajos de investigación en función a las líneas de investigación	284,90	4463,253	,826	,993
Se han difundido las líneas de investigación a docentes y estudiantes	284,85	4460,345	,776	,993
Se realiza y se cumple con el seguimiento de los avances del trabajo de investigación	284,90	4467,147	,847	,993
Cómo se asignan costos con información actualizada	285,30	4480,853	,623	,993
Se cumplen las asesorías de tesis a estudiantes	284,65	4463,292	,832	,993
Se tienen los equipos, mobiliario e infraestructura adecuada	284,60	4457,832	,8	,993

			5	
			4	
Se aplican métodos para				
evaluar y asegurar la calidad	285,00	4456,211	,	,993
de las			9	
actividades en investigación			0	
Se revisan las tesis y trabajos de			9	
investigación con el turniting	284,40	4481,305	,	,993
			8	
			1	
			3	

Se realizan acciones que demuestran que el liderazgo es innovador, emprendedor y participativo	284,70	4460,853	, 8 2 6	,993
La difusión de los valores corporativos de la organización es efectivo	284,75	4461,461	, 8 4 7	,993
Se relacionan los valores con la visión y misión institucional	284,60	4460,253	, 8 8 7	,993
Los planes de estudios tienen coherencia con los valores, la visión y misión institucional	284,55	4457,945	, 8 8 5	,993
Las actividades de proyección social ejecutados en la UÃ son de impacto	284,60	4463,832	, 9 1 9	,993
Existe el reconocimiento al personal en la UPA	285,10	4466,095	, 6 9 6	,993
Se cumple con el dictado de cursos y conferencias en las escuelas profesionales	284,45	4483,418	, 8 0 8	,993
Se realiza las actividades de medio ambiente	284,60	4462,147	, 8 2 0	,993
Las actividades extracurriculares en los planes de estudio se ejecutan	284,55	4461,629	, 8 5 6	,993

Los comités de calidad y otros equipos de trabajo cumplen sus funciones y difunden sus actividades	284,55	4448,892	, 8 5 9	,993
Se difunde la política de calidad, medio ambiente y el sistema de calidad	284,70	4447,695	, 8 8 0	,993

Se presupuesta y ejecuta los fondos para las actividades de responsabilidad social	285,10	4486,095	, 5 3 4	,993
Se cuenta con medios probatorios o evidencias de éstas actividades	285,05	4464,471	, 7 8 6	,993
Las autoridades apoyan las actividades	284,90	4466,095	, 8 0 3	,993
La investigación está ligado a la proyección y responsabilidad social	284,75	4473,671	, 8 5 9	,993
Existe compromiso de los docentes para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés	284,45	4479,418	, 7 3 0	,993
Se cuenta con registro de egresados	284,85	4470,976	, 7 3 6	,993
Existe un plan de seguimiento al graduado	285,00	4461,263	, 7 0 7	,993
Tiene establecido mecanismos de participación y comunicación con los egresados y graduados	285,15	4458,766	, 7 4 4	,993
Se cuenta con fondos presupuestales y su ejecución en esta área	285,15	4480,766	, 6 9 2	,993

Cómo se identifica a los				
egresados. Hay	285,25	4458,303	,	,993
un			7	
procedimiento			8	
Funciona la oficina de			3	
Defensoría Universitaria	284,50	4462,053	,	,993
			8	
			3	
			6	
Existen casos atendidos de				
docentes y estudiantes en la	284,90	4464,200	,	,993
			7	
			7	
			4	

Oficina de Defensoría				
Universitaria				
Funciona el comité de Defensoría Universitaria	284,70	4461,168	,874	,993
Recibe auditorías del Comité de Calidad y tiene seguimiento	284,75	4459,882	,812	,993
Realiza las actividades de tutoría con los estudiantes	284,60	4472,358	,843	,993
Se realiza el seguimiento del área de psicopedagogía y el registro de los estudiantes atendidos	284,95	4450,997	,820	,993
Se realiza las actividades del servicio médico en los dos locales	284,80	4478,274	,738	,993
La oficina de Bienestar Universitario ejecuta la hora cultural en beneficio de los ingresantes	284,55	4468,366	,855	,993
Se realiza las actividades deportivas y recreativas	284,60	4472,674	,840	,993
Es eficiente el funcionamiento de la bolsa de trabajo	285,15	4489,292	,665	,993
Se realiza las acciones referidas a becas para estudiantes y docentes	285,05	4498,682	,640	,993

La infraestructura actual le ofrece mayor comodidad y satisfacción	284,35	4480,871	, 8 0 5	,993
El funcionamiento de los sistemas de internet es adecuado	285,05	4470,787	, 7 0 0	,993
Las aulas tienen los recursos educacionales necesarios	284,95	4466,261	, 7 8 9	,993

Está bien equipado y tiene el mobiliario suficiente	284,85	4471,608	, 7 7 5	,993
Existen medidas de seguridad en el local y el aula	284,65	4465,292	, 8 7 0	,993
Los laboratorios cumplen su finalidad en las horas de práctica	284,75	4450,513	, 8 8 3	,993
Se cumplen las medidas de salud ocupacional	285,05	4468,155	, 7 5 7	,993
Los servicios higiénicos son suficientes	284,80	4503,432	, 6 1 6	,993
La galería de arte es motivadora	284,95	4487,103	, 6 2 7	,993
Los estudiantes colaboran con la seguridad del local	284,80	4465,853	, 7 9 1	,993
El personal de aseo es suficiente y cumple sus funciones	284,80	4481,221	, 7 6 4	,993
Funcionan los servicios de bienestar y servicios sociales a los estudiantes	284,60	4481,516	, 8 2 5	,993
Es adecuado el servicio médico	284,45	4484,366	, 7 9 9	,993
Los turnos en que funciona la universidad son adecuados	284,60	4477,726	, 7 9 5	,993

La Escuela de Posgrado cuenta con la infraestructura necesaria	284,75	4477,776	, 7 1 6	,993
Los laboratorios y talleres están adecuadamente equipados	284,90	4473,253	, 7 9 5	,993

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Análisis e interpretación de resultados.

En el presente capítulo se muestra los resultados obtenidos sobre la determinación del nivel de significación de los indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad Institucional UPA, en el periodo 2018 al 2021, que consistió en el desarrollo y aplicación de encuestas y su posterior procesamiento, análisis e interpretación de resultados que se exponen en sus cuadros y gráficos correspondientes, que han servido de base para la contrastación de las hipótesis y formulación de conclusiones y recomendaciones. Se elaboraron dos instrumentos, la primera dirigida a estudiantes, con 42 preguntas, agrupadas en 6 dimensiones, cada dimensión con 7 preguntas, formuladas en la escala de Likert, con las categorías siguientes: Nada, no sabe (se le asigna el valor de 1), Poca evidencia (valor 2), Si conoce (valor 3) y Conoce ampliamente (valor 4). La segunda fue aplicada a los directivos, personal docente y administrativo, con 96 preguntas, agrupadas en 6 dimensiones, cada dimensión con 16 preguntas, en la escala de Likert y 4 categorías, igual que la encuesta anterior. Para estandarizar ambas encuestas, en el software estadístico SPSS, se procedió en su codificación y tabulación en forma independiente, luego, para el primer instrumento (el de estudiantes), la mínima puntuación es 7 y la máxima 28, por cada dimensión y cada individuo (encuestado), es decir, 7 preguntas por el valor 4 como máximo, se sumaron las puntuaciones de cada pregunta por cada dimensión obteniendo sub totales; igualmente, se procedió con el segundo (el de directivos, docentes y administrativos), obteniendo sumatorias por cada 16 preguntas en cada dimensión. Seguidamente, se estableció rangos con las puntuaciones sub totales de cada dimensión en cada encuesta, con la finalidad de integrarlas y operar la información bajo un solo criterio. Como se sabe, en la encuesta a estudiantes, cada dimensión tiene 7 preguntas, mientras que en la encuesta a directivos, personal docente y administrativo, cada dimensión tiene 16 preguntas, en estas condiciones es imposible,

analizar la información en forma integrada. Para la encuesta de estudiantes, se establecieron los siguientes rangos de puntuaciones: (a) si las puntuaciones de cada individuo están en el rango de 1 a 7, se le asigna el valor de 1; (b) si las puntuaciones de cada individuo están en el rango de 8 a 14, se le asigna el valor de 2; (c) si las puntuaciones de cada individuo están en el rango de 15 a 21, se les asigna el valor de 3, y (d) si las puntuaciones de cada individuo están en el rango de 22 a 28, se les asigna el valor de 4. Para la encuesta censal de directivos, personal docente y administrativo, los rangos de las puntuaciones fueron: (a) si las puntuaciones de cada individuo están en el rango de 1 a 16, se les asigna el valor de 1; (b) puntuaciones de 17 a 32, se les asigna el valor de 2; (c) puntuaciones de 33 a 48, se les asigna el valor de 3, y (d) puntuaciones de 49 a 64, se les asigna el valor de 4. Finalmente, se unificaron las dimensiones de ambas encuestas, bajo un solo criterio. La codificación de las categorías nos permitió tabular los resultados de la encuesta en el software estadístico SPSS Versión 25 y su respectivo procesamiento generó frecuencias absolutas, relativas y gráficos, que posteriormente fueron analizados e interpretados y finalmente nos permitió generar las tablas de contingencia de doble entrada, tanto para las Frecuencias Observadas como para las Frecuencias Esperadas, en función a las dimensiones contempladas en la hipótesis, dando como resultado el valor calculado del estadístico Chi-cuadrado con su respectivo Grados de Libertad y margen de error (5%); para contrastar la hipótesis se utilizó Error y los Grados de Libertad que se buscó en la tabla el valor teórico del estadístico Chi-cuadrado, que permitió comparar ambos valores (el valor calculado de Chi-cuadrado y el valor teórico de Chi-cuadrado), es decir, si el valor calculado es mayor que el valor teórico de Chi-cuadrado, se acepta la hipótesis alternativa en caso contrario se acepta la hipótesis nula como probablemente cierta. En nuestro caso, de las seis hipótesis planteadas, en las cinco hipótesis se acepta la hipótesis alternativa y en una se acepta la hipótesis nula.

4.1.2.1 Resultados de la encuesta aplicados a los estudiantes.

X1. Dimensión gestión institucional

- X1.1 Los docentes a tiempo completo están apoyando la labor docente y tutoría estudiantil
- X1.2 Los docentes tutores cumplen con el asesoramiento psicopedagógico
- X1.3 Es necesario la supervisión en aula
- X1.4 Se realizan las acciones sobre nivelación de horas
- X1.5 Se controla las notas de las actas y del sistema
- X1.6 Se cumplen las horas teóricas y prácticas
- X1.7 Los recursos educaciones favorecen el proceso enseñanza aprendizaje

Tabla 10
Dimensión gestión institucional

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X1.1	75	20.7	165	46	104	29	18	5	362
X1.2	58	16	146	40	125	35	33	9.1	362
X1.3	76	21	170	47	92	25	24	6.6	362
X1.4	47	13	155	43	131	36	29	8	362
X1.5	87	24	171	47	83	23	21	5.8	362
X1.6	96	26.5	156	43	90	25	20	5.5	362
X1.7	77	21.3	172	48	97	27	16	4.4	362
Promedio	74	20.4	162	44.8	103	28.5	23	6.4	362

Fuente: Elaboración propia

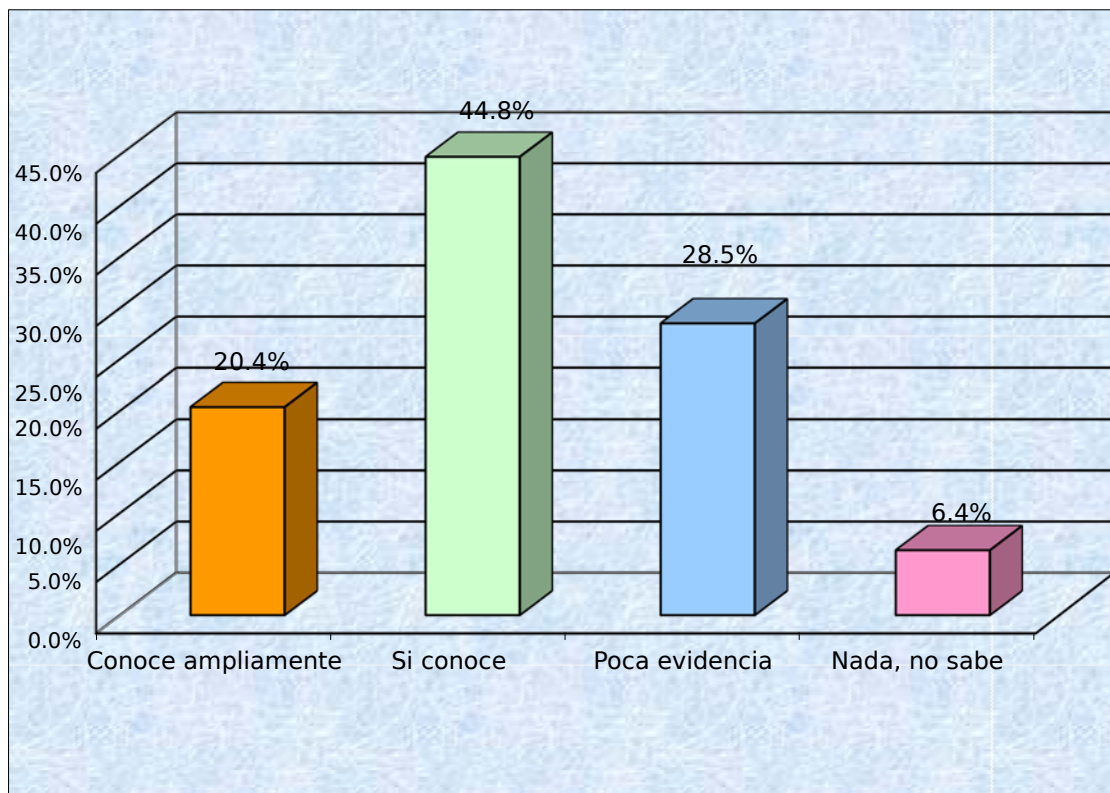


Figura 12 Resultados de la dimensión gestión institucional. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Se evidencia, según la figura 7, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 44.8% y la categoría "Conoce ampliamente" en 20.4%; es decir, el 65.2% de los encuestados, consideran que la dimensión gestión institucional, es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 34.9%.

Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X2. Dimensión desarrollo y formación profesional

- X2.1 La autoevaluación forma parte de la cultura organizacional
- X2.2 La visión y misión institucional está internalizada
- X2.3 El grado de satisfacción de los estudiantes orienta la calidad de enseñanza en la UPA
- X2.4 La evaluación y sus criterios valorativos satisfacen el logro de competencias y capacidades
- X2.5 Los docentes cumplen con el requisito de los sílabos
- X2.6 Las actividades extracurriculares son necesarias
- X2.7 Los docentes explican y usan casos para afianzar la enseñanza aprendizaje

Tabla 11
Dimensión desarrollo y formación profesional

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X2.1	59	16.3	177	30	92	25	34	9.4	362
X2.2	63	17.4	158	44	107	30	34	9.4	362
X2.3	56	15.5	170	47	101	28	35	9.7	362
X2.4	62	17.1	181	50	85	23	34	9.4	362
X2.5	82	22.7	154	43	103	28	23	6.4	362
X2.6	86	23.8	177	49	78	22	21	5.8	362
X2.7	120	33.1	169	47	58	16	15	4.1	362
Promedio	75	20.8	169	44.1	89	24.6	28	7.7	362

Fuente: Elaboración propia

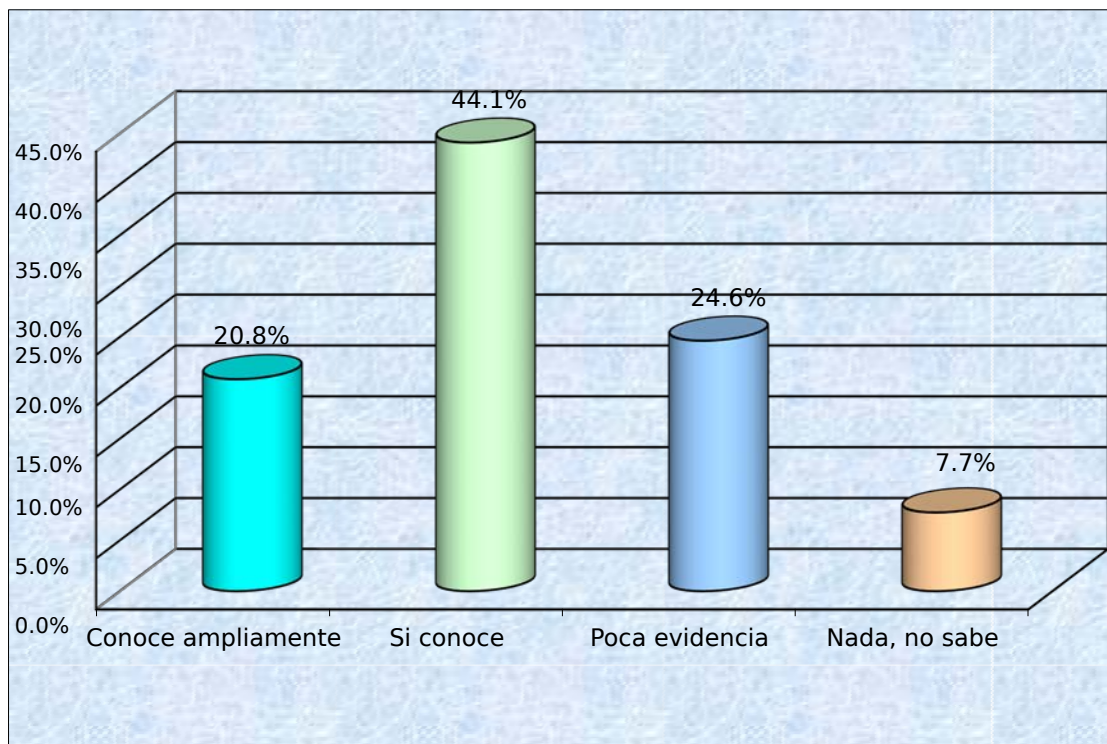


Figura 13 Dimensión desarrollo y formación profesional. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Se evidencia, según la figura 8, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 44.1% y la categoría "Conoce ampliamente" en 20.8%; es decir, el 64.9% de los encuestados, consideran que la dimensión desarrollo y formación profesional es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 32.3%.

Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X3. Dimensión investigación

- X3.1 Existen mecanismos para difundir la investigación y la publicación de los trabajos de investigación
- X3.2 Se publican los trabajos de investigación de los estudiantes y docentes
- X3.3 Se realizan convocatorias para seleccionar investigadores
- X3.4 Se han difundido las líneas de investigación a docentes y estudiantes
- X3.5 Se cumplen las asesorías de tesis a estudiantes
- X3.6 Se tienen los equipos, mobiliario e infraestructura adecuada
- X3.7 Se revisan las tesis y trabajos de investigación con el turniting

Tabla 12
Dimensión investigación

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X3.1	75	20.7	165	46	97	27	25	6.91	362
X3.2	38	10.5	132	36	129	36	63	17.4	362
X3.3	50	13.8	131	36	136	38	45	12.4	362
X3.4	60	16.6	140	39	118	33	44	12.2	362
X3.5	73	20.2	155	43	96	27	38	10.5	362
X3.6	78	21.5	154	43	94	26	36	9.94	362
X3.7	66	18.2	138	38	106	29	52	14.4	362
Promedio	63	17.4	145	40.1	111	30.6	43	12.0	362

Fuente: Elaboración propia

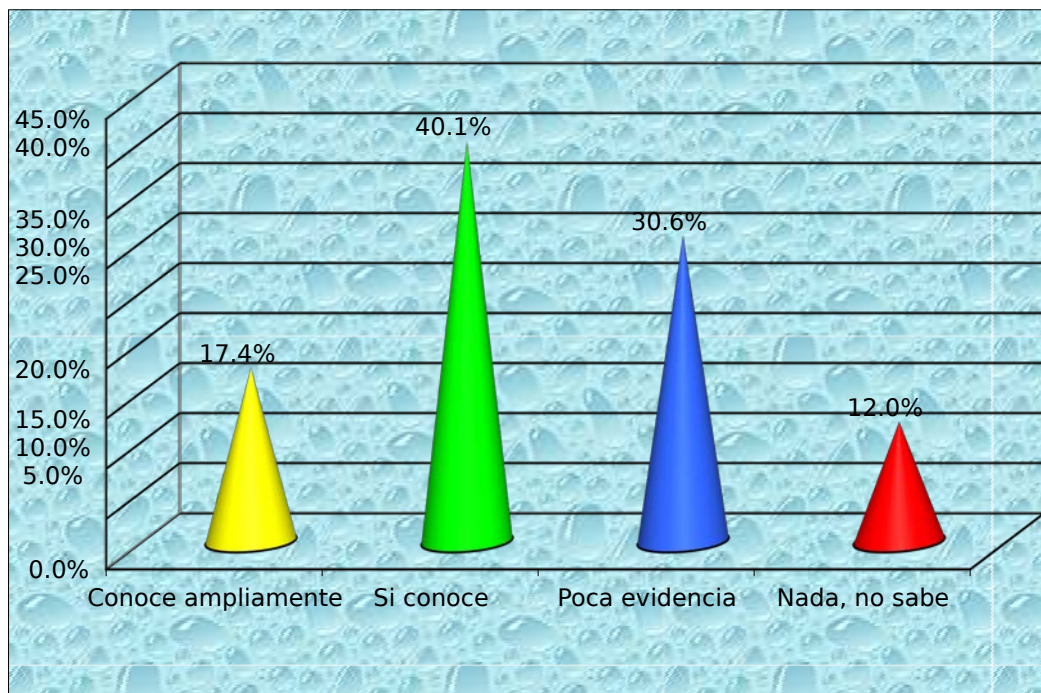


Figura 14 Resultados de la Dimensión investigación. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Se evidencia, según la figura 9, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 40.1% y la categoría "Conoce ampliamente" en 17.4%; es decir, el 57.5% de los encuestados, consideran que la dimensión investigación es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 42.6%.

Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X4. Dimensión proyección y responsabilidad social

- X4.1 Se relacionan los valores con la visión y misión institucional.
- X4.2 Las actividades de proyección social ejecutados en la UÄ son de impacto.
- X4.3 Se cumple con el dictado de cursos y conferencias en las escuelas profesionales.
- X4.4 Se realiza las actividades de medio ambiente.
- X4.5 Las actividades extracurriculares en los planes de estudio se ejecutan.
- X4.6 Los comités de calidad y otros equipos de trabajo cumplen sus funciones y difunden sus actividades.
- X4.7 Existe compromiso de los estudiantes para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés.

