



Revista Venezolana de Gerencia
ISSN: 1315-9984
rvgluz@gmail.com
Universidad del Zulia
Venezuela

Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú

Fernández Miranda, Marina

Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú
Revista Venezolana de Gerencia, vol. 2, 2019
Universidad del Zulia, Venezuela
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446034>

Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú

Self-assessment of service quality: A significant experience in Peru

Fernández Miranda, Marina
Universidad Alas Peruanas, Perú
marinafe1204@hotmail.com

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446034>

RESUMEN:

La autoevaluación es un proceso técnico que involucra una decisión política y está relacionada con la capacidad de la organización para diagnosticar problemas, buscar soluciones y utilizar estrategias para introducir, administrar y sustentar los cambios. El objetivo fue implementar un sistema virtual para la autoevaluación de la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Educación Primaria, de la Universidad Nacional de Piura, Perú. El paradigma es cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo transversal, se empleó el cuestionario elaborado a partir de los estándares del modelo de calidad dirigida por la comisión nacional de evaluación y acreditación universitaria (CONEAU), considerando una muestra 180 sujetos. En los resultados se encontró que la escuela de educación primaria no posee mecanismo para la autoevaluación de la calidad (91,9%), se cumple el 50% de los estándares de la dimensión de gestión de la carrera, las dimensiones de la formación profesional y servicio de apoyo se cumplen entre el 77% y 90% respectivamente, debido a que no cuenta con recursos financieros para infraestructura y equipamiento. Se concluyó que la implementación de un sistema virtual para la autoevaluación de la escuela permitirá mejorar los procesos de enseñanza, la evaluación de los aprendizajes, la investigación formativa y la formación profesional orientados hacia la mejora continua.

PALABRAS CLAVE: autoevaluación, sistema virtual, calidad del servicio.

ABSTRACT:

Self-evaluation is a technical process that involves a political decision and is related to the organization's ability to diagnose problems, find solutions and use strategies to introduce, manage and sustain changes. The objective was to implement a virtual system for self-evaluation of service quality in the Professional School of Primary Education, of the National University of Piura, Peru. The paradigm is quantitative, with a non-experimental research design, of a transversal descriptive type, the questionnaire elaborated based on the quality model standards directed by the national university evaluation and accreditation commission (CONEAU) was used, considering a sample of 180 subjects. In the results it was found that the primary school does not have a mechanism for self-assessment of quality (91.9%), 50% of the standards of the career management dimension, the dimensions of professional training are met and support service is met between 77% and 90% respectively, because it does not have financial resources for infrastructure and equipment. It was concluded that the implementation of a virtual system for the self-evaluation of the school will improve teaching processes, evaluation of learning, formative research and professional training oriented towards continuous improvement.

KEYWORDS: Self-assessment, virtual system, quality of service.

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace mucho tiempo, la autoevaluación y la acreditación institucional, son aspectos que han estado en las agendas de las universidades motivado a la preocupación por el descenso en la productividad del sistema universitario, la homologación de títulos, la carga de trabajo docente, el número de alumnos por profesor, la deficiencia en lo referente a las investigaciones formativas, la baja producción de publicaciones científicas, y otros conceptos discutidos y entendidos por la comunidad universitaria. Al respecto, Moura y Leyva (2001) hacen mención que en América Latina y el Caribe el proceso de acreditación se inició en el 1990, en reacción a las graves deficiencias que presentaban las universidades sean públicas o privadas, y fue recién en los últimos cinco años, que los sistemas de acreditación lograron implementarse efectivamente en varios países (Hashaviah, 1999).

En este sentido, en el Perú mediante la ley N° 27154 de 1999, se institucionaliza la acreditación de las Facultades y Escuelas de Medicina, siendo la Comisión para la acreditación de facultades o escuelas de

medicina el órgano ejecutor (CAFME, 2003), el cual empezó a regir desde el 2001 (Piscoya, 2002). Años después, con el fin de mejorar la calidad de la educación, el

gobierno promulgó el Reglamento de Ley N° 2874, donde norman los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad universitaria, en especial las carreras de educación a cargo del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE); teniendo como órgano operador al Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación, Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria (CONEAU), a través del Modelo de Calidad para la Evaluación y Acreditación de las Universidades, las Carreras Profesionales y Programas de Postgrado (Nava, 2002).

En el mismo orden de ideas, la evaluación de la calidad de la educación en el Perú se convierte en una prioridad, teniendo sus inicios desde el año 2006, momento en el que se planteó la optimización de los procesos educativos en las universidades y en especial en las carreras profesionales de ciencias de la salud (con el cumplimiento de 96 estándares), y de las carreras de educación (con 98 estándares de calidad en sus dimensiones: gestión de la calidad, formación profesional y servicio de apoyo a la formación profesional), con énfasis en este último aspecto, debido a la capacitación y formación que se les debe proveer a los profesores del nivel inicial, primaria y secundaria; en tanto que, el producto de esta acción podrá observarse en las aulas, al ser estos profesionales los responsables de la enseñanza de los estudiantes de EBR. (Fernández, 2013)

No obstante, que con la demanda de recursos financieros, físicos y humanos necesarios para contrarrestar las deficiencias del sistema no es suficiente, puesto que las necesidades persisten; esto conlleva a la ausencia de una cultura de evaluación institucional, lo que ha generado con el paso de los años, el marcado deterioro de los servicios educativos; de cumplirse con los estándares mínimos de calidad requeridos, podrían minimizar el impacto de las exigencias del entorno y los retos serían menores, pero teniendo presente que deben ejecutarse estrategias, métodos, y procesos para el logro de la elevación de la calidad del servicio prestado en esta institución.

En tal sentido, diversos estudios sustentan teórica y empíricamente la importancia de la evaluación de la calidad del servicio en las universidades, lo que resulta necesario e indispensable para elevar el nivel según los estándares establecidos. Algunos de estos estudios, como: Tumino y Poitevin (2013);

Frisancho (2013); Pereira (2014), refieren que la percepción de la calidad de la enseñanza que tienen los estudiantes en general, es un nivel medio, tanto en su valoración total, como en relación a los factores que la componen: Actitudes, comportamientos y competencia del profesorado, contenidos de los planes de estudio, instalaciones, equipamientos, y organización de la enseñanza. Lo anterior se basa en la premisa que indica que los principales “clientes” de las universidades son los estudiantes; tal como lo expresa, Arraya-Castillo (2013), citado por Duque et al.,(2014:184), quien argumenta que la calidad del servicio es vista por las universidades como un componente de la estrategia para satisfacer las necesidades de sus clientes, “los estudiantes”, aunque estos no son los únicos clientes, pues también estarían el personal administrativo, los profesores, el gobierno, las familias, las empresas y la sociedad en general.

