



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“PEDRO RUIZ GALLO”**



**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO  
SOCIALES Y EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA**

**“PROPUESTA DE INDICADORES DE CALIDAD PARA MEJORAR  
EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES. UNIVERSIDAD  
NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, 2012”**

**TESIS**

**PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO  
ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y  
GESTIÓN UNIVERSITARIA**

**AUTOR:**

**Bach. ROGER PINEDO CHUQUI**

**ASESOR:**

**M.Sc. ISIDORO BENITES MORALES**

**LAMBAYEQUE - PERÚ  
2016**

**“PROPUESTA DE INDICADORES DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN  
PRIMARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.  
UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, 2012”**

---

Br. ROGER PINEDO CHUQUI  
AUTOR

---

M. Sc. ISIDORO BENITES MORALES  
ASESOR

**TESIS PRESENTADA A LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO  
RUIZ GALLO” PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN DOCENCIA Y GESTIÓN  
UNIVERSITARIA**

**APROBADO POR:**

---

Dr. MANUEL TAFUR MORÁN  
PRESIDENTE DEL JURADO

---

M. Sc. DORIS NANCY DÍAZ VALLEJOS  
SECRETARIA DEL JURADO

---

M. Sc. MARÍA DEL PILAR FERNÁNDEZ CELIS  
VOCAL DEL JURADO

## **DEDICATORIA**

Con todo el cariño para mi esposa Rosa

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento especial a mis padres Humberto Raúl Pinedo Cueva y Eugenia Chuqui Cabañas.

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL SISTEMA EDUCATIVO EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA EN 2012.....13**

1.1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA REGIÓN AMAZONAS.....	13
1.1.1. Ubicación de la Región Amazonas .....	14
1.1.2. Situación socio económica de la Región Amazonas.....	14
1.1.3. La educación universitaria en el Perú.....	16
1.2. PROBLEMÁTICA DE LA EDUCACIÓN NIVERSITARIA EN EL PERÚ.....	20
1.2.1. La calidad de la educación superior universitaria.....	22
1.2.2. Principales manifestaciones de la calidad del servicio educativo en la Universidad.....	26
1.3. ACERCA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA.....	28
1.3.1. Los orígenes de la universidad.....	28
1.3.2. Misión de la universidad.....	29
1.3.3. Visión de la universidad.....	29
1.3.4. Objetivos estratégicos.....	30
1.3.5. Acerca de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la UNTRM de Amazonas.....	31
1.3.6. Evolución histórica de la Escuela Profesional de Educación Primaria.....	33
1.3.7. Acerca de la calidad del servicio educativo en la escuela.....	35
1.3.8. Problema: Los indicadores de calidad.....	35
1.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
1.4.1. Diseño lógico de la investigación .....	36
1.4.2. Objeto y campo de la investigación.....	37

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....38**

2.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.1.1. Evaluación .....	38
2.1.2. Teorías de la evaluación .....	38
2.1.3. Formación profesional .....	39
2.1.4. Calidad.....	40
2.1.5. Calidad de la educación superior .....	46
2.1.6. La Universidad .....	47

2.1.7. Gestión educativa universitaria.....	51
2.1.8. Componentes dela gestión educativa universitaria.....	54
2.1.9. Gestión de la calidad educativa universitaria.....	56
2.1.10. Enfoques de la calidad del servicio en educación superior universitaria.....	57
2.1.11. La calidad como proceso de mejoramiento en el desarrollo empresaria.....	60
2.2. EL CONEAU Y LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA.....	68
2.3. LOS INDICADORES DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA..	71
<b>CAPÍTULO III: INDICADORES DE CALIDAD PARA LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA.....</b>	<b>73</b>
3.1. LA PROPUESTA DE INDICADORES DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO ESDUCATIVO EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL....	73
3.1.1. Concepción teórica de la propuesta.....	73
3.1.2. Descripción de la propuesta.....	78
3.2. EL MODELADO DE LA PROPUESTA.....	80
3.2.1. Representación gráfica del modelo teórico de la propuesta.....	81
3.2.2. Representación gráfica del modelo operativo de la propuesta.....	82
3.3. LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	82
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXO.....	89
ANEXO N° 1. Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias y Estándares para la Carrera de Educación. CONEAU.....	90

## RESUMEN

La producción de bienes y servicios en la sociedad de nuestro siglo está caracterizada por la exigencia de calidad de los mismos. En un mercado altamente competitivo no es posible ofrecer con éxito servicios que no cumplan indicadores de calidad. La educación universitaria en el Perú, se ofrece desde las Universidades públicas y desde las Universidades privadas, muestra deficiencias tanto en la infraestructura como en el desarrollo mismo de la formación profesional. Actualmente egresan muchos profesionales pero sin embargo existe un gran número de ellos que no pueden acceder o mantenerse en puestos de trabajo debido, entre otros motivos a las deficiencias en su formación profesional. La investigación que ha dado origen a este informe examina este problema para lo cual se ha utilizado las contribuciones teóricas de la epistemología de la complejidad, de la gestión educativa universitaria, de la gestión del conocimiento y de las exigencias de calidad que establecen las instancias correspondientes, para la educación universitaria en el Perú. Se han utilizado métodos empíricos como la observación, el análisis de documentos, la encuesta para la obtención de documentos. También se han utilizado métodos teóricos como el inductivo, el deductivo, histórico lógico; así como métodos estadísticos para la sistematización y procesamiento de la información necesaria para fundamentar la propuesta de los indicadores de calidad. La propuesta de indicadores de calidad constituye una contribución que es útil para mejorar los servicios educativos que se ofrecen en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

**Palabras clave:** Indicadores de calidad, formación profesional universitaria, servicio educativo.

## **ABSTRACT**

The production of goods and services in society of our century is characterized by the demand for quality of them. In a highly competitive market it is not possible to successfully provide services not meeting quality indicators. University education in Peru, is offered from public universities and private universities from shows deficiencies in both infrastructure and the very development of vocational training. Currently graduating many professionals but nevertheless there are a number of them who cannot access or stay in jobs because, among other reasons to deficiencies in their training. The research that has led to this report examines this problem for which it has used the theoretical contributions of the epistemology of complexity, the university educational management, knowledge management and quality requirements established by the appropriate bodies for university education in Peru. We used empirical methods such as observation, document analysis, and survey for obtaining documents. They have also been used theoretical methods such as inductive, deductive, historical logic; as well as statistical methods for systematization and processing of information necessary to support the proposed quality indicators. The proposed quality indicators is a contribution that is useful for improving educational services offered in the Academic Professional School of Primary Education, Faculty of Social Sciences and Humanities at the National University Toribio Rodríguez de Mendoza.

**Keywords:** Quality indicators, university vocational training, educational services



## INTRODUCCIÓN

En el mundo la educación universitaria que se ofrece a las nuevas generaciones tiene marcadas diferencias según los países en los que se ofrece este servicio. Los países con los mejores niveles de desarrollo son aquellos que garantizan los más altos niveles de calidad, mientras que los países con menores índices de desarrollo brindan servicios educativos en el nivel universitario con bajos niveles de calidad. La educación universitaria ha desarrollado nuevos modelos, procesos, estrategias que va contribuyendo a mejorar el servicio educativo que se ofrece en las mejores universidades del mundo pero que sin embargo estas experiencias resultan ajenas y lejanas a las experiencias en la Universidad Latinoamérica.