Tabla 13
Dimensión proyección y responsabilidad social

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X4.1	80	22.1	170	47	96	27	16	4.42	362
X4.2	57	15.7	158	44	116	32	31	8.56	362
X4.3	82	22.7	163	45	94	26	23	6.35	362
X4.4	51	14.1	156	43	129	36	26	7.18	362
X4.5	88	24.3	163	45	89	25	22	6.08	362
X4.6	87	24	162	45	90	25	23	6.35	362
X4.7	74	20.4	168	46	102	28	18	4.97	362
Promedio	74	20.5	163	45.0	102	28.3	23	6.3	362

Fuente: Elaboración propia

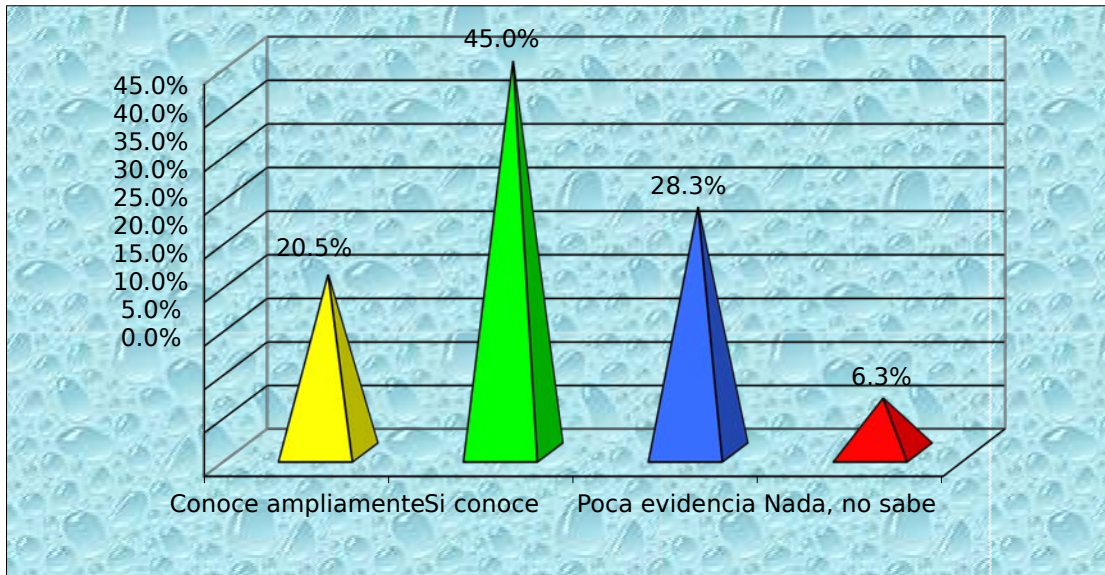


Figura 15 Resultados de la dimensión proyección y responsabilidad social. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Se evidencia, según la figura 10, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 45.0% y la categoría "Conoce ampliamente" en 20.5%; es decir, el 65.5% de los encuestados, consideran que la dimensión proyección y responsabilidad social es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 34.5%.

Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

Pues es necesario impulsar más la autoevaluación para enfrentar las debilidades subsistentes y permita convertirlos en fortalezas, disminuyendo los riesgos y el afianzamiento gradual del aseguramiento de la calidad.

X5. Servicios de bienestar universitario

- X5.1 Tiene establecido mecanismos de participación y comunicación con los egresados y graduados.
- X5.2 Funciona la oficina de Defensoría Universitaria.
- X5.3 Realiza las actividades de tutoría con los estudiantes.
- X5.4 Se realiza el seguimiento del área de psicopedagogía y el registro de los estudiantes atendidos.
- X5.5 Se realiza las actividades del servicio médico en los dos locales.
- X5.6 La oficina de Bienestar Universitario ejecuta la hora cultural en beneficio de los ingresantes.
- X5.7 Se realiza las actividades deportivas y recreativas.

Tabla 14
Servicios de bienestar universitario

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X5.1	50	13.8	171	47	100	28	41	11.3	362
X5.2	59	16.3	155	43	112	31	36	9.94	362
X5.3	49	13.5	178	49	102	28	33	9.12	362
X5.4	55	15.2	175	48	99	27	33	9.12	362
X5.5	76	21	154	43	106	29	26	7.18	362
X5.6	84	23.2	176	49	85	23	17	4.7	362
X5.7	117	32.3	170	47	62	17	13	3.59	362
Promedio	70	19.3	168	46.5	95	26.3	28	7.9	362

Fuente: Elaboración propia

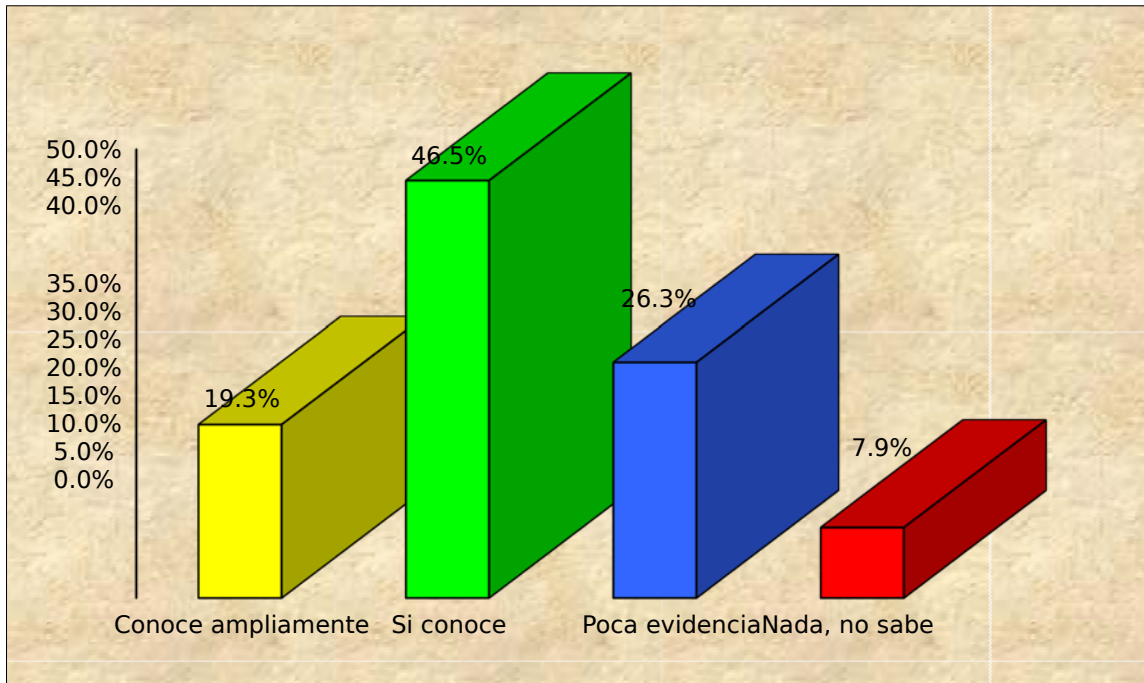


Figura 16 Resultados de los servicios de bienestar universitario. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Se evidencia, según la figura 11, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 46.5% y la categoría "Conoce ampliamente" en 19.3%; es decir, el 65.8% de los encuestados, consideran que los servicios de bienestar universitario es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 34.2%.

Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X6 Dimensión infraestructura y equipamiento

- X6.1 La infraestructura actual le ofrece mayor comodidad y satisfacción.
- X6.2 El funcionamiento de los sistemas de internet es adecuado.
- X6.3 Las aulas tienen los recursos educacionales necesarios.
- X6.4 Está bien equipado y tiene el mobiliario suficiente.
- X6.5 Existen medidas de seguridad en el local y el aula.
- X6.6 Los laboratorios cumplen su finalidad en las horas de práctica.
- X6.7 Los servicios higiénicos son suficientes.

Tabla 15
Dimensión infraestructura y equipamiento

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X6.1	92	25.4	162	45	84	23	24	6.63	362
X6.2	35	9.67	146	40	118	33	63	17.4	362
X6.3	51	14.1	145	40	128	35	38	10.5	362
X6.4	62	17.1	153	42	108	30	39	11	362
X6.5	75	20.7	163	45	91	25	33	9.12	362
X6.6	75	20.7	166	46	87	24	34	9.39	362
X6.7	67	18.5	148	41	97	27	50	13.8	362
Promedio	65	18.0	155	42.7	102	28.1	40	11.1	362

Fuente: Elaboración propia

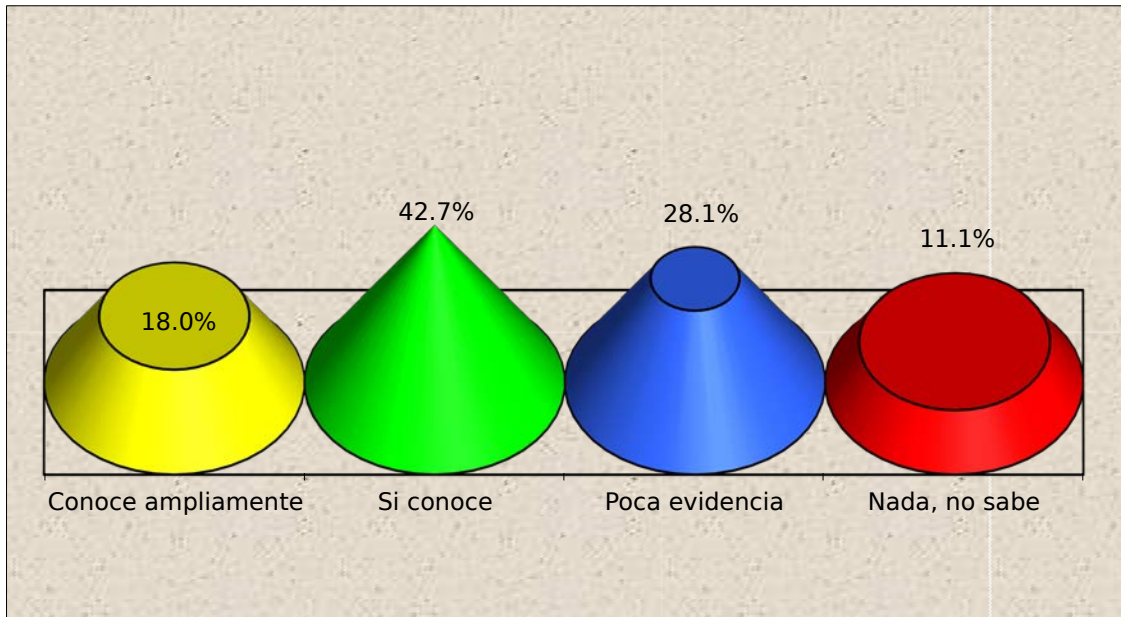


Figura 17 Resultados de la dimensión infraestructura y equipamiento. (Fuente: elaboración propia)

Interpretación:

Se evidencia, según la figura 12, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 42.7% y la categoría "Conoce ampliamente" en 18.0%; es decir, el 60.7% de los encuestados, consideran que la dimensión infraestructura y equipamiento, es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 39.2%.

Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

De los análisis se concluye, que aproximadamente el 63.3% de los estudiantes si conocen los indicadores de la autoevaluación y ello conlleva a que se aplican en la gestión institucional para mejorar la calidad de los servicios en la UPA.

4.1.2.2 Resultados de la encuesta aplicados a directivos, personal docente y administrativos.

X7. Dimensión gestión institucional

- X7.1 Los docentes a tiempo completo cumplen funciones lectivas y no lectivas con 40 horas semanales
- X7.2 La universidad tiene el 25% de docentes a tiempo completo exigidos por SUNEDU
- X7.3 Los docentes tutores cumplen con el horario de asesoría
- X7.4 Se realiza la supervisión en aula
- X7.5 Se realizan las acciones sobre nivelación de horas
- X7.6 Se realiza la capacitación docente
- X7.7 Como se atiende en la oficina de bienestar
- X7.8 Se controla las notas de las actas y del sistema
- X7.9 Hay auditorias de calidad semestrales
- X7.10 Se cumple el proceso de admisión
- X7.11 Se cumple el proceso de matrícula en las fechas programadas
- X7.12 Se cumple el currículo con la enseñanza del idioma
- X7.13 Se cumplen los ejes transversales de certificación progresiva
- X7.14 Se cumplen las horas teóricas y prácticas
- X7.15 Los recursos educacionales favorecen el proceso enseñanza aprendizaje
- X7.16 Los estudiantes se encuentran motivados

Tabla 16
Dimensión gestión institucional

Ítems	CATEGORÍAS				TOTAL
	Conoce ampliamente sabe	Si conoce	Poca evidencia	Nada, no	

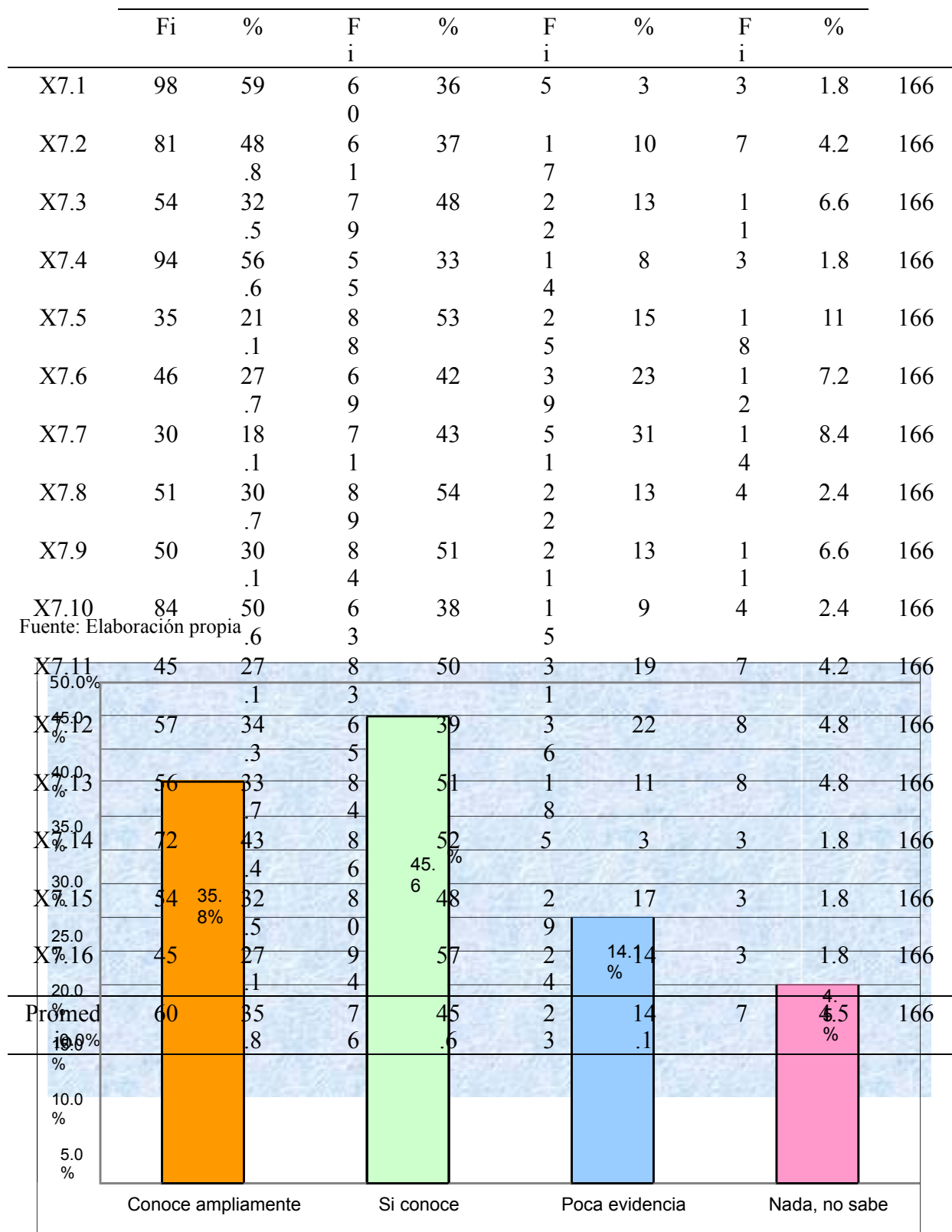


Figura 18 Resultados de la dimensión gestión institucional. (Fuente: elaboración propia)

Interpretación: Se evidencia, según la figura 13, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 45.6% y la categoría "Conoce ampliamente" en 35.8%; es decir, el 81.4% de los encuestados, consideran que la dimensión gestión institucional, es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 18.6%. Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X8. Dimensión desarrollo y formación profesional

- X8.1 La autoevaluación forma parte de la cultura organizacional
- X8.2 La visión y misión institucional está internalizada
- X8.3 El modelo de calidad se aplica en la UPA
- X8.4 Los niveles de formación del plan de estudios son pertinentes
- X8.5 Los ejes transversales logran el objetivo de inserción laboral
- X8.6 Los hilos conductores logran sus objetivos
- X8.7 La nivelación del ingresante es adecuada
- X8.8 El grado de satisfacción de los estudiantes orienta la calidad de enseñanza en la UPA.
- X8.9 El perfil profesional del egresado en cada carrera profesional cumple las características esenciales
- X8.10 La evaluación y sus criterios valorativos satisfacen el logro de competencias y capacidades
- X8.11 La enseñanza interactiva de los docentes propicia la satisfacción de los estudiantes.
- X8.12 Los docentes cumplen con el requisito de los sílabos
- X8.13 Los cursos electivos son satisfactorios
- X8.14 Las actividades extracurriculares son necesarios
- X8.15 Los docentes explican y usan casos para afianzar la enseñanza aprendizaje
- X8.16 Los objetivos académicos se cumplen con el plan de estudios y malla curricular de la Ley 30220

Tabla 17
Dimensión desarrollo y formación profesional

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X8.1	64	38.6	71	30	28	17	3	1.8	166
X8.2	67	40.4	78	47	18	11	3	1.8	166
X8.3	54	32.5	84	51	25	15	3	1.8	166
X8.4	46	27.7	90	54	27	16	3	1.8	166
X8.5	55	33.1	70	42	34	20	7	4.2	166
X8.6	62	37.3	74	45	23	14	7	4.2	166
X8.7	25	15.1	91	55	37	22	13	7.8	166
X8.8	44	26.5	105	63	13	8	4	2.4	166
X8.9	45	27.1	80	48	38	23	3	1.8	166
X8.10	48	28.9	95	57	17	10	6	3.6	166
X8.11	68	41	86	52	9	5	3	1.8	166
X8.12	48	28.9	93	56	15	9	10	6	166
X8.13	39	23.5	92	55	23	14	12	7.2	166
X8.14	72	43.4	68	41	23	14	3	1.8	166
X8.15	67	40.4	86	52	10	6	3	1.8	166
X8.16	67	40.4	74	45	20	12	5	3	166
Promedio	54	32.8	84	49.5	23	13.6	6	3.3	166

Fuente: Elaboración propia

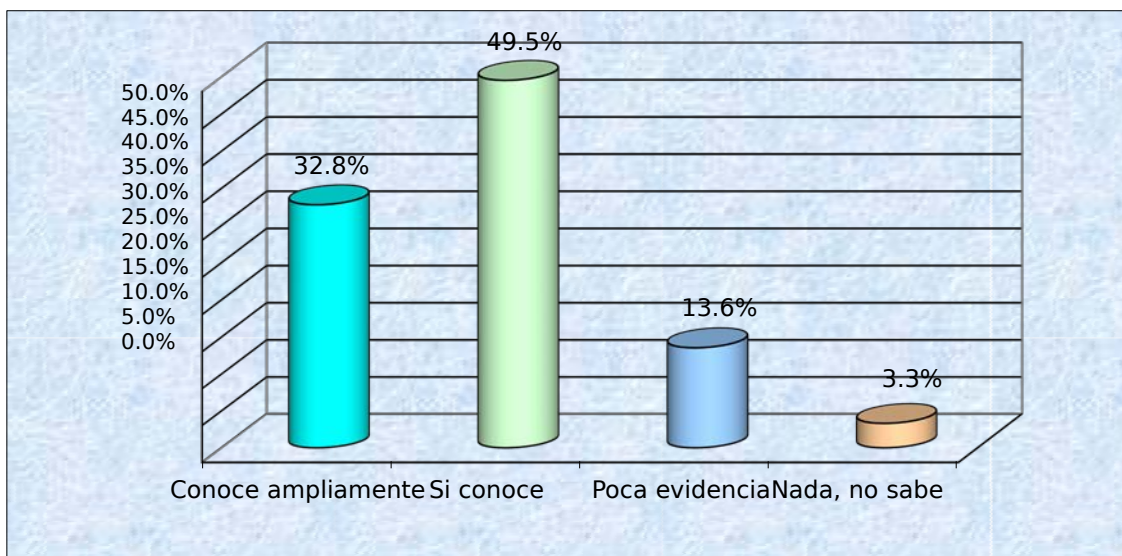


Figura 19 Resultados de la Dimensión desarrollo y formación profesional. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: Se evidencia, según la figura 14, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 49.5% y la categoría "Conoce ampliamente" en 32.8%; es decir, el 82.3% de los encuestados, consideran que la dimensión desarrollo y formación profesional es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 16.9%. Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X9. Dimensión investigación

- X9.1 La investigación ha identificado las necesidades y expectativas de la comunidad
- X9.2 Se mide el logro de satisfacción de los beneficiarios de la investigación
- X9.3 La Dirección maneja información relevante sobre el entorno social y sus seguimientos
- X9.4 El Instituto de Investigación tiene establecido protocolos y mecanismos para la investigación
- X9.5 Existen mecanismos para difundir la investigación y la publicación de los trabajos de investigación
- X9.6 Las investigaciones tienen impacto social o científico
- X9.7 Se publican los trabajos de investigación de los estudiantes y docentes
- X9.8 Se realizan convocatorias para seleccionar investigadores
- X9.9 Se realizan trabajos de investigación en función a las líneas de investigación
- X9.10 Se han difundido las líneas de investigación a docentes y estudiantes
- X9.11 Se realiza y se cumple con el seguimiento de los avances del trabajo de investigación
- X9.12 Cómo se asignan costos con información actualizada
- X9.13 Se cumplen las asesorías de tesis a estudiantes
- X9.14 Se tienen los equipos, mobiliario e infraestructura adecuada
- X9.15 Se aplican métodos para evaluar y asegurar la calidad de las actividades en investigación
- X9.16 Se revisan las tesis y trabajos de investigación con el turniting

