



ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

PLAN DE MEJORA EDUCATIVA PARA FORTALECER LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL DISTRITO DE SJL.

Trabajo de Investigación para optar el grado de Maestro en:
Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Autores:

Bach. Cardenas Torres, Luis Ricardo

Bach. Morocho Flores, Geraldo

Asesor:

Mg. Jaime William Zárate Aguilar

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

Con especial cariño, respeto y agradecimiento a mi madre, que me brindó todo lo material que necesitaba aún a costa de su comodidad, que me facilitó en todo lo que pudo con el fin de que yo logré mis sueños a pesar de sacrificar los suyos propios.

Luis Ricardo Cárdenas Torres

A Nancy y Milagros, mi esposa e hija, que me motivan a seguir adelante y conseguir las metas que me propongo; por apoyarme constantemente cada día a través de sus miradas y sonrisas para mejorar como persona, esposo, padre y profesional.

Geraldo Morocho Flores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los docentes que nos despertaron el interés para generar acciones de mejora en la gestión educativa para fortalecer la calidad académica, con su guía y orientación nos permitieron hallar el camino adecuado para enfocar esfuerzos y seguir avanzando en la labor que nos hemos autoimpuesto, la de ser agentes de cambio y mejora de nuestros conciudadanos

Los integrantes

RESUMEN

Son muchos los cambios que el mundo está experimentando y de forma acelerada; dentro de éstas el enfoque en la calidad es uno de los aspectos que resultan relevantes para todos aquellos profesionales vinculados a la gestión, y este aspecto toma mayor relevancia si lo orientamos hacia el aspecto educativo, actividad fundamental para lograr el anhelado desarrollo humano y la mejora sustancial de la educación del Perú.

Habiéndose creado en el Perú una entidad que se encarga de normar los aspectos relacionados con la calidad en educación, y habiendo señalado esta entidad los criterios e indicadores que sirven para medir la calidad de la educación universitaria, es el objetivo de esta investigación precisar aquellas acciones que le permitan a una universidad privada ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima) iniciar las acciones más eficaces en el logro de mejorar sus prácticas en función de los estándares de calidad.

Se presenta finalmente una propuesta de acciones orientadas al cumplimiento de la política de calidad de dicha institución de educación universitaria.

ABSTRACT

There are many changes that the world is experiencing and in an accelerated way; within these, the focus on quality is one of the aspects that are relevant for all those professionals linked to management, and this aspect becomes more relevant if we focus on the educational aspect, a fundamental activity to achieve the desired human development in our countries.

Having created an entity in Peru that is responsible for regulating aspects related to quality in education, and having identified this entity criteria and indicators that serve to measure the quality of university education, it is the objective of this research to specify those actions that allow a private university located in the district of San Juan de Lurigancho (Lima) to initiate the most effective actions in the achievement of improving its quality standards.

Finally, a proposal of actions oriented towards compliance with the quality policy of said university education institution is presented.

CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
CAPÍTULO I. EXECUTIVE SUMMARY	8
1.1. Miembros del equipo	8
1.2. Identificación de la institución de referencia	8
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O NECESIDAD DE MEJORA.....	9
2.1. Identificación del problema.....	9
2.2. Objetivo general de la investigación.....	11
2.3. Objetivos específicos de la investigación.....	11
2.4. Justificación del problema	11
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL.....	14
3.1. Calidad	14
3.2. Servicio.....	14
3.3. Calidad de servicio	15
3.4. Calidad de la educación	15
3.5. Competencia	16
3.6. Modelo de calidad	17
3.6.1. Dimensiones del modelo	17
3.6.2. Factores del modelo	17
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20
4.1. Tipo de investigación.....	20
4.2. Enfoque de la investigación	20
4.3. Método de la investigación.....	20
4.3.1. Población.....	20
4.3.2. Muestra.....	20
CAPÍTULO V. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA	21

5.1.	Antecedentes del problema.....	21
5.2.	Diagnóstico.....	24
5.2.1.	De la satisfacción de los estudiantes	25
5.2.2.	De la capacitación específica.....	26
5.2.3.	De la incidencia	27
5.2.4.	Diagnóstico a través del Diagrama de Ishikawa	28
5.2.5.	Los indicadores base.....	29
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORA.....		32
SUMILLA DEL PROGRAMA:.....		36
CONTENIDOS DEL PROGRAMA:		36
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:		36
CAPÍTULO VII. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		38
REFERENCIAS		40
ANEXOS.....		41
ANEXO N° 1		42
ANEXO N° 2.....		52
ANEXO N° 3.....		63

CAPÍTULO I. EXECUTIVE SUMMARY

1.1. Miembros del equipo

DNI	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
09980786	Cárdenas	Torres	Luis Ricardo
10194668	Morocho	Flores	Geraldo

1.2. Identificación de la institución de referencia

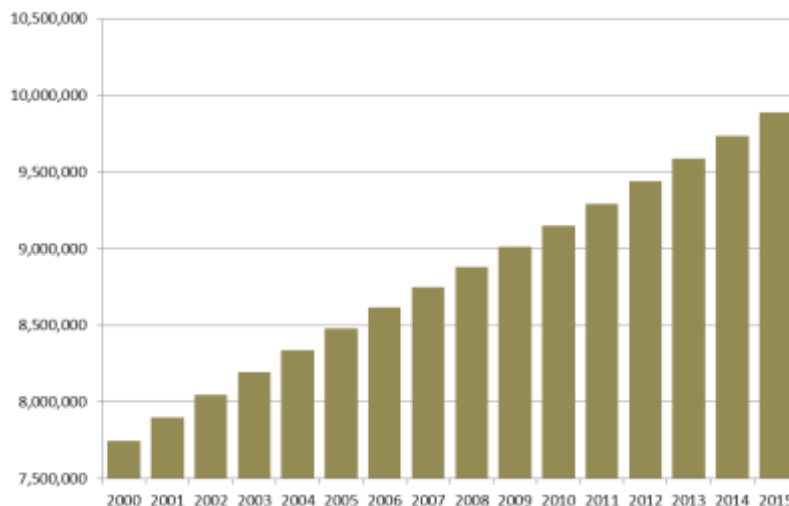
- La institución de donde se recoge la información es una sede en la región Lima, y cuenta con más de 20 años en el servicio de educación universitaria.
- La institución donde se plantea el Plan de Mejora se encuentra ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, Perú.
- En la institución universitaria se imparte programas académicos de Pregrado Tradicional y Pregrado Adulto Trabajador.
- Las carreras que son impartidas en el Programa de Pregrado Adulto Trabajador en dicha sede son:
 - Administración de Empresas.
 - Contabilidad y Finanzas
 - Derecho
 - Ingeniería Industrial

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O NECESIDAD DE MEJORA

2.1. Identificación del problema

Tal como señaló el INEI¹ en 2012 “... la evolución de la población ... la han asimilado a diferentes curvas, exponencial, logística ... pueden describir en un momento dado muy bien el comportamiento de una población ...” (p. 9); sobre todo por la migración de los pobladores de la Región Sierra en busca de una mejora de calidad de vida, tal como se muestra en el Gráfico N° 1; y también pretender seguir estudios buscando su sostenibilidad en universidades privadas².

Gráfico N° 1: Perú: Población de Lima Metropolitana 2000 - 2015



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú

San Juan de Lurigancho, es uno de los distritos con mayor población de Lima, lo que constituye el cono este de la ciudad, esto se evidencia a través del Gráfico N° 2; además es la sede de muchas pequeñas industrias de diferentes productos³.

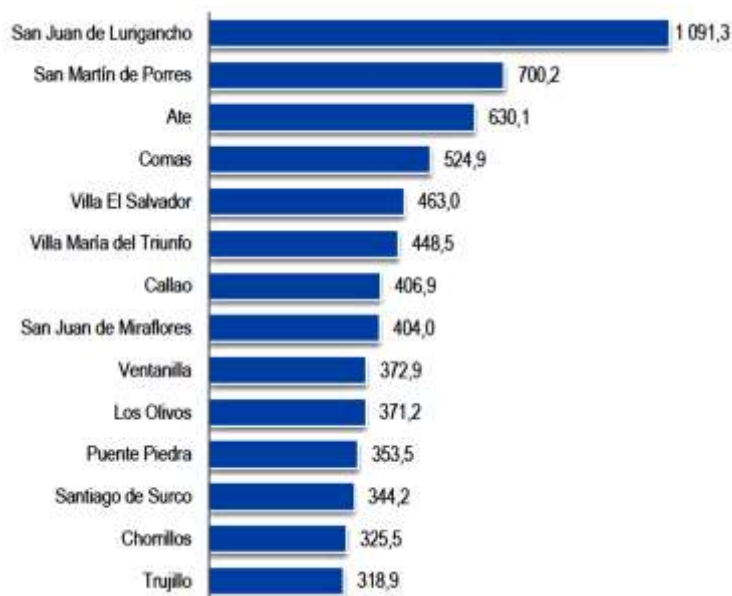
San Juan de Lurigancho es además el distrito que cuenta con un gran número de centros de educación superior, entre institutos y universidades en una cantidad de 8 y 7 respectivamente.

¹ Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú

² Un muy buen estudio aplicado al Perú ha sido realizado por la Universidad del Pacífico en: Inversión en Educación e Ingresos Laborales (2013)

³ El INEI registra, en su último reporte sobre Lima Metropolitana, que San Juan de Lurigancho es el distrito de Lima Este con la mayor cantidad de empresas, 59 163 en total. Sigue en la lista Ate con 41 874 p. 37

Gráfico N° 2: Perú: Distritos con Mayor Población, 2015



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú

A partir de estas evidencias, el crecimiento sostenido de las poblaciones, tanto de Lima como del distrito de San Juan de Lurigancho, podemos identificar la existencia de un nicho de mercado, el cual debe ser cubierto por una institución educativa que se alinee a las necesidades de una población creciente pero con visión de mejora en el manejo de emprendimientos que permitan mejorar la calidad de vida de sus estudiantes.

La institución donde se plantea el plan de mejora en concordancia con su visión y misión se propuso seguir una política de calidad que le asegure cumplir en el tiempo con su promesa de transformar la vida de sus estudiantes y estar alineada con la normatividad que sobre calidad en servicios educativos superiores se encuentre vigente en el país.

Las recientes actualizaciones a la normatividad sobre el sistema educativo peruano pretenden instalar una cultura de la calidad en los servicios educativos, es por ello que tanto en la creación de las instituciones rectoras como evaluadoras, y con mayor razón para los criterios de evaluación, se requiere estar ordenado de acuerdo a ellos.

Los estándares que deben evaluarse, señalados por el CONEAU⁴, deben ser identificados y valorados para determinar las diferencias entre lo que hoy se registra en la Universidad y el estándar a alcanzar, de tal manera que podamos proponer las mejores acciones que conduzcan a lograr una prestación de servicios educativos idónea, conforme a las metas planteadas.

⁴ Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Superior Universitaria

2.2. Objetivo general de la investigación

Proponer acciones que contribuyan a reducir las brechas existentes entre el valor de los indicadores reales y los esperados dentro de la política de calidad de la institución universitaria y los estándares proporcionados por el CONEAU dentro del SINEACE⁵.

2.3. Objetivos específicos de la investigación

- Analizar los indicadores de la política universitaria de la institución universitaria aplicada a través de su instrumento de evaluación de la satisfacción del estudiante sobre el desarrollo del curso y desempeño docente a la que denominan Encuesta de Satisfacción Académica (ESA); el instrumento evalúa los siguientes factores: Proceso de Enseñanza-Aprendizaje dentro de la categoría de Formación Integral, que se ajustan a los estándares normados por el CONEAU.
- Analizar los estándares de calidad referente al Proceso de Enseñanza- Aprendizaje propuestos por el CONEAU, a fin de establecer una correlación con los indicadores de la ESA.
- Determinar los indicadores más apropiados para medir los estándares de calidad señalados por el CONEAU, referente a los factores: Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, dentro de la categoría de Formación Integral.
- Dimensionar las brechas que cada indicador refleja según el diagnóstico respecto de la situación actual.
- Proponer estrategias y actividades para reducir las brechas que eventualmente se encuentren.
- Diseñar mecanismos de verificación de los logros de la intervención.

2.4. Justificación del problema

Su justificación teórica consiste en que se podrán determinar las acciones que contribuyan a reducir las brechas que se registren como evidencia de no estar alcanzando los estándares, y así evitar caer en un proceso de baja calidad y mantener los buenos logros alcanzados; se sistematizará por lo tanto en una propuesta que permita determinar las acciones correspondientes para la mejora de la calidad del servicio educativo brindado por la universidad.

Metodológicamente se justifica, pues se propondrá una manera de analizar los indicadores de la política universitaria y los estándares de calidad proporcionados por el CONEAU en lo referente al Proceso de Enseñanza - Aprendizaje y Gestión de los Docentes.

En el Perú se crea el 19 de mayo del 2006, mediante Ley N° 28740 el SINEACE. Posteriormente en el año 2007, el 30 de noviembre se instala el Directorio del CONEAU.

El CONEAU, a través de la Dirección de Evaluación y Acreditación elaboró el Modelo de Calidad para la Acreditación de Instituciones Universitarias; la última actualización al

⁵ Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

modelo de calidad se efectuó el 21 de marzo del 2016 modificándose las dimensiones, los factores y los criterios.

El 09 de julio del 2014 se promulgó la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, denominada Nueva Ley Universitaria pues deroga la normatividad anterior referida al mismo tema. Esta Ley precisa, entre otros aspectos, que se debe fomentar la mejora de la calidad del servicio educativo, así como declarar en reorganización el SINEACE.

En el año 2014 la institución universitaria presenta su plan de inversiones consistente en la construcción de nuevas sedes o campus universitarios, deseando mantener los estándares de calidad logrados o planificar la mejoría de estos en el mediano plazo, y para ello requiere identificar aquellos indicadores que le permitan a la universidad iniciar acciones para lograr acreditarse ante la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria como una institución educativa basada en una cultura de calidad.

Con el fin de cumplir con su visión y misión, expresa formalmente sus objetivos de calidad como los siguientes:

- Garantizar la excelencia académica y organizacional.
- Consolidar un sistema integral de servicio que garantice la satisfacción de los clientes.
- Implementar y desarrollar los Sistemas de Investigación Aplicada a la realidad nacional, Proyección Social, vinculados al proceso de enseñanza - aprendizaje.
- Afianzar la enseñanza para el aprendizaje, fundamentada en el desarrollo docente y acompañamiento al estudiante, que propicie la formación integral del estudiante.
- Licenciar y Acreditar la totalidad de carreras profesionales y la institución en su conjunto.
- Asegurar la estandarización e innovación curricular.
- Fomentar y promover en toda la comunidad universitaria UPN una cultura de autoevaluación y mejora continua
- Atraer y retener el talento humano idóneo y desarrollarlo permanentemente.
- Implementar y desarrollar un sistema de vinculación permanente con los grupos de interés para la institución

Asimismo, la institución universitaria tiene una política de calidad que se ha comprometido alcanzar asumiendo los siguientes compromisos generales:

- Una adecuada calidad educativa y organizacional que coadyuve a lograr la satisfacción de los estudiantes.
- El cumplimiento de la normatividad legal y de los compromisos que suscriba.

- La mejora continua de los procesos académicos y administrativos que permitan alcanzar la excelencia.

Para lograr alcanzar dichos fines sobre calidad, se hace necesario hacer una identificación de los aspectos en cuales se han logrado avances y también de aquellos en los que se presenta una oportunidad de mejora.

Como prueba de esta política comprometida con la calidad, es que la institución universitaria ha logrado obtener el Certificado de Calidad ISO 9001:2015.

CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL

En el presente capítulo corresponde identificar con la mayor claridad los conceptos y definiciones necesarios para entender las características de la realidad a investigar, las categorías que ayudan a entender la realidad y su problemática, así como las definiciones que sustentan técnicamente la propuesta como resultado de la investigación.