La presencia del Estado en la educación universitaria en la Región se ha incrementado en los últimos años, esta presencia resulta más bien regulatoria o supervisora de este servicio educativo para ello ha creado diversos mecanismos, instituciones y normatividad a la que deben someterse las Universidades. En la región como en el mundo se reconoce el acceso a la educación universitaria como una oportunidad para asegurar condiciones de vida favorables al desarrollo personal y familiar, constituye una oportunidad que se brinda para reducir las desigualdades sociales. A los roles tradicionales de producir y reproducir la cultura se han incorporado otras oportunidades como las de contribuir a la reducción de las desigualdades sociales, a la oportunidad de generar movilidad social ascendente, etc.

En América Latina la cobertura en educación superior, se ha incrementado con una matrícula que supera en la actualidad los 16 millones de estudiantes, (Chiroleu, 2011) Sin embargo este dato no nos muestra las crisis cíclicas que se vive en América Latina. Se reconoce que países como Bolivia, Chile y Uruguay se ubican por encima de ese promedio de cobertura, y Argentina, Cuba y Venezuela, superan incluso el 50% de cobertura; mientras que otros países de la región se ubican por debajo del promedio. Estos niveles de cobertura se ven afectados por la deserción de los estudiantes. Un aspecto que se ha descuidado en la educación universitaria es el de la responsabilidad social universitaria (RSU) y se ha priorizado el

profesionalismo o esta educación ha priorizado la formación de profesionales dentro de los ambientes universitarios.

La formación profesional que se brinda en la Universidad peruana muestra características que en el campo de la calidad no son las más adecuadas y tampoco cumple con las exigencias que la sociedad actual plantea. Las deficiencias se muestran en los diferentes componentes del proceso educativo universitario y que van desde la infraestructura, los contenidos curriculares, la práctica profesional, el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, el desarrollo de la investigación, el seguimiento a los egresados, etc. Estas limitaciones se aprecian con mayor fuerza en el servicio educativo que las universidades públicas brindan en las provincias en nuestro país.

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza no está exenta de estos problemas y también muestra limitaciones en cuanto a calidad. Los problemas de calidad se aprecian con mayor incidencia en los niveles de aprendizaje que resultan bajos, relacionado a muchos factores en sus diferentes entes que lo conforman (administrativos, docentes y alumnos), también se aprecia que a pesar de los esfuerzos que se realizan para relacionar la formación universitaria con el entorno social de la Región nos encontramos que resulta deficiente. También se aprecia que en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje predomina el uso de la clase magistral como la estrategia dominante en casi todos los docentes, se favorece el dominio o la preponderancia del rol del docente antes que la del estudiante, es más importante la enseñanza antes que el aprendizaje y la transmisión de la información antes que el desarrollo del conocimiento basado en los trabajos de la investigación científica. La práctica de la investigación sustentada en el uso del método científico no es asumida en todas las asignaturas. El uso de las tecnologías de la información es limitado y también se puede apreciar escaso el desarrollo de la internacionalización de la Universidad. Es muy importante prestarle atención a la calidad de la educación universitaria, las preocupaciones por la calidad son más bien secundarias, aunque las exigencias del Estado son cada vez mayores.

El problema de investigación se enunció buscando relacionar las prácticas administrativas que han resultado no adecuadas para impulsar el desarrollo de la calidad del servicio educativo en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Este problema está contenido en la gestión de la calidad, que fue precisada como el objeto de la investigación, y el campo se estableció como los indicadores de calidad para gestionar de modo adecuado la calidad del servicio educativo que se ofrece en la Escuela.

El objeto de estudio de la investigación es el servicio educativo que se brinda en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

El objetivo general fue el de proponer indicadores de calidad para mejorar el servicio educativo, en la escuela académico profesional de educación primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, y para ello se trabajaron objetivos específicos que van desde el diagnóstico de los factores que influyen en la calidad del servicio educativo que ofrece la escuela, sustentar los aspectos teóricos de los indicadores de calidad del servicio educativo, definir los indicadores de calidad y describir las fuentes de verificación en el cumplimiento de los indicadores de calidad. La hipótesis planteada fue: si se proponen indicadores de calidad, basado en la teoría sistémica, entonces es posible contribuir a mejorar significativamente el servicio educativo, en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. 2012.

En el desarrollo de la investigación se han ejecutado un conjunto de tareas: a) factos perceptibles consistente en diferentes acciones para obtener datos, estas acciones fueron estudio de documentos, se aplicó una encuesta, y se observó el proceso de la calidad educativa en la Escuela; b) también se han realizado tareas para construir el marco teórico y que consistió en seleccionar las teorías en el nivel epistemológico, teorías de la gestión educativa, de la calidad y otras relacionadas

con el problema de la investigación; y c) tareas relacionadas con el desarrollo de la propuesta que se relacionan con los indicadores de calidad basados en lo que establecen los organismos estatales correspondientes.

Los fundamentos epistemológicos nos conducen a entender el problema como un proceso complejo, donde intervienen diferentes componentes que se interrelacionan e interactúan entre ellos y que se modifican en el tiempo y de acuerdo con el lugar donde ocurren los acontecimientos. La calidad del servicio educativo en el siglo XXI resulta un proceso complejo porque intervienen factores económicos, sociales, culturales, políticos, ideológicos, étnicos, etc. En la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza los estudiantes provienen de diferentes ciudades de la costa, de la sierra y también participan estudiantes que son integrantes de comunidades nativas de la zona. También se han tomado en cuenta las prácticas con las que se gestiona la calidad del servicio educativo. También se han examinado diferentes enfoques sobre la calidad de los servicios.

Los métodos utilizados durante la investigación de tipo teóricos, como el análisis, la síntesis, el método hipotético deductivo, el método histórico lógico; también se han hecho uso de métodos estadísticos usados para el procesamiento, la sistematización y el análisis de la información. Se han utilizados las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión.

El presente informe se ha organizado en tres capítulos, las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía, y los Anexos correspondientes. En el primer capítulo se describen las características de las prácticas administrativas de la calidad en la Escuela. Estas características enmarcadas en la realidad socio cultural de la región Amazonas en la Universidad brindan sus servicios. En el capítulo segundo se presentan los aportes teóricos utilizados en la investigación. Las teorías se presentan en sus niveles epistemológicos, de gestión educativa y sobre la calidad e indicadores. En el tercer capítulo se presenta la propuesta, sus componentes, sus fundamentos, y su representación gráfica. También las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los Anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **ANÁLISIS DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA EN 2012**

En este primer capítulo se inicia con una breve descripción de la realidad socio económica de la región Amazonas, también se describe la problemática educativa, centrado en la educación universitaria. Se presenta una descripción de la realidad educativa en el nivel universitario a partir de su ubicación en el contexto nacional. Se describe el origen y los servicios que actualmente brinda la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Se hace una descripción de la calidad de la educación que se brinda en la Escuela Profesional de Educación primaria. La descripción propuesta en cada caso se sustenta en publicaciones que han sido elaboradas por el Gobierno Regional o el gobierno municipal.