Tabla 18
Dimensión investigación

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X9.1	21	12.7	87	52	41	25	17	10	166
X9.2	18	10.8	92	55	40	24	16	9.6	166
X9.3	23	13.9	79	48	41	25	23	14	166
X9.4	41	24.7	84	51	31	19	10	6	166
X9.5	31	18.7	83	50	40	24	12	7.2	166
X9.6	34	20.5	79	48	41	25	12	7.2	166
X9.7	26	15.7	62	37	60	36	18	11	166
X9.8	48	28.9	85	51	26	16	7	4.2	166
X9.9	39	23.5	77	46	41	25	9	5.4	166
X9.10	48	28.9	70	42	26	16	22	13	166
X9.11	19	11.4	90	54	47	28	10	6	166
X9.12	10	6.02	63	38	70	42	23	14	166
X9.13	44	26.5	69	42	45	27	8	4.8	166
X9.14	49	29.5	76	46	29	17	12	7.2	166
X9.15	20	12	93	56	42	25	11	6.6	166
X9.16	62	37.3	76	46	16	10	12	7.2	166
Promedio	33	20.1	79	47.6	40	23.9	14	8.4	166

Fuente: Elaboración propia

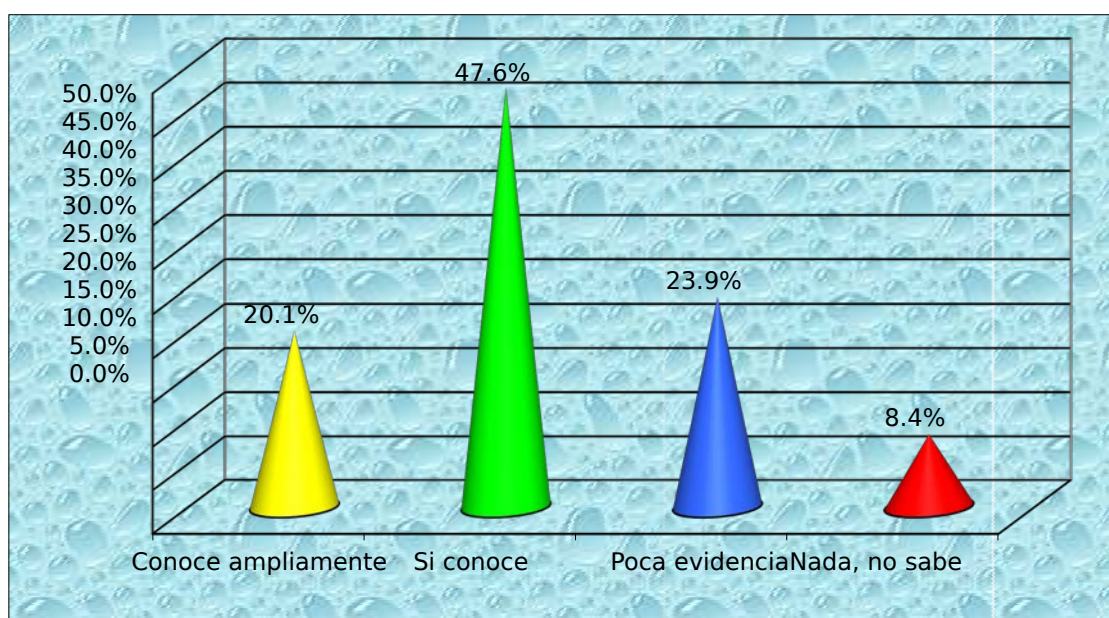


Figura 20 Resultados de la Dimensión investigación. (Fuente: elaboración propia)

Interpretación: Se evidencia, según la figura 15, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 47.6% y la categoría "Conoce ampliamente" en 20.1%; es decir, el 67.7% de los encuestados, consideran que la dimensión investigación es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 32.3%. Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X10. Dimensión proyección y responsabilidad social

- X10.1 Se realizan acciones que demuestran que el liderazgo es innovador, emprendedor y participativo
- X10.2 La difusión de los valores corporativos de la organización es efectivo
- X10.3 Se relacionan los valores con la visión y misión institucional
- X10.4 Los planes de estudios tienen coherencia con los valores, la visión y misión institucional
- X10.5 Las actividades de proyección social ejecutadas en la UÃ son de impacto
- X10.6 Existe el reconocimiento al personal en la UPA
- X10.7 Se cumple con el dictado de cursos y conferencias en las escuelas profesionales
- X10.8 Se realiza las actividades de medio ambiente
- X10.9 Las actividades extracurriculares en los planes de estudio se ejecutan
- X10.10 Los comités de calidad y otros equipos de trabajo cumplen sus funciones y difunden sus actividades
- X10.11 Se difunde la política de calidad, medio ambiente y el sistema de calidad
- X10.12 Se presupuesta y ejecuta los fondos para las actividades de responsabilidad social
- X10.13 Se cuenta con medios probatorios o evidencias de estas actividades
- X10.14 Las autoridades apoyan las actividades
- X10.15 La investigación está ligado a la proyección y responsabilidad social
- X10.16 Existe compromiso de los docentes para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés

Tabla 19
Dimensión proyección y responsabilidad social

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X10.1	38	22.9	72	43	53	32	3	1.8	166
X10.2	37	22.3	70	42	56	34	3	1.8	166
X10.3	49	29.5	84	51	30	18	3	1.8	166
X10.4	50	30.1	83	50	28	17	5	3	166
X10.5	36	21.7	71	43	56	34	3	1.8	166
X10.6	23	13.9	47	28	62	37	34	20	166
X10.7	38	22.9	93	56	28	17	7	4.2	166
X10.8	55	33.1	62	37	35	21	14	8.4	166
X10.9	53	31.9	55	33	46	28	12	7.2	166
X10.10	47	28.3	82	49	28	17	9	5.4	166
X10.11	45	27.1	84	51	28	17	9	5.4	166
X10.12	13	7.83	77	46	40	24	36	22	166
X10.13	24	14.5	71	43	49	30	22	13	166
X10.14	36	21.7	69	42	39	23	22	13	166
X10.15	19	11.4	101	61	39	23	7	4.2	166
X10.16	46	27.7	85	51	28	17	7	4.2	166
Promedio	38	22.9	75	45.4	40	24.3	12	7.4	166

Fuente: Elaboración propia

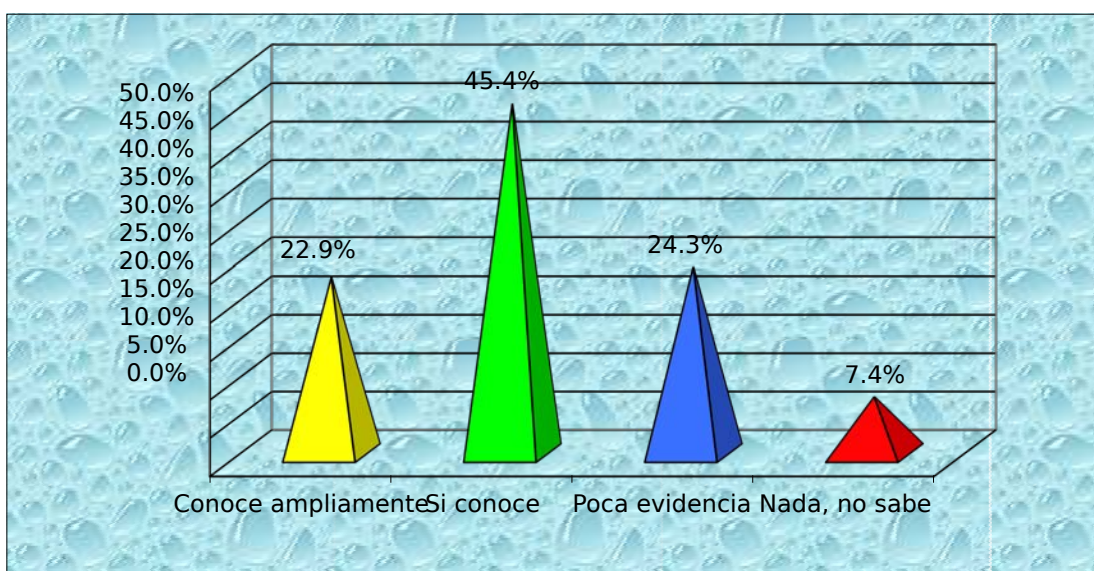


Figura 21 Resultados de la dimensión proyección y responsabilidad social. (Fuente: elaboración propia)

Interpretación: Se evidencia, según la figura 16, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 45.4% y la categoría "Conoce ampliamente" en 22.9%; es decir, el 68.3% de los encuestados, consideran que la dimensión proyección y responsabilidad social es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 31.7%. Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X11. Servicios de bienestar universitario

- X11.1 Se cuenta con registro de egresados
- X11.2 Existe un plan de seguimiento al graduado
- X11.3 Tiene establecido mecanismos de participación y comunicación con los egresados y graduados
- X11.4 Se cuenta con fondos presupuestales y su ejecución en esta área
- X11.5 Cómo se identifica a los egresados. Hay un procedimiento
- X11.6 Funciona la oficina de Defensoría Universitaria
- X11.7 Existen casos atendidos de docentes y estudiantes en la Oficina de Defensoría Universitaria
- X11.8 Funciona el comité de Defensoría Universitaria
- X11.9 Recibe auditorías del Comité de Calidad y tiene seguimiento
- X11.10 Realiza las actividades de tutoría con los estudiantes
- X11.11 Se realiza el seguimiento del área de psicopedagogía y el registro de los estudiantes atendidos
- X11.12 Se realiza las actividades del servicio médico en los dos locales
- X11.13 La oficina de Bienestar Universitario ejecuta la hora cultural en beneficio de los ingresantes
- X11.14 Se realiza las actividades deportivas y recreativas
- X11.15 Es eficiente el funcionamiento de la bolsa de trabajo
- X11.16 Se realiza las acciones referidas a becas para estudiantes y docentes

Tabla 20
Dimensión Servicios de bienestar universitario

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X11.1	29	17.5	68	41.0	52	31.3	17	10.2	166
X11.2	16	9.6	74	44.6	45	27.1	31	18.7	166
X11.3	13	7.8	67	40.4	54	32.5	32	19.3	166
X11.4	7	4.2	52	31.3	61	36.7	46	27.7	166
X11.5	11	6.6	62	37.3	57	34.3	36	21.7	166
X11.6	39	23.5	77	46.4	22	13.3	28	16.9	166
X11.7	20	12.0	60	36.1	55	33.1	31	18.7	166
X11.8	16	9.6	82	49.4	37	22.3	31	18.7	166
X11.9	38	22.9	76	45.8	42	25.3	10	6.0	166
X11.10	42	25.3	82	49.4	28	16.9	14	8.4	166
X11.11	29	17.5	59	35.5	50	30.1	28	16.9	166
X11.12	33	19.9	82	49.4	39	23.5	12	7.2	166
X11.13	47	28.3	82	49.4	24	14.5	13	7.8	166
X11.14	71	42.8	52	31.3	26	15.7	17	10.2	166
X11.15	20	12.0	41	24.7	66	39.8	39	23.5	166
X11.16	12	7.2	65	39.2	55	33.1	34	20.5	166
Promedio	28	16.7	68	40.7	45	26.8	26	15.8	166

Fuente: Elaboración propia

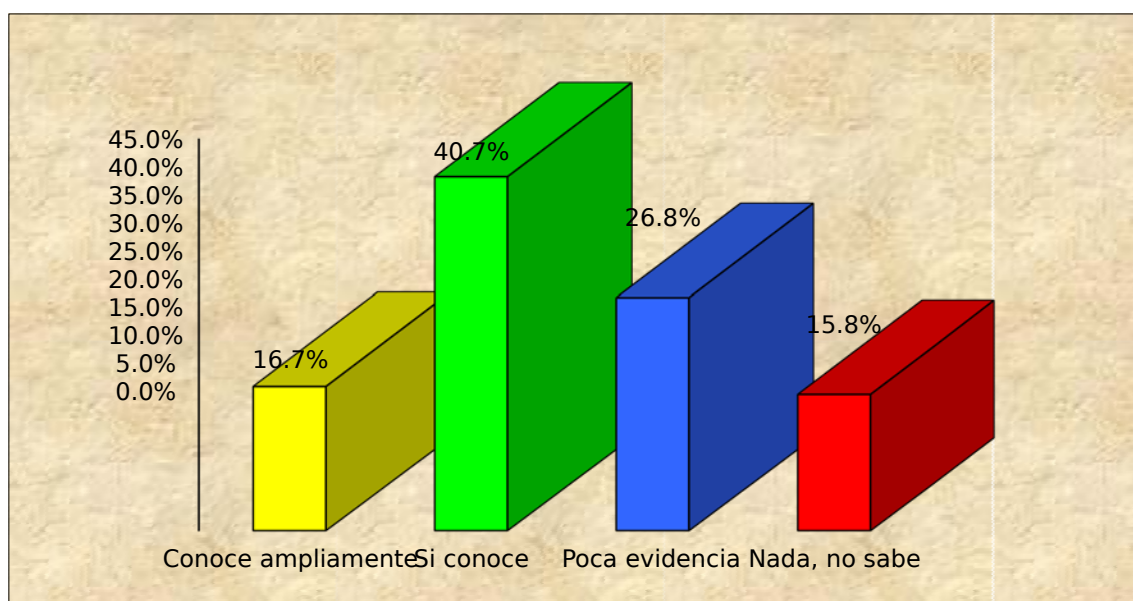


Figura 22 Dimensión Servicios de bienestar universitario. (Fuente: elaboración propia.)

Interpretación:

Se evidencia, según la figura 17, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 40.7% y la categoría "Conoce ampliamente" en 16.7%; es decir, el 57.4% de los encuestados, consideran que los servicios de bienestar universitario es favorable. Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 42.6%. Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

X12. Dimensión infraestructura y equipamiento

- X12.1 La infraestructura actual le ofrece mayor comodidad y satisfacción.
- X12.2 El funcionamiento de los sistemas de internet es adecuado.
- X12.3 Las aulas tienen los recursos educacionales necesarios.
- X12.4 Está bien equipado y tiene el mobiliario suficiente.
- X12.5 Existen medidas de seguridad en el local y el aula.
- X12.6 Los laboratorios cumplen su finalidad en las horas de práctica.
- X12.7 Se cumplen las medidas de salud ocupacional.
- X12.8 Los servicios higiénicos son suficientes.
- X12.9 La galería de arte es motivadora.
- X12.10 Los estudiantes colaboran con la seguridad del local.
- X12.11 El personal de aseo es suficiente y cumple sus funciones.
- X12.12 Funcionan los servicios de bienestar y servicios sociales a los estudiantes.
- X12.13 Es adecuado el servicio médico.
- X12.14 Los turnos en que funciona la universidad son adecuados.
- X12.15 La Escuela de Posgrado cuenta con la infraestructura necesaria.
- X12.16 Los laboratorios y talleres están adecuadamente equipados.

Tabla 21
 Dimensión infraestructura y equipamiento

Ítems	CATEGORÍAS								TOTAL
	Conoce ampliamente		Si conoce		Poca evidencia		Nada, no sabe		
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
X12.1	80	48.2	5	33.1	2	16.9	3	1.8	166
X12.2	15	9.04	6	36.1	6	37.3	29	17.5	166
X12.3	31	18.7	6	36.1	6	38.0	12	7.2	166
X12.4	27	16.3	6	37.2	6	39.2	12	7.2	166
X12.5	38	22.9	7	47.9	3	19.3	17	10.2	166
X12.6	32	19.3	7	47.8	4	26.5	12	7.2	166
X12.7	25	15.1	5	34.7	5	33.7	28	16.9	166
X12.8	47	28.3	6	41.9	3	22.7	13	7.8	166
X12.9	33	19.9	6	41.9	4	28.7	17	10.2	166
X12.10	25	15.1	6	38.4	5	34.9	19	11.4	166
X12.11	32	19.3	8	53.8	3	20.5	12	7.2	166
X12.12	41	24.7	9	54.1	2	13.3	12	7.2	166
X12.13	56	33.7	8	50.4	2	13.3	4	2.4	166
X12.14	51	30.7	7	45.5	3	18.7	9	5.4	166
X12.15	30	18.1	8	51.5	3	19.9	18	10.8	166
X12.16	22	13.3	9	57.5	3	22.9	11	6.6	166
Promedio	37	22.0	7	44.3	4	25.2	14	8.6	166

Fuente: Elaboración propia

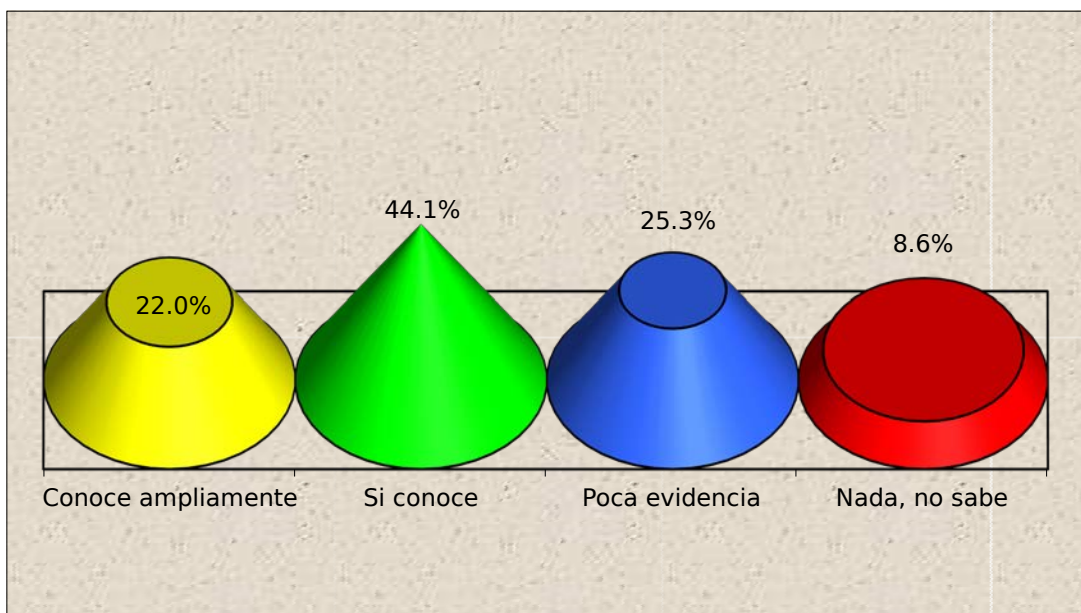


Figura 23 Resultados de la dimensión infraestructura y equipamiento. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Se evidencia, según la figura 18, un mayor predominio de la categoría "Si conoce" que se ubica en 44.1% y la categoría "Conoce ampliamente" en 22.0%; es decir, el 66.1% de los encuestados, consideran que la dimensión infraestructura y equipamiento, es favorable.

Lo que significa, que los resultados parciales de todos indicadores son positivos.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos significativos, se aprecia aún un resultado desfavorable en un 33.9%.

Por tanto, comparando ambos grupos de opiniones se concluye que los resultados son favorables.

4.1.2.3 Contrastación de hipótesis.

Para contrastar las hipótesis se usó la distribución Chi - cuadrado puesto que los datos disponibles para el análisis están distribuidos en frecuencias absolutas o frecuencias observadas. El test de Chi - cuadrado es la más adecuada para esta investigación porque las variables son cualitativas.

Hipótesis 1

H0. Los indicadores de autoevaluación, no inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión gestión institucional, si no se aplica el modelo de calidad UPA.

Ha: Los indicadores de autoevaluación, inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión gestión institucional, si se aplica el modelo de calidad UPA.

Tabla 22

*Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo * Dimensión gestión institucional*

		Dimensión gestión institucional				Total
		Nada, no sabe	Poca evidencia	Si conoce	Conoce ampliamente	
Estudiantes	Recuento	0	50	191	121	362
	Recuento esperado	2,1	35,6	180,0	144,4	362,0
Directivos, personal docente	Recuento	3	2	72	90	167
	Recuento esperado	,9	16,4	83,0	66,6	167,0
y administrativo						
Total	Recuento	3	52	263	211	529
	Recuento esperado	3,0	52,0	263,0	211,0	529,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,144 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	46,109	3	,000
Asociación lineal por lineal	22,739	1	,000
N de casos válidos	529		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,95.

Comprobando estadísticamente la hipótesis, se observó que X^2 encontrada es de 39.144 y el valor crítico de la tabla es de 7.815, con un nivel de significación de 0.05 ($0.000 < 0.05$) y 3 grados de libertad, entendiéndose que cae en la zona de rechazo. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa H_a y se rechaza la Hipótesis Nula H_0 ; luego, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, los indicadores de autoevaluación, inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión gestión institucional, si se aplica el modelo de calidad UPA.

Hipótesis 2

H0. Los indicadores de autoevaluación, no inciden significativamente y en grado secuencial a la superación de la problemática en el proceso de desarrollo y formación profesional de la UPA.

Ha. Los indicadores de autoevaluación, inciden significativamente y en grado secuencial a la superación de la problemática en el proceso de desarrollo y formación profesional de la UPA.

Tabla 24

*Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo * Dimensión desarrollo y formación profesional*

		Dimensión desarrollo y formación profesional				Total
		Nada, no sabe	Poca evidencia	Si conoce	Conoce ampliamente	
Estudiantes	Recuento	3	49	188	122	362
	Recuento esperado	4,1	34,2	174,5	149,2	362,0
Directivos, personal docente y administrativo	Recuento	3	1	67	96	167
	Recuento esperado	1,9	15,8	80,5	68,8	167,0
Total	Recuento	6	50	255	218	529
	Recuento esperado	6,0	50,0	255,0	218,0	529,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25

Pruebas de chi cuadrado

	Valor	g	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,175a	3	,000
Razón de verosimilitud	48,806	3	,000
Asociación lineal por lineal	29,680	1	,000
N de casos válidos	5 2 9		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,89.

Comprobando estadísticamente la hipótesis, se observó que χ^2 encontrada es de 40.175 y el valor crítico de la tabla es de 7.815, con un nivel de significación de 0.05 ($0.000 < 0.05$) y 3 grados de libertad, entendiéndose que cae en la zona de rechazo. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa H_a y se rechaza la Hipótesis Nula H_0 ; luego, podemos concluir que a un nivel de significancia de 0.05, los indicadores de autoevaluación, inciden significativamente y en grado secuencial a la superación de la problemática en el proceso de desarrollo y formación profesional de la UPA.