Por otro lado, para, Díaz (2004,) la evaluación institucional y la acreditación en el marco de los procesos de la auto-revisión y autoregulación, son idóneos para promover las mejoras institucionales. Por esta razón, conviene que las universidades puedan gestionar sus procesos de revisión para el mejoramiento o elevación en la calidad del servicio de forma eficiente y efectiva, con miras al proceso de acreditación, así como en la búsqueda de mejores posiciones en los rankings nacionales o mundiales

Atendiendo a los aspectos antes mencionados, y comparando con el caso de Argentina, a partir de los años noventa, surgen algunas premisas respecto a la complejidad del campo de la política y las prácticas evaluadoras (Araujo, 2014). En el mismo contexto Sánchez (2014), analizó 183 indicadores propuestos en el 2006 por el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, de los cuales 11 resultaron más útiles como indicadores de calidad y mayor potencia indicativa, para la elaboración de informes de autoevaluación que contribuyan al mejoramiento continuo de los programas de pregrado. Otro estudio en Colombia, comparó el modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior en Silva et al., (2013) , con

el modelo sistémico de la calidad universitaria, se encuentra en De la Orden Hoz (2007), donde se obtuvo que, el factor proceso tiene más conexiones con los componentes, en contraste con el factor metas y objetivos (Garcia et al.,2018).

En el mismo orden de ideas, los estudiantes del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Monterrey al consultarles, priorizan en instalaciones modernas e innovación tecnológica

dentro de las aulas; y los de la Universidad Autónoma de Nuevo León, valoran más la preparación académica de la plana docente, (Alvarado, Morales y Aguayo, 2016). Finalmente, Bruner (2002), hace hincapié en que el proceso de regulación de la educación superior tiene diferentes componentes: El licenciamiento, que es la autorización de nuevas instituciones privadas, instituciones que deben lograr su reconocimiento oficial y luego que se les reconozca la capacidad de funcionamiento autónomo; la acreditación de carreras brindada por organismos autónomos, cuyo propósito es comprobar que cumplan con los estándares de calidad establecidos por la comunidad disciplinaria, y además que la acreditación de programas de posgrado (maestrías y doctorados) ofrecidos en el país, cumplan con las exigencias de calidad requeridos (Torres y Araya, 2010; González, Roa, Peña y Montero, 2016).

No obstante, y a criterio de la realidad observada, en el ámbito educativo de educación superior en Perú, son varios los indicadores que denotan problemas estructurales, pero también del entorno, en cuanto al camino que transitan por el logro de la calidad del servicio y que han influido para que este proceso de una u otra forma se encuentre estancado. En tal sentido, la Escuela Profesional de Educación Primaria, de la Universidad Nacional de Piura, no es ajena a este problema, ya que, encontrándose en pleno proceso de autoevaluación, hasta la fecha parecen estar trabajando en este aspecto, para poder cumplir con los estándares de calidad exigidos.

En relación a lo expuesto anteriormente, según las indagaciones sistemáticas sobre las características del hecho observado, realizadas por parte de la investigadora, se hace evidente que en la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional de Piura, Perú, debería existir una cultura organizativa necesaria para realizar evaluaciones durante el año académico, además del compromiso e involucramiento por parte del personal docente ; un plan estratégico, plan operativo, un sistema de seguimiento a los egresados, programa de becas, movilidad académica, pasantías, investigación, entre otros aspectos, que puedan generar una matriz de opinión para el trabajo que se necesita realizar en lo relacionado a la autoevaluación, en consonancia con lo exigido por la CONEAU para la aplicación de los instrumentos para evaluar la calidad del servicio.

Dadas las condiciones observadas para el presente estudio, se asumió como objetivo: implementar un sistema virtual para la autoevaluación de la calidad del servicio en la escuela profesional de educación primaria. Empleando una metodología de enfoque cuantitativo, aplicada y de nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo constituida por 227 sujetos. Se seleccionó una muestra probabilística simple de 180 (132 estudiantes, 8 docentes, 14 egresados, 6 representantes de grupo de interés y 20 personal administrativo) con un error de muestreo de 5% y un nivel de confianza de 95%. La técnica empleada fue la encuesta y su instrumentos el cuestionario, el test de satisfacción y su instrumentos la escala de satisfacción.

2. LA AUTOEVALUACIÓN

La autoevaluación involucra una decisión política, que además se relaciona con la capacidad de la organización para diagnosticar problemas, buscar soluciones y emplear estrategias para introducir, administrar y sustentar cambios. En el caso de estudio, los resultados que se obtengan del proceso de autoevaluación y que se implementen en la Facultad de Ciencias Sociales y Educación y sus escuelas profesionales, deben servir para crear procesos y buenas prácticas que garanticen una mejora continua de la calidad del servicio de la Escuela Profesional de Educación Primaria. Desde esta perspectiva, es necesario

contar con mecanismos para medir la calidad del servicio, que permitan evidenciar la realidad de la escuela, es decir, sus debilidades, fortalezas y oportunidades, para luego elaborar planes que conlleven a convertir las debilidades en fortalezas.

Así pues, la autoevaluación, como lo expresa Roa (2003) extraído de (IESAL-UNESCO, 2003), “es una herramienta que promueve la calidad de las instituciones, en tanto que permite identificar sus fortalezas y debilidades, constituyéndose además en punto de referencia para su transformación”. Como tal, contribuye a la mejora continua, la cual debe realizarse de forma cíclica, participativa, externamente validado como proceso, que contenga criterios y procedimientos de evaluación pertinentes, explícitos y aceptados por las instituciones u organismos con atribuciones en la materia, que faciliten la identificación de las acciones correctivas para alcanzar, mantener y mejorar los niveles de calidad. En éste contexto, Múnera, *et al.*, (2013: 126127), “indican que la autoevaluación se realiza en la Universidad o en un programa específico, por parte de la misma institución, y con base a criterios definidos por el organismo que coordina los procesos de aseguramiento de la calidad en cada país”.

Siendo que la autoevaluación institucional se asume como un proceso que conlleva cambios a corto, mediano y largo plazo, se espera que contribuya a que surjan reflexiones sobre el grado de cumplimiento de la misión, las metas y objetivos, tendientes a reconocer el éxito honesta y realmente, a explorar modos y medios para mejorar la eficiencia y efectividad tanto educativa como operativa, y a prepararse mejor para responder a las cambiantes y crecientes demandas de la sociedad a la que sirve. En tanto que, otros autores argumentan que: “la evaluación permite determinar el grado de congruencia entre la concepción de las metas organizacionales y su nivel de logro” (Tyler, 1950) citado por (Marín, Roa, García, y Sánchez, 2016:132). En este sentido, autores como Alkin

(1969), Stufflebeam (1971), Macdonald (1976), Cronbach y Shapiro (1982), aun cuando coinciden con Tyler, en algunos aspectos, (Marín, et al. 2016:132), asumen la evaluación como un proceso; pero divergen, por cuanto sus modelos se orientan a la toma de decisiones, que proporcionen información relevante antes de culminar el proceso, para emitir juicios valorativos, seleccionando los cursos de acción conducentes a la validación o reorientación pertinente.

