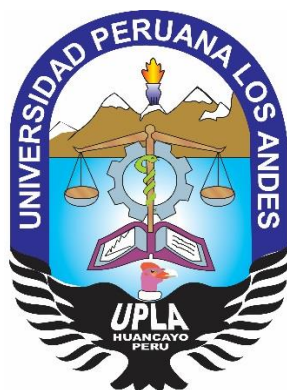


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO

SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN DIDÁCTICA
UNIVERSITARIA



TRABAJO ACADÉMICO

**CALIDAD ACADÉMICA SEGÚN LOS ESTUDIANTES DEL
ÚLTIMO SEMESTRE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
HUANCAYO “FRANKLIN ROOSEVELT” EN EL AÑO 2017**

PRESENTADO POR:

Lic. Manuel Enrique Chenet Zuta

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN DIDÁCTICA UNIVERSITARIA
MENCIÓN: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

HUANCAYO – PERÚ

2018

HOJA DE CONFORMIDAD

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto
Presidente

Dr. Máximo Edgar Oseda Lazo
Miembro

Dr. Armando Juan Aduato Avila
Miembro

Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros
Miembro

Dr. Jesús Armando Cavero Carrasco
Secretario Académico

ASESOR:

DR. FREDY JESÚS LÓPEZ QUILCA

DEDICATORIA:

Dedico este Trabajo Académico a mi madre Sonia, a quien amo y respeto y que es la fuente de inspiración gracias a la cual pude concluir con éxito el programa de Segunda Especialidad en Didáctica Universitaria.

Manuel.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades, personal docente y administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes, especialmente a los responsables del programa de Segunda Especialidad en Didáctica Universitaria, quienes desarrollan un trabajo brillante y esforzado con el propósito de perfeccionar los conocimientos y habilidades de los catedráticos de la región Junín.

Agradezco a los Doctores Juan Manuel Sánchez Soto y Fredi Gutierrez Martínez, por su cordial colaboración durante el proceso de obtención del Título de Segunda Especialidad.

Agradezco a las autoridades de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, en particular a los señores Directores de las cinco escuelas profesionales: Lic. Edith Suasnabar Cueva, Mg. Jenny Orihuela Munive, Dra. Diana Andamayo Flores, Mg. Jhon Rondinel Berna y Lic. Roy Vilca Rodríguez, quienes brindaron todas las facilidades para poder aplicar los instrumentos de investigación a los estudiantes del último ciclo.

Agradezco al Dr. Abdías Chávez Epiquén, quien tuvo un papel fundamental en la realización de este trabajo, apoyando en la dirección del equipo de encuestadores y la recolección de datos.

Finalmente agradezco de manera muy especial a mi asesor, el Dr. Fredy Jesús López Quilca, quien fue el asesor de este trabajo, demostrando una excepcional calidad profesional y dándome todo el soporte metodológico.

Manuel.

ÍNDICE

	PÁG.
CARÁTULA	i
JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

LA CALIDAD ACADÉMICA

1.1 La calidad	14
1.1.1 Concepto	14
1.1.2 Principales representantes de la teoría de la calidad	16
1.1.3 Conceptos básicos sobre calidad	19
1.1.4 Etapas de la evolución de la calidad	20
1.2 La calidad educativa	22
1.2.1. Concepto	22
1.2.2 El concepto de calidad educativa en el Perú	23
1.2.3 Dimensiones de la calidad educativa	25
1.3 La calidad educativa en la educación superior	27
1.3.1 Concepto	27
1.3.2 Dimensiones de la calidad educativa en la educación superior	27

1.4. La calidad educativa universitaria	29
1.4.1. Concepto	29
1.4.2. El modelo peruano de licenciamiento institucional de las universidades	30
1.4.3 Condiciones básicas de calidad educativa universitaria en el Perú	32
1.4.4 Indicadores de la calidad educativa universitaria	35
1.4.5. El modelo peruano de acreditación universitaria	36
1.4.6. Dimensiones y factores para la acreditación	42
1.5. La calidad académica	43
1.5.1. Concepto	43
1.5.2. Dimensiones de la calidad académica	46
1.5.3. Modelos de verificación de la calidad académica	49
1.5.4. Indicadores de la calidad académica	51
1.6. Variable de la investigación	53
1.7. Operacionalización de la variable	53
1.8. Definición de términos básicos	56

CAPÍTULO II

LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN

ROOSEVELT Y LA CALIDAD ACADÉMICA

2.1 Breve reseña de la universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt	58
2.2 Diagnóstico situacional	60
2.3 Objetivos de la investigación	63
2.3.1 Objetivo general	63
2.3.2 Objetivos específicos	63
2.4 Justificación	64

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación	66
3.2 Tipo y nivel de estudio	66
3.3 Diseño de investigación	67
3.4 Población y muestra	67
3.4.1 Población	67
3.4.2 Muestra	68
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.6 Análisis de confiabilidad y validez	68
3.7 Técnicas de procesamiento de datos	70

CAPÍTULO III

RESULTADOS

4.1 Descripción del trabajo de campo	71
4.2. Resultados de la variable	72
4.3. Discusión de los resultados	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	92

RESUMEN

Conforme al Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, “la calidad académica es el juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una Institución o Programa Académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza” (SINEACE, 2016, p. 30).

La Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt necesita monitorear un conjunto de variables educativas como parte del proceso de licenciamiento institucional, de entre ellas, la calidad educativa es la más resultante, debido a su importancia en cuanto al logro de la misión y visión de la universidad. De esta forma, el objetivo de la investigación es determinar el nivel de calidad educativa según los estudiantes del último semestre de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.

La investigación fue de carácter cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo, método descriptivo y diseño descriptivo simple. Se asumió un censo compuesto por 140 estudiante del décimo semestre de las cinco escuelas profesionales.

Se determinó que la calidad académica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, en base a las percepciones de los estudiantes de décimo semestre, alcanza un nivel eficiente o Bueno con un 71% de aprobación. Con lo que se concluye que la Institución posee una buena gestión académica y se proyecta a lograr con éxito su proceso de licenciamiento.

Palabras Clave: Calidad académica, calidad educativa, licenciamiento, acreditación.

ABSTRACT

According to the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of Educational Quality, “the academic quality is the value judgment on the relative distance between the way an Institution or Academic Program provides the education service and the optimal way that corresponds to its nature” (SINEACE, 2016, p. 30).

The Private University of Huancayo Franklin Roosevelt needs to monitor a set of educational variables as part of the process of institutional licensing, among them, the educational quality is the most resulting, due to its importance in terms of achieving the mission and vision of the university. In this way, the objective of the research is to determine the level of educational quality according to the students of the last semester of the Private University of Huancayo Franklin Roosevelt in the year 2017.

The research was quantitative, basic type, descriptive level, descriptive method and simple descriptive design. A census composed of 140 students of the tenth semester of the five professional schools was assumed.

It was determined that the academic quality of the Private University of Huancayo Franklin Roosevelt, based on the perceptions of tenth semester students, reaches an efficient or Good level with 71% approval. With which it is concluded that the Institution has a good academic management and is projected to successfully achieve its licensing process.

Keywords: Academic quality, educational quality, licensing, accreditation.

INTRODUCCIÓN

La calidad educativa es una variable sumamente compleja de definir, sobre ella han escrito múltiples autores y, aunque, todos ellos coinciden en su importancia, discrepan en cuánto a su definición y la forma en la cual se mide.

En el contexto universitario, la calidad educativa se divide en un conjunto de elementos, siendo la calidad académica el más importante y frondoso en cuanto a dimensiones y factores.

En el Perú, la Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria SUNEDU y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE, son los organismos más importantes en cuanto a la búsqueda de un modelo educativo universitario de calidad. Ambas instituciones han publicado un conjunto de herramientas por medio de las cuales se puede evaluar la calidad académica y los diversos estándares que fundamentan los sistemas de aseguramiento de la calidad.

El presente trabajo académico se dedica a estudiar la calidad académica a profundidad, analizando a los más importantes teóricos de la calidad y cómo cada uno de ellos ha aportado en la construcción de esta variable.

Además del análisis teórico, el trabajo realiza una medición real de la calidad académica, generando su propia instrumentación y tomando como institución de interés a la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

El contenido del trabajo académico ha sido inteligentemente dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I: La calidad académica. En este capítulo se presentan las teorías acerca de la calidad, la calidad educativa, la calidad educativa en las instituciones de educación superior, el licenciamiento, la acreditación y la calidad académica, indicando su concepto, dimensiones e indicadores.

Capítulo II: La Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt y la calidad académica. En este capítulo se presenta la información más importante acerca de la Universidad, un diagnóstico sobre su calidad académica, los objetivos del estudio y la justificación.

Capítulo III: Metodología. En este capítulo se presenta la metodología que se siguió para desarrollar el estudio, considerando el método, tipo y nivel de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento de investigación, procesamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados. En este capítulo se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de investigación y cómo se logró realizar la medición de la calidad académica y sus 05 dimensiones.

Se espera que el trabajo académico aporte a la teoría y al desarrollo de la Institución educativa, y que sea, al mismo tiempo, fuente de inspiración para que investigadores educativos puedan enfatizar su concentración en la variable calidad académica.

Manuel Enrique Chenet Zuta

CAPÍTULO I

LA CALIDAD ACADÉMICA

Las bases teóricas de una investigación científica presentan un conjunto ordenado de teorías y conceptos en torno a una o más variables.

En este caso, la variable que es materia de interés del presente estudio es la calidad académica, para poder entenderla a profundidad, se hace necesario revisar las teorías de la cuales se desprende.

Bajo este criterio, el contenido de este capítulo, presenta de manera ordenada y sistemática, la revisión teórica de los constructos vinculados a la calidad académica. Estos constructos hacen posible la comprensión de la naturaleza, complejidad y dimensionalidad de la calidad académica, siendo los siguientes:

- La calidad
- La calidad educativa
- La calidad educativa en la educación superior

- La calidad educativa universitaria
- La calidad académica
- El licenciamiento
- La acreditación

1.1 LA CALIDAD

1.1.1 Concepto

La calidad es una variable que posee una gran amplitud de definiciones, todas ellas orientadas a exponer un mismo propósito, la generación de un producto o servicio sin la existencia de fallas o errores. Al respecto, Campos (2012) refiere:

“El concepto de calidad proviene del ámbito económico industrial tomando mayor impulso a medida que la economía se tornó más competitiva convirtiéndose gradualmente en una variable cada vez más importante en la elaboración y prestación de bienes y servicios. Todo este proceso aceleró la adopción de distintas estrategias organizacionales que van desde la tecnificación empresarial hasta la capacitación de los recursos humanos” (p. 10).

Para Deming (1982), considerado como uno de los padres de la filosofía de la calidad, esta "se mejora atendiendo al proceso más que al producto.", o, " el líder debe gestionar para mejorar y no para castigar" (p.46). La calidad puede entenderse de diversas maneras, en función al aspecto específico que desee analizarse. Al respecto Mateo (2000) menciona las siguientes consideraciones:

La calidad en función de los recursos, desde este punto de vista se entiende por calidad a aquellos centros dotados con más y mejores recursos humanos, recursos materiales y recursos económicos.

La calidad en función de los resultados, La institución educativa tiene calidad en la medida que contribuye al éxito de sus alumnos. Son los resultados que determinan la valoración de la institución.

La calidad como valor añadido, desde este punto de vista la calidad se valora en función de su mayor incidencia en el cambio generado en sus propios alumnos.

La calidad entendida como adecuación a los propósitos, significa que la calidad de una institución educativa deberá estar referida a los fines educativos señalados en el marco legal, en los documentos académicos y en la normativa anual (p.115).

La calidad como resultado a un proceso, plantea la sustitución del control de la calidad sobre el producto para la comprobación de que este producto ha sido elaborado mediante un proceso controlado y bien estructurado y se somete a las normas internacionales de calidad.

Calidad como producto económico, aproximación al concepto de calidad desde la perspectiva del precio que supone su obtención de centros eficientes al relacionar costos y resultados, orientados hacia la rendición de cuentas.

Calidad como transformación y cambio, la calidad está centrada sobre la evaluación y la mejora a nivel institucional; son centros preocupados por mejorar el rendimiento de los alumnos e incrementar el valor añadido, orientados hacia el desarrollo cualitativo de la organización, lo que significa que la institución está en constante innovación (p.123).

1.1.2 Principales representantes de la teoría de la calidad

Tomando en consideración lo publicado por Cubillos y Rozo (2009, pp. 90-95), la teoría de la calidad ha sido construida en base al aporte de un conjunto de importantes científicos y líderes empresariales, líneas abajo, se muestra un breve resumen de los más representativos, así como de los aportes que realizaron:

William Edwards Deming

Nació el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, Iowa., es el principal pionero de la calidad total (TQM, Total Quality Management) (Deming, 1982).

Define la calidad como “Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 91). Es el autor de los famosos 14 puntos, por medio de los cuales las empresas pueden afrontar los cambios existentes en el entorno económico. Creó el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), más conocido como Círculo de Deming, el cual fue tomado por las Normas ISO para formular su sistema de gestión de la calidad

Joseph M. Juran

Vio la luz el 24 de diciembre de 1904 en Braila, Rumania. Se le atribuye haber agregado la dimensión humana en la medición de la calidad; siendo uno de los orígenes del control estadístico de la calidad total.

Juran (1981) conceptúa la calidad como “La aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 91).

Su principal aporte fue la trilogía de procesos, la misma que incluye tres procesos administrativos clave: Planeación, control y mejora de la calidad.

Kaoru Ishikawa

Nació en Japón en 1915 y murió en 1989, conceptualiza el control de calidad como “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 93).

Sus principales aportes son la creación de los círculos de calidad y las siete herramientas básicas de la calidad (Ishikawa, 1991), las cuales son “Gráfica de Pareto, diagrama de causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión, gráfica de control de Shewhart” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 93).

Philip Crosby

Originario de los Estados Unidos, creador del modelo de administración preventiva (Crosby, 1979). Su principal aporte fue la creación del concepto de cero defectos, para lo cual desarrolló los postulados de la calidad total, los cuales son: “1. La calidad se define como cumplimiento de requisitos. 2. El sistema de calidad es la prevención. 3. El estándar de realización es cero defectos. 4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 94).