Hipótesis 3

H_0 . Los indicadores de autoevaluación no inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión investigación, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

H_a : Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión investigación, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

Tabla 26

*Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo * Dimensión investigación*

Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo		Dimensión investigación				Total
		Nada, no sabe	Poca evidencia	Si conoce	Conoce ampliamente	
Alumnos	Recuento	4	74	187	97	362
	Recuento esperado	7,5	57,5	193,0	104,0	362,0
Directivos, personal docente y administrativo	Recuento	7	10	95	55	167
	Recuento esperado	3,5	26,5	89,0	48,0	167,0
Total	Recuento	11	84	282	152	529
	Recuento esperado	11,0	84,0	282,0	152,0	529,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27
Pruebas de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,35 6a	3	,000
Razón de verosimilitud	24,67 7	3	,000
Asociación lineal por lineal	4,545	1	,033
N de casos válidos	529		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,47.

Comprobando estadísticamente la hipótesis, se observó que X^2 encontrada es de 22.356 y el valor crítico de la tabla es de 7.815, con un nivel de significación de 0.05 ($0.000 < 0.05$) y 3 grados de libertad, entendiéndose que cae en la zona de rechazo. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa H_a y se niega la Hipótesis Nula H_0 ; luego, podemos concluir a un nivel de significancia de 0.05, los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión investigación, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

Hipótesis 4

H_0 . Los indicadores de autoevaluación no inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión proyección y responsabilidad social, si no se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

H_a . Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión proyección y responsabilidad social, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

Tabla 28

*Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo * Dimensión proyección y responsabilidad social*

Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo		Dimensión proyección y responsabilidad social				Total
		Nada, no sabe	Poca evidencia	Si conoce	Conoce ampliamente	
Estudiantes	Recuento	0	51	187	124	362
	Recuento esperado	2,1	41,1	193,0	125,9	362,0
Directivos, personal docente y administrativo	Recuento	3	9	95	60	167
	Recuento esperado	,9	18,9	89,0	58,1	167,0
Total	Recuento	3	60	282	184	529
	Recuento esperado	3,0	60,0	282,0	184,0	529,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29

Pruebas de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,806a	3	,002
Razón de verosimilitud	16,311	3	,001
Asociación lineal por lineal	1,208	1	,272
N de casos válidos	529		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,95.

Comprobando estadísticamente la hipótesis, se observó que X^2 encontrada es de 14.806 y el valor crítico de la tabla es de 7.815, con un nivel de significación de 0.05 ($0.002 < 0.05$) y 3 grados de libertad, entendiéndose que cae en la zona de rechazo. Por lo tanto se acepta la Hipótesis Alternativa H_a y se rechaza la Hipótesis Nula H_0 ; luego, podemos concluir, que a un nivel de significancia de 0.05, los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión proyección y responsabilidad social, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.

Hipótesis 5

H0. Los indicadores de autoevaluación no contribuyen a mejorar progresivamente los servicios de bienestar universitario, si no se aplica el modelo de la calidad institucional, UPA.

Ha. Los indicadores de autoevaluación contribuyen a mejorar progresivamente los servicios de bienestar universitario, si se aplica el modelo de la calidad institucional, UPA.

Tabla 30

*Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo * Servicios de bienestar universitario*

		Servicios de bienestar universitario				Total
		Nada, no sabe	Poca eviden cia	Si con oce	Conoce amplia men te	
Alumnos	Recuento	1	5	18	116	36
	Recuento esperado	5 , 5	7 4 9, 3	8 19 4,3	2,9	2,0
Directivos, personal docente y administrativo	Recuento	7	1	96	49	16
	Recuento esperado	2 , 5	5 2 2, 7	7 89, 7	52, 1	16 7,0
Total	Recuento	8	7	28	16	52
	Recuento esperado	8 , 0	7 2 4	28 4 5	16 5 5,0	52 9 9,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31

Pruebas de chi cuadrado

	Valor	g	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,35 0a	3	,001
Razón de verosimilitud	15,93 5	3	,001
Asociación lineal por lineal	,333	1	,564

N de casos válidos

529

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,53.

Comprobando estadísticamente la hipótesis, se observó que X^2 encontrada es de 16.350 y el valor crítico de la tabla es de 7.815, con un nivel de significación de 0.05 ($0.001 < 0.05$) y 3 grados de libertad, entendiéndose que cae en la zona de rechazo. Por lo tanto se acepta la Hipótesis Alternativa H_a y se rechaza la Hipótesis Nula H_0 ; luego, podemos concluir, a un nivel de significancia de 0.05, los indicadores de autoevaluación contribuyen a mejorar progresivamente los servicios de bienestar universitario, si se aplica el modelo de la calidad institucional, UPA.

Hipótesis 6

H_0 . Los indicadores de la autoevaluación no superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la satisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA.

H_a . Los indicadores de la autoevaluación superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la satisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA.

Tabla 32

*Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo * Dimensión infraestructura y equipamiento*

Estudiantes, directivos, personal docente y administrativo		Dimensión infraestructura y equipamiento				Total
		Nada, no sabe	Poca evidencia	Si conoce	Conocimiento ampliado	
Alumnos	Recuento	6	60	198	98	362
	esperado	6,2	53,4	201,2	101,3	362,0
Directivos, personal docente y administrativo	Recuento	3	18	96	50	167
	esperado	2,8	24,6	92,8	46,7	167,0
Total	Recuento	9	78	294	148	529
	esperado	9,0	78,0	294,0	148,0	529,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33
Pruebas de chi cuadrado

	Valo r	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,11 3a	3	,375
Razón de verosimilitud	3,26 1	3	,353
Asociación lineal por lineal	1,65 2	1	,199
N de casos válidos	529		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,84.

Comprobando estadísticamente la hipótesis, se observó que X^2 encontrada es de 3.113 y el valor crítico de la tabla es de 7.815, con un nivel de significación de 0.05 ($0.375 > 0.05$) y 3 grados de libertad, entendiendo que cae en la zona de aceptación. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Alternativa H_a y se acepta la Hipótesis Nula H_0 ; luego, podemos concluir, a un nivel de significancia de 0.05, los indicadores de la autoevaluación no superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la satisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA.

4.2 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos nos muestran que los indicadores de la autoevaluación tienen incidencia directa en la mejora del modelo de calidad institucional UPA, y en la mejora continua de los procesos de gestión institucional.

Asimismo, los indicadores de autoevaluación, inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión gestión institucional, si se aplica el modelo de calidad UPA; los indicadores de autoevaluación, inciden significativamente y en grado secuencial a la superación de la problemática en el proceso de desarrollo y formación profesional de la UPA; los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión investigación, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA; los indicadores de autoevaluación inciden en alto

grado a la mejora continua en la dimensión proyección y responsabilidad social, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA; los indicadores de autoevaluación contribuyen a mejorar progresivamente los servicios de bienestar universitario, si se aplica el modelo de la calidad institucional, UPA; sin embargo, los indicadores de la autoevaluación no superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la insatisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA.

Nuestra propuesta recoge los criterios impartidos por CONEAU, SUNEDU y SINEACE, más las propias experiencias del investigador. El modelo de calidad para la Acreditación de carreras profesionales de CONEAU, cuenta con 3 dimensiones, 9 factores, 16 criterios, 84 indicadores y 253 fuentes de verificación referenciales; SUNEDU, cuenta con 8 Condiciones Básicas de Calidad, 55 indicadores y 108 medios de verificación, y SINEACE, cuenta con 4 dimensiones, 11 factores y 34 estándares, y el modelo de calidad institucional UPA, cuenta con 3 dimensiones, 12 factores, 56 criterios, 162 indicadores y 321 fuentes de verificación.

También, nuestra propuesta se apoya, de los modelos de calidad de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior - RIACES, que garantiza la calidad de 18 países y 5 organismos regionales integrantes, que contribuye con el desarrollo de instrumentos y políticas asociadas a la mejora continua.

Nuestra propuesta es apoyada por Otero (2017) donde los resultados reflejan en el criterio infraestructura el Instituto obtiene una calificación acumulada de 0,058248 puntos que equivale al 19,55% del total de la calificación de este criterio que es de 0,29794 puntos, y baja también si se compara con el promedio que obtuvieron en promedio los Institutos del país que es de 0,150146 puntos que equivale al 50,39% sobre el puntaje final. Los bajos resultados, es debido que la institución al momento de ser evaluada no estaba preparada para cumplir los parámetros

establecidos por el CEAACES en su modelo de evaluación ya que en ese momento estaba funcionando en la Unidad educativa 17 de Julio por lo que su infraestructura y planta docente no respondía a los lineamientos de educación superior; en contraste, con los resultados obtenidos en la UPA en la dimensión infraestructura y equipamiento, 60.7% en la encuesta a estudiantes y 66.1% en la encuesta a directivos, personal docente y administrativo, obteniendo resultados muy favorables, sin embargo, en la contrastación de la hipótesis el nivel de significación fue de 0.375, superando el 0.05 ampliamente, consecuentemente, se acepta la hipótesis nula, como probablemente cierta, es decir, los indicadores de la autoevaluación no superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la satisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA, se atribuye que la infraestructura y equipamiento de la UPA se encuentra en proceso de implementación.

Lapo (2013) señala, que al identificar las fortalezas y oportunidades que posee la institución se logró determinar que a pesar que la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres de familia) se encuentran muy satisfechos con el servicio educativo, pero la administración debe enfocar sus esfuerzos en mejorar su infraestructura, esto conlleva a realizar en el futuro una mayor inversión en su infraestructura física para mejorar el servicio presente y poder brindar nuevos servicios a la comunidad y con ello brindarles un valor agregado; en contraste con la UPA, nuevamente, en la dimensión infraestructura y equipamiento, los resultados de la encuesta fueron bajas, debido que se encuentra en proceso de implementación.

Alarcón (2013) los resultados reflejan que conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, es determinante, ya que los comentarios de todos los participantes apoyan esta idea y después de lo observado, se considera acertada. Asimismo, el planeamiento estratégico en las instituciones privadas, el buen uso de los

recursos instituciones y los logros conseguidos se vio reflejado en la mejora continua de las Instituciones; con menos de 20 años de funcionamiento; no obstante, con excelentes organizaciones administrativas. En contraste, con los resultados de la UPA, también, se alcanzó resultados muy favorables en la dimensión gestión institucional, alcanzando el 65.2% en los resultados de la encuesta a estudiantes y 81.4% en los resultados de la encuesta a directivos, personal docente y administrativo.

También, Leonor (2012), respalda nuestra investigación, donde los resultados reflejan en la dimensión planeación de la institución, una media de 3.5 equivalente a 70% respecto a los directores, indicando que la calidad educativa institucional es buena; con respecto al personal de apoyo, la calidad educativa es buena, que alcanzó una media de 3.2 equivalente a 64%; los docentes alcanzaron una media de 2.6, equivalente al 52 %, lo que tipifica a la calidad educativa como regular; la media más baja es de 2.1 equivalente a 42 %, cuya percepción corresponde a los padres de familia, que tipifican a la calidad educativa como regular con tendencia a mala. Con respecto a la dimensión “Responsabilidad social” el personal docente alcanzó la media más alta de 3.6, equivalente al 72 %, lo que explica que el nivel de calidad en esta dimensión es buena; el personal directivo alcanzó una media de 3.3, con un 66%, indicando que el nivel de calidad también es buena; los alumnos se ubicaron con una media de 3.1 equivalente a un 62%, considerándose que el nivel de calidad es buena; se le atribuye la media más baja a los padres de familia ubicándose en 2.5, equivalente al 50%, interpretándose que los padres de familia no se sienten involucrados en las diferentes actividades que realiza la institución. En contraste, con los resultados obtenidos en la UPA, la dimensión gestión institucional alcanzó 65.2% (estudiantes) y 81.4% (directivos, personal docente y administrativo) y también, en la dimensión proyección y

responsabilidad social, se obtuvieron resultados muy favorables, alcanzando 65.5% de estudiantes y 68.3% de directivos, personal docente y administrativo.

En cambio, los resultados de Oblitas (2014) reflejan que existe escasa participación de los docentes en la construcción de los instrumentos de gestión, se aprecia una nula estimulación a los docentes por su desempeño laboral, el bajo impacto de las capacitaciones en la práctica pedagógica, aplicación de una metodología inadecuada en la enseñanza y evaluación, y consecuentemente bajos logros de aprendizaje en los estudiantes. Al comparar con los resultados de la UPA, en la dimensión gestión institucional se obtiene resultados muy favorables.

Finalmente, nuestra propuesta de modelo de calidad institucional UPA se apoya de los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes, directivos, docentes y personal administrativo de la UPA, donde se evidencia, en los resultados de la encuesta aplicados a los estudiantes, muestran mayor predominio las categorías "Si conoce" y "Conoce ampliamente" alcanzando el 65.2% de conocimiento de la dimensión gestión institucional, en contraste, con los resultados de la encuesta censal aplicados a los directivos, docentes y personal administrativo, que el nivel de conocimiento en las mismas categorías, alcanzó el 81.4%. Lo que explica, que el modelo de autoevaluación UPA aporta al análisis de indicadores más concretos y significativos que redundan en beneficio de actividades y planes de mejora que tiendan a la medición, atenuación o solución de problemas.

Con respecto a la dimensión desarrollo y formación profesional, se evidencia, mayor predominio de las categorías "Si conoce" y "Conoce ampliamente", alcanzando el 64.9% de conocimiento de los estudiantes, en comparación con los resultados de la encuesta censal aplicados a los directivos, docentes y personal administrativo, mostraron mayor conocimiento de la dimensión, ubicándose en 82.3%; lo que explica, que en el aspecto curricular se ha actualizado

planes de estudio, malla curricular, niveles de formación, ejes transversales, cumplimiento de horas teóricas – prácticas entre otros.

Los resultados de la encuesta aplicados a estudiantes evidencian mayor predominio en las categorías "Si conoce" y "Conoce ampliamente", alcanzando el 57.5% de nivel de conocimiento sobre la dimensión investigación, en contraste, con los resultados obtenidos en la encuesta censal aplicados a directivos, docentes y personal administrativo, cuyo nivel de conocimiento se ubicó en 67.7%.

Los resultados de la encuesta aplicados a estudiantes, muestran mayor predominio las categorías "Si conoce" y "Conoce ampliamente", alcanzando 65.5% de nivel conocimiento de la dimensión proyección y responsabilidad social, en correlación con los resultados de la encuesta censal aplicados a directivos, docentes y personal administrativo, que se ubicó en 68.3%, ligeramente superior; en ambos casos, los resultados son muy favorables.

Se evidenció en los resultados de la encuesta aplicados a estudiantes, mayor predominio de las categorías "Si conoce" y "Conoce ampliamente", alcanzando el 65.8% de nivel de conocimiento de los servicios de bienestar universitario, en correlación con los resultados de la encuesta censal aplicados a los directivos, docentes y personal administrativo, alcanzando el 57.4%.

Se evidencia, mayor predominio en las categorías "Si conoce" y "Conoce ampliamente", alcanzando el 60.7% de nivel de conocimiento de la dimensión infraestructura y equipamiento, en correlación con los resultados de la encuesta aplicados a directivos, docentes y personal administrativo, ubicándose en 66.1%; en ambos casos, los resultados son favorables.

De los resultados estadísticos se concluye que los directivos, personal docente y administrativo encuestados están mejor informados y conocen los indicadores de la autoevaluación en sus diferentes dimensiones en aproximadamente un 70.5% y los estudiantes en

un promedio del 63.3%, lo que evidencia que aún el proceso de autoevaluación requiere mayores decisiones en su implementación y el logro gradual de reducción de debilidades conlleva al mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad en la UPA.

Nuestra propuesta de modelo de calidad institucional UPA, también se apoya de los resultados de la evaluación y seguimiento de las dimensiones del modelo de calidad institucional UPA, implementados a través de metodología Balanced Scorecard – BSC; los resultados reflejan que los niveles de ejecución de la dimensión gestión institucional, alcanzó el 84% de logro, mostrados en la figura 30 factores de la dimensión gestión institucional; el factor desarrollo y formación profesional, alcanzó el 89% de logro, se muestra en la figura 31 factores de la dimensión proceso de desarrollo institucional; el factor investigación, alcanzó el 95% de logro, se muestra en la figura 31 factores de la dimensión proceso de desarrollo institucional; el factor proyección y responsabilidad social alcanzó el 77%, se muestra en la figura 31 factores de la dimensión proceso de desarrollo institucional; el factor infraestructura y equipamiento alcanzó el 90% y el factor bienestar universitario alcanzó el 90%, ver figura 32 factores de la dimensión servicios de apoyo para el proceso de desarrollo institucional.

El modelo de autoevaluación para la UPA mejora al modelo propuesto para el CONEAU y otros modelos de instituciones de acreditación de la calidad porque tiene indicadores de mayor significación académica, especialmente en los que respectan a formación profesional, docencia, investigación y apoyo de servicios complementarios.

El modelo de autoevaluación tiene relación con el modelo educativo, la visión, misión institucional y coadyuva a la medición real y oportuna de las debilidades, convirtiéndoles posteriormente en fortalezas y esto conlleva a la mejora de la calidad y satisfacción de los usuarios en la comunidad UPA.

Conclusiones

A nivel general se concluye que los indicadores de autoevaluación tienen incidencia directa en la mejora del modelo de calidad institucional UPA, y en la mejora continua de los procesos de gestión institucional.

1. Los indicadores de autoevaluación, inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión gestión institucional, si se aplica el modelo de calidad UPA.
2. Los indicadores de autoevaluación, inciden significativamente y en grado secuencial a la superación de la problemática en el proceso de desarrollo y formación profesional de la UPA.
3. Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión investigación, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.
4. Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión proyección y responsabilidad social, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.
5. Los indicadores de autoevaluación contribuyen a mejorar progresivamente los servicios de bienestar universitario, si se aplica el modelo de la calidad institucional, UPA.
6. Los indicadores de la autoevaluación no superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la satisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA.

Recomendaciones

El presente trabajo de investigación es de singular importancia para instituciones universitarias que buscan lograr el aseguramiento de la calidad ya que orienta al desarrollo de un trabajo sistemático, permanente y proactivo, con sólidos elementos que permiten ser medidas en forma secuencial y continua.

La autoevaluación practicada en las instituciones universitarias que tienen como objetivo la calidad, se constituye en la línea base para determinar la incidencia de los problemas, debilidades y amenazas, fortaleciendo la gestión institucional.

Los indicadores de la autoevaluación agrupados en las dimensiones gestión institucional, desarrollo y formación profesional, investigación, proyección y responsabilidad social, servicios de bienestar universitario y infraestructura y equipamiento y analizados con el FODA, logran medir secuencialmente la realidad a nivel interno y externo, vinculando las necesidades y problemas en la toma de decisiones asertivas.

Los indicadores de autoevaluación en la dimensión infraestructura y equipamiento está en proceso de implementación, se debe continuar mejorando los resultados, especialmente en aulas, laboratorios, espacios de bienestar universitario, para satisfacer los requerimientos de la comunidad universitaria.

En la evaluación y seguimiento, los resultados que se muestran en la matriz de priorización de problemas, no superaron el mínimo aceptable, que por arriba del 70%, el semáforo muestra el color verde, en tal sentido, la universidad debe mejorar los resultados de estos criterios, con medidas y acciones concretas.

Matriz de priorización de problemas

Dimensión	Factor	Criterio	Nivel de avance	Prioridad
Servicios de apoyo para el procesos de desarrollo institucional	Grupos de interés	Implantación del proceso de licenciamiento y acreditación de la UPA	15%	1
Proceso de desarrollo institucional	Estudiantes	Proceso de admisión	50%	2
Proceso de desarrollo institucional	Investigación	Elaboración y evaluación de proyectos de investigación	60%	3
Servicios de apoyo para el procesos de desarrollo institucional	Centros de producción de bienes y servicios	Productividad	60%	3
Gestión institucional	Integridad institucional	Responsabilidad social universitario	65%	4
Servicios de apoyo para el procesos de desarrollo institucional	Docentes	Tutoría académica	65%	4

Fuente: Elaboración propia

El Modelo de Calidad Institucional UPA, servirá como una entrada en caso la UPA decida certificar sus procesos ISO; información, relevante para la documentación que es solicitada por empresas certificadoras, para el logro de este objetivo, tal es caso de SGS (anteriormente denominada Société Générale de Surveillance), Berau veritas, Lloyd Register, Red Internacional de Evaluadores RIEV, CNA, Consejo de Acreditación de Enseñanza de Contaduría y Administración CACECA, entre otras.

Referencias

- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Instituto para la calidad de la educación, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1126/1/2012_Campos_Autoevaluaci%C3%B3n%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Callao.pdf
- ANR. (Octubre de 2005). *Modelo de autoevaluación con fines de mejora de la carreras universitarias*. Obtenido de Dirección General de Investigación y Acreditación Universitaria: [http://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos_sineace_coneau/cfc_LibroModAutoeva%20ENVIAR\[1\].pdf](http://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos_sineace_coneau/cfc_LibroModAutoeva%20ENVIAR[1].pdf)
- Aramayo, A. (2007). *Planeamiento estratégico empresarial*. Lima: USMP.
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas*. Mexico: Fondo de cultura económica.
- Cantú, C. (2012). *La calidad educativa en Argentina desde una perspectiva económica*. Trabajo de investigación de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, Argentina. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5212/cantulacalidadeducativaenargentinadesdeunaperspectivaeconmica.pdf
- CEEI Ciudad Real. (9 de Diciembre de 2018). *Guía de apoyo al emprendedor: Cómo realizar un cuadro de mando integral*. Obtenido de DOCPLAYER: <https://docplayer.es/9893131-Guia-de-apoyo-al-emprededor-pag-2-de-38-cuadro-de-mando-integral.html>

- CNA. (Diciembre de 2014). *Lineamientos para la acreditación institucional*. Obtenido de Consejo Nacional de Acreditación: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lin_Ins_2014.pdf
- CONEAU. (2008). *Modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias y estándares para la carrera de educación*. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/download.php?link=modelo_calidad_acreditacion_universitaria.pdf
- CONEAU. (13 de Octubre de 2009). *Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias*.
- CONEAU. (2012). *Modelo de calidad para la acreditación institucional universitaria*. Lima.
- Congreso de la República. (1 de Diciembre de 2005). *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Obtenido de <http://www.aspefam.org.pe/documentos/LeySINEACE.pdf>
- Consorcio de universidades. (2005). *Gestión de la calidad para instituciones de educación superior*. Lima: Consorcio de universidades.
- Días, J. (2007). *Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7538/18_282-295.pdf
- Fernández, R., Hueto, A., Rodríguez, L., & Marcén, C. (2003). Educación ambiental. *Revista Científica y Técnica de Ecología y Medio Ambiente*, 18.
- Ferrando, M., & Granero, J. (2005). *Calidad total: Modelo EFQM de Excelencia*. España: Fundación Confimetal.
- Heredia, J. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Castelló de la Plana - España: Universitat Jaume-I.

- Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hubert, R. K. (2003). *Cuadro de mando integral, personal y corporativo*. Madrid: McGraw-Hill / Interamericana de España.
- Hurtado, L. (2013). *Pida lo que quieras*. Lima.
- IESALC. (2007). *Glosario MESALC*. Obtenido de Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe :
http://seed.lcc.ufmg.br/moodle_mesalc/mod/glossary/view.php?id=26
- IIDEA. (29 de Agosto de 2009). Marco General del Proceso de Evaluación y Acreditación para los Programas Académicos de Derecho. México.
- Johnson, R., Kast, F., & Rosenzweig, J. (1980). *Teoría, integración y administración de sistemas*. México: Limusa.
- Lapo, M. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Postgrado, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>
- Leonor, C. (2012). *Autoevaluación de una institución educativa de la Región Callao*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/alarcon_msz.pdf
- Martínez, D., & Milla, A. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. España: Altair.
- Membrado, J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo de EFQM de excelencia*. Madrid: Diaz de Santos.

MINEDU. (25 de Septiembre de 2015). *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/gobpe-production/uploads/document/file/105041/_016-2015-MINEDU_-_21-10-2015_04_19_56_-DS_N_016-2015-MINEDU.pdf

Oblitas, J. (2014). *Autoevaluación Institucional según el modelo de la calidad educativa del IPEBA, para elaborar el Plan de mejora de la Institución Educativa “Ramón Castilla y Marquesado” N° 16001- Jaén; 2014*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Postgrado, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1603/Tesis%20Oblitas%20D%C3%ADaz%20Jos%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Internacional de Normalización - ISO. (15 de Septiembre de 2015). *Sistemas de gestión de la calidad - requisitos*. Obtenido de ISO 9001:2015: <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>

Otero, S. (2017). *Autoevaluación interna del modelo de gestión institucional que aplica el Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional*. Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte, Instituto de Postgrado, Ibarra, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7042/1/PG%20519%20TESIS.pdf>

Pérez, R., López, F., Peralta, D., & Municio, P. (2004). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.

Revelo, J. (10 de Julio de 2002). *Sistemas y organismos de evaluación y acreditación de la educación superior en Iberoamérica*. Obtenido de CNA de Colombia: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico6.pdf

- Rincón, A. (2003). *Mauro: El camino del líder*. España: ROBINBOOK.
- Rodríguez, J. M., Alonso, M. d., Rubio, L., Esteban, C., Martín, J. I., Gil, S., . . . Rodríguez, V. (Sin año). *Estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo. Un análisis de las mejores prácticas en España y México*. Madrid: Visión Libros.
- SINEACE. (Mayo de 2017). *Modelo de acreditación institucional para universidades*. Obtenido de www.sineace.gob.pe: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Anexo-Resoluci%C3%B3n-N%C2%B0279-2017.pdf>
- SUNEDU. (Noviembre de 2015). *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*. Obtenido de SUNEDU: http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/oficinas/Calidad%20Universitaria/documentos/X5.%20Mod_Lic_SUNEDU_Final.pdf
- UNESCO. (9 de Octubre de 1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. Obtenido de UNESCO: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#marco
- UNMSM. (Noviembre de 2014). *Acreditación internacional de San Marcos. Praxis de evaluación, planeación, acción universitaria*. Obtenido de http://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/acreditacion-internacional-sanmarcos_opt.pdf
- Valdés, M., Alfonso, M., Remedios, J., & Echemendía, D. (2015). El proceso de autoevaluación en las instituciones universitarias pedagógicas: Una estrategia para su mejora. *Gaceta Médica Espirituana*, 17(2), 10. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/gme/v17n2/GME05215.pdf>

Apéndice

Apéndice 01: Matriz de Consistencia

Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Dimensiones	Indicadores 1/	Ítems	Índice de valoración
<p>Problema general: ¿Cuál será el nivel de significación de los indicadores de la autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional UPA, en el periodo 2018 - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A. ¿Cómo interactúan los indicadores de la autoevaluación en la dimensión gestión institucional del modelo calidad UPA?</p> <p>B ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación, permitirán la viabilización y sustentabilidad de la dimensión desarrollo y formación profesional del modelo de calidad institucional y su aplicación en la UPA?</p> <p>C. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir resultados confiables y priorizar las decisiones en la dimensión investigación del modelo de calidad institucional, UPA?</p> <p>D. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir resultados confiables en la dimensión proyección y responsabilidad social del modelo de calidad institucional, UPA?</p> <p>E. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir resultados confiables y priorizar las decisiones en la dimensión servicios de apoyo académico, seguimiento de egresados, defensoría universitaria y bienestar universitario del modelo de calidad institucional, UPA?</p> <p>F. ¿En qué medida los indicadores de autoevaluación permitirán medir los resultados de la dimensión infraestructura y equipamiento del modelo de calidad institucional, UPA?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de significación de los indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad Institucional UPA, en el periodo 2018 al 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Determinar el nivel de interacción de los indicadores de autoevaluación en la dimensión gestión institucional del modelo de calidad UPA.</p> <p>B. Identificar el grado de interacción que existe entre los indicadores de la autoevaluación y la dimensión desarrollo y formación profesional del modelo de calidad UPA.</p> <p>C. Determinar los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores de la autoevaluación y la dimensión investigación del modelo de calidad institucional, UPA.</p> <p>D. Determinar la relación y grado de significación de los indicadores de autoevaluación en la dimensión proyección y responsabilidad social del modelo de calidad institucional UPA.</p> <p>E. Determinar el nivel de interacción de los indicadores de autoevaluación en la dimensión servicios de apoyo académico, seguimiento de egresados, defensoría universitaria y bienestar universitario del modelo de calidad institucional, UPA.</p> <p>F. Determinar el efecto que producen los indicadores de autoevaluación, en la superación de la problemática de la dimensión infraestructura y equipamiento del modelo de calidad institucional UPA, para la satisfacción del estudiante.</p>	<p>Hipótesis general: Los indicadores de la autoevaluación tienen incidencia directa en la mejora del modelo de calidad institucional UPA, en el periodo 2018 - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>A. Los indicadores de autoevaluación, inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión gestión institucional, si se aplica el modelo de calidad UPA.</p> <p>B. Los indicadores de autoevaluación, inciden significativamente y en grado secuencial a la superación de la problemática en el proceso de desarrollo y formación profesional de la UPA.</p> <p>C. Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión investigación, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.</p> <p>D. Los indicadores de autoevaluación inciden en alto grado a la mejora continua en la dimensión proyección y responsabilidad social, si se aplica el modelo de calidad institucional, UPA.</p> <p>E. Los indicadores de autoevaluación contribuye a mejorar progresivamente los servicios de apoyo académico, seguimiento a egresados, defensoría universitaria y bienestar estudiantil, si se aplica el modelo de la calidad institucional, UPA.</p> <p>F. Los indicadores de la autoevaluación superan la problemática en la dimensión de infraestructura y equipamiento que implican la satisfacción de los estudiantes, en el modelo de calidad institucional, UPA.</p>	Gestión institucional		1 al 7 y 1 al 16	1 Nada, no sabe 2 Poca evidencia 3 Si conoce 4 Conoce ampliamente
			Desarrollo y formación profesional		1 al 7 y 1 al 16	
			Investigación		1 al 7 y 1 al 16	
			Proyección y responsabilidad social		1 al 7 y 1 al 16	
			Servicios de bienestar		1 al 7 y 1 al	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
			Calidad			

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos	Propuesta de marco teórico
<p>Tipo: La presente investigación, puede ser tipificada como Aplicada, por ser adecuado a los propósitos detectados y permitirá responder a las preguntas y objetividad de la investigación.</p> <p>Nivel. Es descriptivo Correlacional, porque manifiesta características de las variables, para confrontarlas con la hipótesis de la investigación en la realidad.</p> <p>Método: Está basada en los métodos y procedimientos Inductivo, Deductivo y Analítico</p> <p>Diseño: Es No experimental, transversal, debido que las observaciones se realizan en un solo momento en un tiempo único.</p> <p>M = Ox r Oy</p> <p>Donde: M = Muestra O = Observación x = Indicadores</p> <p>de autoevaluación. y = Modelo de calidad institucional. r = Relación</p>	<p>Población: La población está constituida por dos estratos: 6,119 estudiantes y 166 directivos, personal docente y administrativo de la Universidad, año 2018.</p> <p>Muestra: La muestra de los estudiantes será aleatorio simple, cuyo tamaño de muestra resultó 362 estudiantes.</p> <p>Censal: La muestra censal de los directivos, personal docente y administrativo, cuyo tamaño de muestra fue 166 directivos, personal docente y administrativo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario de encuesta, se aplicó dos encuestas, una fue aplicado a estudiantes y otra a directivos, personal docente y administrativo de la UPA, para determinar la relación y grado de significación de los indicadores de la autoevaluación en el modelo de calidad Institucional UPA para mejorar la gestión académica y administrativa en el periodo 2018 al 2021. 2. Validez y fiabilidad de un cuestionario de estudiantes. Se aplicó una prueba piloto al 10% del tamaño de la muestra, es decir, a 36 estudiantes y 42 preguntas. 3. Validez y fiabilidad de un cuestionario de directivos, personal docente y administrativo. Se aplicó una prueba piloto de 20 muestras por conveniencia con 96 preguntas. 4. Técnica de Opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a 3 magisteres o doctores en el área, para validar el cuestionario. 	<p>La hipótesis de trabajo será procesada a través del estadístico no paramétrico de Chi-cuadrado que determina la influencia entre las variables independientes y dependientes.</p> <p>Se utilizó la siguiente fórmula para muestras independientes:</p> $XX^2 = \sum_i \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$ <p>Donde: O= Frecuencia observada E= Frecuencia esperada X²= Chi-cuadrado Grados de libertad: (r - 1)(c - 1) r= Número de filas c= Número de columnas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3.1 Antecedentes 3.2 Bases teóricas <p>Primera variable (X)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores de autoevaluación <p>Segunda variable (Y)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Modelo de calidad institucional UPA 3. Términos básicos

1/ Ver apéndice 4.

**Apéndice 02: Cuestionario de Indicadores de Autoevaluación aplicados a directivos,
personal docente y administrativo**

Estimados directivos, personal docente y administrativo, agradeceré tu respuesta, marcando con un aspa en cada casillero y pregunta.

1	2	3	4
Nada, no sabe	poca evidencia	si conoce	conoce ampliamente

Tu respuesta es muy importante para mejorar los servicios con calidad en la UPA

		Puntaje			
I	Dimensión: Gestión institucional	1	2	3	4
1	Los docentes a tiempo completo cumplen funciones lectivas y no lectivas con 40 horas semanales				
2	La universidad tiene el 25% de docentes a tiempo completo exigidos por SUNEDU				
3	Los docentes tutores cumplen con el horario de asesoría				
4	Se realiza la supervisión en aula				
5	Se realizan las acciones sobre nivelación de horas				
6	Se realiza la capacitación docente				
7	Como se atiende en la oficina de bienestar				
8	Se controla las notas de las actas y del sistema				
9	Hay auditorias de calidad semestrales				
10	Se cumplen el proceso de admisión				
11	Se cumplen el proceso de matrícula en las fechas programadas				
12	Se cumple el currículo con la enseñanza del idioma				
13	Se cumplen los ejes transversales de certificación progresiva				
14	Se cumplen las horas teóricas y prácticas				
15	Los recursos educacionales favorecen el proceso enseñanza aprendizaje				
16	Los estudiantes se encuentran motivados				

Fuente: Elaboración propia.

		Puntaje			
I	Dimensión: Desarrollo y formación profesional	1	2	3	4
1	La autoevaluación forma parte de la cultura organizacional				
2	La visión y misión institucional está internalizada				
3	El modelo de calidad se aplica en la UPA				
4	Los niveles de formación del plan de estudios son pertinentes				
5	Los ejes transversales logran el objetivo de inserción laboral				
6	Los hilos conductores logran sus objetivos				
7	La nivelación del ingresante es adecuada				
8	El grado de satisfacción de los estudiantes orienta la calidad de enseñanza en la UPA				
9	El perfil profesional del egresado en cada carrera profesional cumple las características esenciales				
10	La evaluación y sus criterios valorativos satisfacen el logro de competencias y capacidades				
11	La enseñanza interactiva de los docentes propicia la satisfacción de los estudiantes				
12	Los docentes cumplen con el requisito de los sílabos				
13	Los cursos electivos son satisfactorios				
14	Las actividades extracurriculares son necesarios				
15	Los docentes explican y usan casos para afianzar la enseñanza aprendizaje				
16	Los objetivos académicos se cumplen con el plan de estudios y malla curricular				

de la Ley 30220

Fuente: Elaboración propia.

		Puntaje			
II	Dimensión: Investigación	1	2	3	4
I					
1	La investigación ha identificado las necesidades y expectativas de la comunidad				
2	Se mide el logro de satisfacción de los beneficiarios de la investigación				
3	La Dirección maneja información relevante sobre el entorno social y sus seguimientos				
4	El Instituto de Investigación tiene establecido protocolos y mecanismos para la investigación				
5	Existen mecanismos para difundir la investigación y la publicación de los trabajos de investigación				
6	Las investigaciones tienen impacto social o científico				
7	Se publican los trabajos de investigación de los estudiantes y docentes				
8	Se realizan convocatorias para seleccionar investigadores				
9	Se realizan trabajos de investigación en función a las líneas de investigación				
1	Se han difundido las líneas de investigación a docentes y estudiantes				
0					
1	Se realiza y se cumple con el seguimiento de los avances del trabajo de investigación				
1	Cómo se asignan costos con información actualizada				
1					
2					
1	Se cumplen las asesorías de tesis a estudiantes				
3					
1	Se tienen los equipos, mobiliario e infraestructura adecuada				
4					
1	Se aplican métodos para evaluar y asegurar la calidad de las actividades en investigación				
5					
	Se revisan las tesis y trabajos de investigación con el turniting				
1					
6					

Fuente: Elaboración propia.

		Puntaje			
IV	Dimensión: Proyección y responsabilidad social	1	2	3	4
1	Se realizan acciones que demuestran que el liderazgo es innovador, emprendedor y participativo				
2	La difusión de los valores corporativos de la organización es efectivo				
3	Se relacionan los valores con la visión y misión institucional				
4	Los planes de estudios tienen coherencia con los valores, la visión y misión institucional				
5	Las actividades de proyección social ejecutadas en la UÅ son de impacto				
6	Existe el reconocimiento al personal en la UPA				
7	Se cumple con el dictado de cursos y conferencias en las escuelas profesionales				
8	Se realiza las actividades de medio ambiente				
9	Las actividades extracurriculares en los planes de estudio se ejecutan				
10	Los comités de calidad y otros equipos de trabajo cumplen sus funciones y difunden sus actividades				
11	Se difunde la política de calidad, medio ambiente y el sistema de calidad				
12	Se presupuesta y ejecuta los fondos para las actividades de responsabilidad social				
13	Se cuenta con medios probatorios o evidencias de estas actividades				
14	Las autoridades apoyan las actividades				
15	La investigación está ligado a la proyección y responsabilidad social				
16	Existe compromiso de los docentes para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés				

Fuente: Elaboración propia.

V	Dimensión: Servicios de bienestar universitario	1	2	3	4
1	Se cuenta con registro de egresados				
2	Existe un plan de seguimiento al graduado				
3	Tiene establecido mecanismos de participación y comunicación con los egresados y graduados				
4	Se cuenta con fondos presupuestales y su ejecución en esta área				
5	Cómo se identifica a los egresados. Hay un procedimiento				
6	Funciona la oficina de Defensoría Universitaria				
7	Existen casos atendidos de docentes y estudiantes en la Oficina de Defensoría Universitaria				
8	Funciona el comité de Defensoría Universitaria				
9	Recibe auditorías del Comité de Calidad y tiene seguimiento				
1	Realiza las actividades de tutoría con los estudiantes				
0					
1	Se realiza el seguimiento del área de psicopedagogía y el registro de los				
1	estudiantes atendidos				
	Se realiza las actividades del servicio médico en los dos locales				
1					
2					
1	La oficina de Bienestar Universitario ejecuta la hora cultural en beneficio				
3	de los ingresantes				
1	Se realiza las actividades deportivas y recreativas				
4					
1	Es eficiente el funcionamiento de la bolsa de trabajo				
5					
1	Se realiza las acciones referidas a becas para estudiantes y docentes				
6					

Fuente: Elaboración propia.

		Puntaje			
VI	Dimensión: Infraestructura y equipamiento	1	2	3	4
1	La infraestructura actual le ofrece mayor comodidad y satisfacción				
2	El funcionamiento de los sistemas de internet es adecuado				
3	Las aulas tienen los recursos educacionales necesarios				
4	Está bien equipado y tiene el mobiliario suficiente				
5	Existen medidas de seguridad en el local y el aula				
6	Los laboratorios cumplen su finalidad en las horas de práctica				
7	Se cumplen las medidas de salud ocupacional				
8	Los servicios higiénicos son suficientes				
9	La galería de arte es motivadora				
10	Los estudiantes colaboran con la seguridad del local				
11	El personal de aseo es suficiente y cumple sus funciones				
12	Funcionan los servicios de bienestar y servicios sociales a los estudiantes				
13	Es adecuado el servicio médico				
14	Los turnos en que funciona la universidad son adecuados				
15	La Escuela de Posgrado cuenta con la infraestructura necesaria				
16	Los laboratorios y talleres están adecuadamente equipados				

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 03: Cuestionario de indicadores de autoevaluación aplicados a estudiantes

Estimado estudiante, agradeceré tu respuesta, marcando con un aspa en cada casillero y pregunta.

1	2	3	4
Nada, no sabe	poca evidencia	si conoce	conoce ampliamente

Tu respuesta es muy importante para mejorar los servicios con calidad en la UPA

		Puntaje			
I	Dimensión: Gestión institucional	1	2	3	4
1	Los docentes a tiempo completo están apoyando la labor docente y tutoría estudiantil				
2	Los docentes tutores cumplen con el asesoramiento psicopedagógico				
3	Es necesario la supervisión en aula				
4	Se realizan las acciones sobre nivelación de horas				
5	Se controla las notas de las actas y del sistema				
6	Se cumplen las horas teóricas y prácticas				
7	Los recursos educaciones favorecen el proceso enseñanza aprendizaje				

Fuente: Elaboración propia

		Puntaje			
I	Dimensión: Desarrollo y formación profesional	1	2	3	4
I					
1	La autoevaluación forma parte de la cultura organizacional				
2	La visión y misión institucional está internalizada				
3	El grado de satisfacción de los estudiantes orienta la calidad de enseñanza en la UPA				
4	La evaluación y sus criterios valorativos satisfacen el logro de competencias y capacidades				
5	Los docentes cumplen con el requisito de los sílabos				
6	Las actividades extracurriculares son necesarias				
7	Los docentes explican y usan casos para afianzar la enseñanza aprendizaje				

Fuente: Elaboración propia

		Puntaje			
I	Dimensión: Investigación	1	2	3	4
I					
I					
1	Existen mecanismos para difundir la investigación y la publicación de los trabajos de investigación				
2	Se publican los trabajos de investigación de los estudiantes y docentes				
3	Se realizan convocatorias para seleccionar investigadores				
4	Se han difundido las líneas de investigación a docentes y estudiantes				
5	Se cumplen las asesorías de tesis a estudiantes				
6	Se tienen los equipos, mobiliario e infraestructura adecuada				
7	Se revisan las tesis y trabajos de investigación con el turniting				

Fuente: Elaboración propia.

		Puntaje			
I	Dimensión: Proyección y responsabilidad social	1	2	3	4
V					
1	Se relacionan los valores con la visión y misión institucional				
2	Las actividades de proyección social ejecutados en la UÃ son de impacto				
3	Se cumple con el dictado de cursos y conferencias en las escuelas profesionales				
4	Se realiza las actividades de medio ambiente				
5	Las actividades extracurriculares en los planes de estudio se ejecutan				
6	Los comités de calidad y otros equipos de trabajo cumplen sus funciones y difunden sus actividades				
7	Existe compromiso de los estudiantes para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés				

Fuente: Elaboración propia.

V	Dimensión: Servicios de bienestar universitario	1	2	3	4
1	Tiene establecido mecanismos de participación y comunicación con los egresados y graduados				
2	Funciona la oficina de Defensoría Universitaria				
3	Realiza las actividades de tutoría con los estudiantes				
4	Se realiza el seguimiento del área de psicopedagogía y el registro de los estudiantes atendidos				
5	Se realiza las actividades del servicio médico en los dos locales				
6	La oficina de Bienestar Universitario ejecuta la hora cultural en beneficio de los ingresantes				
7	Se realiza las actividades deportivas y recreativas				

Fuente: Elaboración propia.