Aunado a esto, lo recomendable es que las universidades busquen continuamente la excelencia, es decir, lleven a cabo estudios y acciones que les permitan un mejoramiento de su quehacer; con el fin de cumplir la misión y objetivos que se han planteado como institución, así como por los requisitos que les son exigidos para su funcionamiento por parte de los evaluadores, tanto internos, como externos, siendo a través de la implementación del proceso de autoevaluación institucional el camino a lograrlo.

Al respecto, Araujo, (2014:67) citando a: Stake (2006), menciona que éste autor distingue dos formas de encarar la labor de la autoevaluación, y que resultan pertinentes para analizar e interpretar lo que es la autoevaluación o autoregulación, y la acreditación que se obtiene por medio de estos procesos internos y externos. Una es denominada evaluación basada en criterios y estándares, la qual está orientada a realizar mediciones. La otra es la evaluación comprensiva, que se enfoca, en la experiencia de los que intervienen en el proceso o llevan a cabo la autoevaluación. La evaluación basada en estándares se fundamenta en el análisis de variables descriptivas, mientras que la evaluación comprensiva o interpretativa, lo hace sobre el conocimiento experiencial y personal en espacio y tiempo y personas reales. Los estudios de evaluación que se basan en criterios cuantificados o estándares, hacen alusión a lo que se considere o no como mérito; lo que suele interpretarse como cualidades y deficiencias en términos de productividad y eficacia, así como de relación entre costo y beneficio; todo medido a través de criterios específicos, en diversas áreas y contextos, (Araujo, 2014)

Según lo antes expresado, es muy importante destacar que los estudios de evaluación que se basan en un modo de pensar interpretativo, o de aspectos que se extraen desde las vivencias y experiencias, tienen en cuenta las percepciones y las voces de las personas relacionadas con aquello que se está evaluando.

2.1. Proceso de Autoevaluación

La autoevaluación institucional debe estar orientada hacia un triple objetivo: Mejorar la calidad de los procesos que llevan a cabo, mejorar la gestión universitaria y rendir cuentas a la sociedad (Fernández, 2013). Este proceso debe desarrollarse con la participación y el compromiso de los estamentos que la conforman; es decir, estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, egresados y empleadores.”(Múnera, et al. 2013: 127)

Una institución autorregulada debe revisar de manera continua y sistemática los objetivos planteados según su naturaleza y razón de ser, por el servicio que preste al público, clientes o a la comunidad en general; lo que conlleva necesariamente a establecer un sistema eficiente de recolección y organización de información o datos, que se fundamenta en recopilar hechos u opiniones de los distintos componentes del sistema sobre el que se está actuando. Todo esto debe ejecutarse, sobre la base de estudios científicos, que permitan conectar los resultados con la planificación (institucional u organizacional-estratégica), con la asignación de recursos y el mejoramiento de los procesos hacia el logro de la elevación del nivel de la calidad y la productividad.

Es así como, la autoevaluación pasa a ser una herramienta que puede ser utilizada en pro de mantener la mejora continua y por ende la excelencia; permitiendo a la organización en su totalidad o a una de sus unidades de servicio, departamento, facultad, programa; analizar a la luz de los fines, misión, visión, objetivos, o “n” cantidad de indicadores que conformen un instrumento con estándares para medir la calidad y desempeño; siendo el instrumento idóneo para emitir resultados confiables y aceptables. (Fernández, 2013)

2.2. Etapas del Proceso de Autoevaluación.

Como se ha venido expresando hasta ahora, la autoevaluación es un importante instrumento por medio del cual se puede revisar, registrar, corregir, el nivel de calidad de una institución de educación superior o alguno de las unidades, departamentos o un programa académico en particular. Por medio de él mismo, “se realiza la evaluación de la universidad o un programa específico por la misma institución, con base en los criterios definidos por el organismo que coordina los procesos de aseguramiento de la calidad en cada país”. (Múnera, et al. 2013: 126-127).

En todo proceso de autoevaluación es preciso establecer claramente el propósito de la misma, esto debe ser acordado e informado con antelación a todos los interesados, por ello resulta conveniente estructurarlo por etapas, tal y como lo describe Fernández (2013):

1^a Etapa: Propósitos y capacitación: En esta etapa se indica el propósito del proceso de autoevaluación, se recopilan los antecedentes teóricos y prácticos, se elabora el material que se utilizará en posibles actividades que se lleven a cabo como: seminarios, cursos o talleres de formación y capacitación a los evaluadores que formarán parte de la comisión de evaluación (grupo coordinador y grupos ejecutores o evaluadores). Es importante dar a conocer cómo se realizará el proceso, así como despertar el interés y la motivación de todos los participantes del mismo.

2^a Etapa: Programación de actividades, aquí es necesario programar detalladamente las actividades a desarrollar, con la finalidad de preparar y diseñar todo el proceso de recolección y análisis de la información. Este aspecto debe ir acompañado de una agenda de trabajo que considere: los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para llevarla a cabo. De acuerdo a lo anterior es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- La conformación de los grupos de trabajo.
- El apoyo administrativo necesario.
- La ubicación de los locales de trabajo.
- La definición de tiempos y períodos.
- La recopilación de información, hechos, y opiniones de los distintos factores e instancias internas y externas del sistema en estudio.

En esta etapa, además, se contempla la aplicación y procesamiento de encuestas, realización de entrevistas, revisión de datos y verificación de hechos y cifras; construcción de índices y juicios de opinión, elaboración de informes técnicos de distintas funciones, realización de reuniones de la comisión, discusiones y conclusiones. Uno de los propósitos de esta etapa es proponer soluciones sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades

y amenazas de los distintos elementos internos y externos del quehacer, no solo académico, sino en lo administrativo y otros aspectos que conforman la estructura organizativa de las instituciones, los cuales se identifican por medio de las categorías y estándares de la acreditación.

3^a Etapa: Plan de acción: Una vez que se emite el informe de los evaluadores, se consolida una propuesta para el mejoramiento y desarrollo de los aspectos que fueron sometidos a la evaluación, la cual debe ser negociada y acordada, como un plan de implementación, que ha surgido o derivado del proceso de autoevaluación. Este debe considerarse como un plan de acción común, es decir, en conjunto y acuerdo con la administración central de la institución (el cual sería un plan de desarrollo institucional) en el que se comprometan, pero se respalden las acciones con: recursos materiales y económicos, personal, infraestructura, equipos y capacidades, a favor de obtener los mejores resultados para la superación de las dificultades y fallas en las áreas problemáticas detectadas.