3.1. Calidad

Si bien el concepto de calidad ha tenido un desarrollo histórico que consistía en alcanzar alguna referencia no cuantificable como la excelencia; y actualmente el consenso general lleva a ser más instrumentalistas pues se trata de cumplir con ciertos valores de una serie de requisitos identificados y acordados previamente.

En la medida que los servicios educativos no se tratan solamente de un asunto puramente comercial entre agentes privados, se considera necesario tomar como definición la referida a calidad total expuesta por Camisón (2016, p. 193), la cual señala:

“... El concepto de calidad basado en la percepción del cliente se centra en la calidad de servicio. Por tanto, se enfocan bien hacia la eficiencia interna (conformidad con las especificaciones, aptitud para el uso, reducción de la variabilidad o disminución de costes), bien hacia la eficacia externa (satisfacer las expectativas de los clientes). El concepto de calidad total intenta conjugar ambas aproximaciones, considerándolas complementarias...”

La idea principal entonces detrás del concepto que se ha mencionado es la relación que existe sobre la calidad entre los elementos internos, es decir aquellos que pueden ser proporcionados por las empresas e instituciones que brindan algún producto, y los externos, es decir la opinión, sensación o apreciación que tengan los usuarios o clientes sobre el producto adquirido.

3.2. Servicio

Revisando la literatura disponible e incluso si se intentara dar una definición de servicio es posible que se encuentren con diferentes versiones dadas las infinitas posibilidades asociadas a la prestación de un servicio; para ello se recurrirá a una conclusión acerca de tal definición, expuesta por Camisón (2016, p. 894):

“... El servicio entendido como bien económico es un tipo de bien en el que predominan los componentes intangibles, frente al producto que sería aquel bien en el que predominan los componentes tangibles ...”

Siguiendo en la misma línea de pensamiento, seguimos a Camisón (2016, p. 895) en la definición de las principales características asociadas a un servicio, un bien intangible; siendo éstas las siguientes:

- **Intangibilidad**
Está referido al uso de algún bien, al disfrute de alguna experiencia o el ejercicio de algún derecho
- **Heterogeneidad**
Se refiere a la alta variabilidad potencial que existe en la prestación y/o disfrute de los servicios
- **Inseparabilidad**
Consiste en la simultaneidad que existe entre la producción y el consumo, por lo tanto, son indisolubles
- **Carácter perecedero**
Es la particularidad por la que los servicios deben consumirse cuando son producidos, pues no son inventariables

Son precisamente estas características las que explican la dificultad de hacer una evaluación de la calidad de los servicios; además por su propio carácter de intangibilidad la evaluación se realiza no solo hacia el servicio recibido, sino también hacia el proceso que origina o crea el servicio.

3.3. Calidad de servicio

El concepto de calidad de servicio se basa en aspectos subjetivos, aspectos que reposan en la percepción que tiene el cliente, de tal manera que se asume la postura de Camisón (2016, p. 896):

“... la calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción”

La calidad de servicio entonces se puede determinar por la diferencia existente entre las necesidades y las expectativas, entre la calidad esperada y la calidad realizada.

Para evaluar la calidad del servicio, por lo tanto, se deben identificar los atributos que percibe el cliente y que le permiten juzgar dicha calidad, estos atributos reciben el nombre de dimensiones. Los estudios más recientes reconocen las siguientes dimensiones en la calidad de servicio:

- Los elementos tangibles
- La fiabilidad
- La capacidad de respuesta
- La seguridad
- La empatía

3.4. Calidad de la educación

Debido a que el enfoque es en la calidad de los servicios educativos, los que se encuentran normados en el Perú por el Gobierno, se debe precisar lo que la Ley General de Educación identifica como calidad en la educación:

“Es 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.”⁶

La misma Ley precisas aquellos factores que son necesarios para lograr dicha calidad:

- a. Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana
- b. Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito
- c. Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos
- d. Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas
- e. Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral
- f. Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo
- g. Investigación e innovación educativas
- h. Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo

3.5. Competencia

Tal como se señalan en los documentos normativos de la educación peruana el sistema educativo está orientado a aplicar una enseñanza basada en competencias. Siguiendo el pensamiento del autor Pimienta Prieto, debemos señalar que definir este concepto no es sencillo; a pesar de ello el citado autor ensaya un concepto que tomamos como válido el cual señala a la competencia como:

“... un conjunto de conocimiento, habilidades, destrezas y valores en un contexto socio-histórico específico, que permite a la persona humana resolver los “problemas” satisfactoriamente.” (Pimienta, 2008, p. 25).

Conceptos como este, que han sido trasladados del ámbito industrial al educativo, son más posibles de ser orientados hacia una interpretación y cuantificación más práctica; como es el caso de la calidad en los servicios educativos. Conceptos como este, que han sido trasladados del ámbito industrial al educativo, son más posibles de ser orientados hacia una interpretación y cuantificación más práctica; como es el caso de la calidad en los servicios

⁶ Ley General de Educación - Ley N° 28044

educativos al describir a la competencia adquirida como el eje que permite a la persona resolver los problemas de toda índole.

3.6. Modelo de calidad

De acuerdo con lo señalado por el SINEACE el modelo de calidad es un método, un proceso, que le permite a las instituciones educativas introducir cambios para mejorar progresiva y permanentemente; así como fortalecer su capacidad de auto regulación e instalar una cultura de calidad institucional (SINEACE, 2016, p. 9).

El modelo reconoce dimensiones, factores, estándares y criterios los cuales se detallan a continuación.

3.6.1. Dimensiones del modelo

Las dimensiones corresponden a cuatro categorías generales:

- **Gestión estratégica**
Evalúa como se planifica y conduce la institución o programa de estudios, tomando en consideración el uso de la información para la mejora continua
- **Formación integral**
Evalúa el proceso de enseñanza aprendizaje, el soporte a los estudiantes y docentes, así como procesos de investigación y responsabilidad social
- **Soporte institucional**
Evalúa los aspectos relacionados con la gestión de recursos, infraestructura y el soporte para lograr el bienestar de los miembros de la institución educativa
- **Resultados**
Verificación de resultados de aprendizaje o perfil de egreso y objetivos educacionales

3.6.2. Factores del modelo

Los factores constituyen las partes internas que articulan cada dimensión.

- **Gestión estratégica**
 1. **Planificación del programa de estudios**
Los propósitos institucionales y el entorno social, cultural, científico y tecnológico orientan los propósitos del programa de estudios y son revisados periódicamente mediante procesos participativos. El programa de estudios gestiona los recursos necesarios para el cumplimiento de dichos propósitos.
 2. **Gestión del perfil de egreso**
El programa de estudios define, evalúa y actualiza el perfil de egreso considerando los propósitos de la universidad y del programa, las expectativas de los grupos de interés y el entorno. Así mismo, utiliza la

evaluación que se realiza en el logro del perfil por parte de los egresados, para realizar la actualización del mismo.

3. Aseguramiento de la calidad

El programa de estudios implementa un sistema de gestión de calidad que se compromete con la mejora continua

• **Formación integral**

4. Proceso de enseñanza aprendizaje

El programa de estudios gestiona el documento curricular, incluyendo un plan de estudios flexible que asegure una formación integral y el logro de las competencias a lo largo de la formación. El proceso de enseñanza aprendizaje está articulado con investigación y responsabilidad social, así como fortalecido por el intercambio de experiencias nacionales e internacionales.

5. Gestión de los docentes

El programa de estudios cuenta con el marco normativo y los mecanismos que permiten gestionar la calidad de la plana docente, reconoce las actividades de labor docente y ejecuta un plan de desarrollo académico para ellos.

6. Seguimiento a estudiantes

El programa de estudios asegura que los ingresantes cuentan con el perfil de ingreso, asimismo, utiliza los mecanismos para el seguimiento y nivelación de las deficiencias que podrían presentarse durante el proceso formativo. Las actividades extracurriculares están orientadas a la formación integral del estudiante.

7. Investigación

El programa de estudios regula y asegura la calidad de la investigación realizada por docentes y estudiantes, poniendo especial énfasis en la publicación e incorporación de sus resultados en la docencia, así como en la investigación para la obtención del grado y el título de los estudiantes.

8. Responsabilidad social universitaria

Es la gestión ética y eficaz del impacto generado por las universidades en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones, académica, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional

• **Soporte institucional**

9. Servicios de bienestar

Las universidades brindan a los integrantes de su comunidad programas de bienestar que ayuden a su desempeño y formación.

10. Infraestructura y soporte

El programa de estudios cuenta con la infraestructura y equipamiento necesarios, así como los programas de desarrollo, mantenimiento y renovación de los mismos. Los centros de información y referencia brindan soporte a formación y la investigación, así como el sistema de información y comunicación es un apoyo a la gestión.

11. Recursos humanos

El programa de estudios cuenta con mecanismos para la gestión eficiente del personal administrativo que tiene a su disposición, asegurando su desarrollo y sostenibilidad, así como el cumplimiento de sus funciones.

- **Resultados**

12. Verificación del perfil de egreso

El programa de estudios implementa mecanismos para asegurar que los egresados logran el perfil de egreso establecido en los documentos curriculares, además de mecanismos para evaluar el desempeño profesional y objetivos educacionales del egresado.

Los criterios detallados correspondientes a cada factor y dimensión se detallan en la matriz original que se copia en el Anexo N° 1.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrollará corresponde a una de carácter descriptivo, presentará un diagnóstico que proporcione una línea base que permitirá describir las principales características que le permitirán a la institución universitaria mejorar sus actuales prácticas para alcanzar los estándares de calidad en concordancia con los lineamientos normativos del órgano supervisor de la educación superior en el Perú SUNEDU.

Asimismo, como menciona Hernández (1998, p. 62) los estudios descriptivos miden conceptos o variables; en el mismo sentido el autor precisa que los estudios descriptivos pueden contener predicciones incipientes.

4.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación contempla tanto los aspectos cualitativos como cuantitativos. Desde el punto de vista cualitativo se abordarán los principales factores y estándares sobre los que la institución universitaria puede intervenir para asegurar el cumplimiento de su política de calidad.

Desde la perspectiva cuantitativa, la presente investigación evaluará los niveles alcanzados acerca de los factores y estándares de calidad que se hayan identificado previamente, señalando las brechas que puedan existir con los señalados por el organismo supervisor o en su defecto las mejoras que se pudieran haber experimentado en el tiempo como producto de la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

4.3. Método de la investigación

El método de investigación se considera analítico - sintético pues como señala Bernal (2006, p. 57) se descompondrá el objeto de estudio en partes para estudiarlas de forma individual para luego integrarlas y estudiarlas de forma integral.

4.3.1. Población

La población universo de estudio corresponde 1 119 estudiantes matriculados en el año 2017.

4.3.2. Muestra

La muestra corresponde a la totalidad de quienes respondieron la encuesta que representa el 83.88% (938 estudiantes), se pretendió encuestar a un 80% para la total confiabilidad de la consulta, sin embargo, se superó la meta.

CAPÍTULO V. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA

5.1. Antecedentes del problema

Como parte de los países de la región sudamericana, el Perú ha mantenido dificultades en sus sistemas educativos. Tal como se señala en la presentación del Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional Universitaria (CONEAU, 2010, p. 2):

“A mediados de la década de los 90 en el Perú se inicia un movimiento de mejora de la calidad en los distintos niveles educativos. Así, la acreditación de la calidad de la educación en el Perú tiene su génesis con la promulgación de la Ley General de Educación y se considera de relevancia en el Proyecto Educativo Nacional. En ambos documentos se establece la conformación de un organismo autónomo que garantice ante la sociedad la calidad de las instituciones educativas.”

El primer paso importante hacia una adecuada gestión de la educación a nivel nacional se dio con la creación del SINEACE el 19 de mayo del 2006 mediante la Ley N° 28740⁷. El Directorio del CONEAU, su órgano operador, fue instalado el 30 de noviembre del 2007.

El CONEAU, a través de la Dirección de Evaluación y Acreditación elaboró el Modelo de Calidad para la Acreditación de Instituciones Universitarias, este modelo, que aplica los enfoques sistémicos y de procesos, se desarrolló a partir de un estudio comparativo de distintos modelos nacionales e internacionales, con la participación de un Comité Técnico ad-hoc, así como la colaboración de especialistas de distintas universidades. El esquema que simplifica el modelo se presenta en el Gráfico N° 3.

El Modelo comprendía 3 dimensiones, 10 factores, 14 criterios y 80 indicadores; a partir de él, y siguiendo la metodología participativa, es que se logran elaborar los estándares adecuados para cada carrera profesional.

Gráfico N° 3: Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias



Fuente: Dirección de Evaluación y Acreditación - CONEAU

⁷ Su Reglamento de aprobación a través del D.S. N° 018-2007 el 9 de julio del 2007

Teniendo en cuenta este modelo y siguiendo la metodología participativa se desarrollaron los estándares para las distintas carreras que se imparten en el país. Las tres dimensiones que señala el modelo están asociadas a:

1. La evaluación de la eficacia de la gestión administrativa de la carrera
2. La evaluación de la actividad formativa del estudiante en los procesos de enseñanza – aprendizaje, investigación, etc.
3. La evaluación de la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales

En específico para la carrera profesional universitaria de Administración se prepararon 96 estándares, éstos fueron aprobados por el Directorio del CONEAU el 16 de abril del 2012; el esquema base se muestra en la Tabla N° 1; los estándares completos en el Anexo N° 2.

Tabla N° 1: Dimensiones, factores, criterios y estándares para la acreditación de la carrera profesional universitaria de administración

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO	N° de ESTÁNDARES
Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control	Planificación estratégica	5
		Organización, dirección y control	9
Formación profesional	Enseñanza - aprendizaje	Proyecto educativo - Currículo	13
		Estrategias de enseñanza - aprendizaje	2
		Desarrollo de las actividades de enseñanza - aprendizaje	4
		Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora	2
		Estudiantes y egresados	10
	Investigación	Generación y evaluación de proyectos de investigación	9
Extensión universitaria y proyección social	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social	10	
Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes	Labor de enseñanza y tutoría	10
		Labor de investigación	5
		Labor de extensión universitaria y de proyección social	3

CONTINÚA ...

... CONTINUACIÓN			
Servicios de apoyo para la formación profesional	Infraestructura y equipamiento	Ambientes y equipamiento para la enseñanza - aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar	2
	Bienestar	Implementación de programas de bienestar	6
	Recursos financieros	Financiamiento de la implementación de la carrera	3
	Grupos de interés	Vinculación con los grupos de interés	3
3	9	16	96

Fuente: Dirección de Evaluación y Acreditación - CONEAU

Debido a diversos cambios ocurridos en el sector educación, dentro de los cuales debemos señalar especialmente a:

- La declaración de reorganización del SINEACE a través de la Ley N° 30220
- Aprobación de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria a través del D.S. N° 016-2015-MINEDU

Se oficializó el cambio de modelo con la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 022-2016-SINEACE/CDAH-P el 21 de marzo del 2016, el cual sería desde esa fecha hasta la actualidad el que se muestra a continuación en el Gráfico N° 4:

Gráfico N° 4: Modelo de acreditación para programas de estudio de educación superior universitaria



Fuente: Dirección de Evaluación y Acreditación - CONEAU

De acuerdo con el planteamiento original, el nuevo modelo y matriz de estándares se formula con el propósito de llamar a la reflexión y promover un mayor análisis por parte de las entidades educativas; al mismo tiempo intenta ser una herramienta que potencie la autoevaluación, instale una práctica de mejora continua y conduzca hacia la autorregulación.

La nueva matriz de evaluación se encuentra ahora organizada en 4 dimensiones, 12 factores y 34 estándares; la presentación de esta nueva estructura, que corresponde al modelo de calidad educativa que el presente estudio toma como eje conceptual, se encuentra detallado en el Anexo N° 1.

5.2. Diagnóstico

La política de calidad de la institución universitaria donde se plantea el Plan de Mejora señala:

... estar dedicada a la formación de profesionales competitivos y que tengan una visión internacional ... que además propicien importantes cambios positivos en la sociedad ...