		Puntaje			
V	Dimensión: Infraestructura y equipamiento	1	2	3	4
I					
1	La infraestructura actual le ofrece mayor comodidad y satisfacción				
2	El funcionamiento de los sistemas de internet es adecuado				
3	Las aulas tienen los recursos educacionales necesarios				
4	Está bien equipado y tiene el mobiliario suficiente				
5	Existen medidas de seguridad en el local y el aula				
6	Los laboratorios cumplen su finalidad en las horas de práctica				
7	Los servicios higiénicos son suficientes				

Fuente: Elaboración propia

Apéndice 04: Indicadores

Variables	Dimensión	Indicadores	Categoría
V.I. Indicadores de autoevaluación	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Labor docente y tutoría estudiantil • Asesoramiento psicopedagógico • Supervisión en aula • Nivelación de horas • Control de notas • Capacitación de docentes • Horas teóricas y prácticas • Proceso de enseñanza – aprendizaje • Auditorias de calidad semestral • Proceso de admisión • Proceso de matrícula • Cumplimiento del currículo con la enseñanza del idioma • Ejes transversales de certificación progresiva • Horas teóricas y prácticas • Recursos educacionales • Motivación de estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce <ul style="list-style-type: none"> • Conoce ampliamente
	Desarrollo y formación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación y cultura organizacional • Visión y misión • Grado de satisfacción de los estudiantes • Logro de competencias y capacidades • Cumplimiento de requisitos de los sílabos 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce <ul style="list-style-type: none"> • Conoce ampliamente

-
- Actividades extracurriculares
 - Adecuada nivelación del ingresante
 - Grado de satisfacción del estudiante
 - Perfil profesional del egresado
 - Evaluación y criterios valorativos para el logro de competencias y capacidades
 - Enseñanza interactiva de los docentes
 - Cumplimiento de los sílabos
 - Cursos electivos
 - Los objetivos académicos se cumplen en el plan de estudios y malla curricular
 - Los estudios de casos afianzan la enseñanza aprendizaje
-

Investigación

- Mecanismos de difusión de investigación y publicación
 - Publicación de trabajos de investigación
 - Convocatoria para selección de investigadores
 - Difusión de líneas de investigación
 - Cumplimiento de asesorías de tesis
 - Adecuado equipamiento, mobiliario e infraestructura
 - Revisión de tesis y trabajos de investigación con turniting
 - Métodos para evaluar y asegurar la calidad de actividades de investigación
 - Asignación de costos a la investigación
 - Seguimiento de avances de trabajos de investigación
-

- Nada, no sabe
- Poca evidencia
- Si conoce
- Conoce ampliamente

-
- Realización de trabajos de investigación en función de las líneas de investigación
 - Impacto social de las investigaciones
 - Protocolos y mecanismos para investigación
 - La investigación identifica necesidades y expectativas de la comunidad
 - Manejo de información sobre el entorno social
 - Satisfacción de los beneficiarios de investigación
-

Proyección y
responsabilidad
social

- Relación de los valores con la visión y misión
 - Impacto de actividades de proyección social
 - Actividades de medio ambiente
 - Ejecución de actividades extracurriculares en los planes de estudio
 - Cumplimiento de funciones y difusión de actividades de los comités de calidad
 - Compromiso de los estudiantes para el desarrollo de acciones de proyección y responsabilidad social
 - Los planes de estudio tienen coherencia con la visión, misión y valores institucionales
 - Difusión de la política de calidad, medio ambiente y sistema de calidad
 - Vinculación de la investigación con la proyección y responsabilidad social
-

- Nada, no sabe
- Poca evidencia
- Si conoce
- Conoce ampliamente

-
- Ejecución presupuestal de las actividades de responsabilidad social
 - Compromiso docente para desarrollar acciones de proyección y responsabilidad social con los grupos de interés
 - Efectividad de la difusión de los valores corporativos
 - Cumplimiento del dictado de cursos y conferencias en las escuelas
 - Reconocimiento al personal
 - Apoyo de autoridades a las actividades de proyección y responsabilidad social
 - Existencia de evidencias de actividades de proyección y responsabilidad social
 - Existencia de acciones que demuestran el liderazgo innovador, emprendedor y participativo
-

Servicios de bienestar universitario

- Mecanismos de participación y comunicación de egresados y graduados
 - Funcionamiento de la Oficina de Defensoría Universitaria
 - Realización de actividades de tutoría
 - Seguimiento del área de psicopedagogía
 - Realización de actividades de servicio médico
 - Ejecución de la hora cultural
 - Actividades deportivas y recreativas
 - Registro de egresados
-

- Nada, no sabe
- Poca evidencia
- Si conoce
- Conoce ampliamente

	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al graduado • Existencia de procedimientos para seguimiento a egresados • Casos atendidos a docentes y estudiantes en defensoría universitaria • Funcionamiento del comité de defensoría universitaria • Eficiente funcionamiento de la bolsa de trabajo • Ejecución de la hora cultural • Otorgamiento de becas a estudiantes y docentes • Realización de auditorías y seguimiento al área • Existencia de fondos presupuestales para el área 	
Infraestructura y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad y satisfacción de la infraestructura • Adecuado funcionamiento de los sistemas • Recursos educacionales necesarios para aulas • Equipamiento y mobiliario suficiente • Existencia de medidas de seguridad del local • Cumplimiento de horas prácticas en laboratorios • Servicios higiénicos suficiente • Laboratorios y talleres adecuadamente equipados • Infraestructura necesaria para posgrado • Adecuado funcionamiento de los turnos • Adecuado funcionamiento del servicio médico • Cumplimiento de las medidas de salud ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Nada, no sabe • Poca evidencia • Si conoce • Conoce ampliamente

-
- Colaboración de estudiantes con las medidas de seguridad del local
 - Adecuado funcionamiento de los servicios de bienestar para estudiantes
 - Suficiente número de personal de aseo
-

V.D. Modelo de Calidad
Calidad
Institucional UPA

Fuente: Elaboración propia

Apéndice 05: Informe de opinión de experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ARANA ARENAS MARIO ELENA
- 1.2. Grado de estudios alcanzados: MAESTRO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
- 1.4. Nombre del instrumento evaluado: INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN
- 1.5. Autor del Instrumento: Cuestionario de Indicadores de autoevaluación, elaborado por Reyno Masías Padilla Santos.
- 1.6. Título de la investigación: "Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.- CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					✓
3.- ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias del nuevo enfoque.				✓	
4.- ORGANIZACIÓN	Considera la estructura del instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige.				✓	
5.- SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6.- INTENCIONALIDAD	Considera que los ítems miden lo que pretenden medir.				✓	✓
7.- CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.				✓	
8.- COHERENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
9.- METODOLOGÍA	Estima que la propuesta responde al propósito de la investigación.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento evaluado tiene aplicabilidad por que los
indicadores propuestos tienen coherencia.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

84.4 %

Lima, 18 de Mayo de 2018


Firma del Experto Informante

DNI N° 06109199

N° Telf. /Celular: 988354688

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Negrón Martínez Consuelo Carmen*
- 1.2. Grado de estudios alcanzados: *Doctora en Educación*
- 1.3. Institución donde labora: *Universidad Peruana de Las Américas*
- 1.4. Nombre del instrumento evaluado: *Indicadores de Autoevaluación*
- 1.5. Autor del Instrumento: Cuestionario de Indicadores de autoevaluación, elaborado por Reyno Masías Padilla Santos.
- 1.6. Título de la investigación: "Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1.- CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				✓	
3.- ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias del nuevo enfoque.				✓	
4.- ORGANIZACIÓN	Considera la estructura del instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige.					✓
5.- SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6.- INTENCIONALIDAD	Considera que los ítems miden lo que pretenden medir.				✓	
7.- CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.					✓
8.- COHERENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
9.- METODOLOGÍA	Estima que la propuesta responde al propósito de la investigación.				✓	


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento de medición debe aplicarse porque reúne los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

91.1 %

Lima, *30* de *mayo* de 2018



Firma del Experto Informante

DNI N° *06658431*

N° Telf. /Celular: *989546609*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: MARIN HUAPAYA JUAN ARMANDO
- 1.2. Grado de estudios alcanzados: MAESTRO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
- 1.4. Nombre del instrumento evaluado: INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN
- 1.5. Autor del Instrumento: Cuestionario de Indicadores de autoevaluación, elaborado por Reyno Masías Padilla Santos.
- 1.6. Título de la investigación: "Indicadores de autoevaluación para la mejora del modelo de calidad institucional de la Universidad Peruana de Las Américas, Lima 2017".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.- CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				✓	
3.- ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias del nuevo enfoque.					✓
4.- ORGANIZACIÓN	Considera la estructura del instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige.					✓
5.- SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6.- INTENCIONALIDAD	Considera que los ítems miden lo que pretenden medir.				✓	
7.- CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.					✓
8.- COHERENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
9.- METODOLOGÍA	Estima que la propuesta responde al propósito de la investigación.				✓	

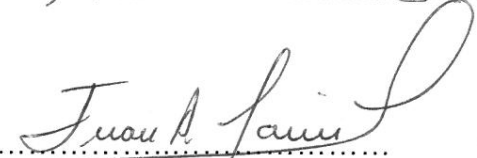
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN TIENE APLICABILIDAD PORQUE TIENEN COHERENCIA, CONSISTENCIA, SUFICIENCIA Y CLARIDAD.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93.3%

Lima, 25 de MAYO de 2018


Firma del Experto Informante

DNI N° 07590329

N° Telf. /Celular:

Apéndice 06: Propuesta del modelo de calidad

6.1 Propuesta

La proyección del trabajo, no considera término de fechas para la aplicación del modelo de autoevaluación y modelo de calidad por ser aplicable en el espacio y tiempo indeterminado. Es decir, puede ser aplicado en cualquier institución de diferente tamaño, complejidad, estructura y ámbito funcional, debido que se utiliza una metodología interactiva con equipos de trabajo y se analizan los problemas por dimensiones teniendo como base los procesos administrativos.

La autoevaluación y el modelo de calidad son sistémicos, tienen como insumo a los indicadores de autoevaluación y el proceso se centra en la atención de aquellas debilidades que han sido determinados, mediante la observación, el análisis, la casuística y la opinión de los operadores directos de la gestión académica y administrativa de la UPA.

Se presenta el modelo de calidad, articulado al proceso de autoevaluación, significando que es la columna vertebral del sistema de aseguramiento de la calidad, basado en el mejoramiento continuo.

6.2 Autoevaluación institucional - FODA – 2017

Objetivo: Significar la autoevaluación, como eje directriz del mejoramiento continuo y sostenible de la calidad en la Universidad

Dimensiones	Factores	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
I. Autoevaluación institucional	Gestión 1.1 Institucional	Es débil la cultura de autoevaluación a nivel institucional.	Sino se asume e impulsa es más difícil de evaluar institucionalmente	Se tiene informes de autoevaluación 2014-2017.	Factibilidad de una mayor imagen.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje y número de indicadores.
	1.2 Planes de Desarrollo Institucional Anual	Lento entendimiento de la autoevaluación y su programación en el POI.	Incertidumbre en el desarrollo de las actividades programadas en el año.	Se cuenta con POI anual y se evalúa progresivamente.	El grado de compromiso de los Comités de Calidad en la evaluación redunda en beneficio de la calidad institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de los planes. • Medición de mejora del presupuesto ejecutado.
	1.3 Planificación Estratégica	Es un proceso lento y aún no se percibe en todos la necesidad de planificar y evaluar el Plan Estratégico.	Si continúa esta problemática se hará cada vez más compleja la acreditación.	Se cuenta con el Plan Estratégico elaborado en función a las demandas sociales y las necesidades de calidad.	Se logrará la calidad, el licenciamiento y acreditación si se asume un mayor compromiso ante la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación anual de las metas del Plan Estratégico. • Seguimiento del Plan de Gestión de Calidad. • Auditorías permanentes en todos los estamentos de la UPA. • Grado de compromiso de autoridades en gestión de la UPA. • Número de cargos y funciones.
	1.4 Racionalización Administrativa	Se requiere decisiones asertivas para mejorar la normatividad, procesos, procedimientos y niveles de responsabilidad.	Se deberán hacer estudios analíticos para evitar la burocratización y decisiones erráticas.	Se ha mejorado la estructura organizativa, lo que propicia una mejor imagen de la UPA.	La imagen institucional de la UPA se posiciona en la comunidad académica.	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de ambientes. • Seguimiento del MOF. • Evaluación permanente de cargos y funciones.

Dimensiones	Factores	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
	1.5 Organización de Facultades y Escuelas	Aún no se tiene precisión de los cargos y requisitos y hay poca claridad en las competencias.	Sino se corrige persistirá las descoordinaciones e incomunicación y peligra la unidad de criterios.	Se cuenta con personal con experiencia y capacitación que asegura la estabilidad académica.	Es factible lograr la maximización en los servicios y en la racionalización y evaluación de los cargos.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de puestos de trabajo y funciones. • Niveles de decisión y competencias. • Evaluación semestral de autoridades y directivos.
	1.6 Formalización de Cargos y Funciones	Se requiere establecer niveles remunerativos estándares para la contratación en los cargos.	De no lograrse una homologación adecuada a los estándares del mercado, habrá fuga e inestabilidad.	El nivel gerencial estudia progresivamente y asume el compromiso promocional de sus trabajadores.	La fidelización de sus trabajadores académico y administrativo contribuirá al desarrollo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de cargos según requisitos. • Nivel de producción en cada cargo. • Escala de promociones e incentivos.
	1.7 Comunicación e Información	Se aprecia algunos niveles de descoordinación y saturación de disposiciones en algunos niveles directivos.	De continuar en esta tendencia se corre el riesgo de que la planificación y la gestión sea errática y prevalezca conflictos.	Cada vez se aprecia un mayor compromiso del personal en el afán de lograr la calidad institucional.	De mejorarse los canales de comunicación e Información Internos, la UPA, tendrá resultados más significativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reclamaciones de los usuarios: Docentes, estudiantes (Defensoría Universitaria) • Número de problemas e insatisfacciones (Libro de Reclamaciones). • Número de alumnos atendidos y medición del procedimiento atención al alumno.
	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	resultados
	1.8 Estudio de Mercado	La UPA requiere de				<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de logro en el

un estudio de mercado actualizado para posicionar sus carreras, crear especialmente maestrías y doctorados.

Se tiende al no logro de metas de ingresantes y postulantes a futuro frente a la competencia.

Se tiene actualmente un mercado significativo en pregrado, pero falta trabajar en posgrado.

Análisis FODA

El Licenciamiento y la acreditación de las escuelas profesionales en la UPA, conducirá al éxito Institucional.

Licenciamiento.
 • Número de programas acreditadas
 • Porcentaje de Metas de

Indicadores y de cada programa.
 • Porcentaje de participantes matriculados.

1.9 Visión y Misión Institucional

Se percibe que es necesaria la difusión y el entendimiento de la visión y misión institucional y de cada programa en todos los estudiantes.

Sino se difunde adecuada y permanente, no se asume el porqué y el para que de la UPA.

Se tiene una significativa visión y misión institucional y de las Escuelas.

La mayor difusión de la visión y misión institucional y de escuelas en los medios de comunicación con que cuenta la UPA, fortalecerá el posicionamiento sostenido.

• Número de docentes que conocen la visión y misión.
 • Número de estudiantes que conocen la visión y misión.
 • Número de programas de comunicación con usuarios.

1.10 Marketing Institucional

Los esfuerzos en la difusión y de los responsables cada vez es más complejo, frente a la competencia desleal.

Se requiere mayor creatividad en la oferta de los servicios y su publicidad en el entorno.

La infraestructura moderna, la seriedad en la aplicación de planes de estudio, la investigación y otras acciones de calidad son factores positivos.

Si se continúa por este camino y se afianzan las acciones en el aseguramiento de la calidad se enfrentará exitosamente a la competencia.

• Encuestas a la comunidad sobre programas radiales y Tv.
 • Importe de la publicidad y logro de metas.
 • Porcentaje de logros en proceso de admisión.
 • Vacantes ofertados y logro de ingresantes.

Dimensión	Criterios	Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	resultados
1.11	Fidelización	Es lenta la atracción de los egresados en los programas de pregrado y posgrado.	Aún no se ha podido implementar los programas de posgrado.	Se tiene infraestructura adecuada, varias promociones de egresados y recursos tecnológicos adecuados.	Si se establecen criterios motivacionales operativos se lograrán los objetivos y el mayor prestigio institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de egresados de cada programa pregrado con bachilleres y titulados • Número de egresados de cada programa de posgrado con maestrías y doctorados.

Análisis FODA**Indicadores y**

1.12	Convenios y Alianzas Estratégicas	Es complejo el proceso de inserción de la UPA en la comunidad académica nacional e internacional.	Es riesgoso no insertarse con las empresas y entidades públicas y privadas y los egresados universitarios.	Se ha iniciado un programa intensivo de concertación a nivel institucional y de escuelas.	El prestigio y posicionamiento de la UPA en el mercado de egresados y nuevos estudiantes.	<ul style="list-style-type: none">• Número de convenios nacionales e internacionales.• Porcentaje seguimiento en el logro de los convenios.• Porcentaje de inserción laboral según convenios recurrentes.
1.13	Responsabilidad Social	Es poco perceptible el impacto de la universidad en el medio social.	Se requiere impulsar acciones consistentes y localizadas.	Ejecución de algunos programas en investigación y proyección social.	La difusión de los programas, dará cuenta del posicionamiento institucional.	<ul style="list-style-type: none">• Número de programas por escuelas y logros.• Número de publicaciones y trabajos de investigación.• Número de reconocimientos a nivel nacional e internacional.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
II. Proceso de desarrollo institucional	Planes de Estudio y Mallas Curriculares	Se cuenta con un plan de estudios y malla curricular moderno, pero aún subsiste la necesidad de confrontarlo en el mercado laboral y política universitaria.	Sino se analiza el impacto del plan de estudios y la ubicación de los egresados en el mercado laboral y el grado de impacto de la formación profesional, no se enfrentará exitosamente a la competencia.	Se cuenta con un plan de estudios y malla curricular moderno que amerita su evaluación y el impacto del perfil profesional.	Al término de la primera promoción de egresados con Plan de Estudios nuevo, se puede realizar estudios de inserción laboral para determinar el impacto.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de planes aplicados y número de alumnos matriculados. • Relación de alumnos en puestos de trabajo. • Porcentaje de logro alcanzado por los alumnos y el perfil de egreso. • Nivel de aprobación de cursos aprobados en comparación con planes antiguos.
	2.2. Sílabos por Competencias	Se detecta la necesidad de capacitar a los docentes en ejecución de sílabos por competencias y estrategias de evaluación de los estudiantes bajo este enfoque.	Sino se capacita se estaría incurriendo en una enseñanza tradicional y nuestros estudiantes optarían por desertar, ya que el perfil no se cumpliría.	Se está trabajando con el esquema de sílabos por competencias y debe impulsarse una mayor capacitación en la evaluación estudiantil.	Desaliento de los estudiantes y fuga de las aulas, optando por retirarse de la UPA.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docente que elaboren sílabos competencias entre número de alumnos. • Medir el impacto de calificación de los estudiantes. • Porcentaje de procedimiento en cada materia.
	2.3. Estrategias de Enseñanza Aprendizaje	Es muy pobre la supervisión educativa en aula y un significativo número de docentes enseña con métodos tradicionales.	De no lograrse una enseñanza activa, motivacional, integral y significativa no se lograrán los fines, misión, visión y perfil de egresado quedando la universidad rezagada en el mercado.	Se aplica la supervisión en aula, pero es débil y es necesario mayor impulso.	Se mejorará la calidad de la enseñanza con mayor satisfacción de los estudiantes y el respaldo de la comunidad en el entorno laboral y familiar.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes supervisados en aulas. • Porcentaje resultados de la supervisión. • Número de supervisiones inopinadas y número de alumnos supervisados.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
	2.4. Evaluación del Aprendizaje	La evaluación de los estudiantes es algo mediático, porque falta una mayor internalización de la evaluación permanente y en la metodología del examen final o parcial.	La insatisfacción del estudiante o del docente impulsan mejorar logros en la evaluación para evitar la deserción.	Se tiene establecida una metodología de evaluación pero falta estudiar las formas y otras alternativas de aplicación.	Una adecuada evaluación de los aprendizajes conlleva a la satisfacción de los estudiantes y motiva a la capacitación permanente.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de alumnos aprobados en la evaluación permanente. • Número de alumnos aprobados en evaluación parcial • Número de informe de resultados.
<ul style="list-style-type: none"> • Verano 	2.5. Aplicación de Directiva Académica Ciclo de	Los cursos de verano para programas presencial y semipresencial, deben ser similares y ejecutarse con forma presencial en el 90% de asistencia.	Se aplica en algunas escuelas profesionales el curso de verano para muy pocos alumnos.	La ejecución de los cursos de verano deberá sistematizarse con igualdad de criterios en todas las escuelas, de acuerdo a ley.	La supervisión permanente en los cursos de verano beneficia a la calidad de la enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> • Estadística de cursos de verano. • Número de docente que aplica la directiva • Relación estos cursos de verano. • Número de alumnos aprobados y matriculados.
	2.6. Matriculación	Necesidad de aportar a los estudiantes una matrícula virtual.	Falta mayor capacitación al personal (docente y tutores) y estudiantes.	Se cuenta con los recursos informativos adecuados.	Integrarse a la modernidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de matriculados en este proceso por modalidades.

2.7. Admisión	Se requiere mayor estrategia de ofertas de vacantes en el mercado.	Déficit de ingresantes en algunas escuelas profesionales.	Se tiene procedimientos de admisión instituidos y en la Carrera de Contabilidad y Finanzas hay mayor demanda.	La competencia desleal del mercado afecta el logro de vacantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de ingresantes, postulantes y matriculados, en cada periodo académico.
2.8. Graduación Titulación	Se cuenta con egresados de años anteriores a la ley 30220 con un currículo anterior, ya no vigente.	SUNEDU otorga plazos para estos reconocimientos en la obtención del Grado y Titulación.	Si se tiene localizado a estos alumnos es posible reintegrarlos, con un programa de actualización, se lograría su inserción y el logro del bachillerato y titulación.	Tener egresados en el mercado laboral con desventajas en su trabajo y calidad de remuneraciones y éxito en el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de egresados de los años 2009 al 2014: bachilleres y titulados. • Programa de recuperación anual (Porcentaje) • Número de matriculados en cursos de actualización.
2.9. Asistencia de estudiantes	Persiste la inasistencia de estudiantes en los turnos mañanas y noches por razones de trabajo, económicos y otros, siendo necesario plantear una alternativa supletoria.	De no atenderse este problema con alternativas complementarias no mejora la calidad académica.	Existe control de asistencia de los estudiantes, pero falta mayor acción en relación a las evaluaciones permanentes.	Si al estudiante con problemas de inasistencias se le aplica una evaluación basada en el control permanente de trabajos prácticos se mejorará su perfil.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes sobre el total de alumnos faltantes por secciones. • Porcentaje de inasistencias por ciclo.