4^a Etapa: Seguimiento de la implementación del plan de acción: En esta etapa se ponen de manifiesto los protocolos de monitoreo y seguimiento sobre la implementación del plan de acción. Esta etapa es dinámica, en tanto que permite introducir sobre la marcha las rectificaciones que necesite el propio plan, sobre lo que se vaya detectando que no funcione, o esté presentando inconvenientes al momento de llevarlo a cabo. Los resultados de las mediciones y seguimiento, deben cotejarse con los valores estipulados en los estándares, ya sean propios de la carrera, en la misma institución o por parámetros.

2.3. Particularidades del proceso de autoevaluación

Las instituciones educativas deben buscar continuamente la excelencia, esto es, llevar a cabo estudios y acciones que le permitan un mejoramiento de su quehacer, las instituciones deben autorregularse con el fin de cumplir la misión y objetivos que ella misma se ha dado o le son exigidos, por tal razón el proceso de autoevaluación está caracterizado por algunas particularidades, que hacen que sea efectivo y lleve a cubrir la mayoría de las expectativas que se tienen antes de iniciarla.

a) Condiciones

Para llevar a cabo un proceso de autoevaluación, deben existir ciertas condiciones: Debe existir una motivación interna para querer implementar el proceso. Los actores tienen que estar de acuerdo y “querer” llevar a cabo el trabajo. Debe existir un decidido respaldo institucional, cuando se trata del estudio de unidades internas; dicho respaldo se traduce en apoyo administrativo y de recursos, tanto para la realización de la autoevaluación misma como para la implementación convenida de sus resultados. El respaldo político deriva naturalmente de la decisión de la institución de efectuar una autoevaluación, lo contrario, que sería la imposición de la tarea conduce al fracaso.

Por otro lado, el modelo del proceso de evaluación que se lleve a cabo, debe tener un diseño apropiado a los fines y características institucionales. En este sentido, cada organización tiene la tarea de establecer su propio modelo auto evaluativo (enfoque etnográfico).

Un ejemplo de los criterios que pueden incrustarse en el modelo de autoevaluación institucional, son los señalados en la Resolución N° 094/97 de la CONEAU,(caso argentino), donde indican que: la evaluación institucional debe tender a crear las condiciones óptimas para que los participantes, incluyendo al evaluador, mejoren su comprensión sobre la realidad institucional. Con esto se enfoca la comprensión de las diferentes dimensiones y variables incluidas en la evaluación, ya que no promueve la comparación entre instituciones ni está asociada al establecimiento de rankings, tampoco a la financiación ni a la continuidad o discontinuidad de las actividades académicas o de las propias organizaciones.(Araujo, 2014)

b) Efectos

El hecho mismo de llevar a cabo un proceso de autoevaluación conduce a varios efectos positivos en la institución, tal como lo explica Fernández (2003): se incrementa el conocimiento de lo que posee la institución; se favorece la objetividad en la revisión de los fines y metas de las actividades que se realizan; se logra una mejor organización de la información; se clarifican y dimensionan en mayor grado las fortalezas y

problemas; se aumenta la comunicación efectiva en la comunidad de la institución y la unidad; se facilita la asignación interna de los recursos; y se fortalece la racionalidad de las decisiones que apuntan al mejoramiento

c) Aportes

Entendiendo que la autoevaluación favorece la institucionalidad y proporciona beneficios los cuales se detallan a continuación. Se logra optimizar el proceso de organización y planificación de la carrera. Se incrementa el conocimiento de lo que la unidad académica y la carrera poseen. Se favorece la objetividad en la revisión de los objetivos y metas de las actividades que se realizan. Se logra una sólida base de datos mejor organizados que facilita la toma de decisiones en la gestión institucional. Se identifican las fortalezas, las debilidades y las áreas problemáticas. Se aumenta la comunicación en la unidad académica. Se facilita la asignación interna de recursos. Se propicia el autoanálisis reflexivo, que provoca un mayor grado de identidad y de compromiso con la misión institucional. Se verifica la coherencia de la carrera con el perfil del ingreso, del egreso profesional, el currículo y el entorno laboral. Se constata si lo que se hace, se hace correctamente. Se programan acciones específicas derivadas de sus resultados. Se mejora la gestión y con esto la posibilidad de que aumente el flujo de recursos para la carrera. (Fernández, 2003).

Pero, para obtener los beneficios anteriores, Fernández (2003), señala: que se debe, asumir, practicar y asimilar la cultura de evaluación como una motivación interna; debe surgir un liderazgo que pueda dirigir el planeamiento y control no fiscalizador, sino de progreso y desarrollo de los planes de acción. Se debe evidenciar el compromiso institucional con la consiguiente apertura al cambio, y en un momento dado tomarse acciones concretas sobre los resultados de la autoevaluación. Para ello la participación y apropiación del proceso y resultados deben ser asumidos en colectivo, debiendo existir respeto por la adecuada reserva de la información, utilizando para ello el manejo de información relevante. En adelante deben establecerse ciclos periódicos de autoevaluación, planeando y poniendo en práctica la estrategia de capacitación interna; y en general se debe establecer la garantía de un clima de confianza.

2.4. Obstáculos para la implementación de un proceso de Autoevaluación.

Como bien se sabe por las diferentes experiencias, vivencias y estudios realizados al respecto de la autoevaluación, y la autorregulación, existen diferentes situaciones problemáticas e inconvenientes, que no permiten la implementación de un proceso de autoevaluación y de las cuales deben estar atentos los directores y gerentes dentro de una organización. Una de estas situaciones es la resistencia al cambio, este aspecto se presenta en un sector mayoritario como se sabe, y en el caso de las universidades no es menor la proporción de personas que se niegan a la aplicación de este tipo de estrategias en su entorno laboral, se rechaza la evaluación en defensa de los niveles de ineficiencia y baja calidad en su rendimiento y prácticas productivas y profesionales, esgrimiendo para ello, la “autonomía universitaria”.

En ese sentido, en Fernández. (2003), se explica este aspecto por lo siguiente: Se observa desarraigado hacia una cultura evaluativa, por la existencia de un clima de desconfianza frente a modelos de evaluación ligados a sanciones disciplinarias. En muchos de los casos la inexistencia de un sistema de información adecuado, que incluya base de datos necesarios para realizar los procesos de evaluación, incide en la ineficacia del proceso. El no programar el proceso de evaluación como parte del itinerario y actividades administrativas en las instituciones y tampoco incluir el mismo en los presupuestos para desarrollarlo, no asegura su permanencia en el tiempo. El desconocimiento por parte de la comunidad universitaria sobre los modelos y metodologías que existen y que son propuestas desde los niveles de dirección, crean desconfianza al no ser programas consultados ni concensuados.