Al centrarse el presente estudio en aspectos eminentemente de gestión educativa, desagregando los diferentes aspectos de la política de calidad antes mencionada, específicamente se señala el objetivo siguiente:

... formación de profesionales competitivos...”

Siguiendo el modelo de calidad propuesto por SUNEDU y procurando tener indicadores que puedan ser directamente cuantificables, se presenta la Tabla N° 2 con los indicadores claves:

Tabla N° 2: Matriz de indicadores clave del objetivo de la política de la calidad

DIMENSIÓN	FACTOR	ESTÁNDAR	INDICADOR
Formación integral	Proceso enseñanza - aprendizaje	Gestión de competencias	% de aprobados por curso
	Gestión de los docentes	Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	Asistencia a capacitaciones
			Resultados de encuesta de satisfacción
			% de docentes capacitados

Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

Debido a que el eje del presente estudio es mejorar la calidad de los servicios prestados hacia los estudiantes, poniendo especial énfasis en aquellas acciones de tipo académico, se presentan los resultados de los siguientes indicadores:

- Resultados de la encuesta de satisfacción
- Porcentaje de docentes capacitados

5.2.1. De la satisfacción de los estudiantes

La institución universitaria tiene como política aplicar el instrumento de evaluación ESA en cada módulo del ciclo académico, la que mide a partir de ciertos criterios la percepción de los estudiantes. En base a ello se tiene la siguiente información de la Tabla N° 3:

Tabla N° 3: Promedio de evaluación ESA por ciclo académico

Ciclo académico	Promedio de ESA	ESCALA	Índice	Promedio
2016-4	16.49	VIGESIMAL	0.8245	0.8118
2016-5	15.98	VIGESIMAL	0.7990	
2017-4	62.41	CENTESIMAL	0.6241	0.6171
2017-5	61.00	CENTESIMAL	0.6100	

Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

A partir de la información mostrada en la Tabla N° 3 se pueden precisar los siguientes aspectos:

1. En la primera columna se observan los ciclos académicos sobre los que se ha aplicado la evaluación y el análisis, para poder realizar una adecuada comparación se han seleccionado los ciclos más recientes y que corresponden a los mismos períodos académicos
2. En la segunda columna se muestran las notas resultantes, la calificación promedio, que asignan los estudiantes al desempeño de los docentes; la primera observación es que se aprecia es un descenso del período 4 al 5 en ambos ciclos académicos, esto ya evidencia un comportamiento entre ciclos: De 16.49 a 15.98 para el 2016 y de 62.41 a 61.00 para el 2017
3. La tercera columna señala el tipo de escala que se ha utilizado para la calificación, la alta dirección ordenó que se cambiara la escala de una calificación vigesimal, con nota máxima 20, a una de calificación centesimal, con nota máxima 100
4. En la cuarta columna, para poder hacer una comparación válida entre los períodos 2016 y 2017 es necesario homogenizar los resultados utilizando un número índice⁸. Considerando estos resultados obtenidos a través de

⁸ El número índice que permite homogenizar los resultados para hacerlos comparables se construye fácilmente, se debe dividir el valor obtenido directamente en la evaluación entre la nota máxima que es posible alcanzar en la escala que le corresponde. Por ejemplo para el ciclo académico 2016-4 se obtendría

los números índices se puede observar que persiste el comportamiento descendente de la valoración de los estudiantes acerca del desempeño de los docentes. Incluso si se observa el recorrido completo entre los ciclos 2016-4 y 2017-5 se evidencia un comportamiento decreciente

5. La quinta columna nos permite trabajar en términos de comportamientos anuales al presentar los resultados promedios de los resultados de satisfacción de los estudiantes por cada año. Estos resultados permiten observar que la satisfacción de los estudiantes ha disminuido, desde 0.8118 en el 2016 a 0.6171 en el 2017, evidenciando un deterioro en los niveles de calidad que es percibido por ellos

5.2.2. De la capacitación específica

Como parte de su compromiso de brindar una experiencia educativa innovadora y eficaz la institución universitaria realiza actividades de capacitación a sus docentes de forma permanente; considerando estas acciones se tiene la siguiente información de la Tabla N° 4:

Tabla N° 4: Asistencia a capacitaciones por ciclo académico

Ciclo académico	Tipo de capacitación	Docentes asistentes	Promedio de asistentes
2016	Desarrollo Personal	7	10.0
	Evaluación del Aprendizaje	12	
	Habilidades Académicas	8	
	Metodologías Didácticas	18	
	Tecnologías de Información	8	
	Total general	53	
2017	Desarrollo Personal	5	4.5
	Evaluación del Aprendizaje	4	
	Habilidades Académicas	5	
	Metodologías Didácticas	31	
	Tecnologías de Información	15	
	Total general	60	

Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

el índice de la siguiente manera: $16.49/20 = 0.8245$. Para el ciclo académico 2017-4 se obtendría el índice a través de la siguiente operación: $62.41/100 = 0.6241$

De todos los tipos de capacitación se seleccionarán específicamente aquellas que tienen mayor impacto sobre las etapas de evaluación y transferencia, por ser parte de la política que la Universidad impulsa, siendo estas: Evaluación del aprendizaje y habilidades académicas.

Se puede observar directamente que la participación en el tipo de capacitaciones antes mencionadas ha disminuido drásticamente de 10 asistentes en el 2016 a 4.5 asistentes en el 2017, un descenso de más del 55%.

Con los resultados hallados deberemos comparar la satisfacción percibida por los estudiantes y la asistencia a capacitaciones específicas para poder identificar la incidencia que pudiera existir entre la ausencia a las horas de capacitación y la calidad percibida por los estudiantes, y a partir de esos hallazgos plantear las acciones necesarias que mejoren los indicadores de la Universidad.

5.2.3. De la incidencia

Se resumen los resultados hallados hasta el momento en la Tabla N° 5:

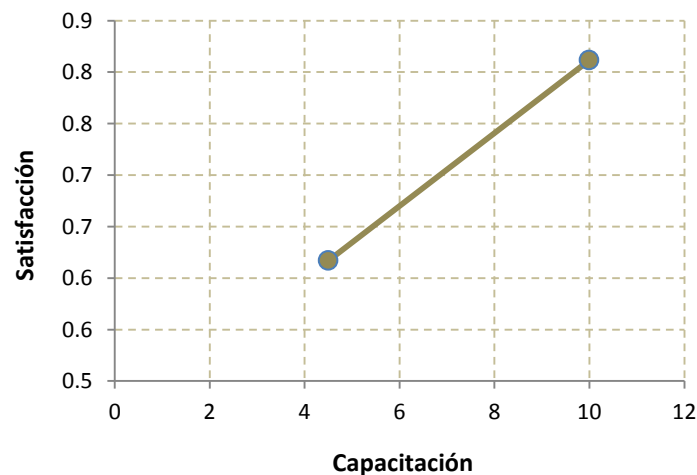
Tabla N° 5: Resumen de evaluación y asistencia por año

Año	Índice Promedio ESA	Promedio de asistentes
2016	0.8118	10.0
2017	0.6171	4.5

Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

A partir de estos resultados obtenidos sobre el índice promedio de la evaluación ESA, que corresponde a una medida de la satisfacción de los estudiantes, y el promedio de docentes asistentes a las capacitaciones, es posible construir el siguiente Gráfico N° 5:

Gráfico N° 5: Capacitación docente y satisfacción estudiantil por ciclo académico



Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

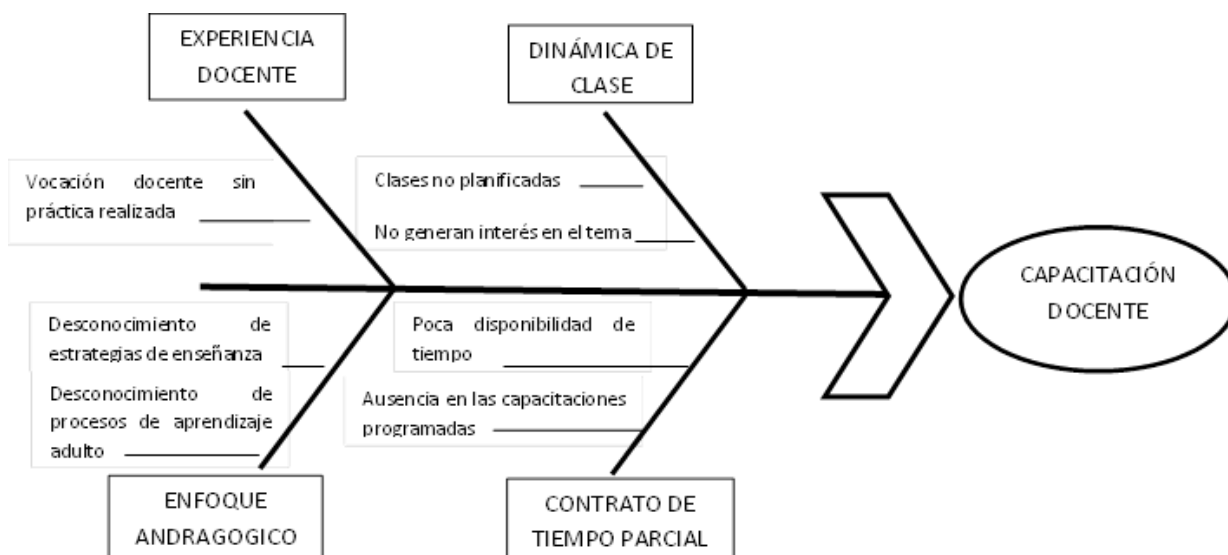
Como se puede apreciar a través del gráfico existe una relación directa entre el tipo de capacitación que tienen impacto directo sobre la vinculación del docente y el curso con el estudiante y la declaración de satisfacción que éste explicita a través de la encuesta⁹.

Aunque es posible encontrar distintos modelos de evaluación, la dirección de la presente investigación pone énfasis en los aspectos de gestión académica que pueden llevarse a cabo en la Universidad.

5.2.4. Diagnóstico a través del Diagrama de Ishikawa

En base a los datos recogidos podemos agrupar las causas del problema identificado que afecta la percepción en la calidad de enseñanza en el Programa Pregrado Adulto Trabajador de la institución universitaria ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho a través del siguiente diagrama de Ishikawa en el Gráfico N° 6.

Gráfico N° 6: Diagrama de Ishikawa sobre causa de la Insatisfacción académica



Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

En base al diagrama estamos identificados una serie de causas que hace necesario el planteamiento de un Programa de Capacitación Certificado para docentes del programa de estudios para asegurar la calidad en la enseñanza que genere la satisfacción del estudiante. Un programa certificado que aborde actividades de capacitación en entorno presencial y virtual para asegurar que indicadores claves en el proceso de enseñanza sean cubiertos.

Los docentes del programa en modalidad de contrato parcial tienen poca disponibilidad de tiempo al estar ejerciendo su profesión o tener otras actividades académicas en diversos programas de enseñanza de otras instituciones educativas lo que hace que a la

⁹ En términos más específicos y técnicos este comportamiento se puede cuantificar a través de una pendiente positiva de valor 0.0354

propuesta de capacitación de la institución educativa muestren indicadores de ausentismo. Por otro lado, en la búsqueda de profesionales con experiencia en su campo laboral encontramos profesionales con vocación de enseñanza pero sin práctica en experiencia docente por lo que es importante brindar un servicio de perfeccionamiento con temas claves para potenciar dicha vocación sobre todo en temas ligados al proceso de enseñanza-aprendizaje en adultos que vuelven a las aulas después de 10 años a más en promedio, de ahí la importancia de abordar temas de andragogía respecto al desarrollo de estrategias didácticas y de evaluación. Finalmente, es necesario desarrollar habilidades académicas en los docentes para fortalecer la capacidad oratoria, técnicas de motivación en el aula y manejo del clima académico que favorezca el aprendizaje en los estudiantes adultos.

5.2.5. Los indicadores base

Se mencionó anteriormente que la institución universitaria aplicaba un instrumento de evaluación denominado ESA; ella está compuesta por 13 preguntas que están orientadas a medir la satisfacción de los estudiantes. La estructura completa de cada pregunta y la dimensión a la que corresponde cada ítem se encuentra detallada en el Anexo N° 3.

En el subtítulo anterior, de la capacitación específica de docentes, se dijo que los tipos de capacitación que resultaban de especial interés eran:

- Evaluación del aprendizaje
- Habilidades académicas

Si se seleccionan los ítems de la Evaluación de Satisfacción Académica que corresponden con los tipos de capacitación que se han identificado como relevantes, quedaría como resultado la Tabla N° 6:

Tabla N° 6: Aspectos de evaluación relevantes con relación a los docentes

Tipo de capacitación	Aspectos de evaluación
Habilidades académicas	Sus explicaciones en clase son claras
Habilidades académicas	Sus clases son dinámicas e interactivas
Evaluación del aprendizaje	Explicó con claridad cómo se evaluará el aprendizaje
Habilidades académicas	Despierta mi interés por aprender y mejorar en el curso
Habilidades académicas	Promueve la participación de los estudiantes en clase

Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de la universidad

La aplicación más reciente, año 2017, de estos aspectos de evaluación relevantes para la capacitación de los docentes indican los siguientes resultados de la Tabla N° 7:

Tabla N° 7: Promedio de satisfacción en los ítems seleccionados

Aspectos de evaluación	% conformes
Sus explicaciones en clase son claras	56.57
Sus clases son dinámicas e interactivas	56.09
Explicó con claridad cómo se evaluará el aprendizaje	57.86
Despierta mi interés por aprender y mejorar en el curso	57.03
Promueve la participación de los estudiantes en clase	58.70
Total	57.25

Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

A partir de los datos suministrados, se procederá a realizar un análisis de Pareto¹⁰ con el objetivo de priorizar los aspectos que posteriormente serán abordados a través de una propuesta de políticas y acciones que contribuyan a elevar los estándares encontrados¹¹.

En la aplicación del primer paso general del análisis de Pareto, la jerarquización de los aspectos de evaluación de manera ascendente, se obtendrían los resultados mostrados a través de la Tabla N° 8:

Tabla N° 8: Estudiantes que identifican negativamente los aspectos de evaluación

Prioridad	Aspectos de evaluación	No conformes
1°	Sus clases son dinámicas e interactivas	412
2°	Sus explicaciones en clase son claras	407
3°	Despierta mi interés por aprender y mejorar en el curso	403
4°	Explicó con claridad cómo se evaluará el aprendizaje	395
5°	Promueve la participación de los estudiantes en clase	387
	Total	2,004

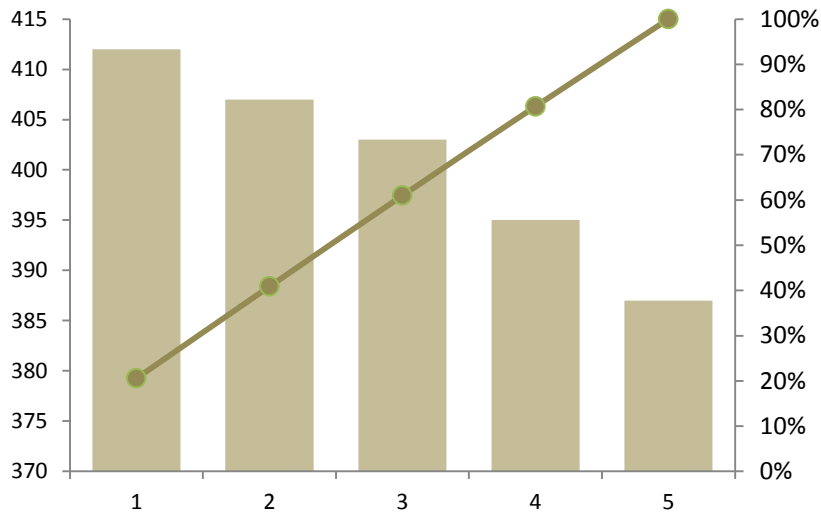
Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

¹⁰ El análisis de Pareto es una de las herramientas básicas del control de calidad, los textos más clásicos señalan como 7 las herramientas básicas para aplicar al análisis de la calidad

¹¹ Si tenemos en cuenta que el total de estudiantes que respondieron la Encuesta de Satisfacción Académica fue de 938, tal como se señaló en el punto 4.3

A partir de los resultados obtenidos sobre la satisfacción de los estudiantes y la asistencia de docentes a las capacitaciones, es posible mostrar a continuación el Gráfico N° 7:

Gráfico N° 7: Gráfico de Pareto de los Aspectos de Evaluación



Fuente: Elaboración propia con datos de la institución universitaria

Analizando los resultados del gráfico y aplicando la regla 80/20¹² podemos identificar los aspectos de evaluación a priorizar, estos son:

1. Hacer las clases más dinámicas
2. Lograr que las explicaciones en clase sean más claras
3. Despertar el interés de los estudiantes
4. Evaluar de forma más clara y transparente

¹² La regla 80/20, que se aplica como parte de un análisis de Pareto, señala de manera general que: El 80% de las consecuencias proviene del 20% de las causas

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORA

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante la ejecución de la presente investigación, tanto cuantitativos como cualitativos; comprometidos con la labor de lograr que la institución universitaria pueda cumplir efectiva y oportunamente con su promesa de calidad frente a los estudiantes y finalmente ante la sociedad, planteamos por lo tanto lo siguiente:

Título:

Programa de Capacitación Docente Certificado

N° de Sesiones:

15 sesiones.