William Ouchi

Fue el creador de la teoría Z, la cual incorpora mecanismos para mejorar la dirección de las personas, de manera que se incremente su eficacia en el trabajo en equipo. Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones son: “1. Confianza en la gente y de ésta en la organización. 2. Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas. 3. Relaciones sociales más estrechas” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 95).

Armand Vallin Feigenbaum

Estadounidense, nació en 1922. Para este autor, la calidad es “El resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 95).

Feigenbaum (1994), sostiene que “un sistema de gestión de calidad total es una estructura de trabajo operativo, que abarca a la empresa y a la planta, documentada en procedimientos de técnicos y administrativos integrados, a fin de orientar las acciones coordinadas del personal, las máquinas y la información, de la compañía y la planta de una manera eficaz”.

1.1.3 Conceptos básicos sobre calidad

Tal como lo expone el Servicio Nacional de Capacitación Técnico Industrial (2014), para entender con facilidad los aspectos vinculados a la calidad en el contexto empresarial, es necesario tener en claro los siguientes conceptos:

Calidad total. Es la recolección de los esfuerzos de las personas que conforman una organización productora de bienes o servicios, sin los cuales la cadena de cumplimiento no será posible.

Control de calidad. Conjunto de técnicas y actividades operacionales o de observación que permiten orientar, supervisar y controlar los procesos productivos con los requerimientos para obtener un producto o servicio de calidad.

Aseguramiento de la calidad. Conjunto de actividades planeadas y sistemáticas implementadas en un sistema de calidad para proporcionar la certeza de que los requisitos de calidad para un producto o servicio serán cumplidos.

Gestión de la calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Sistema de gestión de la calidad. Un sistema formalizado que documenta la estructura, responsabilidades y procedimientos requeridos para alcanzar una efectiva gestión de calidad.

Políticas de calidad. Son las intenciones globales y orientación de una organización en relación con la calidad, expresadas formalmente por la alta dirección.

Principios de calidad. Son los cimientos para lograr la calidad, es una regla o idea fundamental que refleja las características esenciales de un sistema para dirigir y hacer funcionar a una empresa enfocada en las necesidades de las partes interesadas (pp. 07-08).

1.1.4 Etapas de la evolución de la calidad

En cuanto a la evolución de la teoría de la calidad, Torres, Ruiz, Solís y Martínez (2012), consideran las siguientes etapas:

Inspección. El propósito de esta era medir ciertas características o identificar ciertos defectos del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones, pero sin ningún tipo de prevención ni planes de mejora (p. 102).

Control estadístico de la Calidad. Pretendía ir más allá de una inspección, tratando de identificar y eliminar las causas que generan los

defectos, en este momento del tiempo la calidad era vista como el cumplimiento de especificaciones (Martínez, 2012, p. 103).

Aseguramiento de la calidad. Se trata de un planteamiento de carácter preventivo que tiene como finalidad comprobar que se realizan todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea adecuado, pasando del departamento de calidad e involucrando a toda la organización (Martínez, 2012, p. 104).

Calidad total. En cada fase del proceso se debían identificar las necesidades del cliente siguiente, después traducir esas necesidades en especificaciones que se lograran y permitieran ser controladas para asegurar la conformidad, así como evitar errores o fallas, contando con el compromiso de todos los miembros de la organización (Martínez, 2012, p. 105).

Excelencia. En 1999 la European Foundation for Quality Management (EFQM) adoptó el término de Excelencia. La calidad se consigue en la medida en que se cuente con una definición clara de lo que el cliente quiere o necesita, se tenga un proceso de fabricación/atención adecuado con respecto al producto/servicio, se cumplan las especificaciones y tener siempre presente que la calidad afecta a toda la empresa en general, por tanto, todos sus miembros son responsables de esta. El usuario/cliente/consumidor es quien finalmente establece si el producto/servicio es de calidad o no, por ello se procura

en todo momento satisfacer sus necesidades y expectativas (Martínez, 2012, p. 105).

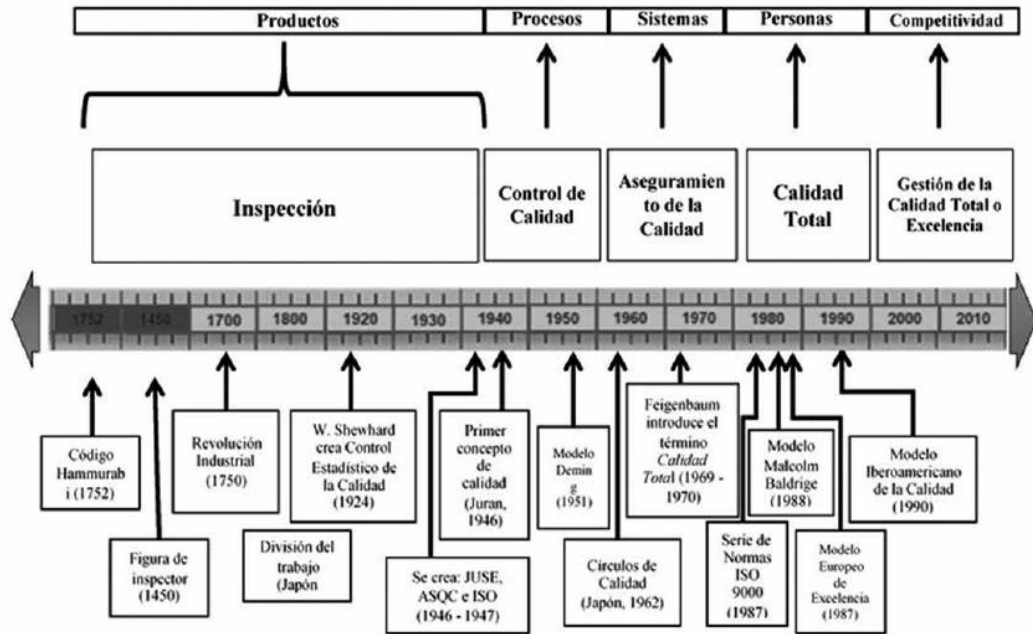


Figura 1. Línea de evolución de la calidad. Tomado de “Calidad y su evolución: una revisión”, por K. Torres, L. Solís y F. Martínez, 2012, *Dimensión empresarial*, 10 (2), p. 102. Copyright Dimensión empresarial.

1.2. LA CALIDAD EDUCATIVA

1.2.1 Concepto

Luego de haber abarcado la calidad en un contexto general, el estudio procede a revisar la calidad en el ámbito de la educación, haciéndose necesario iniciar definiendo qué es educación, para lo cual se ha recurrido a lo dicho por Velasco (2000), quien es citado por Bullón (2007):

La aproximación etimológica del término educación tiene su origen en los verbos latinos educare y educere. El primero hace alusión al proceso de enseñanza que recibe la persona, considerada necesaria

para que se produzca la instrucción y la formación de su desarrollo intelectual. El segundo está más relacionado con la acción interna o el proceso de aprendizaje que la persona lleva a cabo para extraer de sí misma la potencialidad que guía su propio perfeccionamiento (p. 11).

En cuanto a su definición conceptual, la calidad educativa se puede entender como:

Aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades y a desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral, contribuyendo así a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive de acuerdo a lo que ésta espera y necesita de él (Velasco, 2000, p. 47).

1.2.2 El concepto de calidad educativa en el Perú

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE (2016), tomando lo mencionado por la Ley General de Educación N° 28044, menciona que:

Se establece calidad educativa como *“el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”*. Presenta la calidad en educación como el nivel óptimo de formación y requisito para ejercer la democracia y alcanzar el desarrollo, determinando la responsabilidad que tiene el Estado de brindarla a todos los estudiantes (p. 05).

Asimismo, la Ley General de Educación N° 28044, en su artículo 9° señala como finalidad de la educación:

(...) formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con el entorno, así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo y para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento.

Como complemento a lo anterior, Vásquez (2013), considera que se pueden mencionar 04 enfoques del término calidad de la educación:

Dos de ellos, el absoluto y el relativo, referidos a la toma o no en consideración de la naturaleza y entidad misma de las metas, aspecto éste en el que, a mi juicio, radica la esencia de la calidad; el tercero, el integrado, como una visión más profunda y completa (p. 66). **El enfoque absoluto** se refiere al producto de excelencia como portador de sus caracteres en grado máximo lo que resulta casi siempre imposible de obtener. **El enfoque relativo** es el reconocimiento que los caracteres se dan como en un punto de un segmento, en un grado de posesión, por eso se hacen comparaciones y ranking (p. 67).

1.2.3 Dimensiones de la calidad educativa

La Revista Iberoamericana de Educación (1994), citada por Vásquez (2013) señala 04 dimensiones las cuales son:

- **Teórica–conceptual**, le interesa qué es calidad de educación en función de la demanda y su contexto.
- **Política**, le interesa qué es la calidad de educación y los lineamientos de política en un marco democrático y equitativo para lograr esa calidad.
- **Pedagógica**, le interesa rendimientos y logros para luego plantear un currículo para lograr la calidad.
- **Administrativa**, le interesa mejorar la planificación y programación –sobre todo en lo referente a requerimientos, recursos, fines, decisiones y sistemas de comunicación e información en los diferentes actores del proceso (p. 67).

Como parte de las Herramientas de Formación para el Desarrollo Curricular de la UNESCO-OIE, Pigozzi (2008), presenta 10 dimensiones de la calidad educativa, las cuales son:

El nivel del estudiante (compuesto por 05 dimensiones)

- Salir a buscar a los estudiantes.
- Lo que trae el estudiante.
- Contenido.
- Procesos.
- Entorno de aprendizaje (p. 06)

Con respecto al nivel sistémico (compuesto por 05 dimensiones)

- Estructuras y procesos administrativos y de gestión.
- Implementación de buenas políticas.
- Marco legal apropiado.
- Recursos.
- Medición de los resultados de aprendizaje (pp. 07-09).

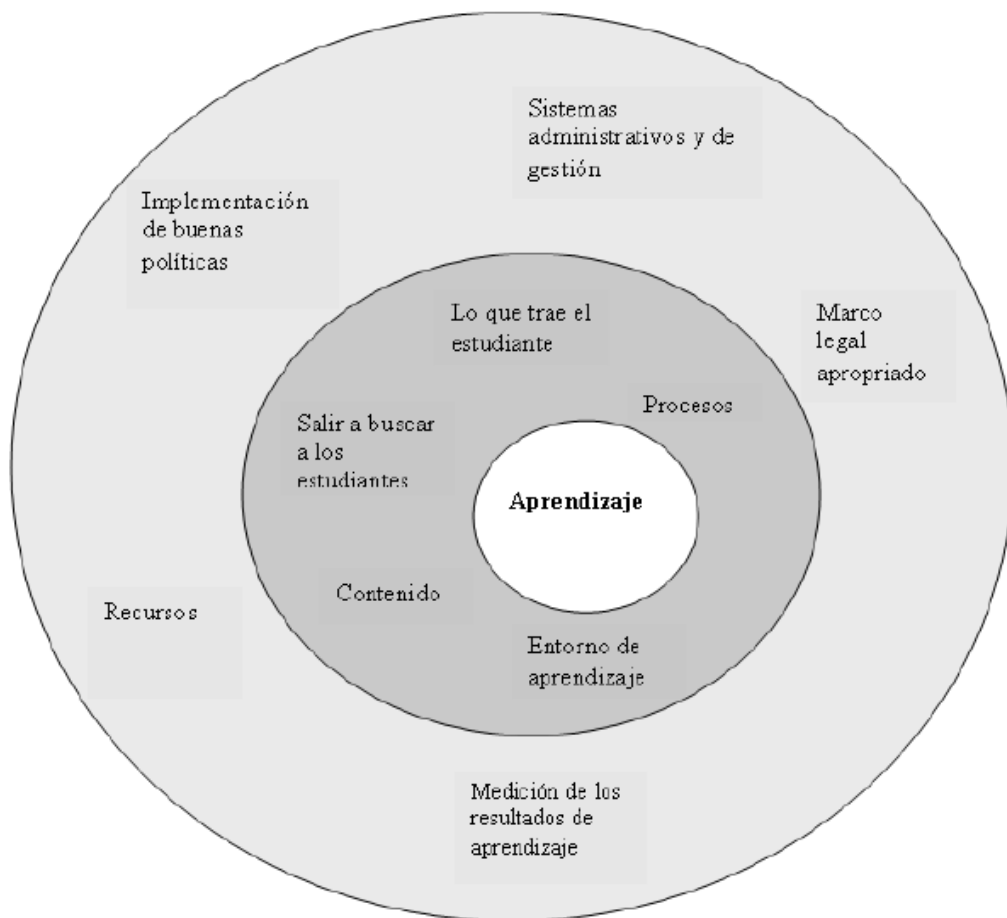


Figura 2. Dimensiones de la calidad educativa. Tomado de “Towards an index of quality education. Un informe preparado para el GITE”, por M. Pigozzi, 2008, UNESCO-OIE Herramientas de Formación para el Desarrollo Curricular. Copyright Dimensión empresarial.

1.3 LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

1.3.1. Concepto

Para Harvey y Green (1993) la calidad en la educación superior es definida como la capacidad que posee cada institución educativa para cumplir su misión y sus objetivos.

La UNESCO (1998) refiere: “La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, dotación de personal, alumnos, infraestructura y entorno académico” (párr. 7).

Por su parte, en Colombia, el Consejo Nacional de Acreditación (2014) expone:

El concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza (p. 13).

1.3.2 Dimensiones de la calidad educativa en la educación superior

Conforme a Muñoz, Villa y Márquez (1998), la calidad educativa considera las dimensiones filosófica, pedagógica, económica, cultural y social. Por tal razón, se puede aseverar que, un sistema educativo es de calidad si posee estas dimensiones y cumple con los siguientes criterios:

En la dimensión filosófica se considera que sus contenidos son relevantes al grupo social al que está destinado y, por lo tanto, responden a sus necesidades y aspiraciones.