Los líderes, directores, gerentes de cada institución deben tener como premisa la revisión constante de los procesos, ser intuitivos, desde el rol que ocupen y por encima de cualquier circunstancia intervenir para el logro de los objetivos y metas planteados, al mismo tiempo que saben que la autoevaluación es la clave para pasar del nivel de improductividad al de eficiencia y eficacia.

Sobre la base del análisis de lo acontecido en el Perú en el tema de la acreditación, nos lleva a reconocer que este campo se encuentra traslapado por cuestiones de autoridad, de poder, intereses económicos, tanto dentro

del Estado, como al interior de las universidades. Favorablemente en este aspecto, la comunidad universitaria ha dado muestras de entender la necesidad de contar con herramientas técnicas y metodológicas para asegurar la calidad dentro de las casas de estudio, aunque en la práctica, las decisiones se toman más en un plano político externo a la universidad, lo que no impide que se deban ejecutar tales técnicas y herramientas, bien sea elaboradas a lo interno de las instituciones o implementar las emitidas por los organismos oficiales.

3. SISTEMA VIRTUAL DE AUTOEVALUACIÓN.

Para la consolidación y ejecución del proceso de autoevaluación en sí mismo, se requiere la automatización y organización en la plataforma tecnológica, vía web, lo que permite que los resultados puedan ser procesados de forma efectiva, (Fernández, 2013). Para el caso de estudio se creó el Sistema Virtual de Autoevaluación, que se ha denominado SISVA, el cual es una herramienta de autoaplicación y autodiagnóstico que permite la recolección de datos, modelar cuestionarios, encuestas y formatos, los mismos que han sido diseñados siguiendo el Modelo de calidad para acreditar las carreras universitarias para el acopio de información de manera virtual. El SISVA permite realizar encuestas desde cualquier lugar con acceso a Internet (web) crear cuestionarios propios, administrar usuarios (encuestados y encuestadores), realizar modificaciones, así como parametrizar y configurar todas las variables (Fernández, 2013).

El uso de este sistema permite el acopio de la data, pero también la entrega en forma automatizada e inmediata de los resultados, los mismos que servirán de insumos para elaborar el informe sobre los resultados de cualquier proceso de autoevaluación, que sea implementado y en cualquier momento que se requiera. Sin duda que esta acción reconduce las intenciones y necesidades sobre el hecho mismo de la autorregulación institucional, en la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional de Piura, Perú, lo que hacia una cultura permanente de evaluación al término de cada año académico, a la luz de los fines que persigue la FCCSSE.

Ahora bien, para la implementación del SISVA, se requirió de la ayuda de un analista, lo que incluye el adiestramiento para los usuarios y la supervisión del mismo. Siendo el analista el que planeó la transición que trae consigo un cambio de sistemas, además de la capacitación de todos los interesados, para el manejo óptimo del nuevo sistema automatizado, adaptado a las necesidades actuales, que para los efectos de un nuevo proceso puesto en marcha, requiere de conocimientos específicos

En cuanto a lo anterior, el proceso de acreditación por el cual debe transitar la institución, hace viable el diseño de este sistema, a los fines de llevar a cabo el proceso de autoevaluación de la calidad del servicio de la Escuela Profesional de Educación Primaria; siendo importante destacar que su uso es un requisito exigido por el CONEAU. Resultando imprescindible para ello, porque permite como se mencionó antes, la recolección, organización y almacenamiento de la data proveniente de encuestas y cuestionarios aplicados vía on line a los participantes del proceso de autoevaluación

3.1. Características del Sistema Virtual

Según, Fernández (2003), el Sistema virtual especialmente programado para el caso de estudio, presenta características que lo hacen relevante para el almacenamiento, recolección y procesamiento de datos: 1) aplicar encuestas, cuestionarios y test en formato digital; 2) posee una Interfaz amigable (contacto entre página y usuario); 3) la navegación se hace de forma dinámica e interactiva; 4) tiene un lenguaje simple que permite el entendimiento de sus funciones, y una combinación armónica de colores; 5) se pueden almacenar imágenes en una galleria; 6) contiene una guía de ayuda; 7) se produce una respuesta inmediata ante cualquier error; 8) tiene una amplia capacidad de almacenamiento y produce resultados instantáneos.

3.2. Importancia del sistema virtual

La importancia radica en que el sistema virtual de autoevaluación bajo el enfoque del modelo de calidad, permite hacer un diagnóstico del grado de cumplimiento de estándares para evaluar la calidad, lo que permitirá impactar en los diferentes ámbitos del entorno donde se desenvuelve. (Fernández, 2003)

Teniendo en cuenta que la universidad orienta la producción del saber y las tecnologías esta, debe procurar desde este nuevo enfoque, la gestión socialmente responsable de dicha producción y los modelos epistemológicos promovidos; favorecer la articulación entre tecnología, ciencia y sociedad; promover la democratización de la ciencia, e influir fuertemente en la definición y selección de los problemas de la agenda científica en un ambiente que favorezca la inclusión, la participación y la mejora continua.

4. Calidad: consideraciones teóricas

Tal y como se ha puesto de manifiesto, la evolución del concepto de calidad en las organizaciones, así como los enfoques conceptuales sobre el mismo, son diversos. Según la Real Academia Española de la Lengua, se define calidad como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (R.A.E., 2002:272).

Alvarado, Hernández y Chumaceiro (2010), tomando en consideración la definición planteada por: Ferrando y Granero (2008:13), señalan sobre el concepto de calidad que “desde que el hombre es hombre ha existido... desde los tiempos en que el trueque era práctica habitual hasta nuestros días, pues siempre que adquirimos algún producto tenemos unas expectativas”. Por ello, hablar de calidad es remitirnos a una serie de posturas subjetivas que, en la mayoría de las ocasiones, establecen definiciones con base en su objeto y, ocasionalmente, en su origen, (Alvarado e Izaguirre, 2015:98).

La American Society for Quality Control, define la calidad como: “el conjunto de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario”. (Fernández, 2003; ASQC, 1974)

Según lo abordado en la literatura se puede afirmar entonces, que en términos de calidad cuando nos referimos a un producto o servicio, ésta apunta a lograr una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo en relación a algún atributo requerido. En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que éste consiga cubrir las necesidades del cliente.

De la misma manera, varios expertos que definen la calidad en primer lugar, como “la suma de las propiedades y características de un producto o un servicio que tienen que ver con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada” (Alvarado et.al. 2010:47). Otra definición considerada por Alvarado, es la siguiente: la calidad es considerada como una filosofía de acción continua por mejorar, con el fin de obtener un producto o servicio de valor para el cliente-usuario, tratando de satisfacer sus expectativas (...) consigue aumentar la viabilidad institucional y la satisfacción por el servicio recibido. (Alvarado, et al., 2015; Alvarado, et al., 2010).