Frecuencia:

2 veces por semana.

Tiempo:

2 meses.

Horas:

60 horas presenciales / 60 horas no presenciales.

Objetivo general:

Certificar a la totalidad de docentes del Programa Pregrado Adulto Trabajador en temas de aprendizaje - enseñanza con enfoque andragógico durante dos (02) meses previos al inicio del ciclo académico.

Objetivos específicos:

- Desarrollar un programa de capacitación docente certificado, con enfoque andragógico, que verse en los siguientes contenidos: estrategias de aprendizaje – enseñanza, evaluación de los aprendizajes y oratoria docente.
- Precisar, al menos con dos (02) meses de antelación, los contenidos específicos de la capacitación a realizarse en 15 sesiones.
- Seleccionar, al menos con un (01) mes de antelación, a una consultora para que realice la capacitación.
- Contratar a la consultora que, cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos previamente, no exceda del 10% de los costos presupuestados por referencia histórica.
- Lograr una asistencia a todas las fechas de capacitación, en promedio, como mínimo del 65% de docentes convocados.
- Evaluar los contenidos de cada sesión al finalizar la misma considerando nota aprobatoria el calificativo de 16.

- Aplicar la ESA, a más tardar antes de la mitad de cada módulo del nuevo ciclo, al 100% de docentes que participaron de las capacitaciones y comparar con su desempeño anterior.

Metodología:

Todos los docentes asignados con curso para el nuevo ciclo académico serán capacitados durante el período de vacaciones universitarias, siendo la Certificación requisito para la confirmación de horas asignadas por la institución.

En cada sesión existe una actividad evaluada que el docente deberá entregar o ejecutar para acceder a la certificación; quien obtenga el calificativo promedio de 16 accede a la certificación.

Costo:

El costo total del Programa tendrá un valor de US\$ 2,475.00

Responsable de ejecución:

Coordinador Académico del Programa. (CA)

Jefe de Gestión y Soporte Académico. (JGSA)

Cronograma de Actividades:

ACCIONES	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Convocatoria de Consultora para ejecución de programa	CA-WA	X				
Adjudicación a consultora	CA-WA		X			
Elaboración de asignación horaria para determinar lista de docentes	CA-WA		X			
Invitación a los docentes asignados al Programa de Capacitación Docente	JGSA		X			
Inauguración del Programa de Capacitación Docente	CA-WA JGSA		X			
Ejecución de las 15 sesiones programadas	JGSA			X	X	
Evaluación de los docentes del Programa de Capacitación	JGSA			X	X	
Ceremonia de Certificación a los docentes participantes	CA-WA JGSA				X	
Evaluación con Encuesta de Satisfacción Docente en período de clases	JGSA					X

Presupuesto:

ITEM	COSTO EN US\$
Honorarios a consultora	1,555.00
Invitación en esquila impresa a docentes	87.00
Papelería	38.00
Coffe Break en las sesiones	700.00
Impresión de Certificados	95.00
TOTAL	2,475.00

Contenido del Programa de Capacitación Docente

INDICADORES	Meta%	CONTENIDO
Sus clases son dinámicas e interactivas	65.00	<ul style="list-style-type: none"> • 03 sesiones sobre técnicas de clase para grupos numerosos • 02 sesiones sobre el aprendizaje de adultos.
Sus explicaciones en clase son claras	65.00	<ul style="list-style-type: none"> • 02 sesiones sobre Dicción de la Voz • 02 sesiones sobre Oratoria Docente
Despierta mi interés por aprender y mejorar en el curso	65.00	<ul style="list-style-type: none"> • 03 sesiones sobre métodos de enseñanza y aprendizaje en estudiantes adultos
Explicó con claridad cómo se evaluará el aprendizaje	65.00	<ul style="list-style-type: none"> • 02 sesiones sobre métodos de evaluación del aprendizaje en adultos • 01 sesión sobre sistema de calificación institucional

Sumilla del Programa:

El Programa cuenta con 15 sesiones en las que busca desarrollar y fortalecer habilidades académicas en los docentes participantes para la ejecución de clases con estudiantes adultos trabajadores por lo que se pone énfasis en la enseñanza de dinámicas para el manejo de grupos numerosos, en conocer los procesos de enseñanza-aprendizaje del estudiante adulto y el perfil que se debe desarrollar.

Contenidos del Programa:

SESIÓN	TÍTULO DE LA SESIÓN
01	Didáctica universitaria
02	Modelo educativo de la institución
03	Dinámicas para la clase universitaria en grupos de adultos
04	La andragogía como método de enseñanza
05	Perfil del estudiante adulto
06	La voz del docente
07	Técnicas de dicción
08	Oratoria Docente: Características
09	Oratoria Docente: Ejercicios
10	Método de enseñanza-aprendizaje para adultos: Aprendizaje Colaborativos
11	Método de enseñanza-aprendizaje para adultos: Estudio de casos
12	Método de enseñanza-aprendizaje para adultos: Aprendizaje Basado en Problemas
13	La evaluación de aprendizaje adulto: Elementos y características
14	La evaluación de aprendizaje adulto: Elaboración de rúbricas de aprendizaje
15	La evaluación de aprendizaje adulto: Sistema de evaluación

Como se puede observar de los contenidos del programa propuesto, también se busca fortalecer la capacidad oratoria a través del desarrollo de una dicción adecuada para el manejo de clases a través de métodos idóneos para adultos. Finalmente, se proporciona información sobre métodos de evaluación y cómo este se relaciona con el sistema de calificación institucional.

Estrategia metodológica:

Clases Presenciales que contarán con un espacio en la plataforma virtual institucional para la realización de foros, entrega de actividades y repositorio de materiales de los temas a desarrollar. Las actividades en los foros y entregas son calificadas.

Para considerar como sesión aprobada se requiere un calificativo de 16 para las actividades correspondientes. Cada sesión puede contar con dos o hasta 3 actividades evaluativas a ser completadas acorde a lo programado con el docente asignado.

CAPÍTULO VII. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1. Se han podido medir y analizar apropiadamente los factores que miden la satisfacción de los estudiantes contemplados en el instrumento empleado por la institución denominado ESA para los años 2016 y 2017
2. Se han podido establecer las brechas que la institución universitaria debe reducir en su sede del distrito de San Juan de Lurigancho para alcanzar los estándares deseados, siendo éstas: Satisfacción de los estudiantes con una brecha mínima del 32% y capacitación de los docentes con una brecha mínima del 100%
3. Se han logrado establecer políticas y acciones que le permitirán a la institución universitaria cerrar las brechas detectadas y que le servirán de referencia para llevar acciones similares en el futuro; siendo ésta la aplicación de un Programa de Capacitación Docente Certificado a realizarse antes del inicio del ciclo regular
4. La institución universitaria se encuentra en un proceso de expansión y decidido en la ciudad de Lima, evidenciado por la apertura de nuevas sedes en otros distritos de Lima; teniendo para lograr tal fin una planificación de desarrollo e inversiones establecido.
5. La institución universitaria busca cumplir con su oferta educativa y especialmente hacer posible su promesa de valor plasmada en su política y objetivos de calidad la cual es pública y se evidencia por obtener el Certificado de Calidad ISO 9001:2015 en el año 2017.
6. El sistema educativo superior peruano se encuentra en un proceso de implementación de un sistema organizado y sistémico que asegure la calidad de los servicios educativos brindados por las universidades peruanas, para ello se han brindado dos importantes normas: La Ley Universitaria N° 30220 y la reorganización del SINEACE.
7. La medición de la calidad de un servicio comprende muchas dimensiones, por lo que la realización de esa tarea supone un proceso complejo y de naturaleza multidisciplinaria, tal como lo reconoce la literatura pertinente especialmente César Camisón.
8. Existe en la institución universitaria cuya sede se encuentra en el distrito de San Juan de Lurigancho bajo la modalidad del Pregrado Adulto Trabajador¹³, una vinculación entre un descenso de la satisfacción de los estudiantes y la ausencia de los docentes a las capacitaciones sobre: Evaluación del aprendizaje y habilidades académicas; esta vinculación se puede medir a través de una pendiente positiva de valor 0.0354.
9. Los temas que menos motivación despierta entre los docentes, y por lo tanto el que más ausentismo registran, son evaluación del aprendizaje y habilidades académicas con una disminución del 67% y 38% respectivamente.
10. Como resultado de aplicar el análisis de Pareto y la regla 80/20 es posible decir que los aspectos relacionados a las capacitaciones que tienen mayor importancia para los estudiantes corresponden a:

¹³ Este tipo de programas se encuentra diseñado para personas adultas con experiencia profesional o con cursos universitarios inconclusos pero respaldados por varios años de actividad laboral.

- Hacer las clases más dinámicas
 - Lograr que las explicaciones en clase sean más claras
 - Despertar el interés de los estudiantes
 - Evaluar de forma más clara y transparente
- 11.** Se debe tomar como referencia el método que se ha seguido en este estudio para que forme parte del proceso de mejora continua de la institución universitaria; y de ser necesario generar una metodología que permita identificar indicadores homogéneos para toda la corporación, pues son el resultado del método científico y de la aplicación de las herramientas de calidad.
- 12.** Aunque el presente documento ha estudiado tangencialmente el tema del desarrollo de los docentes, pues se ha enfocado solo en las capacitaciones para mejorar el proceso enseñanza aprendizaje, es necesario que se complementen los resultados que se han logrado con un estudio enfocado específicamente en la gestión de los docentes.

REFERENCIAS

- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da Edición) México: Pearson Educación
- Camisón, C. & Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación
- Colegiado Nacional de Desarrollo Educativo, Cultural y Superación Profesional del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación. (2013). *Una Mirada a las Teorías y Corrientes Pedagógicas Compilación*. México
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. (2010). *Modelo de Calidad para la Acreditación Institucional Universitaria*. Lima: CONEAU. Separata Especial: Diario Oficial El Peruano, sábado 25 de diciembre de 2010
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (3ra Edición) México D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández Sampieri, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. (2da Edición) México D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012). *Boletín Especial N° 23: Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Total por Sexo de las Principales Ciudades, 2000-2015*. Lima: INEI
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Una Mirada a Lima Metropolitana*. Lima: INEI
- Pimienta Nieto, J. H. (2008). *Evaluación de los Aprendizajes: Un Enfoque Basado en Competencias*. México: Pearson Educación
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima: SINEACE
- Yamada Fukusaki, G. & Castro, J. & Asmat, R. (2013). *Inversión en Educación e Ingresos Laborales: Más Allá de la Ecuación de Mincer*. Lima: Universidad del Pacífico

ANEXOS

ANEXO N° 1

Matriz de Evaluación para la Acreditación del Programa de Estudios

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR
DIMENSION 1: GESTIÓN ESTRATÉGICA	<p>1. Propósitos articulados Los propósitos del programa de estudios están definidos, alineados con la misión y visión institucional y han sido construidos participativamente.</p>	<p>El programa de estudios ha definido claramente los miembros de sus grupos de interés, quienes han participado en procesos de consulta para la definición de los propósitos del programa de estudios. Se demuestra que los propósitos del programa de estudios están alineados con los propósitos institucionales. Estos propósitos están establecidos en documentos oficiales y están a disposición de toda la sociedad.</p>
	<p>2. Participación de los grupos de interés El programa de estudios mantiene y ejecuta mecanismos que consideran la participación de los grupos de interés para asegurar que la oferta académica sea pertinente con la demanda social.</p>	<p>El programa de estudios identifica la demanda social, planes de desarrollo regional, nacional o internacional para definir la oferta académica en cuanto a su pertinencia y tamaño. Para este proceso se considera la opinión de los grupos de interés.</p>
	<p>3. Revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos El programa de estudios mantiene y ejecuta mecanismos de revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos institucionales que permiten reorientar sus metas, planes de acción y recursos.</p>	<p>Con una periodicidad definida por el programa de estudios analizan y consideran los cambios que existen en los ámbitos económico, social, político, cultural, científico y tecnológico, con el propósito de determinar la pertinencia de realizar ajustes en las políticas y objetivos. Esta revisión se realiza con la participación de los grupos de interés definidos por el programa de estudios y los resultados son comunicados al público en general. La revisión deberá efectuarse en un período máximo de 3 años.</p>
	<p>4. Gestión del presupuesto asignado El programa de estudios demuestra la eficiencia de la gestión para la obtención, generación y administración de sus recursos financieros.</p>	<p>Todas las actividades regulares que realiza el programa de estudios, así como los proyectos especiales, deben estar financiados en un horizonte temporal que asegure su continuidad. Deben existir evidencias de que la gestión de los recursos se realiza de una manera eficiente, ya sea por indicadores financieros, reportes de auditorías, indicadores de gestión, evaluación del plan operativo, informes de evaluación de cumplimiento de objetivos, metas y gestión adecuada de recursos.</p>

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR
<p>2</p> <p>GESTION DEL PERFIL DE EGRESO</p>	<p>5 Pertinencia del perfil de egreso El perfil de egreso orienta la gestión del programa de estudio, es coherente con sus propósitos, proyecto educativo y responde a las expectativas de los grupos de interés y al entorno socioeconómico.</p>	<p>El perfil de egreso debe incluir las competencias generales y específicas que se espera que los alumnos logren durante su formación y sean verificables como condición para el egreso. En la fundamentación y detalle del perfil de egreso se debe evidenciar su alineación con los propósitos del programa de estudios, el proyecto educativo, las expectativas de los grupos de interés y el entorno socioeconómico. Las competencias detalladas en el perfil de egreso deben orientar la gestión del programa de estudios en términos de actividades de formación (p.e. cursos), los recursos para el logro de las competencias (p.e. equipamiento) y los actores involucrados (p.e. docentes competentes).</p>
	<p>6 Revisión del perfil de egreso El perfil de egreso se revisa periódicamente y de forma participativa.</p>	<p>El programa de estudios identifica la periodicidad de revisión del perfil de egreso. Esta revisión será conducida por los directivos del programa de estudios, con la participación de los grupos de interés y otros actores que el programa de estudios considere idóneos. La revisión del perfil considera: el desempeño profesional, avances científicos y tecnológicos, nuevas demandas de la comunidad académica y el entorno, entre otros. Esta revisión termina con la definición del nuevo perfil de egreso, de ser el caso. Cualquier modificación en el perfil de egreso estará acompañado de los cambios necesarios en los mecanismos que tiene programa de estudios para lograr las competencias definidas para los estudiantes y egresados. La revisión deberá efectuarse en un periodo máximo de 3 años.</p>
<p>3</p> <p>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p>	<p>7 Sistema de gestión de la calidad (SGC) El programa de estudios cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado.</p>	<p>El SGC involucra la definición de políticas, objetivos y planes para lograrlo. Además debe considerar mecanismos que brinden confianza y que controlen los procesos para la mejora continua. El programa de estudios debe demostrar evidencia del funcionamiento del SGC en sus procesos principales y de las acciones para su evaluación y mejora (auditorías internas)</p>
	<p>8 Planes de mejora El programa de estudios define, implementa y monitorea planes de mejora para los aspectos que participativamente se han identificado y priorizado como oportunidades de mejora.</p>	<p>El programa de estudios desarrolla un proceso participativo para la identificación de oportunidades de mejora. Se definen, implementan y monitorean planes de mejora en función a un criterio de priorización para la ejecución. El programa de estudios debe evaluar el cumplimiento de los planes de mejora y demostrar avances periódicos en su implementación.</p>