### **1.1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA REGIÓN AMAZONAS**



MAPA DE UBICACIÓN DE LA REGIÓN AMAZONAS  
EN EL PERÚ



MAPA POLÍTICO DE LA REGIÓN AMAZONAS

### 1.1.1. Ubicación de la Región Amazonas

La región de Amazonas, forma parte del país Perú, en la zona fronteriza con el Ecuador, ubicándose al norte y oriente, teniendo una extensión territorial de 39 249,13 km<sup>2</sup>. Siendo el 49.2% selva amazónica, y el resto ubicado en zona de sierra y ceja de selva.

Los límites son de la siguiente manera:

- Por el norte con el país de Ecuador.
- Por el sur con la Libertad y la región San Martín.
- Por el este con Loreto
- Por el oeste con la región de Cajamarca

Administrativamente la región Amazonas, tiene como capital a la fidelísima ciudad de Chachapoyas y se encuentra dividido en 7 provincias, como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 01**  
**Provincias de la Región Amazonas**

PROVINCIA	SUPERFICIE (km <sup>2</sup> )	POBLACIÓN	DENSIDAD (/km <sup>2</sup> )	N° DISTRITOS	CAPITAL	ALTITUD
CHACHAPOYAS	3 312 37	49 700	15,00	21	CHACHAPOYAS	2,335
BAGUA	5 652 72	71 757	12,69	6	BAGUA	420
BONGARA	2 869 65	27 465	9,57	12	JUMBILLA	1,935
CONDORCANQUI	17 975 39	43 311	2,41	3	SANTA MARIA DE NIEVA	230
LUYA	3 236 68	48 328	14,93	23	LÁMUD	1,950
RODRÍGUEZ DE MENDOZA	2 359 39	26 389	11,18	12	MENDOZA	2,000
UTCUBAMBA	3 842 93	109 043	28.37	7	BAGUA GRANDE	440

**Fuente INEI (censos 2007)**

### 1.1.2. Situación socio económica de la Región Amazonas

La economía de la región Amazonas, está basado principalmente en la Agricultura, aproximadamente a esta actividad se dedica el 40%, seguido de la manufactura, comercio, construcción. En la región no existe la explotación de petróleo y minería, por ende, no tiene ingresos por canon minero, sin embargo en los últimos años existe exploración de petróleo en la provincia de Condorcanqui.

Es preciso mencionar que las actividades económicas se dan aprovechando los recursos disponibles (naturales), y en la región no se cuenta con grandes industrias que sea fuente económica de las familias.

El INEI muestra los siguientes indicadores para Amazonas para el año 2014: Se brinda cobertura de salud al 66.6% de la población, el 72.2% de los hogares tiene agua potable, la PEA es de 225,500, la esperanza de vida es de 71.4 años, 3.2 años por debajo del promedio nacional, la telefonía móvil alcanza al 72.7% de los hogares, el ingreso per cápita es de 7 531.24 (a nivel nacional asciende a **17 852.69**) y el acceso a internet es apenas el 5.1% de los hogares. El IDH para el 2012 fue de 0,3846.

Por otro lado el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) precisa, que la tasa de alfabetismo, asciende a 88,0% frente al 92,9% registrado en el país. Cifras que marcan una diferencia desfavorable de 4,9%. Lo que permite deducir que en Amazonas existe un mayor número de personas que no saben leer y escribir. La tasa de analfabetismo, en personas mayores de quince años, alcanza el 12,0% en Amazonas, frente al 7,1% registrado en el Perú.

UNICEF, señala al respecto: “Del total de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años de edad de Amazonas, el 66% vive en situación de pobreza y el 24% en situación de pobreza extrema, porcentajes que superan el promedio nacional, casi todos los indicadores relacionados con la situación de la niñez de las 7 provincias de Amazonas tienen resultados heterogéneos.

En la provincia de Condorcanqui las cifras son más desalentadoras, provincia donde el 79% de los niños, niñas y adolescentes es de origen aguaruna, el desempeño del indicador de asistencia a educación inicial muestra el valor más bajo: sólo el 24% de los niños y niñas de 3 a 5 años asisten a educación inicial. La tasa de desnutrición crónica en estudiantes de 6 a 9 años de edad es la más alta del departamento en esa provincia (56%), muy por encima del promedio departamental (33%). También en esta

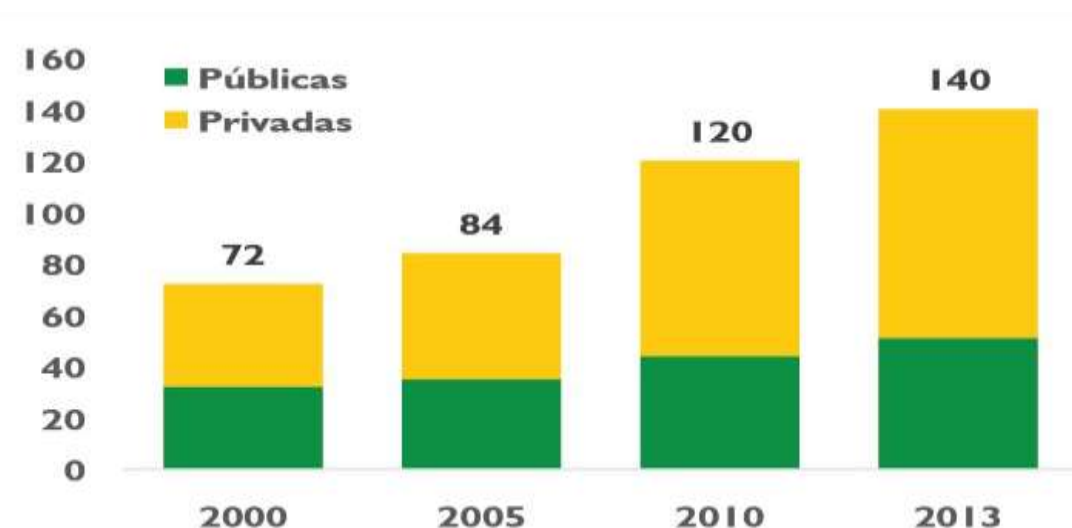
provincia observamos el porcentaje más alto de mujeres entre 15 y 20 años que han experimentado la maternidad (33%). Por otro lado, el indicador de conclusión a tiempo de educación primaria muestra que los niños y niñas de 12 y 13 años de origen indígena de las provincias de Bagua y Condorcanqui tienen porcentajes de conclusión más bajos en comparación con los que tienen el castellano como lengua materna” (2008:108).

### 1.1.3. La educación universitaria en el Perú

La educación superior universitaria en el Perú se ofrece mediante Universidades Públicas y Universidades privadas. Inicialmente ha sido el Estado el que ha ofrecido este servicio al que se accede después de aprobar un riguroso examen de admisión.

En los últimos años se aprecia un incremento significativo de Universidades en nuestro País. La cantidad de Universidades nacionales y privadas se puede apreciar en el gráfico siguiente:

**Gráfico Nº 1**  
**Número de Universidades según año**



Fuente: ANR.

EL surgimiento de universidades ha crecido de manera asombrosa en los últimos años: En el año 2000 el Perú tenía 72 universidades (públicas y privadas), para el año 2013 se contaba con 140 universidades de las cuales 51 eran públicas y 89 eran universidades privadas.