Por otra parte, una persona de calidad es aquella que posee y acepta el deseo de cambiar, que acepta que todo puede ser perfectible y sujeto de ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos (Alvarado, et al. 2010; Alvarado et al., 2015:104). De allí se desprende que la calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos de la persona, profesional, servidor público, empresarios, otros; quienes desde sus respectivas funciones y roles construyen la imagen de la organización o institución de la cual forman parte; siendo ésta un reflejo de sus propios procesos individuales, que pueden ser o no de calidad y por lo tanto los resultados que se planteen obtener dependerán en un alto porcentaje del rendimiento, eficiencia y responsabilidad que posean, desde el punto de vista de cualidades o rasgos personales y profesionales.

4.1. Calidad desde el enfoque absoluto: Calidad Total.

Los estándares globales actuales, caracterizados por la libre competitividad, consideran que solo podrán sobrevivir aquellas organizaciones preocupadas por dar rápida respuesta ante las exigencias externas, y que se hayan adaptadas a los cambios acelerados, dados por la permanente innovación científica y por el constante desarrollo de los recursos humanos y tecnológicos. Por lo que la gestión de la calidad total debe caracterizarse por implementar estrategias óptimas para dirigir las organizaciones, en todos los niveles, para lograr el aumento constante de la satisfacción de los clientes (externos, internos e indirectos), con una disminución permanente de los costes reales. (Fernández, 2003)

En tal sentido, la mejora continua será necesaria para cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes, los cuales cambian con el tiempo. En el ámbito organizacional sólo pueden permanecer aquellos profesionales que se preocupan por mejorar día a día su trabajo en colaboración con los demás, y que se esfuerzan constantemente por acrecentar su formación personalprofesional a través del aprendizaje y la adaptación al cambio. Desde ese punto de vista, la calidad se convierte en asunto de todos: su implantación asegura la continuidad, mejora los métodos de trabajo y también aumenta la satisfacción laboral (Fernández, 2003). Es por ello que, “asumir la calidad, requiere que la comunidad académica lleve a cabo un proceso de evaluaciones frecuentes y el diseño de planes estratégicos, cuyo propósito sea cumplir con lo planteado en el proyecto de cada programa o institución” (UNESCO, 2003)

5. Calidad del Servicio

Por lo general la visión del concepto de calidad y de la calidad del servicio, se enfoca más hacia las organizaciones privadas que a las organizaciones pública, es así que retomando aspectos que confieren importancia a ambos casos, Alvarado e Izaguirre (2015) señalan: que la calidad en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano-usuario. Representa al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla.

Así mismo, comenta que criterios como la profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio, se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva la calidad del servicio. (Alvarado et al., 2010:48).

Ahora bien, se aborda el concepto de la calidad del servicio en el sector público, y al respecto el mismo autor refiere que: (...) resulta complicado definirla, ya que se trata de un aspecto que varía de significado según la cultura; así, por ejemplo, en una localidad cualquiera, la buena atención en el servicio que presten al ciudadano-usuario, en las diversas dependencias de la administración pública, pueden considerarse de calidad; mientras que en otras puede ser la celeridad y simplificación de los trámites administrativos. (Alvarado et al., 2015 analizando Alvarado, Hernández y Chumaceiro, 2010:48). La calidad del servicio se refleja en la satisfacción de las personas como usuarios o clientes del servicio, pero también se puede evidenciar, a través de la satisfacción del personal (funcionarios, empleados, directivos, administrativos) por la tareas o funciones que realizan para prestar dicho servicio.

Como bién se expresó anteriormente, la calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos de la persona, de allí que Alvarado et al. (2015) mencionando a (Plancarte (1998: 41) quien indica que “para tener calidad en el servicio se requiere, ante todo, calidad en los individuos”.

En el mismo orden de ideas, algunos criterios citados por Alvarado et al., (2015), en su propuesta sobre calidad de servicio, son aspectos que pueden tomarse como referencia al momento de poner en práctica un proceso de evaluación de la calidad del servicio. En dicha propuesta los autores han manejando varias dimensiones e indicadores que abarcan la calidad del servicio desde la perspectiva de las acciones y actitudes de los individuos, como sigue a continuación en el cuadro N°1, dimensiones de la calidad del servicio:

Cuadro 1
Dimensiones de la calidad del servicio

<u>Accesibilidad al servicio</u>	
Calidad en el Servicio	Coordinación con la prestación del servicio Tiempo de entrega del servicio
	Respeto al Usuario Compromiso y Lealtad con el Usuario
Calidad del Servicio	
Calidad en las actitudes	Busqueda de excelencia Responsabilidad con el servicio Tolerancia y aceptación de sugerencias Amabilidad, ayuda e Iniciativa en el servicio
Calidad en la responsabilidad	Capacidad de prevision y respuesta Anticipación hacia las necesidades del usuario Cumplimiento de las responsabilidades

Fuente: Alvarado et.al. (2010: 50)

Considerando lo anterior, se puede deducir que la calidad de servicio en las instituciones universitarias, así como el mejoramiento de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación científica y tecnológica e interacción social universitaria, pasa por una gestión universitaria integral que vincule la planificación, la organización, la ejecución y la evaluación. En este proceso, la evaluación es un medio fundamental para conocer el real impacto, la eficiencia y la eficacia de las instituciones universitarias, así como para retroalimentar permanentemente la planificación y organización de sus programas; es decir, la evaluación se constituye en el medio fundamental para conocer la relevancia social de las instituciones universitarias y de sus programas o carreras, sus objetivos, la eficiencia, el impacto y la eficacia de las acciones realizadas. (UNESCO,2003; Daza,2003:38).

Contrastando lo anteriormente planteado, en cuanto a la calidad del servicio; es importante destacar, que la calidad que pueda evidenciarse en el servicio prestado por las instituciones universitarias, obedece a regulaciones tanto internas como externas, pero también es sabido que tener calidad en el servicio o no tenerla, no solo depende de los individuos o personas, también depende de la planificación y previsión de los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de diversa índole que se desarrollan dentro de las instituciones, hacia el logro de la calidad en general. Tal como lo refieren, Pulido y Espinoza (2018:243), para garantizar la calidad de las instituciones de educación superior en relación a las diferentes dimensiones (recursos docentes, administrativos, equipamiento, infraestructura, programas y carreras ofertados, entre otros) es indispensable disponer de las herramientas, protocolos y normativas”. “El paso siguiente es gestionar de buena manera los recursos antes mencionados para lograr las metas y planes que hayan trazado las instituciones”. (Pulido y Espinoza, 2018).

6. MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS PROFESIONALES UNIVERSITARIAS. PERÚ (CONEAU)

Hablar de la calidad del servicio en instituciones universitarias, en este caso de Perú, es hablar del modelo que se estableció mediante Ley 28740, del Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, el 19 de mayo 2006) y con Decreto Supremo n° 018-2007, el cual ha servido para que el CONEAU fije prioridades y plazos para publicar los estándares y criterios de evaluación y acreditación de las Carreras Profesionales de Educación a fin de impulsar la mejora de la calidad de la formación docente en el Perú.

En ese sentido, el Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias y los Estándares para la Carrera Profesional de Educación, aprobados por el Directorio del CONEAU comprende 03 dimensiones, 09 factores, 16 criterios, 84 indicadores, 97 estándares y 253 fuentes de verificación

referenciales; una agenda con 125 indicadores de gestión para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de cada indicador y estándar del Modelo. (Fernández, 2013)

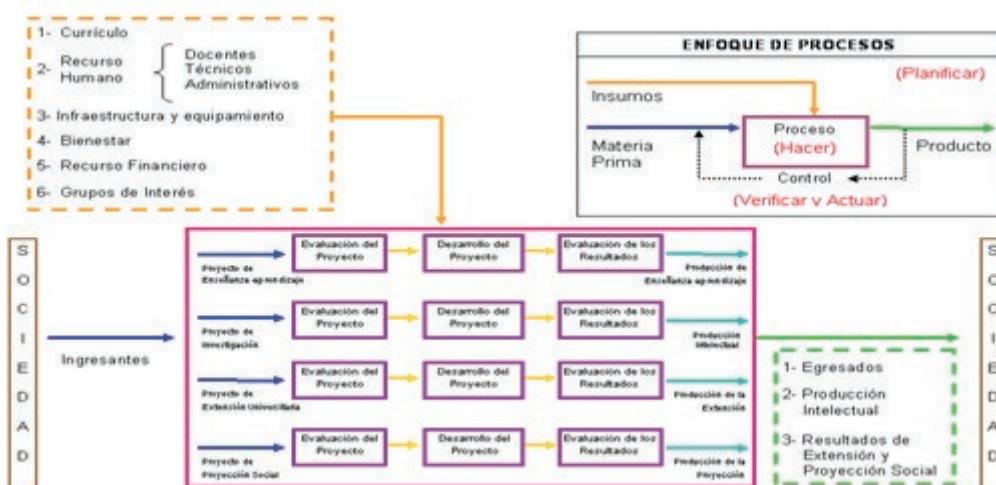
Este modelo es el resultado de la revisión y análisis de diferentes fuentes de información, del ámbito legal y técnico, como normas, reglamentos, modelos de calidad, guías, libros y artículos sobre criterios y estándares de calidad existentes en la región, sobre todo aquéllos provenientes de países iberoamericanos y del ámbito nacional: Asamblea Nacional de Rectores (ANR), Universidades, Comisión Nacional de Funcionamiento de Universidades (CONAFU) y Comisión de Acreditación de Facultades y Escuelas de Medicina (CAFME).

El modelo de calidad para la acreditación propuesto para las carreras universitarias del Perú, ha sido diseñado aplicando el enfoque sistémico, uno de los principios de calidad total; a través del cual se representan todas las interacciones de los procesos que tienen lugar en la unidad académica y que permiten que ésta, pueda alinearse al cumplimiento de los compromisos adquiridos por la institución con la sociedad en cuanto a conocimiento creado, profesionales formados y servicios entregados a la comunidad (figura 1). Así aplicado el modelo, los resultados se expresarían en la cantidad de graduados y titulados por promoción, los proyectos de investigación, extensión universitaria, proyección social, publicaciones y muy importante también el grado de percepción de la sociedad sobre la calidad del servicio ofrecido.

7. CONCLUSIONES.

Las evidencias encontradas tras la realización de este estudio, demuestran la realidad en la que se encuentran actualmente muchas universidades peruanas, las cuales desde su creación hasta la fecha han venido ofertando servicios educativos que no son cónsonos con las exigencias para internacionalización de la educación

FIGURA 1.
Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias y estándares para la carrera de educación.



Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias y estándares para la carrera de educación (2008).

La carencia de presupuesto, dificulta la implementación de infraestructura y equipamiento para la formación profesional, para la investigación y proyección social entre otros aspectos. Es decir, el no implementar mecanismos o sistemas para evaluar la calidad, evita la obtención de información necesaria para iniciar el proceso de mejora continua.

En la Escuela Profesional de Educación Primaria, en la Universidad Nacional de Piura, específicamente en la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, según lo encontrado por medio de la investigación realizada, se

pone de manifiesto que existe desconocimiento por parte de los involucrados, sobre los mecanismos existentes y necesarios, para llevar a cabo un proceso de autoevaluación de la calidad del servicio, entre otros aspectos.

Se demuestran que, aunque el proceso de acreditación en dicha escuela comenzó el 2009, existe un alto nivel de desconocimiento respecto a los mecanismos idóneos para resolver las diferentes situaciones que se presentan inviables para el logro de los objetivos y fines institucionales.

En la medida que se analicen ventajas y desventajas de no poseer un sistema virtual y automatizado, la situación tenderá a cambiar. Al aplicar los correctivos específicos para solventar cada problema e inconveniente que se presente al momento de obtener resultados contrarios a lo esperado, se hagan conscientes y se dediquen a trabajar arduamente por medio de la herramienta creada para la autoevaluación de la calidad del servicio, el sistema virtual llamado SISVA, se podrán revertir esas situaciones problemáticas y elevarán el nivel de productividad, rendimiento y eficiencia en los procesos.

En relación al SISVA, se comprueba que este sistema virtual presenta un nivel de aceptación casi total, con el cual están de acuerdo que su uso producirá un cambio radical en los resultados. Dicho esto, desde un punto de vista técnico, el sistema no sólo es importante porque presenta una interface amigable y de adecuada usabilidad, sino que también provee flexibilidad para cambiar de acciones en el momento deseado; posee además una adecuada interacción y solidez para procesar los datos o información obtenida.

Es de resaltar que el no cumplir con la mayoría de los estándares predispuestos tanto a lo interno como a lo externo de la universidad, para el logro de la eficiencia institucional, debe llamar a la reflexión y a realizar un profundo análisis sobre la participación de todos los agentes involucrados, en la elaboración de los planes de mejora a corto y largo plazo, a modos de revertir los resultados menos convenientes, tratando de implantar y a su vez implementar un proceso de evaluación o autoevaluación institucional permanente, con la participación y compromiso de todos para alcanzar y elevar progresivamente, la mejora continua de la calidad del servicio.