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR																																				
<p>DIMENSION 2: FORMACIÓN INTEGRAL</p>	<p>9 Currículo El programa de estudios utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del documento curricular.</p>	<p>El documento curricular incluye, entre otros componentes, los perfiles de ingreso y egreso, los objetivos educacionales, el plan de estudios, los criterios y estrategias de enseñanza-aprendizaje, de evaluación y titulación.</p> <p>El programa de estudios tiene definidas las competencias que debe tener un estudiante cuando ingresa y egresa.</p> <p>El perfil de egreso define las estrategias de enseñanza-aprendizaje, de evaluación del logro de competencias y criterios para la obtención del grado y/o licenciatura. Así mismo orienta el logro de los objetivos educacionales.</p> <p>El programa de estudios asegura su pertinencia interna revisando periódica y participativamente el documento curricular: perfiles de ingresante y egresado, criterios de enseñanza-aprendizaje, de evaluación y titulación.</p> <p>La revisión deberá efectuarse en un periodo máximo de 3 años.</p>																																				
<p>4</p>	<p>10 Características del plan de estudios El plan de estudios es flexible e incluye cursos que brindan una sólida base científica y humanista; con sentido de ciudadanía y responsabilidad social; y consideren una práctica pre profesional.</p>	<p>Completar una tabla que por lo menos incluya la siguiente información:</p> <p>Tabla: Distribución de los cursos del Plan de estudios según número de horas académicas por semestre y tipo.</p> <table border="1" data-bbox="901 448 1093 1164"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Curso</th> <th colspan="2">Horas</th> <th colspan="7">Tipo</th> <th colspan="3">Componente</th> </tr> <tr> <th>Teoría</th> <th>Práctica</th> <th>Virtual</th> <th>General</th> <th>Específico</th> <th>Especialidad</th> <th>Investigación</th> <th>Ciudadanía</th> <th>Responsabilidad social</th> <th>Experiencia Pre Profesional</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Curso	Horas		Tipo							Componente			Teoría	Práctica	Virtual	General	Específico	Especialidad	Investigación	Ciudadanía	Responsabilidad social	Experiencia Pre Profesional													
Curso	Horas			Tipo							Componente																											
	Teoría	Práctica	Virtual	General	Específico	Especialidad	Investigación	Ciudadanía	Responsabilidad social	Experiencia Pre Profesional																												
<p>11 Gestión de competencias El programa de estudios garantiza que el proceso de enseñanza-aprendizaje incluya todos los elementos que aseguren el logro de las competencias a lo largo de la formación.</p>	<p>El programa de estudios debe implementar un sistema de evaluación del aprendizaje que monitoree el logro de las competencias a la largo de la formación.</p> <p>Se debe contar con un plan de estudios, tareas académicas y actividades en general que aseguren el logro de las competencias.</p>																																					

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR
<p style="text-align: center;">5 GESTION DE LOS DOCENTES</p>	<p>12 Articulación con investigación y responsabilidad social El programa de estudios articula el proceso de enseñanza aprendizaje con la investigación y responsabilidad social, en la que participan estudiantes y docentes, apuntando a la formación integral.</p>	<p>El proceso de enseñanza aprendizaje incluye actividades de investigación y de responsabilidad social relacionadas con la naturaleza del programa de estudios.</p> <p>El programa de estudios asegura la participación de estudiantes y docentes en actividades de investigación y responsabilidad social y muestra los resultados.</p>
	<p>13 Movilidad El programa de estudios mantiene y hace uso de convenios con universidades nacionales e internacionales para la movilidad de estudiantes y docentes, así como para el intercambio de experiencias.</p>	<p>La movilidad de los estudiantes y docentes debe estar enmarcada en la búsqueda de fortalecer capacidades para que el programa logre las competencias deseadas en sus egresados.</p>
	<p>14 Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento El programa de estudios selecciona, evalúa, capacita y procura el perfeccionamiento del personal docente para asegurar su idoneidad con lo requerido en el documento curricular.</p>	<p>La normatividad para la gestión de la selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento del personal docente es de pleno conocimiento de todos los académicos.</p> <p>El perfeccionamiento incluye actualización, innovación pedagógica, manejo de tecnologías de información y comunicación, entre otros campos.</p> <p>El programa de estudios tiene mecanismos que evalúan el desempeño docente con la finalidad de identificar necesidades de capacitación y perfeccionamiento o separación.</p> <p>El programa de estudios debe evaluar el grado de satisfacción con los programas de capacitación y perfeccionamiento.</p> <p>El programa de estudios debe tener mecanismos de selección transparentes, de convocatoria pública debidamente difundida, que aseguren la diversidad formativa, así como la idoneidad de los docentes.</p> <p>Si el programa de estudios contempla un porcentaje de virtualización, el programa de capacitación y perfeccionamiento deberá contemplar estrategias y herramientas de aprendizaje para este tipo de enseñanza, sobre todo para los docentes involucrados en los cursos virtuales.</p>
	<p>15 Plana docente adecuada El programa de estudios tiene un sistema de gestión que asegura que la plana docente sea adecuada en cuanto al número e idoneidad y que guarde coherencia con el propósito y complejidad del programa.</p>	<p>El programa de estudios debe cumplir con la normatividad vigente en lo concerniente a la plana docente.</p> <p>Los docentes cuentan con los grados académicos superiores, así como con las calificaciones tanto profesionales, didácticas y personales que aseguran el logro del perfil de egreso.</p> <p>Completar una tabla que por lo menos incluya la siguiente información:</p>

FACTÓR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR									
<p>ESTUDIANTES A SEGUIMIENTO</p>	<p>16 Reconocimiento de las actividades de labor docente El programa de estudios reconoce en la labor de los docentes tanto aquellas actividades estructuradas (docencia, investigación, vinculación con el medio, gestión académica-administrativa), como las no estructuradas (preparación del material didáctico, elaboración de exámenes, asesoría al estudiante, etc.).</p> <p>17 Plan de desarrollo académico El programa de estudios debe ejecutar un plan de desarrollo académico que estimule que los docentes desarrollen capacidades para optimizar su quehacer universitario.</p> <p>18 Admisión al programa de estudios El proceso de admisión al programa de estudios establece criterios en concordancia con el perfil de ingreso, claramente especificados en los prospectos, que son de conocimiento público.</p>	<p>Tabla: Experiencia, grado, título y capacitación de los docentes</p> <table border="1" data-bbox="384 443 619 1167"> <tr> <td data-bbox="384 1093 619 1167">Nombre del Docente</td> <td data-bbox="384 987 619 1093">Cursos</td> <td data-bbox="384 882 619 987">Grado académico</td> <td data-bbox="384 777 619 882">Título profesional</td> <td data-bbox="384 672 619 777">Experiencia docente</td> <td data-bbox="384 566 619 672">Ejercicio profesional</td> <td data-bbox="384 461 619 566">Horas de capacitación* En pedagogía</td> <td data-bbox="384 443 619 461">En su especialidad</td> <td data-bbox="384 327 619 443">Dedicación</td> </tr> </table> <p>* En los últimos 3 años. Las horas de capacitación pueden incluir cursos, pasantías, participación en proyectos, seminarios, congresos, con una duración no menor a 4 horas.</p> <p>El reconocimiento se otorga con diferentes estímulos. El programa de estudios debe mantener un registro de las diferentes formas de reconocimiento otorgados a los docentes en los últimos 5 años.</p> <p>El programa de estudios debe mostrar la estructura salarial de los docentes (salario mínimo, promedio y máximo por categoría) y medir la satisfacción de los mismos.</p> <p>El programa de estudios debe mantener lineamientos para el desarrollo científico académico de los docentes y definir un plan de desarrollo profesional que debe ser monitoreado para identificar los avances y logros. Este plan de desarrollo, debe priorizar a los profesores de tiempo completo. Asimismo, debe establecer un sistema de motivación y reconocimiento por los logros obtenidos.</p> <p>El programa de estudios deberá contar con los elementos para la construcción del perfil de ingreso, que se deben evidenciar en los documentos que incluyen los requisitos de admisión.</p> <p>El diseño y evaluación del proceso de admisión considera lo establecido en el perfil de ingreso.</p> <p>El programa de estudios debe reportar la tasa de admisión.</p>	Nombre del Docente	Cursos	Grado académico	Título profesional	Experiencia docente	Ejercicio profesional	Horas de capacitación* En pedagogía	En su especialidad	Dedicación
Nombre del Docente	Cursos	Grado académico	Título profesional	Experiencia docente	Ejercicio profesional	Horas de capacitación* En pedagogía	En su especialidad	Dedicación			

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR
	<p>19 Nivelación de Ingresantes El programa de estudios diseña, ejecuta y mantiene mecanismos que ayuden a nivelar, en los estudiantes, las competencias necesarias para iniciar sus estudios universitarios.</p> <p>20 Seguimiento al desempeño de los estudiantes El programa de estudios realiza seguimiento al desempeño de los estudiantes a lo largo del programa de estudios y les ofrece el apoyo necesario para lograr el avance esperado.</p> <p>21 Actividades extracurriculares El programa de estudios promueve y evalúa la participación de estudiantes en actividades extracurriculares que contribuyan en su formación.</p>	<p>El programa de estudios identifica las carencias que tienen los ingresantes a fin de diseñar, ejecutar y mantener actividades de nivelación.</p> <p>El programa de estudios evalúa los resultados de las actividades de nivelación para establecer mejorías.</p> <p>El programa de estudios mantiene y ejecuta mecanismos para la identificación de problemas en el avance esperado de los estudiantes a fin de diseñar, ejecutar y mantener actividades para superarlos. Las actividades pueden estar en el ámbito académico o de bienestar.</p> <p>El programa de estudios tiene un sistema de tutoría implementado y apoyo pedagógico, que asegure la permanencia, previniendo la deserción.</p> <p>El programa de estudios evalúa los resultados de las actividades de reforzamiento y nivelación de estudiantes para asegurar el logro de las competencias.</p> <p>El programa de estudios identifica las actividades extracurriculares que contribuyan a la formación, mantiene un registro de dichas actividades, estadísticas de participación y nivel de satisfacción de los estudiantes.</p> <p>El programa de estudios evalúa los resultados de las actividades extracurriculares para establecer mejorías.</p>
<p>INVESTIGACION 7</p>	<p>22 Calidad de la investigación realizada por docentes El programa de estudios regula y asegura la calidad de la investigación de docentes, relacionada al área disciplinaria a la que pertenecen, en coherencia con la política de investigación de la universidad.</p>	<p>El programa de estudios debe demostrar la implementación de lineamientos que regulan y aseguran la calidad de la investigación. Dichos lineamientos deben haber sido validados por investigadores registrados en REGINA.</p> <p>Los lineamientos para una investigación de calidad deben incluir exigencias para involucrar a estudiantes y mantener un mínimo de docentes investigadores registrados en REGINA, que se incrementen en el tiempo.</p> <p>El nivel de calidad se puede determinar por estándares establecidos por el CONCYTEC o entidades internacionales.</p> <p>El programa de estudios mantiene y ejecuta mecanismos para promover la investigación en las líneas establecidas y evalúa el logro (p.e. patentes, publicaciones, desarrollos tecnológicos, presentaciones en congresos, entre otros), según lo establecido por la universidad.</p>

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR
	<p>23 Investigación para la obtención del grado y el título El programa de estudios asegura la rigurosidad, pertinencia y calidad de los trabajos de investigación de los estudiantes conducentes a la obtención del grado y título profesional.</p>	<p>La rigurosidad, pertinencia y calidad se establecen en lineamientos con la participación de docentes investigadores, expertos externos y en función de estándares nacionales e internacionales. Estos lineamientos deben haber sido elaborados por investigadores registrados en el Registro Nacional de Investigadores en Ciencia y Tecnología (REGINA) y estar alineados con la política general de la investigación de la universidad.</p> <p>Todas las investigaciones deben guardar coherencia con las líneas de investigación registradas por el programa de estudios.</p> <p>El programa mantiene actualizada sus investigaciones en el repositorio de la universidad y es de fácil acceso al público en general.</p> <p>El programa ejecuta mecanismos para garantizar el cumplimiento de los lineamientos</p>
	<p>24 Publicación de investigaciones El programa de estudio fomenta que los resultados de los trabajos de investigación realizados por los docentes se publiquen, se incorporen a la docencia y sean de conocimiento de los académicos y estudiantes.</p>	<p>El programa de estudios brinda facilidades para que las investigaciones se publiquen en revistas indizadas.</p> <p>El programa de estudios establece y difunde información actualizada de las publicaciones.</p> <p>Los sílabos de cursos incluyen resultados de las investigaciones.</p> <p>Los docentes son capacitados para ayudarlos a lograr las publicaciones.</p>
<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA</p> <p>8</p>	<p>25 Responsabilidad social El programa de estudios identifica, define y desarrolla las acciones de responsabilidad social articuladas con la formación integral de los estudiantes.</p> <p>26 Implementación de políticas ambientales El programa de estudios implementa políticas ambientales, y monitorea el cumplimiento de medidas de prevención en tal ámbito.</p>	<p>Las acciones de responsabilidad social relevantes a la formación de los estudiantes deben guardar relación con la especialidad.</p> <p>Las acciones de responsabilidad social deben considerar los principios de equidad e inclusión en su entorno. Así mismo, considerar la articulación con entidades internas y externas a la universidad como una forma de facilitar y obtener mayor impacto.</p> <p>El programa de estudios conoce e implementa los estándares establecidos sobre seguridad ambiental dispuestos por el órgano competente.</p>

FACTORES		CRITERIOS A EVALUAR													
FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR													
9 SERVICIOS DE BIENESTAR	DIMENSION 3: SOPORTE INSTITUCIONAL														
	27 Bienestar El programa de estudios asegura que los estudiantes, docentes y personal administrativo tengan acceso a servicios de bienestar para mejorar su desempeño y formación, asimismo, evalúa el impacto de dichos servicios.	<p>El programa de estudios debe contar con servicios de bienestar, mantener y ejecutar mecanismos para asegurar que los estudiantes, docentes y personal administrativo conocen dichos programas de bienestar y acceden a ellos.</p> <p>El programa de estudios cuenta con mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de bienestar.</p>													
10 INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE	28 Equipamiento y uso de la infraestructura El programa de estudios tiene la infraestructura (salones de clase, oficinas, laboratorios, talleres, equipamiento, etc.) y el equipamiento pertinentes para su desarrollo.	<p>El programa de estudios debe identificar las necesidades de equipamiento para lograr las competencias planteadas en el perfil de egreso.</p> <p>El programa de estudios debe diferenciar entre laboratorios de investigación y laboratorios de enseñanza dependiendo de la disciplina.</p> <p>Completar una tabla que por lo menos incluya la siguiente información: Tabla: Equipamiento y utilización de los ambientes</p> <table border="1" data-bbox="813 392 901 1220"> <thead> <tr> <th colspan="2">Ambiente</th> <th rowspan="2">Capacidad</th> <th rowspan="2">Equipamiento</th> <th rowspan="2">% de uso</th> </tr> <tr> <th>Aula</th> <th>Laboratorio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oficina</td> <td>Taller</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ambiente		Capacidad	Equipamiento	% de uso	Aula	Laboratorio	Oficina	Taller				
	Ambiente		Capacidad	Equipamiento				% de uso							
	Aula	Laboratorio													
Oficina	Taller														
29 Mantenimiento de la infraestructura El programa de estudios mantiene y ejecuta un programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura y equipamiento, garantizando su funcionamiento.	<p>Si el programa de estudios contempla un porcentaje de virtualización, deberá contarse con la infraestructura y equipamientos que ayuden su correcta ejecución.</p> <p>El programa de estudios debe demostrar que hace uso del programa de desarrollo, ampliación, mantenimiento, renovación y seguridad de su infraestructura y equipamiento.</p> <p>El equipamiento debe estar en condiciones adecuadas para su uso y contar con el soporte para mantenimiento y funcionamiento.</p>														
30 Sistema de información y comunicación El programa de estudios tiene implementado un sistema de información y comunicación accesible, como apoyo a la gestión académica y administrativa.	<p>El programa de estudios debe diseñar e implementar el sistema de información y comunicación, determinar los procedimientos y registros, así como evaluar su funcionamiento.</p> <p>El programa de estudios garantiza que el sistema de información incorpore tanto información técnica como estadística, así como el uso del mismo en la gestión académica y administrativa.</p>														