En la dimensión pedagógica, la calidad implica que se cubran eficazmente las metas propuestas en los planes y programas educativos.

En la económica, que los recursos destinados al impartirla sean utilizados eficientemente

En la cultural, que los contenidos y métodos de la enseñanza resulten pertinentes a las posibilidades de aprendizaje de los individuos y conglomerados sociales a los que se dirige.

En lo social, la calidad se logra cuando están equitativa o igualitariamente distribuidas las oportunidades de acceso, permanencia y culminación de los ciclos escolares, así como las de obtener resultados semejantes en los aprendizajes entre los individuos procedentes de los diversos estratos que integran la sociedad (p. 22).

En el Perú, conforme lo menciona el SINEACE (2016), la Política de Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior Universitaria, aprobada por Decreto Supremo N° 016- 2015, señala que:

La preocupación por la calidad debe irrigar el quehacer de la universidad e impulsarla a cumplir de modo óptimo sus tareas propias en materia de docencia; en las actividades de investigación; en su propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de

bienestar institucional y a las formas de articulación con los actores de su entorno (p. 04)

1.4. LA CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA

1.4.1. Concepto

En el ámbito universitario, la medición de la calidad, se ha convertido en una tendencia de interés en las universidades latinoamericanas, tal como menciona Diaz (2015):

Existe un creciente interés por el tema de la calidad educativa en el ámbito universitario como consecuencia de las demandas sociales, políticas y económicas que exigen la participación activa de la universidad en el desarrollo de los países, siendo por ello necesario identificar cuáles son sus factores determinantes y cómo afectan el funcionamiento de la universidad (p. 309).

En consecuencia, el concepto con el cual se entienda la calidad educativa en la universidad es fundamental y no debe dejar lugar a dudas. Por tal motivo se ha tomado el concepto establecido por la Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria SUNEDU (2016):

En el Perú, la definición adoptada en la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior *Universitaria* es la referida a calidad como adecuación a propósitos; es decir, *la calidad se define como el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la*

misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen (p. 15).

1.4.2 El modelo peruano de licenciamiento institucional de las universidades

Conforme lo mencionado por la Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria SUNEDU (2016):

El modelo de licenciamiento definido para el país responde a la realidad y nivel de desarrollo alcanzado por el sistema universitario peruano. Este modelo toma como referencia las distintas experiencias internacionales descritas y la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (p. 26).

“El modelo de licenciamiento contiene los siguientes componentes: Objetivo del licenciamiento, naturaleza de las CBC, carácter obligatorio del proceso de licenciamiento y Enfoque Institucional del modelo de licenciamiento” (SUNEDU, 2016, p. 26).

Concepto y objetivo del licenciamiento. “El licenciamiento se define como el procedimiento obligatorio que tiene como objetivo verificar que las universidades cumplan las CBC para ofrecer el servicio educativo superior universitario y puedan alcanzar una licencia que las habilite a prestar el servicio educativo” (SUNEDU, 2016, p. 26).

El enfoque del Modelo de Licenciamiento considera el cumplimiento de 03 fases: Licenciamiento institucional, licenciamiento de programas, renovación de licencia institucional / renovación de

licencia de programas (Ver Figura 3) destinadas a lograr que la calidad educativa universitaria peruana mejore su nivel.



Figura 3. Fases del enfoque del Modelo de Licenciamiento de la SUNEDU. Tomado de *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*, SUNEDU, 2016, p. 29. Copyright SUNEDU.

Etapas del procedimiento de licenciamiento (Ver Figura 4)

El licenciamiento considera 03 etapas claramente diferenciadas:

Revisión documentaria. La revisión documentaria es un proceso de carácter obligatorio y consiste en la revisión de la documentación que demuestre el cumplimiento de las CBC por parte de la universidad. Se realiza en una sola oportunidad (SUNEDU, 2016 p. 32). El tiempo de duración de esta etapa es de 45 días.

Verificación presencial. Consiste en la verificación in situ del cumplimiento de todas las CBC evaluadas en la etapa de revisión documentaria (SUNEDU, 2016, p. 32). Duración estimada: 45 días.

Emisión de resolución. En esta fase, el Consejo Directivo de la SUNEDU evalúa el Informe Técnico de Licenciamiento y el Proyecto de

Resolución (SUNEDU, 2016, p. 33). En caso de que la evaluación sea positiva, la SUNEDU emite la certificación de licenciamiento por un período de entre 06 a 10 años. El tiempo de duración de esta etapa es de 30 días.

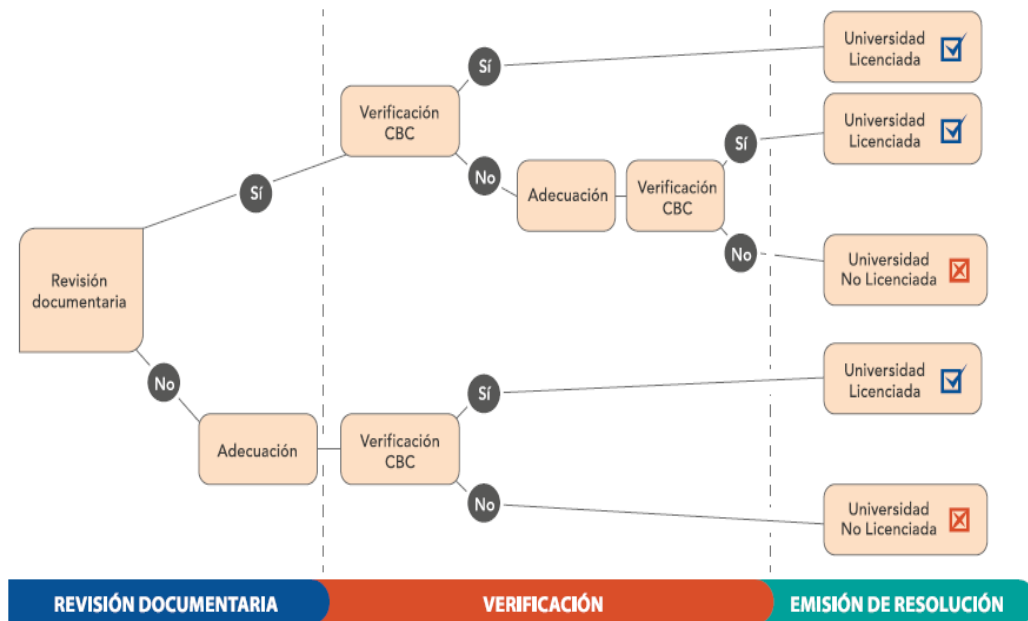


Figura 4. Etapas del procedimiento de licenciamiento de la SUNEDU para universidad con autorización de funcionamiento provisional o definitiva. Tomado de *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*, Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria, 2016, p. 59. Copyright SUNEDU.

1.4.3 Condiciones básicas de calidad educativa universitaria en el Perú

Según el Modelo de Licenciamiento Institucional establecido por la SUNEDU (2016), en el Perú, las universidades deben cumplir con 08 condiciones básicas de calidad CBC y 55 indicadores para poder ofrecer el servicio educativo universitario (Ver Tabla 1):

Tabla 1.

Condiciones básicas de calidad establecidas por la SUNEDU

Condiciones	N° de Indicadores
Condición I. Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes.	8
Condición II. Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento.	7
Condición III. Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).	15
Condición IV. Líneas de investigación a ser desarrolladas.	8
Condición V. Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos de 25% de docentes a tiempo completo.	4
Condición VI. Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros).	8
Condición VII. Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de Trabajo u otros).	4
Condición VIII. CBC Complementaria: transparencia de universidades.	1
Total	55

Nota. Tomado del modelo de licenciamiento institucional (SUNEDU, 2016)

Condición I: Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes. La acción educativa requiere de objetivos claros por parte de los diversos actores de la comunidad universitaria. (p. 27).

Condición II: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento. Las universidades deben tener un presupuesto financiado y sustentado, coherente con los planes de operación de los siguientes años (SUNEDU, 2016, p. 27).

Condición III: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros). El servicio educativo debe prestarse en ambientes que cumplan requisitos mínimos de seguridad, capacidad y equipamiento necesario (SUNEDU, 2016, p. 27).

Condición IV: Líneas de investigación a ser desarrolladas. La universidad debe desarrollar actividades de investigación bajo la dirección de sus docentes y estudiantes (SUNEDU, 2016, p. 28).

Condición V: Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos de 25% de docentes a tiempo completo (SUNEDU, 2016, p. 28).

Condición VI: Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros). La universidad debe estar en condición de proveer servicios educacionales complementarios para la satisfacción de sus estudiantes (SUNEDU, 2016, p. 28).

Condición VII: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (Bolsa de Trabajo u otros). Los estudiantes deben tener la oportunidad de contar con prácticas pre profesionales que faciliten su progresiva inserción al mercado laboral (SUNEDU, 2016, p. 28).

Condición VIII: CBC Complementaria: transparencia de universidades. Toda universidad debe hacer pública la información de su oferta académica y la calidad de su servicio (SUNEDU, 2016, p. 28).

1.4.4. Indicadores de la calidad educativa universitaria

Según De la Orden, Asensio, Carballo, Fernández, Fuentes, García y Guardia (1997), la educación universitaria está formada por tres componentes principales: “Expectativas y necesidades sociales (A), metas y objetivos de educación universitaria (B), productos de la Universidad (C)” (p. 07) (Figura 5).



Figura 5. Factores y componentes de la calidad educativa universitaria. Tomado de “Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación”, por A. De la Orden, I. Asensio, R. Carballo, J. Fernández, A. Fuentes, J. García y S. Guardia, 1997. *Relieve*, 3 (1), P. 06. Copyright por Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa.

1.4.5. El modelo peruano de acreditación universitaria

Con Ley N° 28740 se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE, el cual genera el Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria. Conforme al SINEACE (2016):

La evaluación de la calidad es distinta de la medición: la primera se expresa en términos cualitativos a diferencia de la segunda, que se establece cuantitativamente. Una evaluación hace uso de la medición, pero va más allá, emite un juicio de valor como consecuencia del análisis profundo de los aspectos involucrados (p. 10).

Estructura del Modelo SINEACE

El modelo tiene una estructura (Ver Figura 6) compuesta por “Cuatro categorías generales o dimensiones: una dimensión central de formación integral, una dimensión de gestión estratégica y una dimensión de soporte institucional; y la cuarta de resultados” (SINEACE, 2016, p. 13).

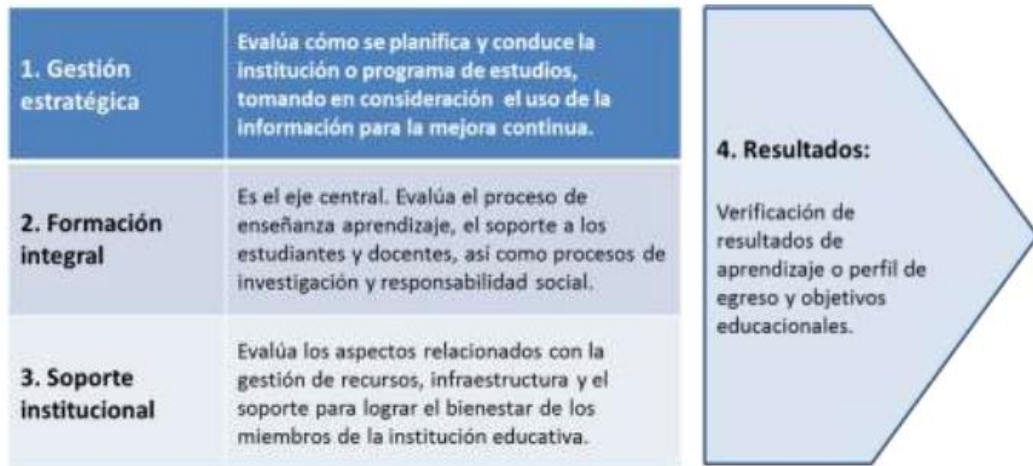


Figura 6. Estructura de la matriz de estándares. Tomado del *Modelo de Acreditación para programas de estudio de educación superior universitaria*, por el SINEACE, 2016, p. 14. Copyright SINEACE.

La Figura 7 muestra “Los elementos del proceso de formación, que incluye la responsabilidad social universitaria, el proceso enseñanza aprendizaje y el de investigación, desarrollo tecnológico e innovación” (SINEACE, 2016, p. 14).

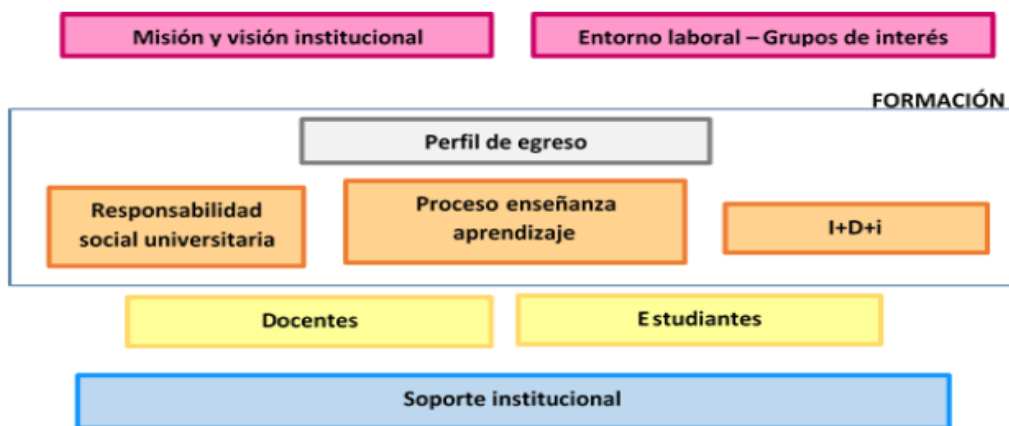


Figura 7. Lógica del modelo de acreditación de los programas de estudio de educación superior. Tomado del *Modelo de Acreditación para programas de estudio de educación superior universitaria*, por el SINEACE, 2016, p. 14. Copyright SINEACE.