Nuestro país es el segundo en América Latina con más Universidades, el primero es Brasil, lo interesante de ello es que Perú tiene 30 millones de habitantes con 140 universidades para el año 2013, mientras que Brasil tiene alrededor de 200 millones de habitantes y tiene 197 Universidades.

La principal variación se debe a la inversión privada que ha contribuido a ampliar la oferta del servicio de la educación superior universitaria, en la mayoría de los casos este incremento de la oferta muestra serias deficiencias en la calidad del mismo servicio.

**Cuadro Nº 2.**  
**Perú: Población Universitaria por estamento, según tipo de**  
**universidad. 2010**

<b>Tipo de Universidad</b>	<b>Estudiantes</b>		<b>Docentes Universitarios</b>	<b>Trabajadores administrativos y de servicios</b>
	<b>Pre grado</b>	<b>Post grado</b>		
Total	782 970	56 358	59 085	39 017
Públicas	309 175	24 591	21 434	19 961
Privadas	473 795	31 767	37 651	19 056

Fuente: II CENEAUN. 2010.

La población estudiantil en el pre grado está distribuida en las Universidades públicas (39%) y el 61% de los estudiantes estudia en universidades privadas.

El personal docente que labora en Universidades públicas es alrededor del 36%, mientras que en las universidades privadas laboran el 64% del total de los docentes universitarios.

Llama la atención que la cantidad de estudiantes de pos grado es menor que el total de docentes universitarios. Sin embargo, la demanda en este nivel va en incremento, pues se asume que ya no es suficiente contar con el nivel

profesional sino que resulta necesario y en algunos casos es indispensable contar con el grado de Magister o de Doctor.

El personal administrativo que labora en las Universidades se distribuye en un 51% en Universidades públicas y un 49% en las universidades privadas. La relación entre el personal docente y el número de trabajadores administrativo es mayor en las universidades públicas que en las universidades privadas.

Las Universidades Públicas creadas hasta el año 2001, y que funcionaban de modo regular en las diferentes ciudades de los departamentos de nuestro país, se aprecian en el cuadro siguiente:

**Cuadro Nº 3**  
**Instituciones Universitarias en el Perú**

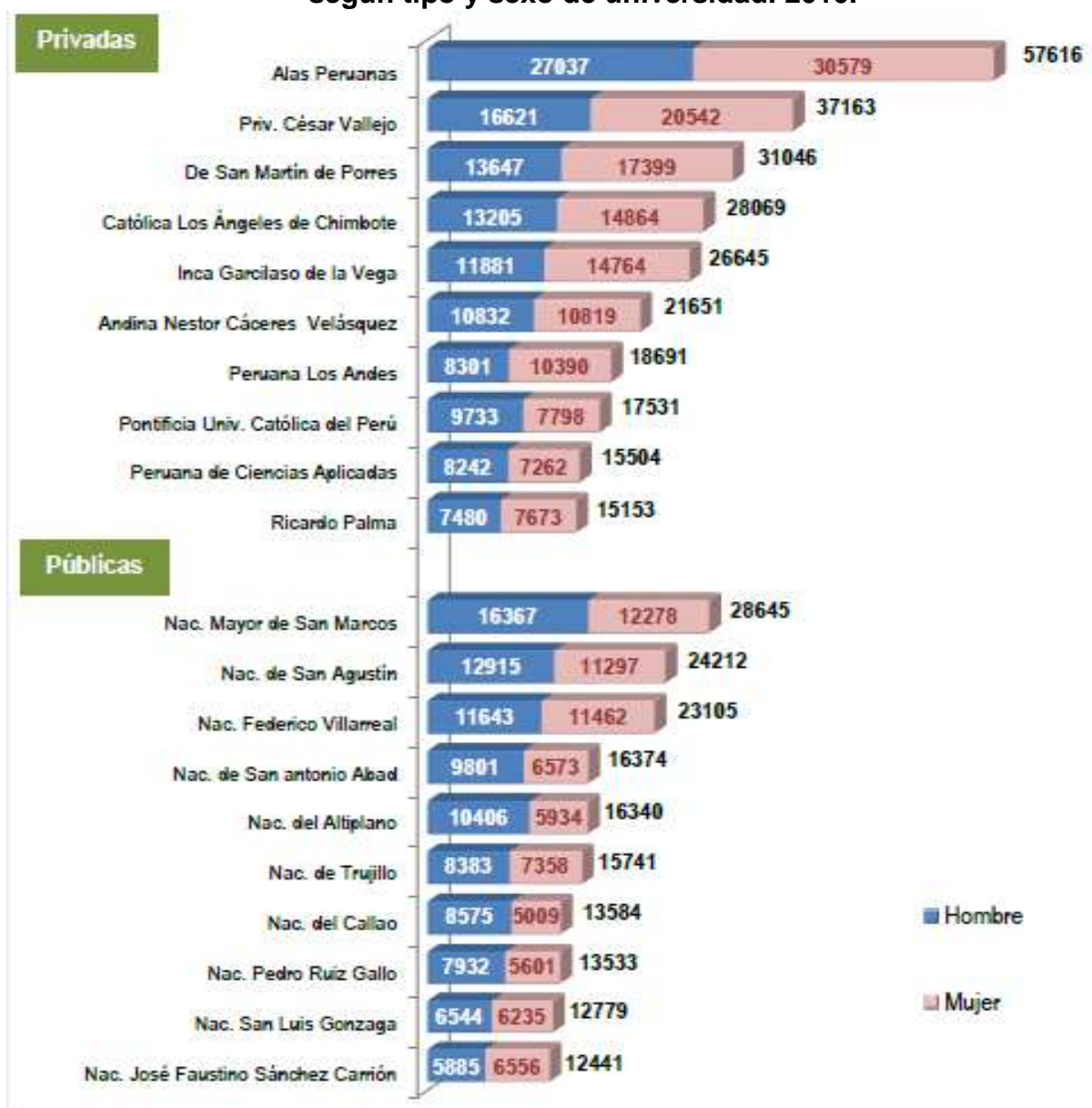
	UNIVERSIDADES PÚBLICAS	DEPARTAMENTO	DISPOSITIVO LEGAL	CREACION
1	U. N. Mayor de San Marcos	Lima	Real Cédula de Fundación	12.05.1551
2	U. N. de San Antonio de Abad	Cusco	Real Cédula de Fundación	01.06.1692
3	U. N. de Trujillo	La Libertad	Decreto Directoral	10.05.1824
4	U. N. de San Agustín	Arequipa	Acta de Fundación	02.06.1827
5	U. N. de Ingeniería	Lima	Ley Nº 13379	19.07.1917
6	U. N. San Luis de Gónzaga	Ica	Ley Nº 12495	20.12.1955
7	U. N. San Cristóbal de Huamanga	Ayacucho	Ley Nº 12828	24.04.1957
8	U. N. del Centro del Perú	Junín	Decreto Supremo Nº 46	16.12.1959
9	U. N. Agraria La Molina	Lima	Ley Nº 13417	08.04.1960
10	U. N. de la Amazonía Peruana	Loreto	Ley Nº 13498	14.01.1961
11	U. N. del Altiplano	Puno	Ley Nº 13516	10.02.1961
12	U. N. de Piura	Piura	Ley Nº 13531	03.03.1961
13	U. N. de Cajamarca	Cajamarca	Ley Nº 14015	13.02.1962
14	U. N. Pedro Ruiz Gallo	Lambayeque	Decreto Ley Nº 18179	17.03.1970
15	U. N. Federico Villarreal	Lima	Ley Nº 14692	30.10.1963
16	U. N. Hermilio Valdizán	Huanuco	Ley Nº 14915	20.02.1964
17	U. N. Agraria de la Selva	Huanuco	Ley Nº 14912	20.02.1964
18	U. N. Daniel Alcides Carrión	Pasco	Ley Nº 15527	23.04.1965
19	U. N. de Educación E. G. Valle	Lima	Decreto Ley Nº 15519	07.04.1965
20	U. N. del Callao	Callao	Ley Nº 16225	02.09.1966
21	U. N. José F. Sánchez Carrión	Lima	Ley Nº 17358	31.12.1968
22	U. N. Jorge Basadre Grohmann	Tacna	Decreto Ley Nº 18942	01.08.1971
23	U. N. Santiago Antunez de Mayolo	Ancash	Decreto Ley Nº 21856	24.05.1977
24	U. N. de San Martín	San Martín	Decreto Ley Nº 22803	18.12.1979
25	U. N. de Ucayali	Ucayali	Decreto Ley Nº 22804	18.12.1979
26	U. N. de Tumbes	Tumbes	Ley Nº 23881	23.06.1984
27	U. N. del Santa	Ancash	Ley Nº 24035	20.12.1984
28	U. N. de Huancavelica	Huancavelica	Ley Nº 25265	20.06.1990
29	U. N. Intercultural de la Amazonía	Ucayali	Ley Nº 27250	30.12.1999
30	U. N. Amazónica de Madre de Dios	Madre de Dios	Ley Nº 27297	05.07.2000
31	UN Toribio Rodríguez de Mendoza	Amazonas	Ley Nº 27347	18.09.2000
32	U.N. Micaela Bastidas de Apurímac	Apurímac	Ley Nº 27348	22.09.2000
33	U. N. Tecnológica del Cono Sur	Lima	Ley Nº 27413	01.02.2001