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR							
	<p>31. Centros de información y referencia El programa de estudios hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades de estudiantes y docentes, disponibles en la universidad, gestionados a través de un programa de actualización y mejora continua.</p>	<p>El centro de información y referencia o similar puede incluir: biblioteca tradicional, biblioteca virtual, acceso a bases de datos, hemerotecas, entre otros. Además, deberá incluir el repositorio de tesis e investigaciones realizadas en el programa de estudios. Dicho repositorio deberá considerar lo indicado en la Ley de Repositorio Nacional.</p> <p>El programa de estudios debe contar con un programa de actualización y mejora del centro de información y referencia o similar.</p> <p>El centro de información y referencia se encuentra diseñado para satisfacer las necesidades de los docentes y estudiantes, en términos de libros más solicitados, bases de datos, adquisición y manejo de los libros de acuerdo a la necesidad del programa de estudios, etc. Debe ser capaz de reportar indicadores de satisfacción y de uso de los principales servicios que se brinden.</p>							
<p>11 RECURSOS HUMANOS</p>	<p>32 Recursos humanos para la gestión del programa de estudios El grupo directivo o alta dirección del programa de estudios está formado por profesionales calificados que gestionan su desarrollo y fortalecimiento. Asimismo el programa de estudios dispone del personal administrativo para dar soporte a sus actividades.</p>	<p>El programa de estudios gestiona los recursos humanos de acuerdo con los perfiles de puestos y funciones establecidas.</p> <p>El programa de estudios identifica los logros y las necesidades de capacitación a partir de la evaluación de personal.</p> <p>Completar una tabla que por lo menos incluya la siguiente información: Tabla: Experiencia, grado, título y capacitación de los administrativos</p> <table border="1" data-bbox="1002 481 1169 1137"> <tr> <td>Nombre del administrativo</td> <td>Cargo</td> <td>Grado académico</td> <td>Título profesional</td> <td>Experiencia profesional</td> <td>Experiencia en gestión universitaria</td> <td>Horas de capacitación en temas afines al cargo*</td> </tr> </table> <p>▼Últimos 3 años</p>	Nombre del administrativo	Cargo	Grado académico	Título profesional	Experiencia profesional	Experiencia en gestión universitaria	Horas de capacitación en temas afines al cargo*
Nombre del administrativo	Cargo	Grado académico	Título profesional	Experiencia profesional	Experiencia en gestión universitaria	Horas de capacitación en temas afines al cargo*			

FACTOR	ESTÁNDAR	CRITERIOS A EVALUAR
DIMENSION 4: RESULTADOS VERIFICACION DEL PERFIL DE EGRESO 12	33 Logro de competencias El programa de estudios utiliza mecanismos para evaluar que los egresados cuentan con las competencias definidas en el perfil de egreso.	El programa de estudios establece y ejecuta mecanismos de evaluación del logro de las competencias definidas en el perfil de egreso. El avance en el logro de las competencias se evalúa de forma directa a lo largo de la formación de los estudiantes.
34 Seguimiento a egresados y objetivos educacionales El programa de estudios mantiene un registro actualizado de sus egresados y establece un vínculo permanente con ellos monitoreando su inserción laboral y el logro de los objetivos educacionales.	El monitoreo de la inserción laboral debe considerar información estadística en relación a empleabilidad del país. El logro de los objetivos educacionales implica una evaluación indirecta del desempeño profesional esperado, que debe estar alineado con el perfil de egreso. Esta medición puede incluir la satisfacción de empleadores y egresados, la certificación de competencias, entre otros. Los hallazgos del seguimiento a egresados orientan al programa de estudios para realizar la revisión y actualización del perfil de egreso, así como de los objetivos educacionales.	

ANEXO N° 2

Modelo de Calidad para la Acreditación de la Carrera de Administración

Dimensión	Factor	Criterios	Modelo de Calidad para la Acreditación de la Carrera Profesional Universitaria de Administración	Fuentes de verificación seleccionadas
1. PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	<p>1.1 Planificación estratégica.</p> <p>La Unidad Académica (Facultad o Escuela), que gestiona la carrera de Administración, cuenta con misión, visión, objetivos, política, principios, actividades, metas e indicadores de cumplimiento. El documento que sustenta la planificación ha sido elaborado con la participación de sus autoridades y representantes de los estudiantes, docentes, egresados y otros grupos de interés, y ha sido aprobado por la autoridad competente.</p> <p>El plan estratégico contribuye al cumplimiento de la calidad en la carrera profesional, expresado en sus objetivos, políticas y lineamientos estratégicos.</p>	<p>Establecer</p> <p>1. La Unidad Académica (Facultad o Escuela), que gestiona la carrera de Administración, tiene un plan estratégico que ha sido elaborado con la participación de sus autoridades y representantes de docentes, egresados y otros grupos de interés.</p> <p>2. La misión de la Unidad Académica es coherente con su campo de acción y la misión de la Universidad.</p> <p>3. El desarrollo del plan estratégico se realiza anualmente.</p> <p>4. Más del 75% de los estudiantes de los docentes y de los administrativos, conoce del plan estratégico la información correspondiente y definida por la unidad académica.</p> <p>5. El plan estratégico tiene políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en la carrera profesional.</p>	<p>1. Plan estratégico.</p> <p>2. Encuesta a los que participan en la elaboración del Plan Estratégico.</p> <p>1. Misión de la Universidad.</p> <p>2. Misión de la Facultad o Escuela.</p> <p>3. 01 - 01 Encuesta del plan estratégico.</p> <p>1. Muestra sobre el nivel de cumplimiento de los planes operativos.</p> <p>1. Encuestas y entrevistas (estudiantes, docentes y administrativos).</p> <p>3. Encuestas sobre satisfacción de estudiantes.</p> <p>3. 01 - 02 Encuesta de la calidad de los planes operativos.</p> <p>1. Muestra sobre niveles de objetivos, visión, política de calidad de los planes operativos.</p> <p>1. Registros de participaciones y reuniones.</p> <p>2. Manual de procedimientos y funciones.</p> <p>3. Lista de personal.</p> <p>4. 01 - 03 Carta de participación de los administrativos.</p> <p>5. Libro de actas de reuniones de órganos de gobierno de la unidad académica.</p> <p>6. 01 - 04 Fomento de personal con cargo administrativo que conoce sus funciones y responsabilidades.</p> <p>7. 01 - 05 Encuesta de personal con cargo administrativo que tiene formación en gestión administrativa.</p>	<p>1. Manual de procedimientos administrativos.</p> <p>2. Registro de niveles de los estudiantes y docentes.</p> <p>3. Encuestas y entrevistas (estudiantes, docentes y administrativos).</p> <p>4. 01 - 05 Encuesta respecto a la decisión de estudiantes y docentes que piden de los planes operativos.</p> <p>5. 01 - 06 Encuesta de satisfacción de los administrativos.</p> <p>6. 01 - 07 Encuesta de satisfacción de los administrativos.</p> <p>7. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>8. 01 - 08 Encuesta de satisfacción de los administrativos.</p> <p>9. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>10. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>11. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>12. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>13. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>14. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>15. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>16. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>17. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>18. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>19. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>20. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>21. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>22. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>23. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>24. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>25. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>26. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>27. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>28. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>29. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>30. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>31. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>32. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>33. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>34. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>35. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>36. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>37. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>38. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>39. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>40. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>41. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>42. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>43. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>44. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>45. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>46. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>47. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>48. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>49. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>50. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>51. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>52. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>53. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>54. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>55. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>56. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>57. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>58. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>59. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>60. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>61. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>62. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>63. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>64. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>65. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>66. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>67. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>68. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>69. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>70. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>71. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>72. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>73. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>74. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>75. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>76. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>77. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>78. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>79. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>80. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>81. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>82. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>83. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>84. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>85. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>86. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>87. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>88. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>89. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>90. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>91. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>92. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>93. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>94. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>95. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>96. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>97. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>98. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>99. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>100. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p>
1. PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	<p>1.2 Organización, dirección y control.</p> <p>La organización, dirección y control de la Unidad Académica, son coherentes con lo dispuesto por la Universidad y la necesidad de la carrera profesional.</p> <p>Las funciones están definidas y asignadas a personas, que en número suficiente, por su formación y experiencia son idóneas para cumplir en forma responsable.</p> <p>La coordinación entre las áreas académicas y administrativas que intervienen en la gestión de la carrera profesional es eficiente, para asegurar la adecuada atención a los estudiantes y satisfacer las necesidades de la carrera profesional.</p> <p>La documentación de la administración es accesible y disponible a la comunidad académica.</p> <p>La Unidad Académica cuenta con un sistema de gestión de la calidad de sus procesos: administración, enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social. Asimismo, cuenta con un sistema de información y comunicación transversal a todo nivel de su organización. Tales sistemas están integrados a sus herramientas de la Universidad.</p> <p>La implementación de estos sistemas, se complementa con el desarrollo de una cultura organizacional que permite preservar, desarrollar y promover, a través de sus diversos procesos un estándar unificado con la sociedad.</p> <p>La Unidad Académica tiene programas de motivación e incentivos para estudiantes, docentes y administrativos.</p>	<p>6. La Universidad tiene normas sobre organización y funciones y la Unidad Académica el manual correspondiente para su aplicación.</p> <p>7. Las actividades académicas y administrativas están coordinadas para asegurar el desarrollo del proyecto educativo.</p> <p>8. La Unidad Académica tiene un sistema de gestión de la calidad implementado.</p> <p>9. La Unidad Académica tiene un programa implementado que contribuye a renovar la cultura organizacional en los estudiantes, docentes y administrativos de la carrera profesional.</p> <p>10. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de información y comunicación.</p> <p>11. El plan operativo de la carrera de Administración es elaborado con la participación de representantes de los docentes, estudiantes, egresados y de otros grupos de interés.</p> <p>12. El desarrollo del plan operativo se evalúa para determinar las acciones correctivas correspondientes.</p> <p>13. Más del 75% de los estudiantes, de los docentes y de los administrativos, conoce del plan operativo la información correspondiente y definida por la unidad académica.</p> <p>14. La Unidad Académica tiene programas implementados de motivación e incentivos para estudiantes, docentes y administrativos.</p>	<p>1. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>2. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>3. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>4. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>5. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>6. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>7. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>8. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>9. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>10. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>11. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>12. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>13. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>14. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>15. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>16. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>17. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>18. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>19. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>20. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>21. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>22. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>23. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>24. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>25. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>26. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>27. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>28. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>29. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>30. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>31. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>32. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>33. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>34. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>35. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>36. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>37. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>38. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>39. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>40. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>41. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>42. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>43. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>44. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>45. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>46. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>47. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>48. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>49. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>50. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>51. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>52. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>53. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>54. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>55. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>56. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>57. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>58. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>59. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>60. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>61. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>62. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>63. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>64. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>65. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>66. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>67. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>68. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>69. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>70. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>71. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>72. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>73. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>74. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>75. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>76. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>77. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>78. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>79. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>80. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>81. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>82. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>83. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>84. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>85. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>86. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>87. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>88. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>89. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>90. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>91. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>92. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>93. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>94. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>95. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>96. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>97. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>98. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>99. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p> <p>100. Encuentros que se realiza a los administrativos.</p>	<p>1. Muestra de resultados.</p> <p>2. Encuentros.</p> <p>3. 01 - 11 Encuesta de los planes de motivación e incentivos.</p> <p>4. Encuentros y entrevistas (estudiantes, docentes y administrativos).</p> <p>5. 01 - 15 Encuentros respecto a los programas de motivación e incentivos.</p>

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN			
Dimensión	Criterio	Estándar	
II. FORMACION PROFESIONAL	2. ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	<p>2.1 Proyecto educativo.- Currículo.</p> <p>El proyecto educativo se presenta en un documento denominado currículo de estudios. En él se encuentra la justificación de la carrera profesional, los perfiles del ingresante y del egresado, el plan de estudios y los contenidos de cursos o asignaturas.</p> <p>Los principios y argumentos que justifican la carrera profesional están definidos sobre la base de la demanda social.</p> <p>Los perfiles del ingresante y del egresado guardan concordancia con los lineamientos del Proyecto Educativo y son de dominio público.</p> <p>El plan de estudios proporciona una sólida base científica y humanista, con sentido de responsabilidad social, y se desarrolla en las siguientes áreas: básica, formativa, de especialidad y complementaria.</p> <p>El plan de estudios permite que el estudiante elija un determinado número de asignaturas electivas y de otros planes de estudio de carreras profesionales afines de la institución o de otras universidades.</p> <p>Las prácticas pre-profesionales, así como el trabajo de fin de carrera profesional, incluidos en el plan de estudios, están relacionados con el proyecto educativo y pueden estar vinculadas con la labor de extensión y proyección social. Las instituciones donde se realizan las prácticas, están autorizadas oficialmente por la autoridad correspondiente para su funcionamiento y cumplen con los requerimientos del proyecto educativo de la carrera.</p>	<p>Fuentes de verificación referenciales</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe sobre el estudio de la demanda social y mercado ocupacional de la carrera profesional. GII - 17 Demanda de admisión. <p>1. Currículo.</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe sobre el estudio de la demanda social y mercado ocupacional de la carrera profesional. Informe de evaluación del egresado. <ol style="list-style-type: none"> Procedimiento documentado. Informes de evaluación. Planes de mejora. Plan de estudios. <ol style="list-style-type: none"> Procedimiento documentado. Informe de evaluación del egresado. Planes de mejora. Plan de estudios. <ol style="list-style-type: none"> Plan de estudios. GII - 18 Porcentaje de horas lectivas en área básica en el plan de estudios. GII - 19 Porcentaje de horas lectivas en área formativa en el plan de estudios. GII - 20 Porcentaje de horas lectivas en área de especialidad en el plan de estudios.
		<ol style="list-style-type: none"> Plan de estudios. GII - 21 Porcentaje de horas de prácticas en el plan de estudios. <ol style="list-style-type: none"> Plan de estudios. Información documentada. <ol style="list-style-type: none"> Plan de estudios. <ol style="list-style-type: none"> Plan de estudios. GII - 22 Porcentaje de horas de asignaturas electivas del plan de estudios. GII - 23 Porcentaje de créditos libres. <ol style="list-style-type: none"> Informe sobre resultados de investigación. Informe sobre evaluación del plan de estudios. Plan de estudios. Informe sobre evaluación del plan de estudios. <ol style="list-style-type: none"> Plan de estudios. Procedimiento documentado. Plan de estudios. Informe de prácticas pre-profesionales o equivalentes. Plan de estudios. Catálogos de trabajos de fin de carrera profesional (tesis). 	
		<ol style="list-style-type: none"> Se justifica la existencia de la carrera profesional en base a un estudio de la demanda social. <ol style="list-style-type: none"> Los perfiles del ingresante y del egresado guardan coherencia con los lineamientos del proyecto educativo. <ol style="list-style-type: none"> El perfil del ingresante se evalúa periódicamente y los resultados son utilizados para su mejora. <ol style="list-style-type: none"> El perfil del egresado se evalúa periódicamente y los resultados son utilizados para su mejora. <ol style="list-style-type: none"> El plan de estudios asigna un mayor número de horas a las áreas básica y formativa con respecto a la de especialidad y complementaria. <ol style="list-style-type: none"> El plan de estudios tiene un número de horas técnicas y prácticas que asegura el logro del perfil del egresado. <ol style="list-style-type: none"> El plan de estudios tiene una secuencia de asignaturas, o cursos, que fortalece el proceso enseñanza-aprendizaje. <ol style="list-style-type: none"> El plan de estudios vincula los procesos de enseñanza-aprendizaje con los procesos de investigación, extensión universitaria y proyección social. <ol style="list-style-type: none"> El plan de estudios tiene asignaturas, o cursos, electivos que contribuye a la flexibilidad curricular. <ol style="list-style-type: none"> Las asignaturas del plan de estudios incorporan los resultados de la investigación realizada en la carrera profesional. <ol style="list-style-type: none"> El plan de estudios se evalúa anualmente para su actualización. <ol style="list-style-type: none"> Las prácticas pre-profesionales son supervisadas. <ol style="list-style-type: none"> El porcentaje de titulados por tesis, se logra de acuerdo a lo planificado por la unidad académica para lograr superar el 75% en tres años 	