Conforme a lo publicado en su página web, el modelo de acreditación del SINEACE evalúa los programas de estudio de educación superior universitaria tomando en consideración las siguientes dimensiones y factores (Ver Figura 8):



Figura 8. Modelo de acreditación de programas de estudio del SINEACE. Tomado de <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/acreditacion-educacion-superior-universitaria/>. Copyright SINEACE.

Para fines de la acreditación institucional, el modelo es el mostrado en la Figura 9:

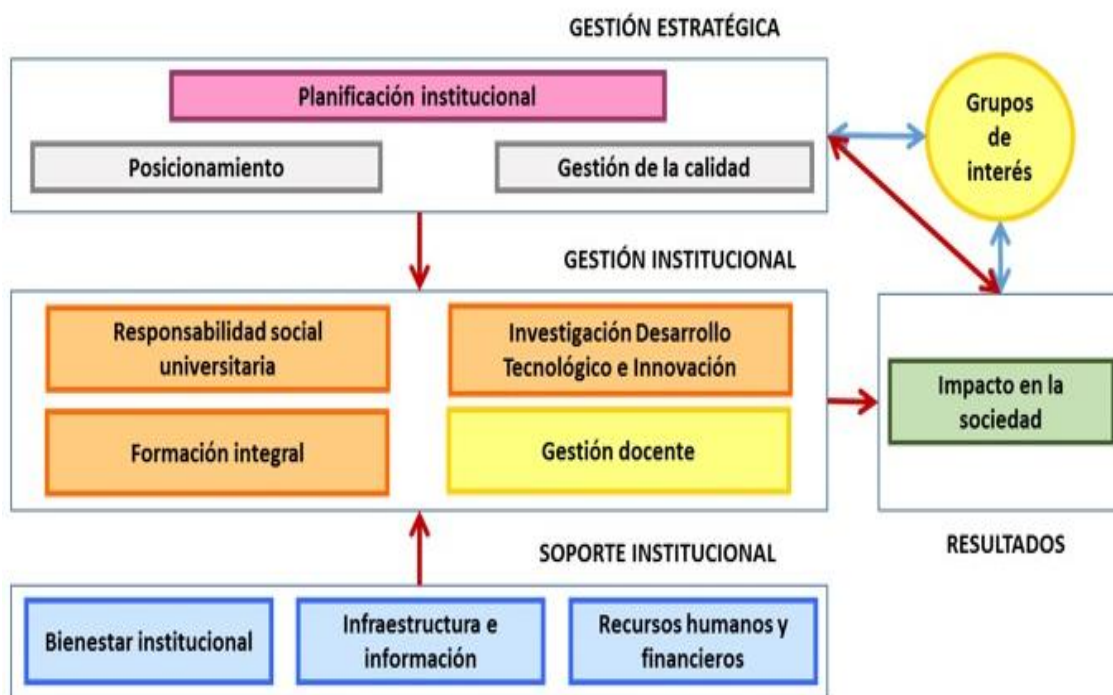


Figura 9. Modelo de acreditación de programas de estudio del SINEACE. Tomado de <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/acreditacion-educacion-superior-universitaria/>. Copyright SINEACE.

Etapas de la acreditación universitaria

En la etapa de autoevaluación, es el propio programa de estudios el que se evalúa y compara sus resultados con los estándares de calidad, así determina su nivel de logro e implementa acciones de mejora.

En la etapa de evaluación externa, una Comisión de Evaluación Externa verifica el logro de los estándares de calidad y emite la recomendación de acreditación. La Comisión de Evaluación Externa está conformada por evaluadores externos registrados por el SINEACE (SINEACE, 2018).

En la etapa de acreditación o certificación, la cual se formaliza por medio de la entrega del certificado o resolución correspondiente.

Pasos que sigue el programa de estudios o universidad para lograr la acreditación

Sensibilización. Es importante el compromiso del programa de estudios/universidad con el proceso de autoevaluación y la decisión de mejora (...).

Inscripción de comité de calidad. El comité de calidad es el equipo conformado por diferentes actores del programa de estudios/universidad, que aseguran la participación y compromiso de todos los involucrados en el proceso autoevaluación. Para la inscripción se requiere solicitud anexando la conformación del comité de calidad y la autorización de funcionamiento o licenciamiento.

Comprensión del modelo. Hacer la lectura y análisis del modelo. Además, para una mayor comprensión, debería revisar las normativas existentes y los aspectos referidos en los estándares.

Caracterización del estándar. Revisar y analizar los estándares y sus criterios para identificar las condiciones que caracterizarían el logro pleno, definir la importancia de éstas para la calidad del programa, y relacionar su forma de trabajo y resultados dichos condiciones.

Evaluación diagnóstica. Recoger información y analizan su situación respecto a las condiciones identificadas previamente, para diagnosticar su estatus: no logro, logro y logro pleno del estándar. Esto constituye su

línea base (identificación de brecha entre lo alcanzado y lo que se quiere alcanzar)

Avance y evaluación de la implementación de las acciones del Plan de Mejora. Tomando en cuenta su línea base, definir acciones o actividades estructuradas que permitan superar brechas existentes. Estas acciones son implementadas y sus resultados son evaluados para el nuevo estatus.

Elaboración final de informe de autoevaluación. Es redactado en forma coherente e integral, integra los resultados de la evaluación desarrollada participativamente. Plasma la argumentación fundamentada del cumplimiento de todos y cada uno de los estándares.

Solicitud de evaluación externa. Se ha establecido dos momentos al año para que el programa de estudios/universidad presente su solicitud de evaluación externa (abril y setiembre), anexando el Informe Final de Autoevaluación.

Selección de entidad evaluadora. Seleccionar la entidad evaluadora, de entre las registradas y autorizadas por el SINEACE, según normatividad y procedimientos establecidos en la propia institución. Comunicar a la DEA ESU el resultado en el plazo establecido.

Preparación para la visita de verificación. Proporcionar la logística necesaria para el desarrollo de actividades de la Comisión de Evaluación Externa, coordinar y garantizar condiciones óptimas para visitar instalaciones académicas y administrativas, entrevistar a los diferentes

actores, acceder a información original y en general para las actividades que permitan cumplir con el objetivo de verificar y valorar lo declarado.

Visita de verificación. Brindar las facilidades para la verificación de lo declarado en el informe de autoevaluación. El comité de calidad debe estar disponible a los requerimientos de la comisión y participar de las reuniones de inicio y cierre. Termina con la entrega de un informe preliminar de la evaluación externa.

Respuesta al informe preliminar. De existir observaciones en el informe, sustentar con información adicional o aclaración su planteamiento a los aspectos del informe que considere inexactos. La respuesta debe ser remitida para su revisión.

Acreditación. El SINEACE, a través de su Consejo Directivo Ad Hoc, analiza y delibera el otorgamiento de la acreditación en base a los resultados obtenidos en la evaluación externa. De acuerdo con ello, concede o deniega la acreditación.

Mantenimiento e implementación de mejoras. Mantener el nivel de logro pleno de los estándares. Los estándares calificados como “logrado”, deben ser parte de la mejora continua para el logro pleno (SINEACE, 2018).

1.4.6. Dimensiones y factores para la acreditación

Conforme al SINEACE (2016), la evaluación para fines de acreditación de la calidad educativa universitaria toma en consideración 04 dimensiones y 12 factores, los cuales son:

DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ESTRATÉGICA

Factor 1. Planificación del programa de estudios.

Factor 2. Gestión del perfil de egreso.

Factor 3. Aseguramiento de la calidad (SINEACE, 2016, p. 16).

DIMENSIÓN 2: FORMACIÓN INTEGRAL

Factor 4. Proceso enseñanza aprendizaje.

Factor 5. Gestión de los docentes.

Factor 6. Seguimiento a estudiantes.

Factor 7. Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.

Factor 8. Responsabilidad social universitaria (SINEACE, 2016, p. 16).

DIMENSIÓN 3: SOPORTE INSTITUCIONAL

Factor 9. Servicios de bienestar.

Factor 10. Infraestructura y soporte.

Factor 11. Recursos humanos (SINEACE, 2016, p. 17).

DIMENSIÓN 4: RESULTADOS

Factor 12. Verificación del perfil de egreso. (SINEACE, 2016, p. 17).

1.5 La calidad académica

1.5.1. Concepto

La calidad académica se puede determinar en la relación que guarda el producto final de los procesos de enseñanza-aprendizaje y que identificamos como egresado o profesionalista y su capacidad de respuesta a la problemática social, económica, política y cultural. A medida que

nuestros egresados sean capaces de resolver la problemática de su entorno, la calidad académica será mayor (Jasso, 1989, p. 01).

Por su parte, la Universidad Nacional de Colombia, define la calidad académica como:

La búsqueda de la excelencia de los planes académicos y los proyectos investigativos, de la cualificación posgradual y en competencias pedagógicas de los docentes y de la formación de profesionales aptos para la resolución de problemas propios del contexto socio-económico y político del país, en correspondencia con las exigencias de la internacionalización del conocimiento (Fundación Universidad Autónoma de Colombia FUAC, 2007)

Pérez, Moreno y Covarrubias (2015), comparten el concepto desarrollado por el Programa Nacional de Educación en México, el mismo que dice:

Un sistema de educación de buena calidad es aquel que está orientado a satisfacer las necesidades del desarrollo social, científico, tecnológico, económico, cultural y humano del país; es promotor de innovaciones y se encuentra abierto al cambio en entornos institucionales caracterizados por la argumentación racional rigurosa, la responsabilidad, la tolerancia, la creatividad y la libertad; cuenta con una cobertura suficiente y una oferta amplia y diversificada que atiende a la demanda educativa con equidad, con solidez académica, y eficiencia en la organización y utilización de sus recursos.

Con respecto a la calidad académica de una institución de educación superior IES, Pérez, Moreno y Covarrubias (2015) la definen como:

La calidad académica de una IES, es el resultado que ésta logra al contar con un alto reconocimiento en la formación de sus egresados; contribuye al desarrollo económico y social mediante una adecuada promoción de la investigación y la ciencia en sus diferentes modalidades; dispone del personal académico idóneo (...) y realiza un manejo adecuado de sus recursos financieros y humanos para mantener una producción académica coherente con los principios de eficiencia y eficacia (p. 12).

La calidad académica se define también como “El conjunto de propiedades inherentes a las actividades de docencia, investigación y extensión cultural que desarrolla una institución, valorada a través de los indicadores de eficiencia, eficacia y relevancia” (Barreda, 2007, p. 70).

Concepto que se utilizó en el trabajo académico

Para fines del desarrollo del presente trabajo académico, la calidad académica fue definida conforme al concepto del SINEACE (2016):

Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas por el SINEACE (p. 30).

1.5.2. Dimensiones de la calidad académica

Conforme a la investigación desarrollada por Barreda (2007), la variable calidad académica está compuesta por las siguientes dimensiones e indicadores:

- a) **“Enseñanza-aprendizaje**, actividad determinada a aprender los contenidos de acuerdo a las competencias propuestas en el currículo, la interacción de los estudiantes y docentes universitarios” (Barrera, 2007, p. 70). Sus indicadores son: Métodos, materiales educativos, información actualizada, evaluación e investigación, producción intelectual del docente universitario y estudiantes
- b) **“Currículo**, conjunto de características en las diferentes dimensiones para el logro de competencias en una carrera profesional” (Barrera, 2007, p. 71). Sus indicadores son: Perfil, horario y asignatura.
- c) **“Actividades académicas**, son las diversas actividades concretas realizadas por los docentes en función a lograr las competencias propuestas” (Barrera, 2007, p. 71). Sus indicadores son: Aprendizaje-teoría, aprendizaje-práctica, número de Docentes y número de personal administrativo.
- d) **“Procesos Académicos**, son todos los pasos administrativos y académicos que el ingresante – estudiantes cumple, con todos los requisitos del caso” (Barrera, 2007, p. 72). Sus indicadores son: Obtención del título y graduación.

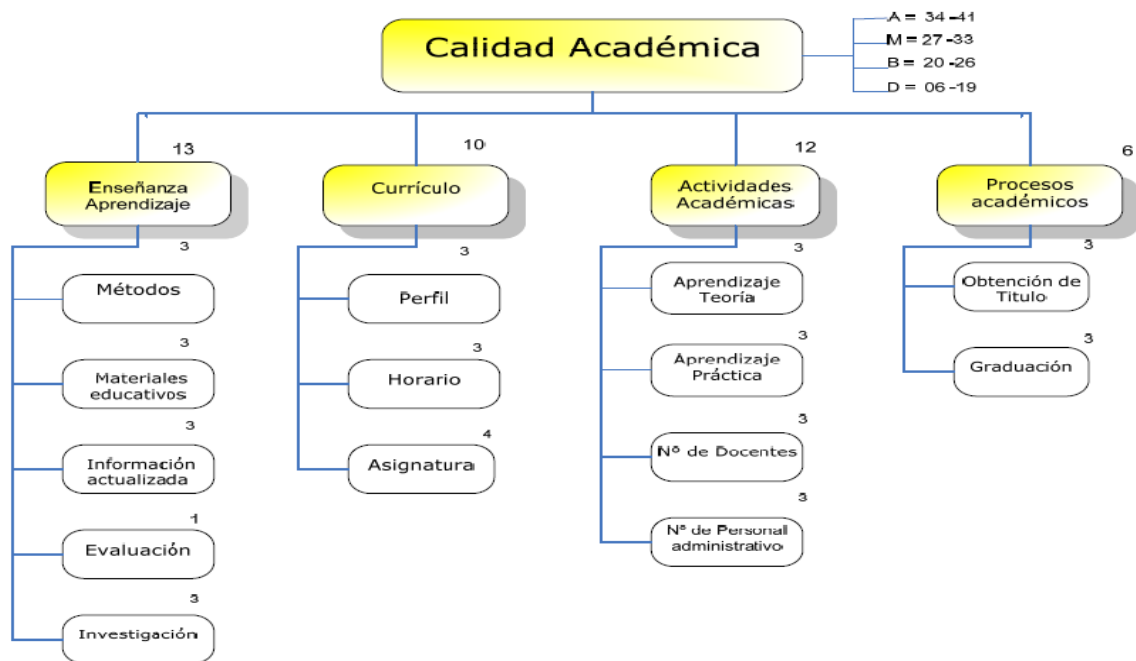


Figura 10. Operacionalización de la variable calidad académica. Tomado de *La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*, por Barreda, B. (2007), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, p. 75. Copyright Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Dimensiones utilizadas en el trabajo académico

Para el desarrollo del trabajo académico se tomaron algunas de las dimensiones y factores elaborados por el SINEACE (2016) para la evaluación de los programas de estudio (carreras profesionales), y se adaptaron de manera que se enfocasen únicamente a medir la calidad académica, quedando definidos de la siguiente forma:

- **Planificación del programa de estudio.** Se refiere a los planes y programas de estudio con los que cuentan las carreras profesionales. El contenido y material que poseen debe ser suficiente para lograr los objetivos de aprendizaje establecidos para el curso, mediante un soporte y método de enseñanza.