2.10.	Actividades Extracurriculares	Es muy débil e ineficiente la programación de actividades extracurriculares en la mayoría de las asignaturas y no hay un seguimiento oportuno en cada escuela profesional.	Sino se realiza una evaluación permanente de estas actividades se corre el riesgo de ejecutar una enseñanza muy teórica y poco oportuna en el logro del perfil profesional.	Se ha empezado a evaluar estas actividades y en algunas escuelas hay mayor ejecución, por lo que es necesario impulsar su ejecución y seguimiento.	Los estudiantes tienen mayor contacto con la realidad y el perfil profesional se cumple en el logro de competencias operacionales y valorativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de actividades extracurriculares sobre total de materias por ciclo. • Número de alumnos asistentes a eventos externos. • Encuesta de satisfacción.
2.11.	Calidad y Pertinencia de la Práctica Pre Profesional	Se aprecia que la práctica pre profesional tiene débil seguimiento de supervisión en cada escuela profesional.	De no ejecutar esta acción se corre el riesgo de poner en duda, la calidad de la práctica profesional.	Se tiene convenio con el Ministerio de Trabajo, pero hay otras prácticas que no están sujetas a este convenio.	Se potencian las alianzas estratégicas y la Universidad tiene mayor arraigo en su posicionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de alumnos con prácticas preprofesional entre total de alumnos. • Número de convenios y seguimiento de prácticas.
2.12.	Significación de la Certificación Progresiva	Se cuenta en cada escuela profesional con cursos de certificación progresiva que están integrados como ejes transversales que conducen a la experiencia laboral.	Se requiere innovación en la programación de los cursos y la medición de la satisfacción del estudiante.	Se cuenta con directivas y guía con su correspondiente calificación en el desempeño laboral del estudiante.	Mejora en la obtención de empleo a través de las bolsas de trabajo y posibilidad de empleo en el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes con bolsas de trabajo sobre total de alumnos por ciclo y escuela profesional. • Encuestas de satisfacción al estudiante.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
	2.13. Implementación del Idioma Inglés en los Planes de Estudio	Los alumnos de la UPA pese a estudiar el idioma inglés en 5 ciclos, no logra asimilarlo en la totalidad.	De no completarse con el objetivo del dominio básico del inglés el perfil del estudiante queda mediatizado.	Se cuenta con Plan de estudio y la normatividad respectiva.	El Perfil del estudiante que domina el idioma inglés amplía su lenguaje cultural y lo destaca como líder.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de alumnos que hablan inglés sobre el total de alumnos matriculados por ciclo y escuelas.
	2.14. Perfil del Ingresante	La práctica de evaluar el perfil del ingresante, aún es nueva, lo que implica que debe intensificarse este proceso.	El no evaluar a los ingresantes, desde el I ciclo, implica el riesgo de tener estudiantes en una carrera que no es su opción vocacional adecuada.	Se ha instituido las encuestas de evaluación del perfil desde el año 2017 y el éxito radica en su continuación y afianzamiento.	Mejores profesionales insertados en el mercado laboral y social con valores.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de ingresantes y matriculados • Porcentaje de alumnos con vocación en la carrera elegida. • Programa de tutoría.
	2.15. Perfil del Egresado	Aún no ha sido posible, viabilizar la evaluación del perfil del egresado en diferentes etapas del proceso enseñanza aprendizaje.	Urge ejecutarse en cada escuela a cargo de docentes y psicólogos la indicación muestral de los egresados.	Existe una oficina de Bienestar y docentes a tiempo completo para lograr ente cometido.	Es muy importante la evaluación del perfil del egresado para la propuesta de cursos en el programa seguimiento del egresado.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de egresados evaluados sobre total de alumnos. • Porcentaje de satisfacción y logro en encuestas a los egresados.
	2.16. Vinculación de la Inserción laboral del egresado	No se han realizado estudios específicos para determinar la adecuada inserción de los estudiantes egresados y sus puestos de trabajo actuales.	Es urgente realizar esos estudios para que constituyan referencias importantes en la actualización del currículo en cada escuela y para la oferta de programas de posgrado.	Se está registrando a los egresados desde el año 2009 y será posible aplicar encuestas.	Se tendrá conocimiento de la realidad de nuestros egresados en su ejecución laboral y probabilidades de actualización.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes que trabajan y están ubicados en el área de función. • Número de estudiantes que perciben acceder a programas de actualización.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y Resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
	2.17. Fracaso en el Procedimiento Académico	Se aprecia un significativo número de estudiantes que han abandonado los estudios por razones de trabajo y económicos.	Este contingente de alumnos constituye una serie percepción para la UPA, por el fracaso de estos estudiantes que hay que recuperar y brindarles alternativas de Retorno.	Se cuenta con estadísticas y localización de estos alumnos del 70%, existe el Plan de Retorno.	Se posibilita el logro de éxito en la formación profesional y en el contexto socio laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de desertores • Porcentaje de representantes • Porcentaje de alumnos sobre edad. • Porcentaje de alumnos retirados por la UPA.
	2.18. Supervisión Académica	Aún es lento el proceso de supervisión en la UPA y su aplicación por parte de los docentes Tutores a tiempo completo.	Deberá impulsarse este proceso en cada ciclo y Escuela Profesional para mejorar la calidad de enseñanza y la participación de los estudiantes.	Se viene aplicando hace dos años, el proceso de supervisión en la UPA.	Si se cumple la supervisión en la mayoría de docentes, se logrará mayor calidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes supervisados y número de secciones.
	2.19. Tutoría Académica	Este proceso, tiene algunas dificultades y se viene implementando con docentes a tiempo completo, pero falta mayor participación de los estudiantes.	Es pertinente afianzar la tutoría académica de los estudiantes para un aseguramiento en la permanencia y en los estudios para evitar la deserción.	Se tienen docentes a tiempo completo para impulsar este proceso.	Mejores estudiantes con logro del perfil del egresado.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes Tutores y total de alumnos. • Porcentaje de estudiantes con seguimiento

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y Resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
	2.20. Asesoramiento Psicopedagógico	La oficina de Bienestar deberá extender el programa de asesoramiento para los estudiantes por lo menos hasta el VI ciclo.	De no brindarse un asesoramiento consistente, es probable que los estudiantes tengan problemas y presentan mayor insatisfacción.	Se cuenta con asesoramiento a los alumnos del I y II ciclo de estudios de cada escuela profesional.	Egresados con sólidos conocimientos y valores para contribuir al mundo familiar, social y laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Número de asesorados sobre total de alumnos por ciclo.
	2.21. Atención adecuada al estudiante	Se percibe en algunas oficinas un trato lento y poco conveniente, así como la demora en algunos casos que presentan los alumnos.	La no oportuna atención a los estudiantes genera conflictos e insatisfacción con reclamos extemporáneos.	Existe la oficina de Defensoría Universitaria para la atención de los casos.	El estudiante atendido adecuadamente a través de procedimientos específicos, demostrará fidelidad ante la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de estudiantes sin reclamos y atendidos.
	2.22. Formación Continua y Programas Especiales	Se evidencia que aún es muy débil la planificación, organización y ejecución de estos programas en cada escuela profesional.	Urge planificar y ejecutar estos programas para el aprendizaje formativo de los estudiantes y de los egresados.	Se cuenta con infraestructura y docente a tiempo completo.	La Universidad amplía sus conocimientos y ese prestigio en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Número de programas operativos y aceptación en el mercado.
	2.23. Estudiantes Motivación	Los estudiantes requieren de más servicios recreacionales en programas de arte, bienestar estudiantil, teatro y deportes.	Es posible que surjan reclamos en pregrado especialmente turno mañana, por ello se requiere un programa intensivo.	Se cuenta con el departamento de Bienestar y tutores.	La motivación de los estudiantes genera mayor demanda de nuevos alumnos y el crecimiento institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Número de estudiantes con casos resueltos. Número de reclamos no atendidos.

Fortalezas
Oportunidades

Indicadores y resultados

2.24.	Liderazgo	La visión y misión Institucional consideran en el Perfil del egresado la formación en liderazgo, pero aún no se asume integralmente.	Se requiere reforzar estas características del estudiante en liderazgo con Programas de educación continua y en la Tutoría.	Se ofertan charlas de liderazgo pero aún son esporádicas.	La formación en liderazgo será reconocida en el medio universitario y constituye un factor de calidad en los egresados.	<ul style="list-style-type: none">• Número de programas ofrecidos y número de alumnos beneficiarios.• Porcentaje de alumnos formados en liderazgo.
2.25.	Programas Presenciales y Semi Presenciales	Se aplica la enseñanza en la modalidad semi presencial con algunos logros en la formación de los adultos.	Se requiere mayor seguimiento en este programa y acciones extracurriculares para que egresen con tesis, de acuerdo a ley.	Hay demanda en este programa.	Sería posible su fortalecimiento, efectuando estudios con los egresados y su nivel de empleabilidad.	<ul style="list-style-type: none">• Número de programas Semi presenciales y relación oferta y demanda.• Número de graduados.
2.26.	Programas de Nivelación, Reforzamiento y Recuperación	El programa de nivelación, reforzamiento y recuperación requiere más seguimiento, a fin de disminuir el fracaso escolar.	Existen programas de nivelación y reforzamiento pero se debe ejecutar mayor seguimiento.	Se deberá enfatizar en estos programas para determinar el grado de ejecución.	La UPA asegura el nivel de rendimiento y satisfacción de los egresados en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none">• Número de alumnos atendidos en programas de reforzamiento y nivelación.• Número de docentes que recuperan horas perdidas.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
III. Investigación	3.1 Normatividad del Concytec y otras entidades de Investigación	La UPA, recién está incursionando en la investigación aplicada y formativa a través del Instituto de Investigación.	Se debe persistir en el desarrollo de trabajos de Investigación y en la publicación de artículos para ingresar a regina y publicar en Scopus y ciclo.	Se tiene en funcionamiento el Instituto de Investigación y docentes investigadores jóvenes que desean impulsar la publicación de trabajos de investigación.	El reconocimiento de la UPA en el ámbito universitario nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de publicaciones a nivel de trabajo de investigación tesis. • Número de investigadores en DINA, Regina. • Número de artículos publicados.
	3.2 Fondos Concursables	La UPA no tiene canales de inserción en las entidades financieras de trabajos de Investigación.	La no inserción perjudica el posicionamiento de la UPA, en el ámbito universitario y laboral.	Se cuenta con 16 trabajos de Investigación que podrán ser evaluados y próxima publicación.	Posicionamiento en el medio académico, cultural y científico.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de trabajos publicados y que entran a concurso.
	3.3 Capacitación en Investigación	Es necesario un plan de capacitación intensivo para docentes y estudiantes en el área de Investigación.	Sino se impulsa el plan de capacitación la UPA estará imposibilitada de estar en mejores niveles de prestigio.	La decisión gerencial propicia un ambiente favorable para la ejecución de los Proyectos de Investigación.	Posibilidad de inserción e impacto a través de la investigación.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes y estudiantes capacitados. • Número de trabajos de investigación y su impacto en el desarrollo institucional y social. • Número de asistentes capacitados.

	3.4 Evaluación de TI con expertos externos	Es débil la ejecución de trabajos de Investigación con opinión de expertos internos y externos.	Se requiere mayor asertividad en la revisión de trabajos para evitar subjetividades.	La conformación de un equipo externo de evaluadores que emitan opinión de experto.	Prestigio Institucional y alianzas estratégicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes expertos externos y revisión de trabajos de Investigación.
	3.5 Promoción de Tesis para el pregrado y posgrado	Aún no se impulsa adecuadamente la promoción de tesis en los egresados de pregrado y posgrado.	Se requiere mayor estrategia para la promoción en los egresados.	La participación de egresados que concluyen el pregrado y posgrado.	Participación en congresos y seminarios nacionales e internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de egresados que realizan tesis en pregrado y posgrado.
IV. Servicios de Bienestar universitario	4.1 Seguimiento de Egresados	Aún es muy débil el plan de seguimiento a los egresados y su respectivo registro para plantear alternativas motivacionales y de apoyo.	Los egresados pueden ser captados por la competencia en los programas de pregrado y diplomados, afectando el logro de metas en la UPA.	Se ha institucionalizado o la oficina y se tiene un responsable docente a tiempo completo que realiza las funciones de Jefe esta oficina.	De posicionarse el registro y seguimiento de egresados la UPA, tendrá éxito en la oferta de Programas de pregrado y se afianza en el entorno social.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de egresados registrados. • Número de programas ofertados a los egresados y matrícula en los programas.
	4.2 Defensoría Universitaria	Se percibe el poco conocimiento de los estudiantes y docentes en el funcionamiento de esta oficina y es lenta la atención de los casos.	De no impulsarse el licenciamiento proactivo de la oficina y su difusión en la comunidad de la UPA, surgirán mayor reclamos.	Se ha creado la oficina de Defensoría Universitaria y se atiende a los estudiantes.	La atención oportuna, legal y ética generará mayor satisfacción en la comunidad universitaria y en el posicionamiento de la UPA.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de estudiantes atendidas. • Número de casos resueltos.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
V. Servicios de bienestar universitario	5.1 PRODA C Deportes calificados de Alta competencia Docentes. Eventos recreativos	Se está impulsando gradualmente el deporte competitivo de los estudiantes en tres áreas, pero hay pocos estudiantes inscritos. Falta mayor difusión.	La Ley 30220 dispone en cumplimiento del PRODAC y es una exigencia para todas las universidades.	Se cuenta con ambientes para estos deportes y expectativas de los estudiantes cada vez más creciente.	Se ejercerá el liderazgo competitivo en el área deportiva y el reconocimiento en el consenso social.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de alumnos en deportes sobre total de alumnos por escuelas.
	Sport Day, paseos y otros	Se ofertan los servicios culturales y recreativos. La hora cultural se ofrece a estudiantes del I y II ciclo y deberá extenderse a estudiantes hasta el VI ciclo como mínimo en cada ciclo.	Se requiere mayor impulso para programar cursos en liderazgo, ética, responsabilidad social y afianzar el logro del perfil en valores.	Se cuenta con los servicios básicos y se debe afianzar en el equipamiento de estos servicios.	La proyección social de estos servicios afianza el posicionamiento a la UPA.	<ul style="list-style-type: none"> • Números de alumnos atendidos en servicios culturales. • Porcentaje de actividades y programas.
	5.2 Servicios Culturales: Hora Cultural, Pintura Galería de Arte, música Tuna, Teatro y otros	Se ofrecen los servicios básicos de bienestar al estudiante pero aún subsisten algunas necesidades.	Es necesario impulsar servicios de alimentación y campos deportivos y de seguridad.	Se cuenta con servicios de salud biblioteca y de comedor (tercerizado).	El estudiante se fideliza y se concentra en promotor en la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de alumnos atendidos en comedor estudiantil.
VI. Docencia	6.1 Categorías y dedicación	Existe un 25% de docentes sobre el total a tiempo completo que aún no asumen sus funciones adecuadamente. No se ha realizado la ordinarización.	Deberá reforzarse el seguimiento a los docentes en sus funciones, horarios para evitar la dispersión de funciones.	Se tiene el staff de docentes con grados de maestría y doctor al 2017 pero se requiere la ordinarización.	Se mejoraría la tutoría, investigación los servicios académicos con mayor satisfacción a tiempo completo.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes a tiempo completo. • Número de docentes tiempo parcial. • Ratio Docente/alumno. • Número docentes por categoría y dedicación.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA				Indicadores y resultados
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades	
VII. Ordinización Docente	7.1 Capacitación Docente	Se ha impulsado pero se requiere mayor participación de las escuelas en este proceso.	Se deberá intensificar la ejecución del plan de capacitación UPA en cada escuela.	Se tiene plan de capacitación institucional, pero falta dinamizar el presupuesto en el 2018.	La UPA debe aportar un plan de capacitación basado en estudio de necesidades para asegurar la calidad de sus docentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes capacitados en evaluación del estudiante. • Número de docentes capacitados en cuadro por competencias. • Número de docentes en capacitación virtual.
	7.2 Motivación e Incentivos	Se cuenta con un reglamento docente, pero se requiere un plan de motivación docente.	La ausencia de incentivos contribuye a la fuga de docentes calificados, lo que altera la calidad educativa.	Se tiene un plan de capacitación pero requiere mayor seguimiento y presupuesto.	La fuga de docentes frente a la competencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes motivados y que tiene reconocimiento UPA. • Establecer en un reglamento.
	7.3 Selección	Se realiza el proceso de selección docente y hay procedimientos para las convocatorias abiertas y requisitos.	Se requiere dinamizar más este proceso para cubrir oportunamente las vacantes.	La competencia de docentes nuevos y ratificados permite una mayor evaluación.	El mercado laboral de los docentes admite la competencia y selección de los docentes, según los perfiles que establece la UPA.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes nuevos selecciones VS. vacantes por ciclo y escuela. • Número de docentes retirados en cada semestre y escuela.
	7.4 Evaluación	La evaluación del docente debe afianzarse en encuestas físicas y virtuales con criterios objetivos y medibles.	Sino se asegura una evaluación confiable se corre el riesgo de fuga de docentes.	La estabilidad de más del 70% de docentes ratificados en cada semestre y escuela profesional.	La competencia de los servicios docentes y el nivel remunerativo en el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de docentes ratificados. • Número de vacantes a cubrir. • Número de puestos cubiertos por asignatura y escuelas.

Dimensión	Criterios	Análisis FODA			
		Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades
			Se requiere		

Indicadores y resultados						
VIII. Proyección y responsabilidad Social	8.1 Programa Medio Ambiente	Se percibe cierta debilidad en los servicios y actividades de Responsabilidad Social y programa de Medio Ambiente y se requiere presupuesto.	mayor impulso para la sostenibilidad de los programas y el compromiso de estudiantes y docentes.	Existencia de un Plan de responsabilidad y su presupuesto en los Planes Operativos.	La UPA refuerza su posicionamiento en el ámbito nacional e internacional y responde a las necesidades del Perú.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de programas de responsabilidad social y medio ambiente. • Número de beneficiarios de impacto social.
	8.2 Alianzas Estratégicas y Convenios	Se requiere mayor concertación y alianzas con entidades culturales, de investigación, públicas y privadas.	Es una debilidad de hace varios años, que es necesario revertir.	El proceso de licenciamiento abre las puertas para el posicionamiento.	La UPA, podrá vincularse en el mundo académico, empresarial y cultural.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Convenios y alianzas. • Porcentaje de cumplimiento de acciones. • Porcentaje de seguimiento.
IX. Administración financiera	9.1 Ingresos y Egresos	Es una preocupación actual, la inexistencia de presupuestos específicos por cada Plan de Mejora del POI y otros servicios que ofrece la UPA.	Sin medición específica de los ingresos y egresos, se agudiza la incertidumbre y se debilita la ejecución de los Planes de Mejora.	Existe un presupuesto general y recién se está iniciando, la evaluación por unidades de costo.	La visibilidad presupuestal y la medición por unidades de costo permite cumplir con la ley 30220 y el proceso de revisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de presupuesto general pregrado y ejecutado. • Porcentaje por centro de costos según ejecución POI. • Porcentaje de beneficios para reinversión.
X. Información	10.1 Portal de Transparencia	Se deberá rendir cuenta a la sociedad según Ley 30220.	Se informa a la sociedad en forma continua pero hay algunas dificultades.	Se cuenta con el portal de transparencia.	Posicionamiento en la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de visitantes en el link de la página Web.

Fuente: Plan Estratégico Institucional UPA 2015 – 2021.

6.3 Propuesta del modelo de calidad institucional, en base a la autoevaluación en la UPA

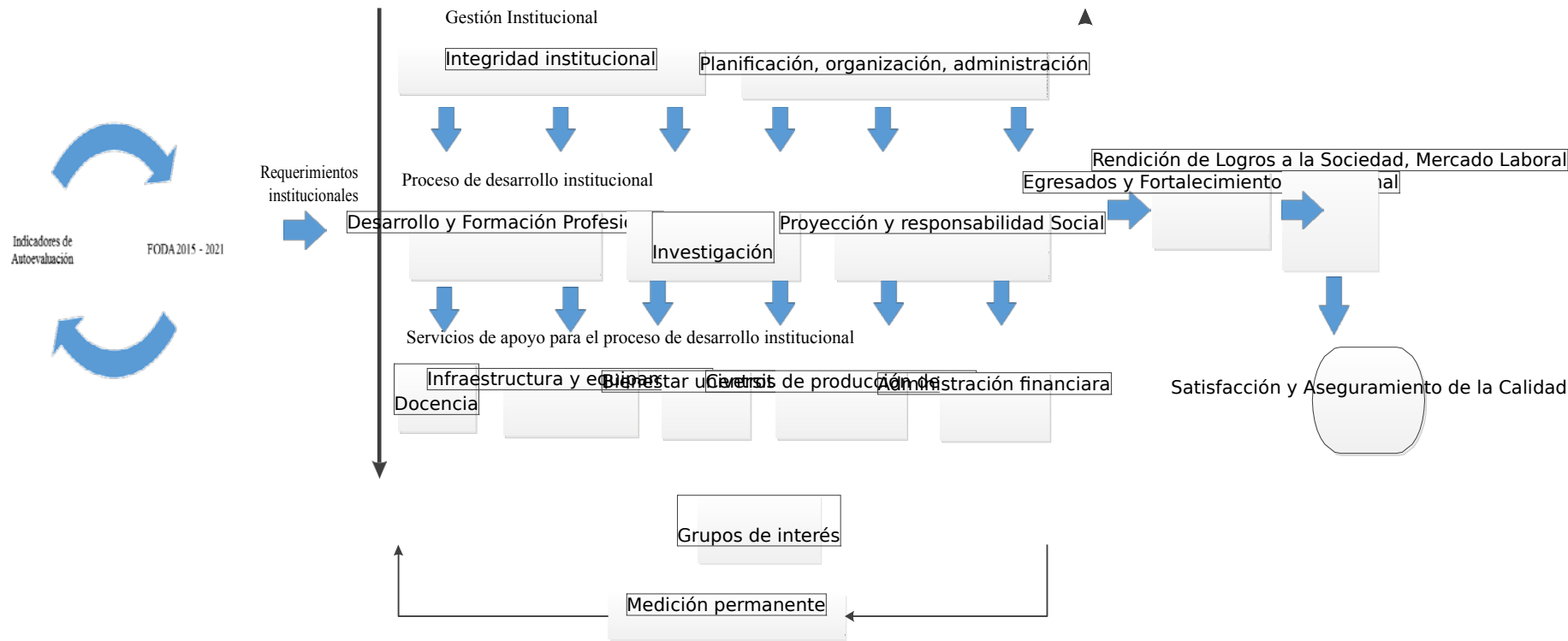


Figura 24 Modelo de calidad institucional UPA. (Fuente: Elaboración propia)

6.4 Dimensiones, factores, criterios e indicadores para el modelo de calidad institucional - UPA

Dimensión	Factor	Criterio	N° de indicadores		
A. Gestión Institucional	I. Integridad Institucional	1.1 Normatividad legal y académica de la universidad	1	-	2
		1.2 Visión y Misión	3	-	6
		1.3 Marketing institucional	7	-	10
		1.4 Participación de la comunidad académica en el Plan Operativo Institucional.	11	-	11
		1.5 Convenios	12	-	12
		1.6 Fidelización	13	-	20
		1.7 Estudio de mercado	21	-	24
		1.8 Responsabilidad social universitaria	25	-	25
	II. Planificación, organización, dirección y control	2.1 Plan Operativo Institucional	26	-	27
		2.2 Organización de facultades y escuelas	28	-	28
		2.3 Sistema de Información – SIGU	29	-	31
		2.4 Organización y Racionalización administrativa	32	-	32
		2.5 Seguridad	33	-	34
		2.6 Atención al alumno y reclamaciones	35	-	35
		2.7 Formalización de cargos de las autoridades y jefatura de oficinas	36	-	37

Dimensión	Factor	Criterio	N° de indicadores		
B. Proceso de Desarrollo Institucional	III. Desarrollo y formación profesional	3.1 Currículo: planes de estudio y mallas curriculares	38	-	42
		3.2 Sílabos	43	-	45
		3.3 Estrategias de enseñanza – aprendizaje	46	-	51
		3.4 Acciones académicas	52	-	52
		3.5 Evaluación académica	53	-	57
		3.6 Actividades extracurriculares	58	-	60
		3.7 Calidad y pertinencia de la práctica pre-profesional	61	-	64
		3.8 Significación del curso de actualización profesional y su incidencia en el perfil del egresado	65	-	65
		3.9 Organización académica	66	-	68
		3.10 Supervisión académica	69	-	69
		3.11 Programas de nivelación y recuperación	70	-	70
		3.12 Procesos de graduación y certificación	71	-	72
IV. Estudiantes		4.1 Motivación y seguimiento a estudiantes en las diferentes escuelas profesionales	73	-	74
		4.2 Proceso de admisión	75	-	78
		4.3 Formación continua y programa de modalidad semipresencial	79	-	81
		4.4 Convalidaciones, traslados, egresados, bachilleres y titulados	82	-	88
		4.5 Actividad formativa complementaria	89	-	89
V. Investigación		5.1 Investigación	90	-	94
		5.2 Elaboración y evaluación de proyectos de investigación	95	-	95
VI. Proyección y responsabilidad social		6.1 Elaboración y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social	96	-	99

Dimensión	Factor	Criterio	N° de indicadores	
C. Servicios de Apoyo para el Proceso de Desarrollo Institucional	VII. Docentes	7.1 Tutoría académica	10 0	- 101
		7.2 Capacitación	10 2	- 103
		7.3 Selección, contratación, régimen de dedicación y grado académico de docentes	10 4	- 113
		7.4 Organización de docentes	114	- 114
		7.5 Normatividad, evaluación y supervisión docente	115	- 116
VIII. Infraestructura y equipamiento		8.1 Ambientes y equipamiento para la enseñanza – aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar	117	- 120
		8.2 Licencias de funcionamiento	12 1	- 121
		8.3 Sistema de seguridad	12 2	- 124
		8.4 Mantenimiento de ambientes	12 5	- 129
		8.5 Equipamiento y mobiliario	13 0	- 132
		8.6 Actualización de biblioteca	13 3	- 134
IX. Bienestar universitario		9.1 Actividades de bienestar universitario	13 5	- 141
		9.2 Promoción del deporte	14 2	- 145
		9.3 Tutoría y retención del alumno	14 6	- 146
X. Producción de bienes y servicios		10.1 Productividad	147	- 148
XI. Administración financiera		11.1 Seguimiento del gasto programado	14 9	- 150
		11.2 Dinámica financiera	15 1	- 153
XII. Grupos de interés		12.1 Vinculación con la comunidad	15 4	- 155
		12.2 Inserción en el contexto universitario global	15 6	- 157

12.3 Integración a entidades académicas, culturales y asociaciones	15	-	161
	8		
12.4 Implantación del Proceso de Licenciamiento y Acreditación en la UPA.	16	-	162
	2		

3	12	56	162
----------	-----------	-----------	------------

Fuente: Plan Estratégico Institucional UPA 2015 - 2021

6.5 Balanced scorecard - BSC – Modelo de calidad institucional UPA 2018

6.5.1 Evaluación y seguimiento de los criterios del modelo de calidad institucional UPA.

La evaluación y seguimiento de los indicadores, criterios, factores y dimensiones se realizó a través del Cuadro de Mando Integral, haciendo uso los semáforos; el nivel de avance de cada indicador, se mide de 0 a 1, donde 0 es el mínimo y 1 es el máximo; para determinar el color de los semáforos se establecieron rangos, si el nivel de avance del indicador se encuentra entre 0 y 35%, el semáforo marca rojo, entre 36 a 70% el semáforo marca amarillo, y entre 71 y 100% el semáforo marca verde.