Dimensión	Factor	Criterio	Estándar	Fuentes de verificación referenciales
II. FORMACION PROFESIONAL	2. ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	<p>2.2 Estrategias de enseñanza-aprendizaje. Las estrategias de los procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación formativa, así como los medios y materiales utilizados en la docencia, son coherentes con el proyecto educativo considerando las diferentes clases de asignaturas.</p>	<p>28. Los estudiantes están de acuerdo con las estrategias aplicadas de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>29. Los estudiantes están de acuerdo con las estrategias aplicadas para desarrollar su capacidad de investigación, en cuanto a generación de conocimientos y aplicación de los ya existentes.</p> <p>30. Los sílabos se distribuyen y exponen en el primer día de clases.</p> <p>31. Se cumple el contenido de los sílabos.</p>	<p>1. Informe de evaluación. 2. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 3. Informe del gabinete pedagógico. 4. GII - 24 Satisfacción sobre la aplicación de estrategias de enseñanza – aprendizaje. 1. Registro de grupos de estudiantes que participan en investigación formativa. 2. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 3. Registro de asistencia a actividades de difusión de investigación científica. 4. GII - 25 Satisfacción sobre la aplicación de estrategias de investigación. 1. Registro de entrega de sílabos. 2. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 1. Informe sobre el grado de cumplimiento de los sílabos. 2. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 3. GII - 26 Grado de cumplimiento del contenido del sílabo de cada asignatura. 4. GII - 27 Puntualidad del docente.</p>
		<p>2.3 Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje. La carrera profesional cumple con las actividades relacionadas con la ejecución del plan de estudios. La coordinación entre las áreas académicas y administrativas que intervienen en la gestión de la carrera profesional es eficiente, para asegurar la adecuada atención a los estudiantes y satisfacer las necesidades de la carrera profesional. Un menor número de estudiantes por asignatura facilita las actividades de enseñanza-aprendizaje.</p>	<p>32. En las clases teóricas y prácticas el número de estudiantes es el adecuado para el tipo de asignatura.</p> <p>33. La carga lectiva del estudiante asegura el normal desarrollo de sus actividades universitarias.</p>	<p>1. Visita a las clases. 2. Registro de matrícula. 3. Procedimiento documentado. 4. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 5. GII - 28 Número promedio de estudiantes por asignatura. 6. GII - 29 Ratio estudiante/docente. 1. Plan de estudios. 2. Registro de matrícula. 3. Registro de estudiantes atendidos por docente para tutoría. 4. GII - 30 Dedicación lectiva de los estudiantes. 1. Documentos que sustentan la implementación del sistema. 2. Sílabos. 3. Instrumentos de evaluación utilizados. 4. GII - 31 Rendimiento promedio de los estudiantes. 5. GII - 32 Rendimiento promedio de los estudiantes en asignaturas llevadas por primera vez. 6. GII - 33 Rendimiento de los egresados por promoción. 1. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 2. GII - 34 Satisfacción con el sistema de evaluación del aprendizaje.</p>
		<p>2.4 Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora. La carrera profesional aplica evaluaciones del aprendizaje logrado por los estudiantes durante su formación. Las evaluaciones consideran principalmente los conocimientos, habilidades y actitudes declarados en el perfil del egresado. El sistema de evaluación del aprendizaje de los estudiantes en actividades específicas (trabajos encargados, prácticas, talleres, seminarios y otras) responde a los objetivos, o competencias, y contenidos de éstas. Sus resultados son considerados en la toma de decisiones de mejora del proyecto educativo.</p>	<p>34. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de evaluación del aprendizaje.</p> <p>35. Los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación del aprendizaje.</p>	

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN		
Dimensión	Factor	Criterio
II. FORMACION PROFESIONAL	2. ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	<p>2.5 Estudiantes y egresados.</p> <p>El procedimiento para la admisión es de conocimiento público y asegura la selección del estudiante que cumple el perfil del ingresante.</p> <p>Las disposiciones generales de las actividades universitarias del estudiante se encuentran normadas y son de su conocimiento. Tales normas deben estar en reglamentos que traten sobre: condiciones de matrícula del estudiante, tipos de actividades curriculares, créditos o carga horaria expresados en horas académicas, sistema de evaluación y de calificación, control de asistencia del estudiante, sistema de registro de desempeño del estudiante, régimen de promoción y permanencia, y requisitos para la graduación y titulación.</p> <p>Se ofrece al estudiante medios para su mejor desempeño intelectual, académico y profesional.</p> <p>El estudiante logra el perfil del egresado al culminar su carrera profesional, en el tiempo programado en el proyecto educativo, lo que se comprueba evaluándolo al finalizar sus estudios y en su desempeño profesional. Una forma de evaluar los conocimientos adquiridos es mediante la aplicación de una prueba al final de la carrera profesional, cuyo resultado no es vinculante para optar el grado académico y título profesional.</p> <p>La Unidad Académica cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño de los egresados a fin de realizar los ajustes en tiempo y forma sobre los distintos componentes de la carrera profesional, obtenidos como consecuencia de su ejecución.</p> <p>Los egresados se insertan en el medio laboral y se orientan al desarrollo profesional debido a una correcta determinación del perfil y una adecuada formación, académica y humana.</p> <p>El diseño de la carrera profesional, el establecimiento del perfil del egresado y la calidad en la formación, se reflejan en las condiciones y las posibilidades de empleo posterior de sus egresados.</p>
		<p>Estándar</p> <p>36. Los admitidos a la carrera profesional cumplen con el perfil del ingresante.</p> <p>37. La carrera profesional justifica el número de ingresantes en base a un estudio de su disponibilidad de recursos.</p> <p>38. Para los docentes y administrativos, más del 50% de estudiantes cumple con las normas que rigen sus actividades universitarias.</p> <p>39. La Unidad Académica tiene para los estudiantes programas implementados de becas, movilidad académica, bolsas de trabajo y pasantías.</p> <p>40. Los estudiantes de los programas de becas, movilidad académica, bolsas de trabajo, pasantías, están satisfechos con la ayuda recibida.</p> <p>41. El resultado de la evaluación de conocimientos al final de la carrera profesional es utilizado para la mejora del proyecto educativo.</p> <p>42. El número de egresados por promoción de ingreso es el esperado.</p> <p>43. El tiempo de permanencia en la carrera profesional por promoción de ingreso es el esperado.</p> <p>44. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de seguimiento del egresado.</p> <p>45. Los egresados están satisfechos con el sistema que les hace seguimiento.</p>
		<p>Fuentes de verificación referenciales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado. 2. Registro de ingresantes. 3. GII - 35 Calificación media de ingresantes. 4. GII - 36 Calificación media de ingresantes quinto superior. 5. GII - 37 Porcentaje de ingresantes procedentes de otras regiones. 6. GII - 38 Porcentaje de ingresantes procedentes del extranjero. 7. Informe de auditoría externa del proceso de admisión. <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de estudios. 2. Plan operativo de la carrera profesional. 3. Informe de estudio de la oferta y demanda. 1. Reglamento del estudiante. 2. Encuestas y entrevistas a docentes y administrativos. 3. GII - 39 Percepción sobre el cumplimiento de las normas por parte del estudiantado. <ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento documentado. 2. Registro de beneficiarios. 3. GII - 40 Eficacia de los programas de ayuda. 1. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 2. GII - 41 Satisfacción con los programas de ayuda. 1. Plan de mejora del proyecto educativo. 1. Plan de estudios. 2. Registro del número de egresados por promoción de ingreso. 3. GII - 42 Porcentaje de egresados. 1. Plan de estudios. 2. Registro del tiempo promedio de permanencia por promoción de ingreso. 3. GII - 43 Tiempo promedio de estudios. 4. GII - 44 Porcentaje de egresados a tiempo. 1. Documentos que sustentan la implementación del sistema. 2. Instrumentos de evaluación utilizados. 3. GII - 45 Tiempo transcurrido entre egreso y titulación. 4. GII - 46 Porcentaje de titulados. 5. GII - 47 Impacto del título. 6. GII - 48 Porcentaje de egresados que ejercen docencia universitaria. 7. GII - 49 Satisfacción con el empleo. 8. GII - 50 Satisfacción con el desempeño de los egresados. 1. Encuestas y entrevistas a egresados. 2. GII - 51 Satisfacción con el sistema de seguimiento por parte de egresados.

Dimensión	Factor	Criterio	MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN	Estándar	Fuentes de verificación referenciales
II. FORMACION PROFESIONAL	3. INVESTIGACIÓN	<p>3.1 Generación y evaluación de proyectos de investigación.</p> <p>Los estudiantes participan en proyectos de investigación que tratan sobre temáticas relacionadas con las líneas de investigación priorizadas por la Unidad Académica, los que para su ejecución son evaluados.</p> <p>Los proyectos pueden ser de iniciativa de los estudiantes o de un banco de proyectos del sistema de evaluación de la investigación.</p> <p>El sistema de evaluación de la investigación promueve la generación de proyectos y contribuye a su formalización y posible financiamiento. Los proyectos pueden ser trabajos finales de carrera profesional y trabajos transversales a la carrera profesional (investigación formativa).</p> <p>El sistema realiza el seguimiento del avance de la ejecución de los proyectos, desde su aprobación hasta la obtención de los resultados, para las medidas correctivas correspondientes y, cuando corresponda, la ejecución de la inversión de la Universidad.</p> <p>La producción intelectual de los estudiantes (tesis, patentes, publicaciones en revistas o libros, etc.), está protegida mediante normas y procedimientos, para su reconocimiento dentro de la Universidad y, cuando sea el caso, para gestionar su registro ante el INDECOPÍ u otros organismos internacionales.</p>	<p>46. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de evaluación de la investigación formativa y de trabajo final de carrera profesional.</p> <p>47. Los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación de la investigación.</p> <p>48. Los estudiantes participan en proyectos de investigación reconocidos por la Unidad Académica.</p> <p>49. Los sistemas de evaluación de la investigación y del aprendizaje se articulan para tener una evaluación integral del estudiante.</p> <p>50. Los sistemas de evaluación de la investigación, información y comunicación, se articulan para tener una efectiva difusión de los proyectos y sus avances.</p> <p>51. Se realizan eventos donde se difunden y discuten entre estudiantes, docentes y comunidad, las investigaciones realizadas en la carrera profesional.</p> <p>52. Los estudiantes participan en eventos de difusión y discusión de resultados de investigación.</p> <p>53. La Unidad Académica cuenta con publicaciones periódicas donde los estudiantes publican los resultados de sus investigaciones.</p> <p>54. Los estudiantes conocen los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre lo creado como resultado de investigación.</p>	<p>1. Documentos que sustentan la implementación del sistema.</p> <p>2. Instrumentos de evaluación utilizados.</p> <p>3. GII - 52 Eficacia del sistema de evaluación de la investigación.</p> <p>1. Encuestas y entrevistas a estudiantes.</p> <p>2. GII - 53 Satisfacción con el sistema de evaluación de la investigación.</p> <p>1. Plan operativo.</p> <p>2. Registro de estudiantes vinculados a la investigación y su grado de participación en los proyectos.</p> <p>3. GII - 54 Porcentaje de estudiantes que participan en proyectos de investigación.</p> <p>1. Informe de evaluación.</p> <p>2. Documentos que sustentan la implementación de los sistemas.</p> <p>1. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica.</p> <p>2. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y grupos de interés.</p> <p>3. Documentos que sustentan la implementación de los sistemas.</p> <p>4. Registro de medios utilizados de comunicación.</p> <p>5. Registro de publicaciones.</p> <p>1. Registro de asistencia a cursos, seminarios y talleres.</p> <p>2. GII - 55 Número de eventos de difusión de resultados de investigación.</p> <p>1. Encuestas y entrevistas a estudiantes.</p> <p>2. Registro de participación de los estudiantes en eventos de difusión y discusión de investigación.</p> <p>3. GII - 56 Porcentaje de estudiantes que han asistido alguna vez a un evento de difusión de la investigación.</p> <p>1. Evidencia escrita y electrónica.</p> <p>2. Registro de publicaciones.</p> <p>3. GII - 57 Producción de artículos científicos.</p> <p>1. Reglamento de propiedad intelectual.</p> <p>2. Registro de propiedad intelectual.</p> <p>3. Encuestas y entrevistas a estudiantes.</p> <p>4. GII - 58 Porcentaje de estudiantes que conocen los procedimientos para la obtención de propiedad intelectual.</p>	

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN		
Dimensión	Criterio	
Factor	Estándar	
5. DOCENTES	<p>5.1 Labor de enseñanza y tutoría.</p> <p>El número de docentes, así como su carga horaria, son los requeridos para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje y tutoría, considerando especialmente las condiciones académicas que presentan los estudiantes y la realización de actividades inherentes a estos procesos.</p> <p>Los docentes tienen experiencia y capacidad requeridas para el desarrollo de actividades de enseñanza universitaria. Además, poseen experiencia profesional coherente con los temas que dictan y que caracterizan a la modalidad en formación.</p> <p>Los docentes manejan tecnologías de información y comunicación, las que aplican en su labor de enseñanza.</p> <p>Los docentes leen, hablan y escriben en otros idiomas diferentes al castellano según el alcance del proyecto educativo.</p> <p>El ingreso y la promoción de los docentes implican la evaluación de su capacidad para ejercer el cargo y la valoración del desempeño académico y profesional.</p> <p>Se evalúa periódicamente a los docentes, considerando entre otros aspectos su interés por aprender y desarrollar métodos de enseñanza más efectivos y su labor en la formación de recursos humanos.</p>	<p>Fuentes de verificación referenciales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes respecto a las políticas de régimen de dedicación docente. 2. Distribución de carga horaria lectiva y no lectiva. 3. Informes semestrales de los docentes. 4. GIII - 68 Porcentaje de docentes nombrados. 5. GIII - 69 Porcentaje de docentes a tiempo completo. 6. GIII - 70 Porcentaje de docentes nombrados dentro del total de la planta docente de las áreas básica y formativa. 7. GIII - 71 Porcentaje de docentes nombrados dentro del total de la planta docente del área de especialidad. 1. Registro de docentes ordinarios y contratados y su dedicación horaria. 2. Registro de estudiantes atendidos por docente para tutoría. 3. Documentos que sustentan la implementación del sistema. 4. GIII - 72 Eficacia del sistema de tutoría. 1. Encuestas y entrevistas a estudiantes. 2. GIII - 73 Satisfacción con respecto al sistema de tutoría. 1. Programa de evaluación del gabinete pedagógico. 2. Informes de evaluación del gabinete y plan de mejora. 3. Informe de verificación sobre las acciones correctivas tomadas. 4. Legajo personal de los docentes. 5. Plan de capacitación docente. 6. Informe sobre el cumplimiento de objetivos referidos al plan de capacitación docente. 7. GIII - 74 Capacitación del docente. 8. GIII - 75 Satisfacción con los programas de capacitación docente. 1. Legajo personal de los docentes. 2. Programación académica. 1. Legajo personal de los docentes. 2. Programación académica. 1. Legajo personal de los docentes. 1. Legajo personal de los docentes. 2. Actas de reuniones. 1. Reglamento de selección y promoción docente. 2. Actas de concursos públicos y de evaluación periódica del docente. 3. Encuestas y entrevistas a los estudiantes y docentes que han participado en el concurso. 4. GIII - 76 Edad promedio docente. 5. GIII - 77 Porcentaje de docentes que permanecen después de la edad de jubilación. 6. GIII - 78 Participación de pares externos en procesos de selección, ratificación y promoción docente.
	65. La programación de horas lectivas del docente a tiempo completo guardan relación con las destinadas a la atención de estudiantes, investigación, extensión universitaria, proyección social y su perfeccionamiento continuo.	
	66. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de tutoría.	
	67. Los estudiantes están satisfechos con el sistema de tutoría.	
	68. La Unidad Académica evalúa los programas de perfeccionamiento pedagógico que implementa.	
	69. Los docentes tienen la formación profesional que demandan las asignaturas.	
	70. Los docentes tienen la experiencia profesional que requieren las asignaturas.	
	71. Los docentes dominan las tecnologías de información y comunicación.	
	72. Los docentes dominan idiomas que requiere el proyecto educativo.	
	73. Se realizan reuniones periódicas donde se discuten temas relacionados con la actividad de enseñanza entre los docentes.	
74. Los procesos de selección, ratificación y promoción de docentes se realizan con objetividad y transparencia.		