- **Metodología de enseñanza.** La institución debe proporcionar una descripción detallada de su metodología de enseñanza o enfoque pedagógico, tal como la asistencia a clase, la enseñanza a distancia, los seminarios de media jornada, programas audiovisuales, o cualquier otra iniciativa pedagógica y actividad que mejore su calidad académica.
- **Gestión de los docentes.** Alusivo a la calificación y desempeño de los docentes, quienes deben poseer conocimientos actualizados y saber cómo aprenden los alumnos a fin de ayudarles, motivarles, y transmitirles entusiasmo por la materia de estudio.
- **Certificación.** Se centra en la evaluación de los procesos de certificación y obtención del título profesional, los cuales deben ser desarrollados con eficiencia.
- **Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.** Implica la evaluación de si “El programa de estudios gestiona, regula y asegura la calidad de la I+D+i realizada por docentes, relacionada al área disciplinaria a la que pertenece, en coherencia con la política de I+D+i de la universidad” (SINEACE, 2016, p. 24).

Tabla 2.

Dimensiones de la calidad educativa utilizadas en el trabajo académico.

Variable	Dimensiones
Calidad académica	Planificación del programa de estudios
	Metodología de enseñanza
	Gestión de los docentes
	Certificación
	Investigación, desarrollo tecnológico e innovación

Nota: Adaptado de las dimensiones del SINEACE (2016)

1.5.3 Modelos de verificación de la calidad académica

Tomando a Ramírez (1992), de los diversos modelos existentes para verificar la calidad académica 02 son los más resaltantes:

Modelo Integrativo de George Kuh

Kuh (1981), citado por Ramírez (1992), “Presenta un modelo de nivel institucional compuesto por cuatro grupos de variables, los cuales incluyen componentes de calidad de tipo cualitativo y cuantitativo. Los cuatro grupos de variables son: Contexto, Entrada, Compromiso y Resultado” (p. 18).

Contexto: Los indicadores de calidad del Contexto son aquellas características de un ambiente institucional relativamente estables en el tiempo, tales como los gastos por estudiante, el tamaño del cuerpo de alumnos y de la institución, el propósito institucional y características organizacionales formales e informales (...).

Entrada: Los indicadores de conductas de entrada son los más populares cuando se trata de analizar la calidad institucional y la mayor parte del tiempo se presentan bajo forma cuantitativa. Se presentan habitualmente ordenados en una Prueba de Aptitud Académica (...).

Compromiso: Las variables que incluye son: relación de los estudiantes con sus compañeros, métodos instruccionales, interacción formal entre profesores y estudiantes y el esfuerzo que el alumno pone en su propio aprendizaje (...).

Resultado: Las variables de Resultado siguen en frecuencia de uso a las de Entrada como representantes de calidad, y la mayor parte de las veces son tratadas con métodos cuantitativos tradicionales (p. 18).

Modelo de los Criterios de Calidad de W. Bergquist

A decir de Ramírez (1992):

Bergquist plantea que para que un programa docente pueda ser calificado de buena calidad debe acreditar en qué medida la institución ha otorgado lo que él denomina "valor agregado" al estudiante, en términos de características deseadas, destrezas necesarias o resultados profesionales buscados y alcanzados (p. 26).

Por tal razonamiento, se sugieren siete criterios para que un programa docente sea de calidad, los cuales implican que el programa sea: "Motivador, beneficioso, congruente, distintivo, efectivo, funcional y promotor de crecimiento" (Ramírez, 1992, p. 28).

1.5.4. Indicadores de la calidad académica

Para Astin (1982), citado por Rojas y Cortés (2002), es posible medir la calidad educativa y para ello existen por lo menos cuatro enfoques para abordar su estudio.

Tales enfoques van desde el extremo que niega la posibilidad de evaluarla, por la complejidad de los procesos implicados, hasta los que contrastan la enseñanza con sofisticados modelos preestablecidos.

En ese continuo se encuentran: el enfoque por medida de los recursos, en el cual se califica a los establecimientos educativos de acuerdo a los grados y el prestigio de su personal docente, a sus salarios, a una matrícula formada por estudiantes brillantes, al número de alumnos por profesor y a la planta física y los fondos para investigación; el enfoque por medida de los logros, que califica a la institución educativa a través de sus productos, utilizando para ello indicadores tales como la eficiencia terminal, la persistencia de su matrícula, el número de egresados que obtienen un doctorado y los ingresos que perciben por el ejercicio de su carrera; el enfoque por la reputación, basado en el consenso de jueces en cuanto al lugar que ocupan las instituciones educativas en un ordenamiento en cuanto a su selectividad, la cual determina el tamaño de la matrícula y las características de su cuerpo docente; y, finalmente, el enfoque del valor agregado que supone que una institución poseerá calidad educativa en la medida en que favorezca el desarrollo intelectual y personal de sus estudiantes, esto es, que agregue valor a su personalidad y su conocimiento (Rojas y Cortés, 2002, p. 52).

Indicadores de calidad académica en España

Conforme refiere Sívori (2012), a fin de evaluar la calidad académica de la universidad españolas, el sistema educativo español liderado por ANECA diseñó un modelo basado en la medición de tres áreas de análisis:

- Evaluación de la Calidad Institucional.
- Acreditación.
- Rankings (Sívori, 2012, p. 114).

Bajo estas consideraciones, algunos de los indicadores que fueron utilizadas para cada una de las áreas de análisis fueron:

1. Indicadores institucionales. Número de carreras que se imparten, número de docentes por 100 estudiantes, número de libros en biblioteca por estudiante, número de docentes mujeres sobre total docentes, Títulos de Doctor extendidos en el año por 1000 estudiantes, alumnos y docentes ganadores de Premios Nóbel (Sívori, 2012, p. 115).

2. Indicadores de acreditación. Artículos publicados en revistas indexadas, libros o capítulos de libros publicados en editoriales de prestigio, número de traducciones, número de investigaciones I+D financiadas por la UE (Sívori, 2012, p. 115).

3. Indicadores relativos a los rankings universitarios. Ratio profesorado a tiempo completo/población de referencia, ratio de personal docente e investigador (PDI)/población de referencia, ratio

de personal de administración y de servicio e investigador (PAS)/población de referencia, total de recursos destinados a la universidad por alumno, número de tesis por cada 100 PDI-doctores, publicaciones en medios españoles y extranjeros/PDI doctores (Sívori, 2012, p. 116).

1.6. VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Variable de estudio: Calidad académica.

Definición conceptual: “Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas” (SINEACE, 2016, p. 28)

1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Para hacer efectiva la medición de la variable calidad académica, fue necesario operacionalizarla por medio de dimensiones e indicadores, tal como se muestra a continuación:

Tabla 3.

Operacionalización de la variable calidad académica.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad académica	Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas por el SINEACE	Planificación del programa de estudio	Los planes de estudio son de contenido adecuado suficientes para lograr los objetivos de aprendizaje	Ordinal 4. Siempre 3. Casi siempre 2. Con frecuencia 1. A veces 0. Nunca.
			Los programas de estudio cuenta con buen material de estudio suficientes para lograr los objetivos de aprendizaje	
			Existe suficiente material didáctico del curso estructurados para facilitar un aprendizaje efectivo y una adquisición real de habilidades.	
		Metodología de enseñanza	La metodología de enseñanza o enfoque pedagógico se encuentra detallada y bien descrita en los documentos y portales académicos.	
			Existe un reglamento académico que rige los deberes del educando, asistencia a clase, la enseñanza a distancia, los seminarios.	
			Cuenta con la implementación de programas audiovisuales apropiados como propuesta alterna de estudio.	
		Gestión de los docentes	El personal docente se encuentra calificado para cumplir la función pedagógica disciplinar.	
Los docentes demuestran una buena comprensión y conocimientos actualizados sobre sus áreas curriculares				

	(SINEACE, 2016, p. 28)		Los profesionales de cátedra conocen los estilos de aprendizaje de sus alumnos demostrando interés por transmitir entusiasmo para su aprendizaje.	
		Certificación	“El programa de estudios asegura la rigurosidad, pertinencia y calidad de los trabajos de I+D+i de los estudiantes conducentes a la obtención del grado y título profesional” (SINEACE, 2016, p. 24).	
			Los formatos y contenidos de los certificados y títulos son atractivos que expresan la filosofía institucional.	
			Existe información confiable para los trámites de grados y títulos bajo los principios y derechos del consumidor.	
			Están normados los códigos de ética para atender documentación académica al alumno bajo principios de calidad.	
		Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	“El programa de estudios gestiona los recursos y alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional que faciliten la I+D+i por parte de los docentes del programa” (SINEACE, 2016, p. 24)	
			Se “implementa lineamientos que regulan y aseguran la calidad de la I+D+i a cargo de investigadores registrados en el Registro Nacional de Investigadores en Ciencia y Tecnología (REGINA)” (SINEACE, 2016, p. 24).	
Se “establece y difunde información actualizada de las publicaciones realizadas por sus docentes y/o estudiantes. Además mantiene actualizado su repositorio de investigaciones y es de fácil acceso al público en general” (SINEACE, 2016, p. 24).				

Nota: Elaboración propia.

1.8. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Acreditación. Conforme al SINEACE (2016):

Reconocimiento público y temporal de instituciones educativas, áreas, especialidades, opciones ocupacionales o programas que han demostrado - como consecuencia del Informe de evaluación satisfactorio presentado por la Entidad Evaluadora Externa y debidamente verificado por el SINEACE- el logro de los estándares de calidad establecidos por el SINEACE en el modelo de acreditación respectivo” (p. 29).

- **Aseguramiento de la calidad.** “Actividades destinadas a mantener y mejorar de manera continua el nivel de calidad alcanzado por la institución, proporcionando confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad” (SINEACE, 2016, p. 29).
- **Calidad.** La aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente (Juran, 1981).
- **Calidad educativa.** “El nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (Artículo 13° Ley General de Educación N° 28044).
- **Calidad educativa en la educación superior.** La capacidad que posee cada institución educativa para cumplir su misión y sus objetivos (Harvey y Green, 1993).
- **Calidad educativa universitaria.** “El grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen” (SUNEDU, 2016, p. 15).

- **Calidad académica.** “Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo como una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas” (SINEACE, 2016, p. 28)
- **Dimensión.** “Conjunto de aspectos esenciales que interactúan entre sí e inciden en la calidad de los programas o instituciones” (SINEACE, 2016, p. 31).
- **Estándar.** “Descripción de expectativas de calidad que las instituciones educativas o programas deben cumplir para obtener la acreditación. Están contenidos en factores que inciden en la calidad de los mismos” (SINEACE, 2016, p. 31).
- **Estudiante.** “Persona que está formalmente matriculada en algún programa de estudios” (SINEACE, 2016, p. 31).
- **Mejora continua.** “Actividad recurrente para mejorar resultados medibles. El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la autoevaluación, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva” (SINEACE, 2016, p. 33).
- **Licenciamiento.** “Procedimiento obligatorio que tiene como objetivo verificar que las universidades cumplan las CBC para ofrecer el servicio educativo superior universitario y puedan alcanzar una licencia que las habilite a prestar el servicio educativo” (SUNEDU, 2016, p. 26).

CAPÍTULO II

LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT Y LA CALIDAD ACADÉMICA

2.1 BREVE RESEÑA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT

La UPHFR es una universidad privada fundada en el año 2012, que cuenta con una antigüedad de 08 años en el mercado huancaíno. Su sede central se ubica en la Avenida Giráldez N° 542 distrito y provincia de Huancayo.

Su razón de ser es la formación de profesionales en la ciencia de la salud y de la administración. Su propuesta al mundo educativo se fundamenta en cuatro pilares básicos:

- Calidad Educativa
- Empleabilidad
- Accesibilidad

- Internacionalidad
- **Misión.** Universidad emprendedora que desarrolla investigación científica, forma profesionales integrales de alta calidad, que contribuye al desarrollo competitivo y sostenible de la región central y del país.
- **Visión.** Universidad líder en la región central del país, innovadora, generadora de conocimientos científicos y tecnológicos; que privilegia la excelencia académica, comprometida con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social (Universidad Privada de Huancayo, 2016, p. 42).
- **Valores.** Conforme al PEI de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt (2016) la comunidad universitaria, sustenta la misión institucional en los siguientes valores compartidos:
 - Responsabilidad.
 - Solidaridad.
 - Honestidad.
 - Justicia.
 - Tolerancia.
 - Trabajo en equipo (p. 43).

Cuenta con dos Facultades y 05 escuelas profesionales, tal como se aprecia a continuación:

Facultad de Ciencias de la Salud

- Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica
- Escuela Profesional de Enfermería
- Escuela Profesional de Estomatología

- Escuela Profesional de Obstetricia

Facultad de Ciencias Empresariales

- Escuela Profesional de Administración e Internacionales

2.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

El Perú viene atravesando un momento de gran relevancia en cuanto a la mejora de la calidad educativa universitaria, consistente en la implementación del proceso de licenciamiento institucional liderado por la SUNEDU, y el fortalecimiento del proceso de acreditación dirigido por el SINEACE.