Fuente: ANR.

En el número 31 se ubica a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza que fue creada en el año 2000.

Las universidades con la población estudiantil universitaria, se puede apreciar en gráfico siguiente:

**Gráfico N° 2.**  
**Perú: Universidades con mayor número de estudiantes de pre grado según tipo y sexo de universidad. 2010.**



**Fuente:** Datos estadísticos universitarios. ANR

Como se puede observar, en el gráfico, la población universitaria con mayor número de estudiantes son las privadas frente a las públicas, evidenciando que la universidad Alas Peruanas, tiene aproximadamente el doble de estudiantes que la universidad Nacional Mayor de San Marcos. Con respecto al sexo, en las universidades públicas podemos observar la mayor cantidad de estudiantes masculinos, a excepción de la universidad José Faustino Sánchez Carrión.

La población universitaria de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Mendoza fue la siguiente:

**Cuadro Nº 4**  
**Número de estudiantes en la UNTRM por años**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Estudiantes	1 872	1 249	1 236	1 402	2 751	2 075	1 602

**Fuente:** Fuente: Asamblea Nacional de Rectores (ANR) - Dirección de Estadística e Informática.

## 1.2. PROBLEMÁTICA DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA EN EL PERÚ

La educación superior es una opción para quienes han completado la educación básica en el nivel de secundaria y desean continuar estudios profesionales, artísticos o técnicos.

Durante los últimos años se observa que la demanda y la oferta de educación superior se han expandido notablemente en el país, tanto para la educación universitaria como para la no universitaria. En el caso de la educación universitaria el porcentaje de postulantes a universidades públicas se ha mantenido alrededor de 73% desde la década de 1970, pero se observa una clara tendencia de expansión de la participación privada tanto en el número de ingresantes como en la matrícula total, tendencia que se ha acelerado desde fines de la década de 1990.

Mientras la tasa de admisión en las universidades públicas ha mostrado una tendencia secular a la baja desde la década de 1960 llegando en años recientes a 18%; en las universidades privadas la tasa de admisión ha sido siempre la más alta.

Tanto la demanda como la oferta universitaria se han concentrado en carreras profesionales asociadas a las Ciencias Administrativas y Contables, al Derecho, a las Ciencias Sociales y a la Medicina Humana. Por el contrario, la demanda y oferta en ciencias duras, como las Matemáticas, Química o Física, en muchas de las ingenierías (exceptuando la Civil, Industrial y de Sistemas), o en Agronomía son relativamente modestas. La expansión de la oferta de dichas carreras coincide con la aparición de nuevas universidades privadas orientadas básicamente a la instrucción de este tipo de profesiones, y también con el rápido aumento de filiales y sedes universitarias.

La expansión de la demanda y oferta responden entre otros factores a las presiones demográficas, al proceso de urbanización del país, a la rentabilidad de la educación en el mercado laboral y a las expectativas de movilidad social. En particular, los retornos a la educación superior, especialmente la universitaria, han aumentado desde mediados de la década de 1980 por encima de los de la educación secundaria. En el mismo periodo, el número de postulantes a universidades públicas continuó aumentando, pero la admisión se hizo cada vez más restrictiva. Ello contribuye a explicar en parte el fuerte aumento de la demanda por educación universitaria privada y también el incremento de la demanda por educación en los Institutos, que, en muchos casos, se percibe como una alternativa a los estudios universitarios.

Es particularmente preocupante que los peores resultados se encuentren en las escuelas públicas, pues ello incide en que la educación no cumpla con las expectativas de movilidad social ascendente.

Por último, una preocupación latente radica en la calidad y pertinencia de la educación superior. Si bien no existe evidencia directa sólida que permita

concluir al respecto, cabe preguntarse si la expansión de la oferta ha sido capaz al menos de mantener un nivel de calidad aceptable. Ante la rápida expansión de la demanda y la oferta se requiere con urgencia que el país cuente con un sistema efectivo y eficiente de acreditación de la calidad de la educación. La mira está en el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), aunque esta institución no está operativa.

### 1.2.1. La calidad de la educación superior universitaria

Para poder describir la calidad de la educación superior universitaria, iniciaremos por definir:

#### **CALIDAD**

Conjunto de cualidades o propiedades que caracterizan una cosa o a una persona, teniendo como sinónimo más próximo a **excelente**. (LAROUSSE).

Al presente estudio le interesa la calidad en el ámbito de la educación superior, es así que, para definir **calidad** en el contexto de la educación superior, no es un asunto sencillo (Nicholson, 2011). La literatura y práctica internacional sobre el tema ha incorporado hasta 5 significados atribuibles a la calidad (Harvey y Knight, 1993):

- Calidad concebida como algo excepcional, es decir, estándares (en el sentido de niveles) excepcionalmente altos de desempeño académico;
- Calidad como perfección (o consistencia), que se centra en los procesos que brinda la educación superior y se relaciona con la inexistencia de defectos y la existencia de una cultura de calidad enraizada en la institución;
- Calidad como capacidad (*fitness*) para cumplir el propósito, que evalúa la calidad del servicio por el grado de cumplimiento de la misión de la institución;

- Sobre la Calidad como retorno a la inversión realizada, que evalúa la calidad en términos del rendimiento sobre los recursos invertidos; y,
- Calidad como transformación, que define la calidad como un proceso de cambio cualitativo, con énfasis en agregar valor y empoderar a los estudiantes.