Dimensión	Factor	Criterio	MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN	Fuentes de verificación referenciales
		<p>5.2 Labor de investigación.</p> <p>Los docentes tienen la experiencia y capacidad requeridas para el desarrollo de las actividades de investigación en la carrera profesional. Tienen estudios de posgrado del más alto nivel, cuyos grados son validados y reconocidos por la autoridad peruana competente.</p> <p>Los docentes difunden su producción intelectual en revistas indizadas de su especialidad, a través de libros y como ponentes en congresos, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.</p> <p>La producción intelectual de los docentes (tesis, patentes, publicaciones en revistas o libros, etc.), está protegida mediante normas y procedimientos, para su reconocimiento dentro de la Universidad y, cuando sea el caso, para gestionar su registro ante el INDECOP u otros organismos internacionales.</p>	<p>Estándar</p> <p>75. Los docentes adquieren el grado de doctor en la especialidad que la carrera requiere, según lo programado por la Unidad Académica en su plan estratégico.</p> <p>76. Los docentes publican los resultados de sus investigaciones en revistas indizadas de su especialidad.</p> <p>77. Los docentes publican su producción intelectual a través de libros que son utilizados en la carrera profesional.</p> <p>78. Los docentes difunden su producción intelectual como ponentes en eventos nacionales e internacionales de su especialidad.</p> <p>79. Los docentes utilizan los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre lo creado como resultado de investigación.</p>	<p>1. Legajo personal de los docentes.</p> <p>2. Gill - 79 Porcentaje de docentes Maestros en la especialidad.</p> <p>3. Gill - 80 Porcentaje de docentes Doctores en la especialidad.</p> <p>1. Evidencia escrita y electrónica.</p> <p>2. Registro de publicaciones.</p> <p>3. Gill - 81 Producción de artículos científicos.</p> <p>4. Gill - 82 Eficacia en investigación científica.</p> <p>1. Sílabos.</p> <p>2. Registro de publicaciones.</p> <p>3. Gill - 82 Eficacia en investigación científica.</p> <p>4. Gill - 83 Producción de libros científicos.</p> <p>1. Legajo personal de los docentes.</p> <p>2. Registro de participación de los docentes en eventos.</p> <p>3. Gill - 84 Porcentaje de docentes ponentes en eventos nacionales.</p> <p>4. Gill - 85 Porcentaje de docentes ponentes en eventos internacionales.</p> <p>1. Reglamento de propiedad intelectual.</p> <p>2. Registro de propiedad intelectual.</p> <p>3. Encuestas y entrevistas a docentes.</p> <p>4. Gill - 86 Producción de patentes.</p> <p>5. Gill - 87 Porcentaje de docentes que conocen los procedimientos para la obtención de propiedad intelectual.</p>
<p>5. DOCENTES</p>		<p>5.3 Labor de extensión universitaria y de proyección social.</p> <p>Los docentes participan en proyectos de extensión y proyección social de la carrera profesional.</p> <p>Los docentes difunden su producción intelectual relacionada con las actividades de extensión universitaria y de proyección social.</p> <p>La producción intelectual de los docentes a través de sus expresiones artísticas y culturales está normada y con procedimientos para su reconocimiento dentro de la Universidad y, cuando sea el caso, para gestionar su registro ante el INDECOP u otros organismos internacionales.</p>	<p>80. El número de docentes que realizan labor de extensión universitaria y de proyección social es el requerido por la carrera profesional.</p> <p>81. Los docentes difunden los resultados de su labor de extensión universitaria y de proyección social.</p> <p>82. Los docentes utilizan los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre lo creado como expresión artística o cultural.</p>	<p>1. Plan de trabajo de la unidad a cargo de la extensión universitaria y proyección social.</p> <p>2. Registro de docentes que participan en las labores de extensión universitaria y proyección social.</p> <p>3. Gill - 88 Rendimiento en proyección social.</p> <p>4. Gill - 89 Rendimiento en extensión universitaria.</p> <p>1. Registro de publicaciones.</p> <p>2. Revista universitaria.</p> <p>3. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica.</p> <p>1. Reglamento de propiedad intelectual.</p> <p>2. Registro de propiedad intelectual.</p> <p>3. Encuestas y entrevistas a docentes.</p> <p>4. Gill - 87 Porcentaje de docentes que conocen los procedimientos para la obtención de propiedad intelectual.</p>
<p>III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL</p>				

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN			
Dimensión	Factor	Criterio	Estándar
III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	6. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	<p>6.1 Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar.</p> <p>Los ambientes donde se realizan las labores académicas (aulas, laboratorios, talleres, oficinas de docentes, etc.) tienen las condiciones de infraestructura y equipamiento que requieren los procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación.</p> <p>Los ambientes donde se realizan las labores de extensión universitaria y de proyección social tienen las condiciones de infraestructura y equipamiento que requiere la carrera profesional.</p> <p>Los ambientes donde se realizan las labores administrativas y de bienestar (biblioteca, servicio de alimentación, atención médica de psicología, pedagogía, asistencia social, instalaciones deportivas, culturales y de esparcimiento), tienen las condiciones de infraestructura y equipamiento que requiere la carrera profesional. Se encuentran dentro del recinto universitario que alberga también a las instalaciones donde se realizan las actividades de enseñanza-aprendizaje e investigación de la carrera profesional.</p> <p>Las instalaciones sanitarias están en óptimas condiciones de higiene y servicio.</p> <p>Especial consideración tiene la operatividad efectiva de los sistemas de información y comunicación a través de redes informáticas comerciales (Internet) y avanzadas (Red Avanzada Peruana - RAP), telefonía, radio, etc. Igual atención se debe tener con respecto al uso de computadores.</p>	<p>83. La infraestructura para la enseñanza – aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, tienen la comodidad, seguridad y el equipamiento necesarios.</p>
		<p>84. La infraestructura donde se realiza labor de enseñanza – aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, y su equipamiento respectivo, tienen un programa implementado para su mantenimiento, renovación y ampliación.</p>	<p>Fuentes de verificación referenciales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información documentada. 2. Visita a instalaciones. 3. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos. 4. GIII - 90 Efectividad en el uso de aulas. 5. GIII - 91 Efectividad en el uso de laboratorios. 6. GIII - 92 Porcentaje de utilización de aulas. 7. GIII - 93 Porcentaje de utilización de laboratorios. 8. GIII - 94 Demanda de uso informático. <ol style="list-style-type: none"> 1. Información documentada. 2. Visita a instalaciones. 3. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos. <ol style="list-style-type: none"> 4. GIII - 95 Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento, renovación y ampliación.

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN		
Dimensión	Criterio	Fuentes de verificación referenciales
Factor	Estándar	
III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	<p>7.1 Implementación de programas de bienestar. Los estudiantes, docentes y administrativos acceden a programas de bienestar universitario.</p> <p>Los programas de bienestar cumplen con los objetivos definidos en su plan operativo, y son evaluados en cuanto a su calidad mediante normas y procedimientos claramente definidos e implementados en el sistema de evaluación de tales actividades. A partir de la evaluación se generan planes de mejora correspondientes.</p> <p>La(s) biblioteca(s) da(n) un servicio de calidad a los estudiantes, docentes y administrativos de la carrera profesional.</p>	<p>85. Los estudiantes, docentes y administrativos, tienen acceso a programas implementados de atención médica primaria, psicología, pedagogía, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento.</p> <p>86. Los estudiantes, docentes y administrativos conocen los programas de bienestar.</p> <p>87. Los estudiantes, docentes y administrativos, están satisfechos con los programas de atención médica primaria, psicología, pedagogía, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento.</p> <p>88. La biblioteca tiene establecido un sistema de gestión implementado.</p> <p>89. Los estudiantes, docentes y administrativos están satisfechos con los servicios de biblioteca.</p> <p>90. Los estudiantes y docentes utilizan la biblioteca virtual.</p>
		<p>1. Información documentada.</p> <p>2. GIII - 96 Eficacia del servicio de alimentación.</p> <p>3. GIII - 98 Eficacia del servicio de atención médica primaria.</p> <p>4. GIII - 100 Eficacia del servicio de atención psicológica.</p> <p>5. GIII - 102 Eficacia del servicio de atención pedagógica.</p> <p>6. GIII - 104 Eficacia del servicio del seguro médico.</p> <p>7. GIII - 106 Eficacia del servicio de asistencia social.</p> <p>8. GIII - 108 Eficacia del programa de deportes</p> <p>9. GIII - 110 Eficacia de las actividades culturales.</p> <p>10. GIII - 112 Eficacia de los servicios de esparcimiento.</p> <p>1. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica.</p> <p>2. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos.</p> <p>3. GIII - 114 Eficacia en la difusión de los programas de bienestar.</p> <p>1. Encuestas y entrevistas a estudiantes.</p> <p>2. GIII - 97 Satisfacción con el servicio de alimentación.</p> <p>3. GIII - 99 Satisfacción con el servicio de atención médica primaria.</p> <p>4. GIII - 101 Satisfacción con el servicio de atención psicológica.</p> <p>5. GIII - 103 Satisfacción con el servicio de atención pedagógica.</p> <p>6. GIII - 105 Satisfacción con el servicio del seguro médico.</p> <p>7. GIII - 107 Satisfacción con el servicio de asistencia social.</p> <p>8. GIII - 109 Satisfacción con el programa de deportes.</p> <p>9. GIII - 111 Satisfacción con las actividades culturales.</p> <p>10. GIII - 113 Satisfacción con los servicios de esparcimiento.</p> <p>1. Documentos que sustentan la implementación del sistema.</p> <p>2. GIII - 115 Eficacia del sistema de gestión de la biblioteca.</p> <p>3. GIII - 116 Recursos bibliográficos.</p> <p>4. GIII - 117 Demanda de biblioteca.</p> <p>1. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos.</p> <p>2. GIII - 118 Satisfacción con el servicio de la biblioteca.</p> <p>1. Encuestas y entrevistas a estudiantes y docentes.</p> <p>2. GIII - 119 Porcentaje de usuarios que utilizan la biblioteca virtual.</p> <p>3. GIII - 120 Tiempo promedio de uso de la biblioteca virtual.</p>

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN			
Dimensión	Factor	Criterio	Estándar
III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	8. RECURSOS FINANCIEROS	<p>8.1 Financiamiento de la implementación de la carrera profesional.</p> <p>El plan estratégico de la Unidad Académica tiene el financiamiento correspondiente.</p> <p>La Unidad Académica tiene un sistema de gestión de recursos financieros integrado al de la Universidad.</p>	<p>91. Cumplimiento del presupuesto de los planes operativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Plan estratégico. Plan operativo. Plan presupuestal. Informe de ejecución presupuestal. <p>92. Cumplimiento del presupuesto para la gestión administrativa, proceso de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social y programas de bienestar.</p> <ol style="list-style-type: none"> Plan presupuestal. Informe de ejecución presupuestal. GIII - 121 Inversión para la gestión administrativa. GIII - 122 Inversión en formación. GIII - 123 Inversión de formación por estudiante. GIII - 124 Inversión en investigación. GIII - 125 Inversión en proyección social. GIII - 126 Inversión en extensión universitaria.
			<p>93. Cumplimiento de la inversión para los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos.</p> <p>94. La carrera profesional cuenta con comité consultivo integrado por representantes de los principales grupos de interés.</p> <p>95. Cumplimiento de los compromisos adquiridos en los convenios.</p>
	9. GRUPOS DE INTERÉS	<p>9.1 Vinculación con los grupos de interés.</p> <p>Los grupos de interés de la carrera profesional, identificados en el país y en el extranjero, participan en la mejora de la calidad de la gestión, de los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, así como en los programas de bienestar a favor de los estudiantes, docentes y administrativos.</p> <p>La ejecución de los convenios de la Universidad con otras instituciones educativas, de investigación, culturales o empresariales, nacionales o extranjeras, con los cuales se tiene intercambio de conocimientos, bienes y servicios, constituyen los instrumentos con los cuales se vincula a los grupos de interés con la carrera profesional.</p>	<p>1. Resolución de creación de comité consultivo.</p> <p>2. Actas de las reuniones del comité consultivo.</p> <p>1. Registro de proyectos y estatus de cumplimiento.</p> <p>2. Registro de convenios suscritos con entidades educativas, de investigación, extensión universitaria y proyección social.</p> <p>3. Actas de las reuniones del comité consultivo.</p> <p>4. GIII - 127 Porcentaje de cumplimiento de convenios firmados.</p>
		<p>96. Los grupos de interés consideran que su participación contribuye al desarrollo de la carrera profesional.</p>	<p>1. Encuestas y entrevistas a grupos de interés.</p> <p>2. GIII - 128 Satisfacción de los grupos de interés.</p>

ANEXO N° 3

Dimensiones de evaluación de la Satisfacción Académica consignados en el instrumento de evaluación empleado por la institución universitaria

DIMENSION	ITEMS
SATISFACCION GENERAL	En general, me siento satisfecho con el nivel de mi docente
EJECUCION DEL CURSO - Cumplimiento Silabo	Cumple con lo programado en el silabo del curso
EJECUCION DEL CURSO - Asistencia y Puntualidad	Inicia y termina la clase en el horario establecido
EJECUCION DEL CURSO - Aula Virtual	Cumple puntualmente con subir al aula virtual el material de la clase
METODOLOGIA – Exposición	Sus explicaciones en clase son claras
	Sus clases son dinámicas e interactivas
	Domina los temas del curso
METODOLOGIA – Recursos	El material empleado en clase contribuye con mi aprendizaje
METODOLOGIA – Evaluación	Emplea en clase recursos como: casos / dinámicas / talleres
METODOLOGIA – Interacción	Explicó con claridad cómo evaluará nuestro aprendizaje durante el curso
CLIMA - Relación docente / estudiante	Despierta mi interés por aprender y mejorar en el curso
	Promueve la participación de los estudiantes en clase
	Nos trata con respeto