De las diversas formas de concebir la calidad en una universidad, la calidad académica es la más representativa, siendo concebida como:

Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas por el SINEACE (SINEACE, 2016, p. 28).

La calidad académica es un componente de la calidad de la educación, para su evaluación se toman en consideración un conjunto de indicadores como planes y programas de estudio, capacidad docente, materiales y/o medios educativos, certificación, procesos metodológicos entre otros.

Águila (2014) sostiene que:

En los últimos años los estados latinoamericanos han adoptado políticas para evaluar y acreditación como respuesta a las situaciones que trajo la globalización y en especial a la explosión indiscriminada de programas e instituciones de Educación Superior y al debilitamiento de lo que se entendía por calidad, fenómeno surgido a partir de los años 80, lo que ha provocado un conjunto heterogéneo de formas y mecanismos evaluativos de la calidad de la educación (p. 03).

En el caso particular de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt, es una institución académica bastante joven, con dos facultades y cinco carreras profesionales en vías de licenciamiento institucional. Sus acciones académicas iniciaron hace aproximadamente 8 años y hasta la fecha ha logrado posesionarse en el mercado con una nueva propuesta competitiva académica.

En el marco de la gestión de la calidad se viene haciendo múltiples mejoras con el deseo de implementar exitosamente los requisitos mínimos de calidad para el licenciamiento solicitados por la SUNEDU.

Sin embargo, conforme al diagnóstico interno realizado en el Plan Estratégico Institucional, la Universidad posee un conjunto de debilidades que afectan su desarrollo, las cuales son:

- Instrumentos normativos de gestión académica y administrativa desactualizados.
- Sistemas administrativos no automatizados que generan demoras y atención deficiente. Sobrecarga laboral en la gestión académica y administrativa.

- Desinterés y poca participación de los docentes en los programas de capacitación.
- Escaso número de docentes a tiempo completo.
- Limitada infraestructura de laboratorio, equipos, insumos y personal técnico.
- Bajo posicionamiento de la carrera de áreas empresariales.
- Uso inadecuado de las aulas virtuales por falta de capacitación y de una plataforma virtual.
- Docentes que carecen de formación pedagógica.
- Deficiente monitoreo de los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Limitaciones para un adecuado servicio de bienestar universitario a docentes estudiantes y personal administrativo.
- Cultura organizacional poco desarrollada y clima organizacional desfavorable.
- Deficiente planificación y gestión académica, en el desarrollo de los horarios de clases.
- Limitada producción científica y bajos índices de investigación.
- Carreras profesionales no acreditadas (Universidad Privada de Huancayo, 2016, p. 40).

Para avanzar con seguridad en el proceso de licenciamiento institucional y, posteriormente, en el de acreditación de sus cinco escuelas profesionales, la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, requiere incrementar su efectividad y monitorear permanente diversas

variables que son de extrema importancia para asegurar la calidad de sus servicios.

De entre ellas, la calidad académica es la variable que ha llamado el interés de la presente investigación, debido a su relevancia como parte de la evaluación de los sistemas de acreditación de la calidad educativa universitaria.

Por esta razón, el propósito del presente trabajo académico es evaluar cómo se encuentra en la actualidad la calidad académica que ofrece la universidad, de manera que los resultados puedan ser utilizados para la toma de decisiones y fortalecimiento de las diversas áreas de la institución.

2.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de calidad académica según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.

2.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la planificación del programa de estudio según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.
- Determinar el nivel de la metodología de enseñanza según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.

- Determinar el nivel de la gestión de los docentes según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.
- Determinar el nivel de la certificación según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.
- Determinar el nivel de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.

2.4 JUSTIFICACIÓN

El trabajo académico se justifica a nivel teórico en cuanto revisa los diversos aportes relativos a la calidad, calidad educativa, calidad educativa en las instituciones de educación superior, calidad educativa universitaria y calidad académica. Generando una visión completa de los diversos enfoques de calidad.

Se justifica a nivel práctico, ya que realiza la medición de la calidad académica en una institución específica, en este caso la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, lo que permite hallar datos reales sobre esta variable con los que se pueda ayudar al desarrollo y crecimiento institucional.

Este estudio proporcionará conocimientos prácticos sobre la gestión de la calidad y mejora continua, tanto de los planes y programas de estudio, como de la gestión docente y uso de materiales y métodos de enseñanza aprendizaje

para una educación de calidad. Asimismo, permitirá proponer planes de mejora para una mejor identidad institucional y su impacto a la sociedad, con miras hacia la acreditación nuevas escuelas en la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Metodológicamente se justifica porque, mediante la investigación y la problemática existente, propone métodos, técnicas e instrumentos que son guía y antecedente para otras investigaciones de esta disciplina. Así como los nuevos hallazgos formarán parte de una teoría de cómo hacer o tomar decisiones en situaciones de contexto.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación hizo uso del método científico, el cual “Es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican en el estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 05).

Como método específico, siguiendo lo mencionado por Mejía (2008), se hizo uso del método descriptivo, el cual se ocupa de describir los datos y características de una población.

3.2 TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO

Según el propósito de estudio es de tipo básica o teórica, porque se orienta hacia el estudio de una teoría ya existente (Mejía, 2008). Es univariada puesto que se posee una sola variable de análisis, la cual es la calidad

académica. Por su carácter viene a ser un estudio cuantitativo, ya se interesa en medir la variable calidad académica, haciendo uso de la estadística descriptiva, para luego presentar los resultados en tablas y figuras.

En cuanto al nivel, el estudio es descriptivo, puesto que sus contenidos y resultados están enfocados a la descripción de la calidad académica y de sus dimensiones, recurriendo a la revisión bibliográfica y la posterior medición de la variable (Sierra, 2003).

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tomando en consideración lo mencionado por Sánchez y Reyes (2006), la investigación hizo uso del diseño descriptivo simple. El objetivo de este diseño es medir la presencia de una variable en una población determinada. El esquema es el siguiente:

$$M \text{ — } O_x$$

Donde:

M: Muestra de estudiantes del décimo ciclo de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt

O_x: Observación o medición de la variable calidad académica

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por el total de 140 estudiantes del décimo ciclo de las escuelas profesionales de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt, las cuales son:

Administración y Negocios Internacionales, Enfermería, Estomatología, Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica y Obstetricia.

3.4.2 Muestra

Se recurrió a un censo, de manera que se aplicaron los instrumentos al total de estudiantes compuesto por 140 alumnos.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta con su instrumento la escala de actitud del tipo Likert. En este caso, se trabajó con una escala de actitud compuesta por 28 ítems con 05 alternativas de respuesta:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Con frecuencia	(2)
A veces	(1)
Nunca	(0)

3.6 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. “El método de cálculo requiere de una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (Ccanto, 2010, p. 255). La lectura del coeficiente obtenido se hace comparándolo con los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores

Baja confiabilidad (No aplicable): 0.01 a 0. 60

Moderada confiabilidad : 0.61 a 0.75

Alta confiabilidad : 0.76 a 0.89

Muy Alta confiabilidad : 0.90 a 1.00

A continuación, se muestra el resultado del análisis de confiabilidad efectuado a 28 estudiantes que conformaron la prueba piloto del instrumento para medir la calidad académica.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	28

El análisis de validez fue desarrollado por medio de la validez de contenido consistente en el juicio de expertos, recurriendo a la participación de profesionales con grado de Maestro y Doctor, quienes calificaron el instrumento con una excelente validez y recomendaron su aplicación a la muestra de estudio. Los criterios que utilizaron los expertos para emitir su fallo fueron; Muy Bueno, Bueno Regular, Malo. Los expertos y sus calificaciones fueron:

Mg. Mery Florencia León Villajuan: *Bueno*.

Mg. Niko Dante Hilario Román: *Bueno*.

Dr. José Antonio Segura Cuyubamba: *Bueno*.

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos recolectados fueron tabulados y analizados en cuatro categorías con baremos que permitieron categorizar la variable calidad académica de la siguiente forma: Muy buena, buena, regular y mala. Se calcularon los datos tomando en cuenta los rangos a partir de los puntajes del máximo y mínimo, número de ítems de la variable general y también de cada dimensión.

Culminada la medición, los resultados de la variable calidad académica y sus dimensiones fueron presentados por medio de la elaboración de tablas y figuras con apoyo del Microsoft Excel 2013 y del software estadístico SPSS Versión 23.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se realizó en el mes de diciembre del año 2017 en las instalaciones del campus de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” ubicado en la Avenida Giráldez N° 542 distrito y provincia de Huancayo. La muestra estuvo compuesta por el total de 140 estudiantes del décimo ciclo de las cinco escuelas profesionales: Administración y Negocios Internacionales, Enfermería, Estomatología, Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica y Obstetricia.

Para el acceso a las aulas, se contó con la autorización del Vicerrectorado Académico, habiéndose realizado también la coordinación con los profesores de turno. La aplicación del instrumento demoró aproximadamente 20 minutos en cada salón.

Para la aplicación del instrumento se contó con el apoyo de alumnos practicantes del décimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quienes fueron capacitados previamente, así como monitoreados, a fin de asegurar la seriedad del trabajo y la transparencia de los resultados. La tabulación, análisis de datos y elaboración de las tablas y figuras se hizo combinando la utilización del programa Excel 2013 y el software estadístico SPSS Versión 23.

4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la medición de la variable calidad académica, así como en la medición de sus dimensiones.

Tabla 4.

Niveles de la variable calidad académica.

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Mala	(28-55)	0	0
Regular	(56-83)	10	7
Buena	(84-111)	99	71
Muy buena	(112-140)	31	22
Total		140	100.00

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

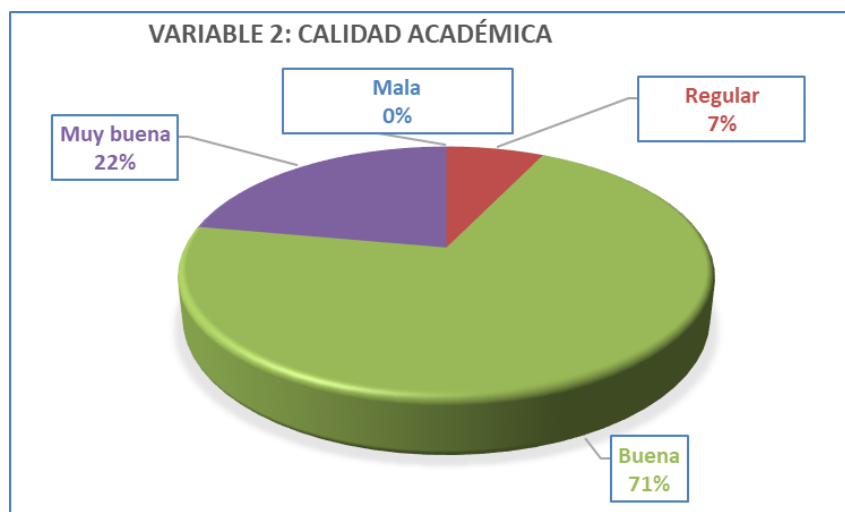


Figura 11. Niveles de la variable calidad académica. Fuente: Datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

Interpretación. Tal como se aprecia en la tabla 4 y figura 11, de los 140 estudiantes del décimo ciclo encuestados; 31 de ellos, o sea el 22% considera un nivel Muy bueno la Calidad académica en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, luego 99 estudiantes que es el 71% considera un nivel Buena; 10 encuestados, que es el 7% considera un nivel regular; ninguno considera un nivel malo, acerca de la calidad académica. De lo mencionado se aprecia que más del 70% considera el nivel de la calidad académica en la Universidad como buena; es decir no hay muchas quejas, se está trabajando en favor de los usuarios y ha ido mejorando muchos aspectos en lo académico.

Tabla 5.

Niveles de la dimensión 1: Planificación del programa de estudio.

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Mala	(6-11)	2	1
Regular	(12-18)	16	11
Buena	(19-24)	66	47
Muy buena	(25-30)	56	40
Total		140	100.00

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

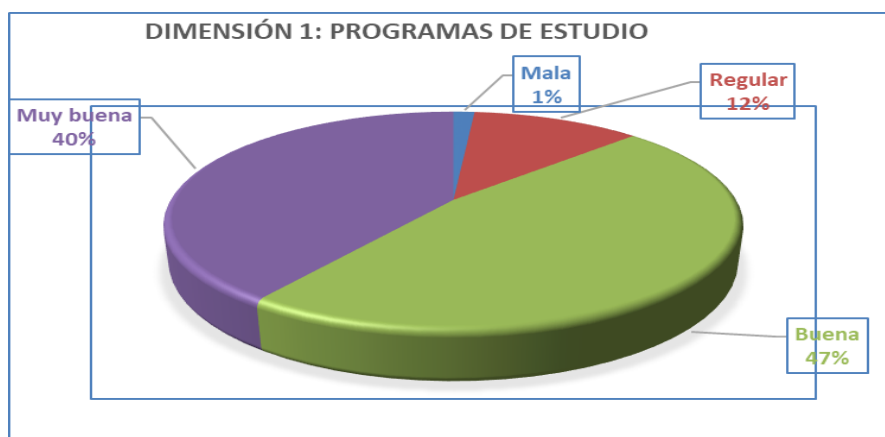


Figura 12. Niveles de la dimensión planificación del programa de estudio. Fuente: Datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

Interpretación. Como se muestra en la tabla 5 y figura 12, de los 140 estudiantes del décimo ciclo encuestados; 56 de ellos, o sea el 40% considera un nivel Muy bueno los programas de estudio en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, luego 66 estudiantes que es el 47% considera un nivel Buena; 16 encuestados, que es el 11% considera un nivel regular; solo

2 considera un nivel malo, acerca de los planos de estudio de la calidad académica.

Tabla 6.

Niveles de la dimensión 2: Metodología de la enseñanza.