Este último concepto de transformación podría ser considerado como uno de “meta-calidad” que tiene a los criterios anteriores como formas operacionales de implementación en vez de ser fines en sí mismos (Harvey y Knight, 1993). Al fin y al cabo, lo que cuenta es el impacto final en el conocimiento y desarrollo personal de los estudiantes y en la capacidad académica y productividad de los docentes.

En cuanto a la evolución de estos conceptos a lo largo del tiempo, según Koslowski (2006), en las décadas de los 80s y 90s, la calidad solía interpretarse como sinónimo de excelencia y se evaluaba a las instituciones a partir de la calidad y disponibilidad de insumos internos (tales como el número de profesores con los más altos títulos, número de libros en la biblioteca, reputación académica, capacidad financiera, etc.) Se asumía que los insumos de alta calidad traían como consecuencia la producción de "excelentes" resultados.

Una educación superior de calidad y pertinencia, que provea profesionales competitivos al país, es clave para sostener el proceso de desarrollo económico y social de nuestro país en lo que se conoce como la era del conocimiento.

Como señala la Declaración Final de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior del 2009 (UNESCO): *“Nunca antes en la historia fue más importante la inversión en educación superior en tanto ésta constituye una base fundamental para la construcción de una sociedad del conocimiento inclusiva y diversa y para el progreso de la investigación, la innovación y la creatividad”*.

Respecto a lo que debe ofrecer la educación superior, la UNESCO recomienda que: *“La formación brindada por las instituciones de educación superior debería tanto responder a como anticipar las necesidades sociales. Esto incluye la promoción de la investigación para el desarrollo y uso de nuevas tecnologías y la garantía de la provisión de formación técnica y vocacional, educación para emprendedores y programas para la educación a lo largo de toda la vida.”*

La educación superior tiene un impacto directo en la competitividad del país a través de su efecto sobre la productividad de su mano de obra. La presencia de profesionales competentes es, sin lugar a dudas, uno de los factores que analizan los inversionistas al tomar sus decisiones. Por otro lado, los resultados de la educación superior tienen también un importante impacto “retro alimentador” en la educación básica, tanto por la mejor preparación de los docentes como por la presencia de padres de familia más ilustrados que serán exigentes con la educación de sus hijos. Un efecto similar se da en el sector salud, donde un mejor nivel educativo está relacionado con mejores profesionales en el sector y una población más sana.

La relación entre educación de calidad e inversión en ciencia y tecnología, y bienestar social y económico está ampliamente demostrada. Investigaciones sustentan que la calidad de la educación tiene un fuerte impacto en el crecimiento económico de los países, y que el acceso a la educación superior constituye un importante vehículo de movilidad social.

A finales de la década de 1990 se adaptaron los paradigmas del mundo empresarial de gestión de la calidad total y de mejora continua de calidad al ámbito de la educación superior. Así mismo, en la última década se incorporaron los modelos de gestión por resultados y de enfoques por competencias adquiridas por los estudiantes a través de la educación superior.



Concluye Nicholson (2011) que, actualmente, la definición internacional más aceptada de calidad en la educación superior es su capacidad (finesas) para cumplir con el propósito de cada institución educativa (Harvey y Green, 1993; Woodhouse, 1999). De acuerdo a la experiencia internacional acumulada, el atractivo de esta definición de calidad radica en su flexibilidad inherente, la que permite a las instituciones medir su calidad en términos de su capacidad para cumplir sus respectivas misiones y objetivos. De acuerdo con el significado de calidad en la educación superior sugiere que este concepto, tomado de la actividad empresarial y la economía, es poco adaptable al contexto educativo. La principal razón para esto es que una única visión de la calidad no necesariamente resulta representativa de los variados, y a veces contradictorios, puntos de vista de los grupos de interés (stakeholders) alrededor de quehacer educativo. La cuestión clave es la capacidad del concepto de calidad de facilitar la perspectiva de una amplia gama de partes interesadas que pueden tener diferentes concepciones de la educación superior (Cullen, Joyce, Hassall y Broadbent, 2003).

Por ejemplo, para determinar si la experiencia educativa ha cumplido con sus expectativas, los estudiantes son más propensos a juzgar la calidad como capacidad para cumplir con la misión, mientras que los profesores tienden a medir la calidad en términos de insumos y productos, tales como fondos para la investigación y la productividad, número de publicaciones, número de cursos impartidos, o resultados del aprendizaje de los alumnos.

Por el contrario, las partes interesadas externas, como el gobierno y la sociedad en general casi seguro que requerirían una calidad asociada a la rentabilidad de las inversiones realizadas. Por otra parte, porque los dos pilares de la universidad, investigación y enseñanza, difieren en cuanto a propósito, proceso y resultados, se requieren diferentes enfoques de aseguramiento de la calidad (Marshall, 1998). A la luz de esto, no es de extrañar que Harvey y Green (1993) sugieran que la única solución práctica a esta "cuestión filosófica compleja" es reconocer y validar todas estas perspectivas diversas y rechazar la posibilidad de aceptar una definición única de la calidad.

### **1.2.2. Principales manifestaciones de la calidad del servicio educativo en la Universidad**

La educación superior universitaria peruana es afectada por diferentes factores que contribuyen a la baja calidad del servicio educativo en la formación profesional. Es así que la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria, presenta muchas deficiencias y dificultades, para alcanzar la calidad educativa, en sus egresados, debido a que se le da poca importancia en brindar este servicio de educación superior, de calidad ya sea por parte de los administrativos, docentes y alumnos, donde se le ve la débil importancia y compromiso minoritario por parte de estos entes, que conforman la educación superior, así mismo a pesar de existir indicadores que miden la calidad educativa superior universitaria, no se evidencia el uso de estos, muy por el contrario muchos entes ni siquiera los conocen.

Es por eso que al autor le interesa contribuir con la solución a este problema por lo que propone implementar el uso de indicadores de calidad adecuadas al contexto social, cultural, político y económico de la Región.

La débil gestión educativa de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria, afecta la calidad del servicio educativo.

Los problemas de calidad del servicio educativo se manifiestan en:

- Los bajos niveles de aprendizajes
- Carencia de material bibliográfico.
- Escasos niveles de relación con el entorno.
- Servicios académicos proveídos con deficientes condiciones.
- Escasa información sobre los servicios educativos que brinda la Universidad, para la toma de decisiones.

- Equipamiento para el proceso de enseñanza aprendizaje inadecuados.
- Servicios de laboratorios e información deficientes.
- Carencia de adecuados mecanismos de gestión de la calidad educativa.
- Deficientes condiciones para la investigación y producción de conocimiento científico y tecnológico.
- Deficiente calidad en las diferentes etapas del proceso de formación profesional que se brinda en la Universidad.
- Bajo rendimiento académico.
- Ambientes no óptimos para desarrollar las capacidades del estudiante.
- Carencia de recursos académicos.
- Servicios educativos insuficientes para atender la demanda de la comunidad educativa.
- Se requiere de asistencia técnica para el apoyo al proceso de acreditación
- Ausencia de cultura de calidad en las diferentes Escuelas Profesionales
- Formación profesional con estrategias tradicionales.
- Deficiencias en el uso de métodos o modelos para el desarrollo de problemas de matemática.
- Bajo desempeño del personal docente.
- Ausencia de pertinencia entre formación y demanda laboral de la Región Amazonas.
- Ausencia de un adecuado sistema de información de monitoreo y seguimiento a los egresados y alumnos del sistema universitario.