Para evaluar los criterios, se calcula el promedio del nivel de avance de todos los indicadores agrupados bajo el mismo criterio; para evaluar los factores, se calcula el promedio de todos criterios que agrupa un factor, y para evaluar las dimensiones, se siguen los mismos procedimientos descritos anteriormente, pero agrupando y promediando factores, por cada dimensión; finalmente, se agrupa el nivel de avance de las dimensiones, y se obtiene el nivel de logro de la visión institucional.

A. GESTIÓN INSTITUCIONAL							
Item	Criterio	Total	Realizadas	Pendientes	Avance	Semáforos	Flechas
I. INTEGRIDAD INSTITUCIONAL							
Criterio 1.1	Normatividad legal y académica de la universidad.	1	1.00	0.00	100%		
Criterio 1.2	Visión y Misión.	1	0.80	0.20	80%		
Criterio 1.3	Marketing institucional.	1	0.77	0.23	77%		
Participación de la comunidad académica en el Plan Estratégico Institucional. Convenios.	Criterio 1.4	1	0.80	0.20	80%		
Criterio 1.5		1	0.70	0.3	70%		
Criterio 1.6	Fidelización.	1	0.70	0.3	70%		
Criterio 1.7	Estudio de mercado.	1	0.75	0.25	75%		
Criterio 1.8	Responsabilidad social universitaria.	1	0.65	0.35	65%		

Figura 25 Criterios del factor integridad institucional. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: El factor integridad institucional, muestra los resultados de 8 criterios, donde se aprecia que el nivel de avance de todos los criterios, se encuentran por arriba del 70%, es decir, los semáforos marcan verde, con excepción del criterio responsabilidad social universitaria, que registró un avance del 65%, marcando amarillo. En general, los resultados muestran un avance significativo en este factor.

A. GESTIÓN INSTITUCIONAL

Item	Criterio	Total	Realizadas	Pendientes	Avance	Semáforos	Flechas
II. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL							
Criterio 2.1	Plan Operativo Institucional.	1.00	0.90	0.1	90%	🟢	⬆️
Criterio 2.2	Organización de facultades y escuelas.	1.00	0.85	0.15	85%	🟢	⬆️
Criterio 2.3	Sistema de Información - SIGU.	1.00	0.90	0.1	90%	🟢	⬆️
Criterio 2.4	Organización y Racionalización administrativa.	1.00	0.90	0.098	90%	🟢	⬆️
Criterio 2.5	Seguridad	1.00	0.95	0.05	95%	🟢	⬆️
Criterio 2.6	Atención al alumno y reclamaciones.	1.00	0.85	0.15	85%	🟢	⬆️
Criterio 2.7	Formalización de cargos de las autoridades y jefatura de oficinas.	1.00	1.00	0	100%	🟢	⬆️

Figura 26 Criterios del factor planificación, organización, dirección y control. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: El factor planificación, organización, dirección y control, muestra los resultados de 7 criterios, donde se aprecia que el nivel de avance de todos los criterios, se encuentran muy por encima del 70%, es decir, los semáforos marcan verde. En general, los resultados muestran un avance significativo en este factor.

B. PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL						
Item	Crterio	Total	Realizadas	Pendientes	Avance	Semáforos Flechas
III. DESARROLLO Y FORMACIÓN PROFESIONAL						
currículo. Silabos.	Criterio 3.1	1.00	0.93	0.08	93%	● ↑
Estrategias de enseñanza - aprendizaje. Acciones académicas.	Criterio 3.2	1.00	0.90	0.10	90%	● ↑
Evaluación académica. Actividades extracurriculares.	Criterio 3.3	1.00	0.88	0.12	88%	● ↑
Calidad y pertinencia de la práctica pre- profesional.	Criterio 3.4	1.00	0.75	0.25	75%	● ↑
Significación del curso de actualización profesional y su incidencia en el perfil del egresado.	Criterio 3.5	1.00	1.00	0.00	100%	● ↑
Organización académica. Supervisión académica.	Criterio 3.6	1.00	0.80	0.20	80%	● ↑
Programas de nivelación y recuperación.						
Procesos de graduación.	Criterio 3.7	1.00	0.80	0.20	80%	● ↑
	Criterio 3.8	1.00	1.00	0.00	100%	● ↑
	Criterio 3.9	1.00	0.80	0.20	80%	● ↑
	Criterio 3.10	1.00	0.93	0.07	93%	● ↑
	Criterio 3.11	1.00	1.00	0.00	100%	● ↑
	Criterio 3.12	1.00	0.90	0.10	90%	● ↑

Figura 27 Criterios del factor desarrollo y formación profesional. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: El factor desarrollo y formación profesional, muestra los resultados de 12 criterios, donde se aprecia que el nivel de avance de todos los criterios, se encuentran muy por encima del 70%, es decir, los semáforos marcan verde. En general, los resultados muestran un avance significativo en este factor.

B. PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL						
Item	Crterio	Total	Realizadas	Pendientes	Avance	Semáforos Flechas
IV. ESTUDIANTES						
Motivación y seguimiento a estudiantes en las diferentes escuelas profesionales	Criterio 4.1	1.00	0.70	0.30	70%	● ↑
Proceso de admisión						
Formación continua y programa de modalidad semipresencial	Criterio 4.2	1.00	0.50	0.50	50%	● →
Convalidaciones, traslados, egresados, bachilleres y titulados						
Actividad formativa complementaria	Criterio 4.3	1.00	0.90	0.10	90%	● ↑
	Criterio 4.4	1.00	1.00	0	100%	● ↑
	Criterio 4.5	1.00	0.90	0.10	90%	● ↑
V. INVESTIGACIÓN						
Investigación	Criterio 5.1	1.00	0.90	0.10	90%	● ↑
Elaboración y evaluación de proyectos de investigación	Criterio 5.2	1.00	0.60	0.40	60%	● →
VI. PROYECCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL						
Elaboración y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social	Criterio 6.1	1.00	0.77	0.23	77%	● ↑

Figura 28 Criterios de los factores estudiantes, investigación, y proyección y responsabilidad social. (Fuente: Elaboración propia.)

Interpretación: El factor estudiantes, muestra los resultados de 5 criterios, donde se aprecia que el nivel de avance de todos los criterios, se encuentran muy por encima del 70%, es decir, los semáforos marcan verde, con excepción del criterio proceso de admisión, que se ubicó en 50%, marcando el semáforo como amarillo. En general, los resultados muestran un avance significativo en este factor.

El factor investigación, agrupa a dos criterios, en el caso del criterio investigación se ubica en 90%, y en caso del criterio elaboración y evaluación de proyectos de investigación, se ubicó en 60%, marcando en el semáforo el color ámbar.

El factor proyección y responsabilidad social, alcanzó el 77%, marcando en el semáforo el color verde.

C. SERVICIOS DE APOYO PARA EL PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL									
		Item	Criterio	Total	Realizadas	Pendientes	Avance	Semáforos	Flechas
VII. DOCENTES									
Criterio 7.1	Tutoría Académica	1	0.65	0	65%				
		.		.					
		0		3					
		0		5					
Criterio 7.2	Capacitación	1	0.80	0	80%				
		.		.					
		0		2					
		0							
Criterio 7.3	Selección, contratación, régimen de 95% dedicación y grado académico de docentes	1.00	0.95	0.05					
Criterio 7.4	Organización de docentes	1	0.85	0	85%	1.000.90	0.1	90%	
		.		.		1.001.90	0.1	90%	
		0				1.000.90	0.1	90%	
		0				1.001.00	0	100%	
Criterio 7.5	Normatividad, evaluación y supervisión	1	0.95	0	95%	1.000.80	0.2	80%	
		.		.		1.000.90	0.1	90%	
		0		5		1.000.90	0.1	90%	

Figura 29 Criterios de los factores docentes, infraestructura y equipamiento. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: El factor docentes, muestra los resultados de 5 criterios, donde se aprecia que el nivel de avance de todos los criterios, se encuentran muy por encima del 70%, es decir, los

Interpretación: El factor estudiantes, muestra los resultados de 5 criterios, donde se aprecia semáforos marcan verde, con excepción del criterio tutoría académica, que alcanzó el 65%. En general, los resultados muestran un avance significativo en este factor.

El factor infraestructura y equipamiento, muestra los resultados de los 6 criterios, que se encuentran por encima del 70%, marcando en el semáforo el color verde. Estos resultados son muy favorables.

C. SERVICIOS DE APOYO PARA EL PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL						
Item	Criterio	Total	Realizadas	Pendientes	Avance	Semaforos Flechas
BIENESTAR UNIVERSITARIO						
Criterio 9.1	Actividades de bienestar universitario	1.000	950	0595%		
Criterio 9.2	Promoción del deporte	1.000	900	190%		
Criterio 9.3	Tutoría y retención de alumnos	1.000	850	1585%		
CENTROS DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS						
Criterio 10.1	Productividad	1.000	600	460%		
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA						
Criterio 11.1	Seguimiento del gasto programado	1.0	0	0.70	0.3	
Criterio 11.2	Dinámica financiera	1.0	0	0.85	0.15	
XII. GRUPOS DE INTERÉS						
Criterio 12.1	Vinculación con la comunidad	1.0	0	0.70	0.3	
Criterio 12.2	Inserción en el contexto universitario global	1.0	0	0.70	0.3	
Criterio 12.3	Integración a entidades académicas,	1.00		0.70	0.3	
Criterio 12.4	Implantación del Proceso de licenciamiento y	1.00		0.15	0.85	

Figura 30 Criterios de los factores bienestar universitario, centros de producción de bienes y servicios, administración financiera y grupos de interés. (Fuente. Elaboración propia)

Interpretación: El factor bienestar universitario, muestra los resultados de 3 criterios, donde se aprecia que el nivel de avance de todos los criterios, se encuentran muy por encima del 70%, es decir, los semáforos marcan verde. En general, los resultados muestran un avance significativo en este factor.

El factor centros de producción de bienes y servicios, muestra el resultado de un criterio, que se ubicó por debajo del 70%, marcando en el semáforo el color amarillo. Estos resultados no son muy favorables.

El factor administración financiera, muestra los resultados de dos criterios, que se ubicó en 70 y 85%, respectivamente, marcando en el semáforo el color verde. Estos resultados son muy favorables en la salud financiera de la universidad, tanto en el seguimiento del gasto programado como en la dinámica financiera.

El factor grupos de interés, muestra los resultados de 4 criterios, que se ubicaron en 70, marcando en el semáforo el color verde, con excepción del criterio implantación del proceso de licenciamiento y acreditación UPA, que muestra un avance del 15%, marcando el semáforo el color rojo. Estos resultados no son muy favorables, debido que en el proceso de licenciamiento actualmente estamos en proceso, faltando aún, todavía dos etapas, el de la visita presencial de SUNEDU y el proceso de los resultados; con referencia a la acreditación, la UPA ha presentado la lista de los 9 programas a SINEACE, que ahora estamos iniciando el proceso.

6.5.2 Evaluación y seguimiento de los factores del modelo de calidad institucional UPA.

A. GESTIÓN INSTITUCIONAL									
Item	Factor	Total	Ejecutadas	Pendientes	Avance	Semáforos	Flechas		
Factor I	Integridad Institucional	1.00	0.77	0.23	77 %				
Factor II	Planificación, organización, dirección y control	1.00	0.91	0.09	91%				

Figura 31 Factores de la dimensión gestión institucional. (Fuente. Elaboración propia)

Interpretación: La dimensión gestión institucional, agrupa a dos factores, mostrando un resultado muy favorable, en el nivel de avance, ubicándose por encima del 70%, marcando en el semáforo el color verde; a pesar, que en los resultados parciales de los criterios, encontramos resultados por debajo del 70%, sin embargo, han sido absorbidos por efecto del promedio de los criterios para asignarle a cada factor.

B. PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL									
Item	Factor	Total	Ejecutadas	Pendientes	Avance	Semáforos	Flechas		
Factor III	Desarrollo y formación profesional	1.00	0.89	0.11	89%				
Factor IV	Estudiantes	1.00	0.80	0.20	80%				
Factor V	Investigación	1.00	0.75	0.25	75%				
Factor VI	Proyección y responsabilidad social	1.00	0.77	0.23	77%				

Figura 32 Factores de la dimensión proceso de desarrollo institucional. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación: La dimensión proceso de desarrollo institucional, agrupa a 4 factores, mostrando un resultado muy favorable, en el nivel de avance, ubicándose por encima del 70%, marcando en el semáforo el color verde; a pesar, que en los resultados parciales de los criterios, encontramos resultados por debajo del 70%, sin embargo, han sido absorbidos por efecto del promedio de los criterios para asignarle a cada factor.

C. SERVICIOS DE APOYO PARA EL PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Item	Factor	Total	Realizadas	Pendientes	Avance	Semáforos	Flechas
Factor VII	Docentes	1.00	0.84	0.16	84%	🟢	⬆️
Factor VIII	Infraestructura y equipamiento	1.00	0.90	0.10	90%	🟢	⬆️
Factor IX	Bienes para uso universitario	1.00	0.90	0.10	90%	🟢	⬆️
Factor X	Centros de producción de bienes y servicios	1.00	0.60	0.40	60%	🟡	⬆️
Factor XI	Administración financiera	1.00	0.78	0.22	78%	🟢	⬆️
Factor XII	Grupos de interés	1.00	0.56	0.44	56%	🟡	⬆️

Figura 33 Factores de la dimensión servicios de apoyo para el proceso de desarrollo institucional. (Fuente: Elaboración propia.)

Interpretación: La dimensión servicios de apoyo para el proceso de desarrollo institucional, agrupa a 6 factores, mostrando un resultado muy favorable, en el nivel de avance, ubicándose por encima del 70%, marcando en el semáforo el color verde, en 4 factores y ubicándose por debajo del 70% en los factores Centros de producción de bienes y servicios y grupos de interés; en general, los resultados son favorables.

6.5.3 Evaluación y seguimiento de las dimensiones del modelo de calidad institucional

UPA.

A. Gestión institucional

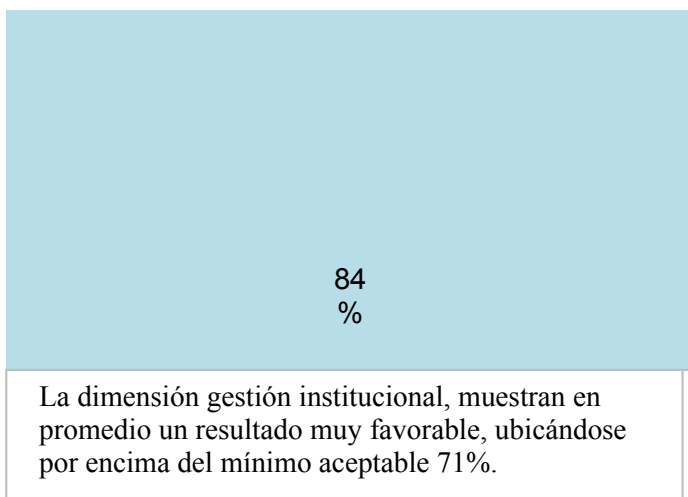


Figura 34 Resultados acumulados de la dimensión gestión institucional. (Fuente: Elaboración propia)

B. Proceso de desarrollo institucional

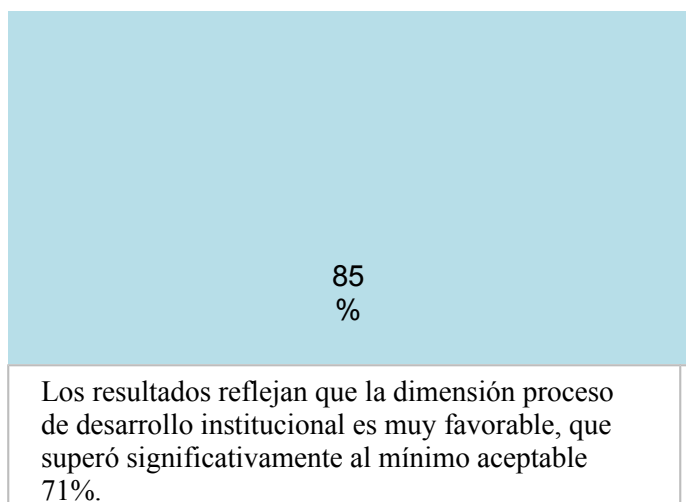
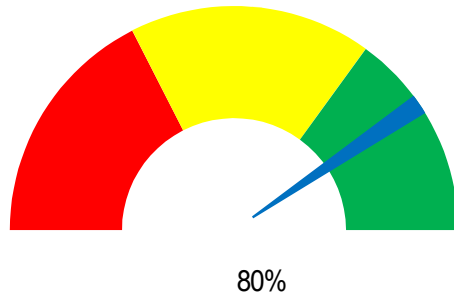


Figura 35 Resultados acumulados de la dimensión proceso de desarrollo institucional. (Fuente: Elaboración propia)

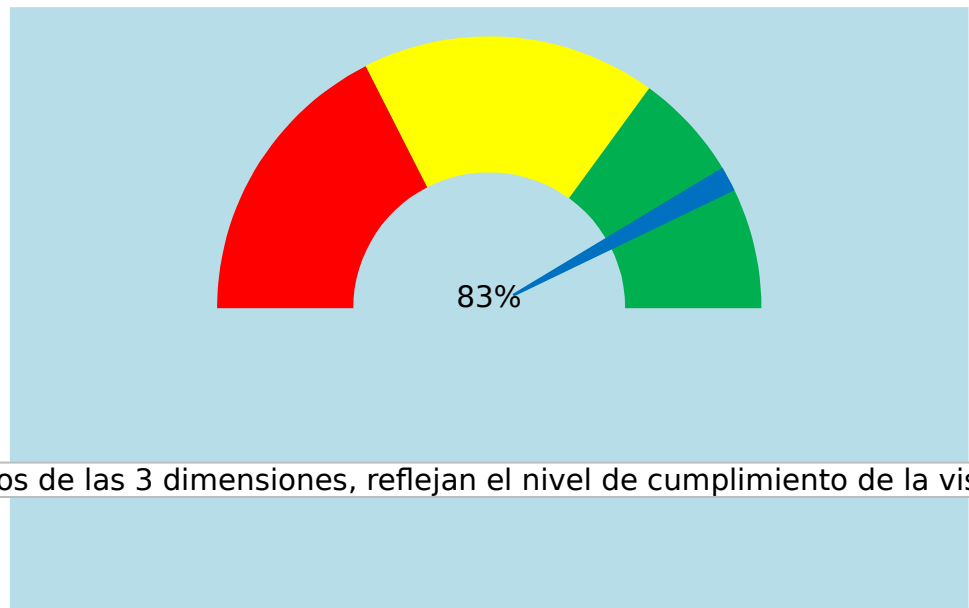
C. Servicios de apoyo para el proceso de desarrollo institucional



Servicios de Apoyo para el proceso de desarrollo institucional, fue muy favorable, superando ampliamente al mínimo aceptable 71%.

Figura 36 Resultados acumulados de la dimensión servicios de apoyo para el proceso de desarrollo institucional. (Fuente: Elaboración propia)

5.5.4 Resumen: dimensiones del modelo de calidad institucional UPA 2018.



Posición global en términos relativos de las 3 dimensiones, reflejan el nivel de cumplimiento de la visión institutu

Figura 37 Posición global de las 3 dimensiones. (Fuente: Elaboración propia)