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Mala	(6-11)	2	1
Regular	(12-18)	15	11
Buena	(19-24)	76	54
Muy buena	(25-30)	47	34
Total		140	100.00

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

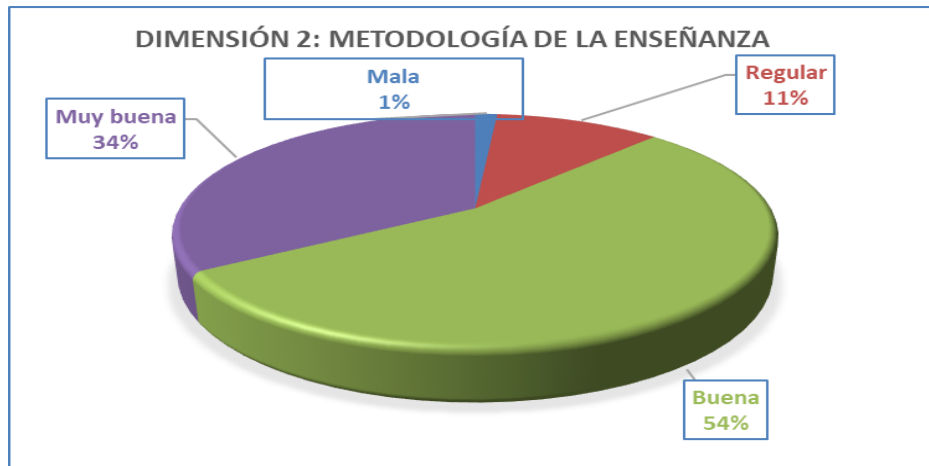


Figura 13. Niveles de la dimensión metodología de la enseñanza. Fuente: Datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

Interpretación. Tal como se observa en la tabla 6 y figura 13, de los 140 estudiantes del décimo ciclo encuestados; 47 de ellos, o sea el 34% considera un nivel Muy bueno la metodología de la enseñanza en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, luego 76 estudiantes que es el 54% considera un nivel Buena; 15 encuestados, que es el 11% considera un nivel regular; solo 2 considera un nivel malo, acerca de la metodología de la enseñanza.

Tabla 7.

Niveles de la dimensión 3: Gestión de los docentes.

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Mala	(4-7)	2	1
Regular	(8-11)	16	11
Buena	(12-15)	69	49
Muy buena	(16-20)	53	38
Total		140	100.00

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

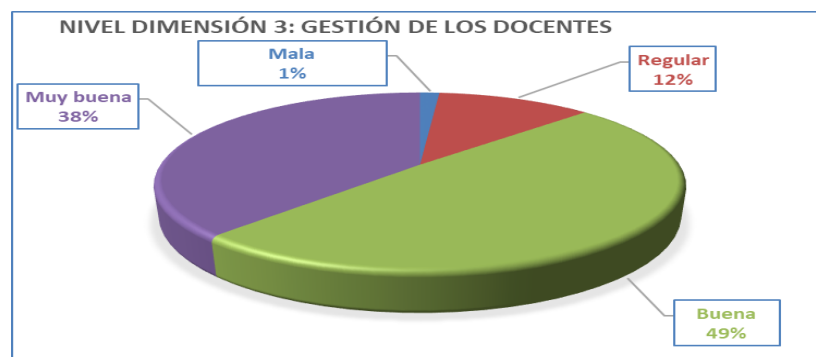


Figura 14. Niveles de la dimensión gestión de los docentes. Fuente: Datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

Interpretación. Observando la tabla 7 y figura 14, se puede apreciar que de los 140 estudiantes del décimo ciclo encuestados; 53 de ellos, o sea el 38% considera un nivel Muy bueno la gestión docente en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, luego 69 estudiantes que es el 49% considera un nivel Buena; 16 encuestados, que es el 11% considera un nivel regular; solo 2 considera un nivel malo, acerca de la gestión docente en la calidad académica.

Tabla 8.

Niveles de la dimensión 3: Certificación.

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Mala	(6-11)	1	1
Regular	(12-18)	11	8
Buena	(19-24)	83	59
Muy buena	(25-30)	45	32
Total		140	100.00

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

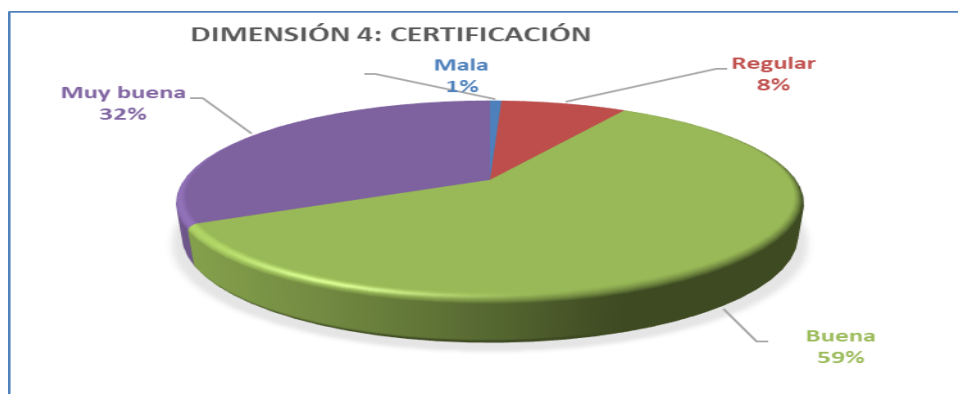


Figura 15. Niveles de la dimensión certificación. Fuente: Datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

Interpretación. Como muestran la tabla 8 y figura 15, de los 140 estudiantes del décimo ciclo encuestados; 45 de ellos, o sea el 32% considera un nivel Muy bueno la certificación en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, luego 83 estudiantes que es el 59% considera un nivel Buena; 11 encuestados, que es el 8% considera un nivel regular; solo 1 considera un nivel malo, acerca de la certificación en la calidad académica.

Tabla 9.

Niveles de la dimensión 3: Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Mala	(6-11)	1	1
Regular	(12-18)	12	9
Buena	(19-24)	75	54
Muy buena	(25-30)	52	37
Total		140	100.00

Nota: Elaborado en base a los datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

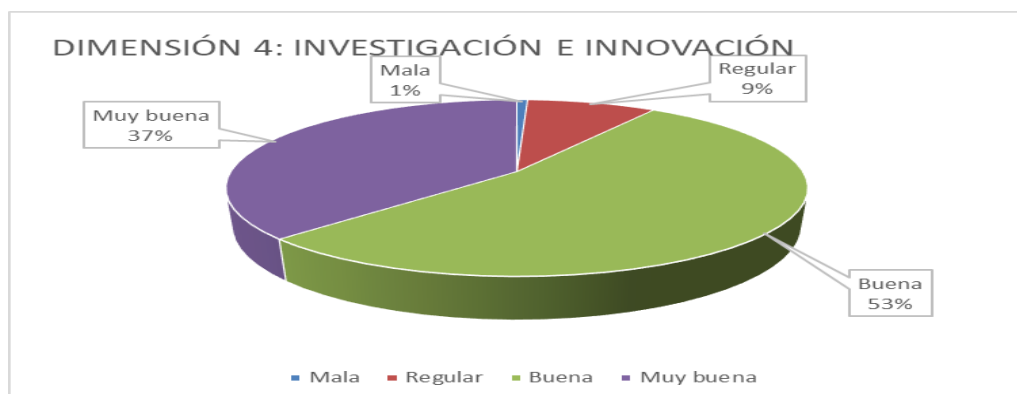


Figura 16. Niveles de la dimensión investigación, desarrollo tecnológico e innovación. Fuente: Datos obtenidos de la escala de actitud para medir la calidad académica.

Interpretación. Según la información presentada en la tabla 9 y figura 16, de los 140 estudiantes del décimo ciclo encuestados; 52 de ellos, o sea el 37% considera un nivel Muy bueno la investigación e innovación en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”, luego 75 estudiantes que es el 54% considera un nivel Buena; 12 encuestados, que es el 9% considera un nivel regular; solo 1 considera un nivel malo, acerca de la investigación e innovación en la calidad académica.

4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se analiza los resultados de la investigación poniendo a discusión el propósito de la investigación; tomando en cuenta los resultados obtenidos a fin de corroborar o contradecir las teorías existentes que sustentan la investigación, además de otros estudios realizados en el mismo tema o similares (Ccanto, 2010; Hernández, Fernández & Baptista, 2010; Mejía, 2008).

En cuanto a las dimensiones de estudio de la variable, calidad académica, para las escalas trabajadas en las categorías de muy buena, buena, regular, mala ya antes descritas, los estudiantes le asignaron un nivel bueno a la calidad académica conforme al 71% del alumnado. Esto quiere decir que el conjunto de servicios académicos, entre planes de estudio, enseñanza aprendizaje, calidad de los docentes, certificación e investigación innovación están siendo manejadas, sobre todo en el 2017, donde se toma esta muestra, resulta favorable a la expectativa del usuario, aun cuando todavía faltaría llegar a la categoría Muy buena.

Ello demuestra que la calidad académica está relacionada con la gestión académica, ratificando la postura de Barreda (2007) quien encontró una relación positiva entre ambas variables. La gestión académica es la que origina los servicios que forman parte de la oferta educativa de toda universidad.

Para la dimensión planificación del programa de estudio el nivel bueno alcanza 47% y nivel muy bueno 40%, dejando de lado el nivel regular y malo, sumados estos dos niveles más altos sobre pasa al 80% de expectativa de los estudiantes que consideran los planes de estudio a su perfil.

En la dimensión metodología de la enseñanza, se alcanza un 54% de nivel Bueno y 34% en el nivel Muy bueno.

En la dimensión gestión de docentes, el nivel Bueno alcanza 49% y nivel Muy bueno 38%. Asimismo, para la dimensión, Certificación el nivel Bueno es de 59% y nivel Muy Bueno 32%.

En la dimensión de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, se alcanza en el nivel bueno 54% y el nivel muy bueno 37%.

En efecto, se puede deducir que hasta el 2017, los estudiantes perciben un nivel de “Bueno” hacia arriba, los planes de estudio cumplieron con sus necesidades. Los procesos metodológicos de estudio fueron acordes a sus expectativas. La gestión docente no tuvo dificultades mayores. La certificación, es decir toda la tramitación procesos de obtención de certificados, constancias y entrega de títulos y formatos en físico (SINEACE, 2016), estuvo a la altura de las circunstancias.

En cuanto a la investigación e innovación se tuvo una grata sorpresa, puesto que, pese a ser una institución bastante joven, en la percepción del estudiante, se está haciendo investigación con participación de los docentes y estudiantes.

La buena percepción relativa a todas estas dimensiones implica la existencia de un alto nivel de satisfacción, ratificando la propuesta de Bullón (2007) quien vincula satisfacción estudiantil con calidad académica en la PUCP.

Cabe destacar que la universidad estudiada es una empresa que brinda servicios intangibles, donde la calidad se mide por la satisfacción de los usuarios y los efectos que esto genera en el tiempo y espacio (Díaz, 2015; Garvín, 2002; Jasso, 1989; Mateo, 2000). En este contexto toda universidad debe poner especial interés en los planes de estudio con revisiones constantes, estudios de mercado y definición de perfiles, coincidiendo por lo mencionado por Muñoz, Villa & Márquez (1998), Pérez, Moreno & Covarrubias (2015) y Ramírez (1992).

Los procesos de enseñanza, la metodología aplicada como eje principal de la formación en del educando; sin embargo, esto no funcionaría si no existe un equipo de docentes competentes, académicos, pedagogos, actualizados en sus diferentes especialidades (Barreda, 2007; CNA, 2014; De la Orden, Asensio, Carballo, Fernández, Fuentes, García. & Guardia, 1997).

Asimismo, coincidiendo con lo mencionado por la SUNEDU (2016) y el SINEACE (2016), el presente estudio pudo corroborar que la investigación

es la piedra angular de toda universidad; la universidad en el mundo nació para resolver los problemas que el empirismo no puede explicar.

CONCLUSIONES

1. El nivel de calidad académica identificado en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt 2017”, en base a las percepciones de los estudiantes de décimo ciclo, alcanza un nivel eficiente o Bueno al 71%.
2. El nivel de planificación del programa de estudio identificado en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt 2017”, en base a las percepciones de los estudiantes de décimo ciclo, es bueno 47% y muy bueno 40%.
3. El nivel de la metodología de la enseñanza identificado en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt 2017”, en base a las percepciones de los estudiantes de décimo ciclo, alcanza un nivel eficiente o Bueno con 54%.
4. El nivel de la gestión de los docentes identificado en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt 2017”, en base a las percepciones de los estudiantes de décimo ciclo, alcanza un nivel eficiente o Bueno con 49%.
5. El nivel de la certificación identificado en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt 2017”, en base a las percepciones de los estudiantes de décimo ciclo, alcanza un nivel eficiente o Bueno al 59%.
6. El nivel de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación identificado en la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt 2017”, en base a las percepciones de los estudiantes de décimo ciclo, alcanza un nivel eficiente o Bueno al 54%.