### **1.3. ACERCA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA**

#### **1.3.1. Los orígenes de la universidad**

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM) fue creada mediante Ley N° 27347 del 18 de septiembre de 2000 e inició sus actividades académicas en junio de 2001, gracias a la Resolución N° 114 de Autorización de Funcionamiento emitida por el CONAFU con fecha 25 de mayo de 2001.

Desde su creación, hasta el 8 de diciembre de 2009, la Universidad ha sido administrada y gobernada por 5 comisiones designadas por CONAFU.

El 8 de diciembre de 2009 realizó su Ceremonia Académica de Juramentación de las nuevas autoridades elegidas, el CONAFU otorga mediante resolución N° 627-2009 de fecha 27 de noviembre de 2009 la Autorización Definitiva de Funcionamiento de la Universidad con lo que adquiere su autonomía y pasa a integrarse como miembro de la Asamblea Nacional de Rectores con todas las prerrogativas que le otorga la Ley Universitaria.

En efecto, el 21 de noviembre de 2009, fecha en que se celebra también el Aniversario de Creación Política del Departamento de Amazonas y a convocatoria de CONAFU, la Asamblea Universitaria eligió a las primeras autoridades de la UNTRM, las mismas que fueron reconocidas mediante Resolución N° 598-2009-CONAFU de fecha 24 de noviembre de 2009, la cual resuelve reconocer como Rector al Docente Principal Vicente M. Castañeda Chávez PhD., Dr. Hab. y encargar los vicerrectorados al Docente Principal MSc. Miguel Ángel Barrena Gurbillón en calidad de Vicerrector Académico y a la Docente Asociada Dra. Flor Teresa García Huamán en calidad de Vicerrectora Administrativa. Igualmente encarga el Decanato de la Facultad de Ingeniería al Docente Asociado Ing. Guillermo Idrogo Vásquez

y el Decanato de Enfermería a la Docente Asociada Mg. Gladys Bernardita León Montoya.

En la actualidad luego de realizarse el proceso eleccionario, se ha encargado el Vicerrectorado Académico al Dr. Roberto José Nervi Chacón y el Vicerrectorado Administrativo al Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán.

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, ha publicado en su página web lo que es su misión y visión institucional:

### **1.3.2. Misión de la universidad**

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas es una institución de educación superior comprometida con el desarrollo de la ciencia y la tecnología, para formar profesionales competitivos, capaces de ser agentes de cambio y de desarrollo de la región Amazónica, a través del diseño y aplicación de estrategias coherentes y equilibradas, que incluyen la investigación, proyección social, extensión cultural y organización de centros de producción de bienes y servicios.

### **1.3.3. Vision de la universidad**

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas será una institución educativa, líder de la educación superior universitaria de la región Amazonas, que asuma un rol protagónico en el desarrollo integral, promoviendo el uso adecuado y responsable de sus recursos naturales y preservando el medio ambiente como fuente inagotable de vida para el futuro de la humanidad, utilizando los conocimientos y avances que nos brinda la ciencia y la tecnología moderna, con la finalidad de crear condiciones favorables para el desarrollo armónico e integral de la sociedad.

Para el logro de estas orientaciones estratégicas la Universidad busca:

- Formar profesionales y académicos competitivos y poli-funcionales,

- Afirmar los valores y los principios regionales y nacionales,
- Generar cultura con sentido crítico y creativo,
- Generar tecnologías para el desarrollo regional y nacional,
- Realizar investigación científica en los diversos campos del conocimiento humano,
- Desarrollar, en la población estudiantil, valores éticos y cívicos,
- Desarrollar actitudes de responsabilidad y solidaridad social,
- Promover el desarrollo de la integración nacional e internacional,
- Fomentar el desarrollo de las comunidades nativas de la región,
- Realizar proyección y servicio social.

#### **1.3.4. Objetivos Estratégicos**

- Optimizar la formación científica, tecnológica y humanística del futuro profesional que egrese de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Fortalecer un nexo fluido entre el desarrollo académico y el servicio a la comunidad para el logro de una mayor identificación con la región.
- Optimizar la eficiencia administrativa de la Universidad.

La UNTRM cuenta con 6 facultades:

- Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Facultad de Enfermería
- Facultad de Ingeniería y Ciencias Agrarias
- Facultad de Ingeniería Civil y Ciencias Exactas
- Facultad de Turismo y Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuelas Académico Profesionales.

La UNTRM ofrece 19 Carreras Profesionales:

- Educación Primaria

- Educación Secundaria (con mención en Ciencias Naturales y Bioética)
- Derecho y Ciencias Políticas
- Ciencias de la comunicación
- Economía y gestión
- Enfermería
- Estomatología
- Administración de Empresas
- Administración en Turismo y Hostelería
- Ingeniería Agro-industrial
- Ingeniería Zootecnista
- Ingeniería Agrónoma
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería en agro-negocios
- Ingeniería de sistemas
- Tecnología médica (Radiología, rehabilitación)

En los últimos años se ha ampliado la oferta educativa con las carreras profesionales de:

- Psicología
- Arqueología
- Medicina humana.

#### **1.3.5. Acerca de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la UNTRM de Amazonas**

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades, ex Facultad de Educación, inicia su funcionamiento con la escuela académico profesional de educación primaria, por varios años funciona solamente con el departamento de educación. Posteriormente se crea la escuela profesional de derecho y ciencias políticas y en la actualidad además de las escuelas precitadas, cuenta con otras como: escuela profesional de ciencias de la comunicación, escuela profesional de arqueología, escuela profesional de antropología, escuela profesional de educación intercultural bilingüe con las

menciones de educación secundaria, en las especialidades de Matemática intercultural bilingüe, Lengua y Literatura intercultural bilingüe, Ciencias Naturales y Bioética intercultural bilingüe, Historia, Geografía y Filosofía intercultural bilingüe; también cuenta con las especialidades de educación inicial y primaria intercultural bilingüe.

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la UNTRM prepara maestros con una sólida formación pedagógica, científica y tecnológica, ética y humanística. Es una escuela innovadora y creativa, que asegura una labor docente moderna para satisfacer las exigencias de una comunidad local, regional y nacional, deseosa de irrumpir rápidamente hacia el desarrollo en sintonía con los grandes avances científico y tecnológico y el uso racional de los recursos naturales.

### **Perfil profesional**

La formación del profesional de Educación se basará en una consistente formación profesional en las ciencias de la educación, con una sólida preparación para diseñar propuestas curriculares, propuestas de evaluación y modelos de gestión y dirección administrativa institucional, que les permita desenvolverse como actores principales y promotores educativos en el sector público y privado. La carrera profesional proporcionará conocimientos sobre la realidad nacional, humanidades, didáctica, administración y gestión para liderar programas educativos.