Por la razón anterior, el uso del sistema virtual ofrece tres contribuciones notables a la EPEP: la primera contribución es, que siendo un sistema tecnológico permite alcanzar un rango, haciendo que la escuela forme parte activa del entorno, aspecto este relevante en virtud que permite que la ubicuidad tome gran importancia, ya que se puede acceder desde cualquier lugar con conexión a internet. La segunda contribución es, que es amigable al momento de ser usado, ya que cualquier persona sin mucho conocimiento en el entorno virtual, puede manejarlo sin dificultad; y la tercera contribución es, que la Escuela Profesional de Educación Primaria, puede de ahora en más, contar con el sistema idóneo para llevar a cabo su proceso de autoevaluación en miras a viabilizar la mejora continua de la calidad del servicio, lograr cubrir las expectativas sobre el cumplimiento de estándares, para de esa forma transitar con pasos más firmes hacia la ansiada Acreditación en la Escuela.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado L, Elías; Morales R, Dionicio; y Aguayo T., Ernesto (2016), Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación Superior*. 45,5574. Recuperado en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/>
- Alvarado Peña., Lisandro José.; Izaguirre Diaz, Fridzia (2015), Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectivas de análisis desde las dimensiones. En *Revista Pensamiento y Gestión*. Universidad del Norte, 95-118, 2015.
- Araujo, S. (2014), La evaluación y la Universidad en Argentina: políticas, enfoques y prácticas. *Revista de la Educación Superior*, Vol. XLIII (4); No.172, octubre-diciembre del 2014, pp. 57-77.
- Bruner, Jose Joaquín (2002), Aseguramiento de la calidad y nuevas demandas sobre la educación superior en América Latina. Colombia. Ed. Consejo Nacional de Acreditación de Colombia.

- CAFME (2003), Comisión para la Acreditación de Facultades o Escuelas de Medicina: Avances del proceso de acreditación 2005-2006. CAFME Recuperado en http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1126_MINSA1483.pdf Consultado: 17-11-2019.
- CONEAU (1997), Lineamientos para la evaluación institucional. Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación. (Resolución 094/97)
- CONEAU (2009) Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Guía de procedimientos para la Acreditación de Carreras profesionales universitarias.
- De la Orden, A., Muñoz, I., López, C., y González, C. (2007), Niveles y perfiles de funcionalidad como dimensión de calidad universitaria. Un estudio empírico en la Universidad Complutense. Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 15(12), 1-60.
- De Miguel D., Mario (2004), Evaluación institucional versus acreditación en al enseñanza superior. Implicaciones para la mejora. *Contextos educativos*, 6(7), 13-20.
- Duque O., Edison J., y Gómez, Yaneth (2014), Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *SUMA DE NEGOCIOS*. Recuperado en www.elsevier.es/sumanegocios. Consultado: 15-01-2020.
- Fernández Miranda, Marina (2013), Propuesta de un Sistema Virtual para la Autoevaluación de la Calidad del Servicio en la Escuela Profesional de Educación Primaria de la FCCSSE, de la Universidad Nacional de Piura. Tesis para obtener grado Académico de Doctora en Ciencias de la Educación. Piura, Perú. Julio de 2013.
- Frisancho León, Augusto Emilio (2013), Análisis comparado de la calidad de la formación que se realiza en los Programas Especiales de la Facultad de Educación de la UNMSM. Facultad de educación-Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3142/Frisancho_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y Consultado: 10-11-2019.
- García Arango, David Alberto; Lujan Rodriguez, Guillermo; Zemel, Martin Gastón Esteban y Gallego Quiceno, Dany Esteban (2018), Calidad en instituciones de educación superior: análisis comparativo entre modelos. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23, 200-217. Recuperado en https://www.researchgate.net/publication/332531355_Calidad_en_instituciones_de_educacion_superior_Analisis_comparativo_entre_modelos Consultado: 16-11-2019
- González P., Blanca; Atencio C, Edith (2010), Incidencia del factor humano y la calidad de servicio en organizaciones privadas del estado Zulia. En *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. XVI, No. 3, Julio - Septiembre 2010, pp. 468 - 480 FACES - LUZ
- Hashaviah, George; Paredes, César (1999), Hacia la modernización y acreditación integral de las universidades peruanas o campo de acción. Perú: Ed. Asamblea Nacional de Rectores.
- Marín, Freddy; Roa, Mayelin; García, Leiber; Sánchez, Edgardo (2016). "Evaluación institucional en escuelas de Barranquilla – Colombia desde la perspectiva del docente". *Revista de Ciencias Sociales*, Vol. XXII, No. 4, pp 130-143.
- Moura, C., y Leyva, D. (2001), "La educación superior en América y el Cari- be" Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Desarrollo Sostenible, Unidad de Educación. Investigacion.
- Múnера T., María T., Jaramillo Orlanda, Moncada P., José D.(2013), Procesos de autoevaluación en la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, en clave de investigación. INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA, Vol. 28, Núm. 62, enero/abril, 2014, México, ISSN: 0187-358X, pp. 123-141
- Nava Cueto, Hugo Leonidas (2002), Situación de la educación superior en ciencias agrarias en el Perú. *Revista Ceiba*, vol. 43, núm 1, pag. 27-33.
- Pereira Puga, Manuel (2014), Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados. Universidad Da Coruña, España. Recuperado en https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga_Manuel_TD_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y Consultado: 10-11-2019.
- Piscoya Arbañil, José Leonardo (2002), La acreditación de facultades de medicina y los retos para la innovación y calidad de la educación médica en el Perú". Boletín CAFME, Vol. 1, núm. 2, pg. 42-60.

Pulido R., Sergio y Espinoza Díaz., Oscar (2018), Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior de Chile: Alcance, Implicaciones y aspectos críticos. En *Revista Venezolana de Gerencia*, Año 23, Edición especial N° 1 (pp 238-255).

Sánchez Q., Jairo (2014), Propuesta de indicadores de calidad para la autoevaluación y acreditación de programas universitarios en administración. *Revista Estudios gerenciales*, (30), 419 - 429. Recuperado en <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001338?token=63CA9FD0C459E62C548E9E64181AF0A832A0AC46CB21B3F25F63AEF3184752B407D92B046170E9C0F0> Consultado: 16-11-2019.

Silva B., J.; Bernal, E.; Hernández, C., y Sánchez, S. (2013), Caracterización de tres modelos. Colombia Gobierno.

Real Academia Española de la Lengua (2002), Vigésima Segunda Edición. Tomo 2. Artes Gráficas, S.A. España. pp 272.

Torres Morga, Eduardo y Araya Castillo, Luis (2010), Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno. *Revista de Ciencias Sociales*, vol.XVI, núm.1 enero-abril, 2010,pp.54-67. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016297006.pdf> Consultado: 17-11-2019.

Tumino, Mariasa Cecilia y Poitevin, Evelyn Ruth (2013), Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamerica sobre Calidad y cambio en Educación*, 12(2), 63-84. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4679055>

UNESCO (2004), La evaluación y la acreditación de la educación superior en América y el Caribe. Recuperado en <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000148773> Consultado: 10-11-2019.