7. Las definiciones de calidad, calidad educativa, calidad educativa en las instituciones de educación superior, calidad educativa universitaria y calidad académica comparten el sentido de ser multidimensionales y complejas en cuanto a su definición. Es decir, aunque existe consenso en los investigadores con respecto a su importancia y trascendencia, no lo hay en cuanto se refiere a definir un solo concepto o una sola forma de entenderlas. Ello implica que cada país, representado por la autoridad educativa competente, debe poseer un modelo educativo propio y desprender a partir de él, todas las definiciones correspondientes.
8. La definición de calidad académica desarrollada por el SINEACE (2016, p. 28) que dice que es el “Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas por el SINEACE”, fue muy útil para el presente trabajo. Sin embargo, no es una definición completa, ya que deja diversos espacios conceptuales que no son debidamente detallados.
9. La medición de la calidad académica, es un aspecto fundamental en la gestión universitaria, siendo responsabilidad de la oficina de calidad educativa y acreditación de cada universidad, el monitorear esta variable por medio de su medición a razón de por lo menos una vez cada semestre.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de mayor nivel jerárquico en la Universidad: Gerente General, Rector y Vicerrector Académico, se les recomienda generar un conjunto de programas de desarrollo académico destinados al personal administrativo y docentes de la Universidad, con el objetivo de concientizarlos sobre la naturaleza e importancia de la calidad académica. Como han demostrado los padres de la calidad, la calidad más que un simple indicador es toda una filosofía, por lo que debe ser compartida por todos los miembros de la comunidad educativa.
2. A los docentes y funcionarios de línea o de Staff de la Universidad adoptar una gestión por compromiso para la constante mejora de la gestión académica para procurar que la calidad no disminuya, con la consigna que el estudiante es el principal centro de atención de la Universidad, pero con la práctica de códigos de ética, competitividad de formación para el aprendizaje.
3. A los docentes investigadores que han desarrollado estudios vinculados a la variable calidad académica, se les comparte este trabajo y sus resultados esperando que, a partir de ellos, puedan generar nuevos estudios orientados al desarrollo de la ciencia de la Pedagogía enfocados al contexto universitario peruano, ya que estamos en el proceso de licenciamiento con la mira de lograr la acreditación de la Universidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águila, V. (2014). *El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional*. La Habana, Cuba: Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653).
- Astin, A. (1982). *Why not try some new ways of measuring quality*, en Educational Record, 63(2), American Council Education. EUA, pp. 10-15.
- Barreda, B. (2007). *La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Tesis de grado de Magíster en Educación con mención en Administración de la Educación Universitaria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Tesis de Título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Educacional, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Campos, L. (2012). *Autoevaluación de una institución educativa de la región callao*. Tesis de grado de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, Escuela de Postgrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Ccanto, G. (2010). *Metodología de la Investigación Científica en Educación: Elaboración de la Tesis*. Huancayo, Perú: Editorial Visión Peruana.

- Consejo Nacional de Acreditación CNA (2014). *Lineamientos para la Acreditación Institucional*. Bogotá, Colombia: Sistema Nacional de Acreditación SNA.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad De La Salle*, (48), 80-99. Recuperado a partir de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>
- Crosby, P. (1979). *Quality is free. The Art of Making Quality Certain*. New York NY: McGraw-Hill.
- De la Orden, A., Asensio, I., Carballo, R., Fernández, J., Fuentes, A., García, J. & Guardia, S. (1997). *Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación*. *Relieve*, 3 (1). Consultado en http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
- Deming E. (1982). *Calidad, Productividad y Posición Competitiva*. Massachussets: Ed. Centro de Estudios de Ingeniería.
- Deming, E. (1982). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. México DF, México: Editorial Diaz de Santos.
- Diaz, R. (2015). *Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana*. Lima, Perú: Lex N° 15 - Año XIII - 2015 - I / ISSN 2313 – 1861.
- Feigenbaum, A. (1994). *Control total de la calidad* (3 ed.) México DF, México: Editorial Continental.

- Fundación Universidad Autónoma de Colombia (FUAC) (2007). *Objetivo Institucional número 1*. Consultado en línea el 20 de noviembre de 2014 en la página: <http://www.fuac.edu.co/index.php?mod=4>
- Garvin, D. (2002). *Calidad educativa*. México DF, México: Editorial Grijalbo.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1), 9-34. Howard, J. (ed.) (1993). *Praxis I: A Faculty Casebook on Community Service Learning*, Ann Arbor, University of Michigan Office of Community Service Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de La investigación*, (5ta. ed.). México DF, México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Ishikawa, K. (1991). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Barcelona, España: Norma.
- Jasso, J. (1989). *Calidad en la Educación Superior, documento de trabajo de la ANUIES*. Consultado en línea el 12 de febrero de 2015 en la página: <http://publicaciones.anuies.mx/acervo/revsup/res070/art4.htm>
- Juran, J. (1981). *Planificación y análisis de la calidad*. México DF, México: McGraw-Hill.
- Kuh, G. (1981). *Indices of Quality In the Undergraduate Experience AAHE Research Report*, 4, 1981.
- Mateo, J. (2000). *Evaluación Educativa, práctica y otras metáforas*. Barcelona, España: Ed. Horsori.

- Mejía, E. (2008). *La investigación científica en Educación*. Lima, Perú: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Serie Textos para la maestría en educación.
- Muñoz, I., Villa, C. & Márquez J. (1998). *Calidad de la educación: Políticas instrumentadas en diversos países para mejorarla*. México DF, México: Universidad Iberoamericana.
- Pérez, J., Moreno, R. & Covarrubias, O. (2015). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad académica de las instituciones públicas de educación superior en México, en un contexto de políticas públicas eficientistas*. México DF. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ramírez, S. (1992). *Calidad académica en educación superior modelos de verificación*. Santiago: Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA, Organización de los Estados Americanos.
- Rojas, G. & Cortés, J. (2002). *La calidad académica vista por los estudiantes*. México DF. México: Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Ed. Visión universitaria.
- SENATI (2014). *Introducción a la calidad total manual del participante*. Lima, Perú: Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial.
- Sierra, R. (2003). *Tesis Doctorales*. Madrid, España: Ed. Paraninfo

- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. Lima, Perú: SINEACE; 2016.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2018). *Educación superior universitaria*. Lima, Perú: SINEACE. <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/acreditacion-educacion-superior-universitaria/>
- Sívori, L. (2012). *La evaluación de la calidad académica y el rol de las ciencias sociales*. IC – Revista Científica de Información y Comunicación, 9, pp. 103 – 129.
- Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria SUNEDU (2016). *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*. Lima, Perú: SUNEDU.
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L. & Martínez, F. (2012). *Calidad y su evolución: una revisión*. Dimensión empresarial, 10 (2), Julio - diciembre de 2012, págs. 100-107
- Vásquez, A. (2013). *Calidad y calidad educativa*. Investigación Educativa 17 (2), 49-71.
- UNESCO (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior La educación superior en el siglo XXI Visión y acción*. París, Francia: UNESCO
- Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt (2016). *Plan Estratégico Institucional 2016 al 2020*. Huancayo, Perú: UPHFR.

Velasco, J. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. Navarra, España: EUNSA.

Pigozzi, M. (2008). *Towards an index of quality education. Un informe preparado para el GITE*. UNESCO-OIE Herramientas de Formación para el Desarrollo Curricular

http://www.iiep.unesco.org/fileadmin/user_upload/CapDev_Networking/pdf/2008/pigozzi_I WGE_GlenCoveJune2008.pdf

Normas

Ley General de Educación N° 28044

Ministerio de Educación. (2015). Decreto Supremo 016-2015-MINEDU Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.

Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa N°28740

ANEXOS

Anexo N° 01.
Matriz de consistencia

Título: CALIDAD ACADÉMICA SEGÚN LOS ESTUDIANTES DEL ÚLTIMO SEMESTRE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN ROOSEVELT” EN EL AÑO 2017

Objetivos	Variables	Técnicas e instrumentos	Tipo de investigación
<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de calidad académica según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de la planificación del programa de estudio según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017. Determinar el nivel de la metodología de enseñanza según los estudiantes del último 	<p>Variable</p> <p>Calidad académica</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación del programa de estudio Metodología de enseñanza Gestión de los docentes Certificación Investigación, desarrollo tecnológico e innovación 	<p>Encuesta</p> <p>Escala de actitud del tipo Likert</p>	<p>Tipo</p> <p>Básica o teórica</p> <p>Diseño general</p> <p>Descriptivo simple</p> <p style="text-align: center;">M — Ox</p> <p>Donde: M: Muestra de estudiantes del décimo ciclo de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Ox: Observación o medición de la variable calidad académica</p>

<p>semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.</p> <p>3. Determinar el nivel de la gestión de los docentes según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.</p> <p>4. Determinar el nivel de la certificación según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.</p> <p>5. Determinar el nivel de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación según los estudiantes del último semestre de la Universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt en el año 2017.</p>			<p>Población y muestra</p> <p>140 estudiantes del décimo ciclo de las Escuelas Profesionales de: Administración y Negocios Internacionales, Enfermería, Obstetricia, Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica y Estomatología. Se recurrió a un censo tomando a toda la población.</p> <p>Análisis de datos.</p> <p>Los datos recolectados fueron tabulados y analizados en cuatro categorías con baremos que permitieron categorizar la variable calidad académica de la siguiente forma: Muy buena, buena, regular y mala.</p>
--	--	--	---

Nota: Elaboración propia.

Anexo N° 02.

Matriz de operacionalización de la variable calidad académica

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad académica	Juicio de valor sobre la distancia relativa entre el modo cómo una institución o programa académico presta el servicio de educación y el modo óptimo que corresponde a su naturaleza, esto último sintetizado en un conjunto de características definidas por el SINEACE	Planificación del programa de estudio	Los planes de estudio son de contenido adecuado suficientes para lograr los objetivos de aprendizaje	Ordinal 4. Siempre 3. Casi siempre 2. Con frecuencia 1. A veces 0. Nunca.
			Los programas de estudio cuenta con buen material de estudio suficientes para lograr los objetivos de aprendizaje	
			Existe suficiente material didáctico del curso estructurados para facilitar un aprendizaje efectivo y una adquisición real de habilidades.	
		Metodología de enseñanza	La metodología de enseñanza o enfoque pedagógico se encuentra detallada y bien descrita en los documentos y portales académicos.	
			Existe un reglamento académico que rige los deberes del educando, asistencia a clase, la enseñanza a distancia, los seminarios.	
			Cuenta con la implementación de programas audiovisuales apropiados como propuesta alterna de estudio.	
		Gestión de los docentes	El personal docente se encuentra calificado para cumplir la función pedagógica disciplinar.	
			Los docentes demuestran una buena comprensión y conocimientos actualizados sobre sus áreas curriculares	

	(SINEACE, 2016, p. 28)		Los profesionales de cátedra conocen los estilos de aprendizaje de sus alumnos demostrando interés por transmitir entusiasmo para su aprendizaje.	
		Certificación	“El programa de estudios asegura la rigurosidad, pertinencia y calidad de los trabajos de I+D+i de los estudiantes conducentes a la obtención del grado y título profesional” (SINEACE, 2016, p. 24).	
			Los formatos y contenidos de los certificados y títulos son atractivos que expresan la filosofía institucional.	
			Existe información confiable para los trámites de grados y títulos bajo los principios y derechos del consumidor.	
			Están normados los códigos de ética para atender documentación académica al alumno bajo principios de calidad.	
		Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	“El programa de estudios gestiona los recursos y alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional que faciliten la I+D+i por parte de los docentes del programa” (SINEACE, 2016, p. 24)	
			Se “implementa lineamientos que regulan y aseguran la calidad de la I+D+i a cargo de investigadores registrados en el Registro Nacional de Investigadores en Ciencia y Tecnología (REGINA)” (SINEACE, 2016, p. 24).	
Se “establece y difunde información actualizada de las publicaciones realizadas por sus docentes y/o estudiantes. Además mantiene actualizado su repositorio de investigaciones y es de fácil acceso al público en general” (SINEACE, 2016, p. 24).				

Nota: Elaboración propia.

Anexo N° 03.

Cuestionario de encuesta

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante, dejemos en sus manos el presente cuestionario y le pedimos marcar en los casilleros en blanco según su criterio consignando un aspa X o un chek en los valores que represente. No hay respuestas buenas ni malas y solo serán usadas para la investigación.

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		Siempre	Casi siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIO		4	3	2	1	0
1	Los contenidos de las asignaturas son adecuados a la expectativa laboral de los estudiantes					
2	Los asignaturas están relacionados con el conocimiento actualizado que demanda la modernidad vigente					
3	La universidad proporciona fuentes teóricas de primer nivel para consulta e investigación					
4	Las bibliotecas virtuales y físicas están debidamente equipadas y señalizadas					
5	Las escuelas profesionales cuenta con material didáctico acorde a las necesidades de aprendizaje					
6	Las aulas se encuentran debidamente equipadas con tecnología de última generación					
METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA		4	3	2	1	0
7	Los métodos de enseñanza aprendizaje impartidos son eficaces para lograr aprendizajes significativos					
8	Los sílabos y carpetas de docentes expresan la aplicación de métodos variados y contextualizados					
9	Los estudiantes son informados oportunamente acerca de la conducta académica que rige la organización					
10	Los deberes del educando son claramente expuestos en los reglamentos y directivas de la universidad					

11	Existe aulas virtuales donde los docentes dejan los contenidos de estudio para cada periodo académico					
12	Docentes y estudiantes son capacitados y adiestrados para el manejo de las TICS con fines académicos					
GESTIÓN DOCENTE		4	3	2	1	0
13	Los docentes demuestran un perfil adecuado para la disciplina que enseña					
14	Los docentes cuentan con estudios de posgrado y otras especialización de acuerdo a su perfil					
15	Los docentes son evaluados y capacitados para cada inicio de semestre académico					
16	El personal docente demuestra estar actualizado con los nuevos paradigmas y descubrimientos de la disciplina que enseña					
CERTIFICACIÓN		4	3	2	1	0
17	Existen políticas rigurosas de investigación para la elaboración de tesis y artículos científicos					
18	Existen profesionales capacitados y preparados para la revisión y corrección de las publicaciones dentro y fuera de la universidad					
19	Los certificados de estudio tienen un acabado estético y de buen material impreso que expresa calidad					
20	Los títulos profésenles están elaborados con material de seguridad con un acabado atractivo					
21	Los tramites de certificación son sencillos y oportunos a la necesidad de los usuarios					
22	La información de requisitos y protocolos de tramites de titulación están publicadas y de libre acceso al usuario.					
INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN		4	3	2	1	0
23	La universidad cuenta con la edición de revistas indexadas donde los docentes publican investigaciones con participación de los estudiantes					
24	La universidad organiza eventos científicos para exposiciones de investigación con la participación de docentes y estudiantes					
25	Los docentes son motivados a elevar su nivel profesional en ciencia y tecnología de las disciplinas que enseña					

26	La universidad gestiona el reconocimiento a los docentes que se encuentran registrados y certificados por CONCYTEC					
27	Se encuentra debidamente reglamentada la publicación y difusión de los mejores trabajos de investigación de sus docentes y estudiantes					
28	El repositorio de la universidad se encuentra debidamente actualizado y de acceso público					

MUCHAS GRACIAS