### **Perspectivas ocupacionales**

El (La) Lic. Educación puede trabajar en forma dependiente, independiente e interdependiente, en dependencias e instituciones del sector educación, en docencia e investigación en su especialidad, en proyección social, en los componentes de fortalecimiento de capacidades de las diferentes instancias del sector público, en planes, programas y proyectos orientados a la mejora de la calidad de la educación en sus diferentes etapas, niveles y modalidades. En la construcción de diseños curriculares, diseños de materiales y recursos educativos, estrategias didácticas innovadoras, evaluación curricular y evaluación de los aprendizajes, implementación



curricular; pertinentes a las necesidades y requerimientos de la sociedad en un determinado espacio y tiempo histórico; además también pueden brindar sus servicios profesionales en la planificación, implementación y dirección de instituciones educativas públicas y privadas.

#### **1.3.6. Evolución histórica de la Escuela Profesional de Educación Primaria**

La Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, debido a la gran demanda de docentes de la especialidad de educación primaria, sobre todo en el contexto regional, dado que existían muchas comunidades preferentemente las más dispersas en cuyas instituciones educativas laboraban docentes sin título profesional venía funcionando con esa denominación, desde la creación de la universidad hasta el año 2013. De allí en adelante, mediante Resolución de Asamblea Universitaria N° 09-2013-UNTRM/AU, toma el nombre de Escuela Profesional de Educación sub dividida en menciones y especialidades, de acuerdo a las siguientes especificaciones: en la mención en educación secundaria con las especialidades de Ciencias Naturales y Bioética, en Historia, Geografía y Ciencias Sociales y en Lengua y Literatura; además cuenta con la especialidad de educación inicial y la especialidad de educación primaria. También cuenta con Segunda especialidad con las menciones en educación inicial y estimulación temprana, y de educación física y psicomotricidad.

**Cuadro Nº 5**  
**Evolución de la población estudiantil en la Escuela de Educación**  
**Primaria y en la Universidad**

Año	Educación Primaria	Total
2002 - I	80	240
2002 - II	158	485
2003 - I	232	729
2003 - II	304	945
2004 - I	318	1009
2004 - II	343	10096
2005 - I	363	1162
2005 - II	410	1249
2006 - I	433	1335
2006 - II	457	1416
2007 - I	425	1402
2007 - II	401	1397
2008 - I	343	1355
2008 - II	301	1322
2009- I	303	1357
2009 - II	287	1344
2010 - I	265	1566
2010 - II	231	1738
2011 - I	198	1990
2011 - II	205	2178
2012 - I	364	2532
2012 - II	183	2549

**Fuente: Sistema Académico OGRYAA**

El cuadro nos muestra que el número de estudiantes en Educación Primaria muestra una disminución importante mientras que en el semestre 2002-I la cantidad de estudiantes en este nivel representaba el 33.3% del total de estudiantes, mientras que en el semestre 2012-I solo representaba el 14.4%. Sin embargo, en valores absolutos mientras que en el semestre 2002-I el

número de estudiantes fue de 80 y para el semestre 2012-I, fue de 364, es decir el 455% de incremento.

**Cuadro Nº 6**  
**Distribución del rendimiento académico. 2013 – I.**

Parámetros	Valores	Todas las Escuela	Educación Primaria
Muy deficiente	De 01 a 06	06	4
Deficiente	De 06 a 10	827	35
Regular	De 11 a 13	1493	134
Bueno	De 14 a 17	159	4
Reserva de matrícula		4	
Total		2489	177

**Fuente:** Sistema Académico. OGRYAA.

Los datos nos muestran que el en los parámetros muy deficiente y deficiente a nivel de todas las Escuela se ubican el 33.46% del total de estudiantes, mientras que en la Educación Primaria fue de 22%. En el parámetro Regular a nivel de universidad se ubica el 60% y a nivel de la Educación Primaria alcanzan el nivel Regular el 76%. En el parámetro Bueno a nivel de la Universidad se alcanza un 6% pero a nivel de Educación Primaria apenas el 2%. En resumen, las 2/3 de los estudiantes de Educación Primaria se ubican en nivel de REGULAR en cuanto a rendimiento académico.

#### **1.3.7. Acerca de la calidad del servicio educativo en la escuela**

La escuela profesional de educación inicia su funcionamiento como una de las más importantes en términos de demanda, sin embargo, en los últimos años, debido al incremento de otras escuelas profesionales, sea reducido notablemente la demanda, llegando al extremo de no convocar a admisión a la escuela, por falta de postulantes; situación preocupante, dado que en Región es la única institución superior universitaria que forma docentes, y en términos comparativos con otras regiones del país, en Amazonas aún existe demanda en las metas de ocupación.

#### **1.3.8. Problema: Los indicadores de calidad**

En el marco de la acreditación que se da ante la demanda de educación universitaria, surgen mecanismos de certificación y acreditación, a fin de

asegurar la calidad educativa que las instituciones deben brindar; para cuyo proceso, es indispensable cumplir ciertos indicadores de calidad; al respecto, según la opinión de Milber U. (2009, pág. 32), constituyen instrumentos de medición de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad. Además, agrega que deben ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio; deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión; efectistas y centrados, en el verdadero impacto de la calidad, accesibles a las personas involucradas en las actividades, sencillos de calcular y gestionar.

#### **1.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Diseño lógico de la investigación**

###### **Por su finalidad se considera que es una investigación aplicada**

Es una investigación que busca resolver un problema a través de la contribución de una propuesta, como solución al problema que viene afectando el servicio educativo. Implicó realizar un diagnóstico de la situación sobre la calidad del servicio educativo, en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. 2012; con la finalidad de proponer hasta institucionalizar algunos indicadores de calidad, que evidencie las mejoras en el servicio educativo

###### **Por la metodología es una investigación mixta**

Cualitativa/cuantitativa, debido a que la presente investigación, recibe el aporte de ambas metodologías: proponer, implementar e institucionalizar, indicadores de calidad para mejorar la situación educativa, constituye un

proceso, en los diferentes momentos como es en el antes, durante y después de formar parte de la universidad ya sea como administrativo, docente y alumno, y en el después consideraremos en el presente estudio a los egresados de la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez, por lo mencionado, es que constituye el aborde y apoyo en la metodología cualitativa.

La calidad del servicio educativo en Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, en el presente estudio se abordará en mediciones cuantitativas haciendo uso de las gráficas de la estadística, frente a estándares establecidos en la propuesta e implementación de los indicadores de calidad.

#### **1.4.2. Objeto y campo de la investigación**

El objeto de estudio de la presente investigación es la propuesta de indicadores de Calidad para mejorar el servicio educativo en la escuela académico profesional de educación primaria de la Facultad de ciencias sociales y humanidades, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. Evaluación**

La evaluación del aprendizaje en las asignaturas es uno de los aspectos que aún resulta ineficiente, siendo este un tema de actualidad en el perfeccionamiento de la educación.

La generalidad de los maestros, ante los problemas que se enfrentan en cómo evaluar el aprendizaje de sus estudiantes, sólo creen importante conocer nuevas propuestas de evaluación desde diferentes enfoques psicológicos y/o pedagógicos, y no valoran la importancia que tiene valorar los antecedentes y génesis de las concepciones sobre la evaluación del aprendizaje y las características de sus principales deficiencias y limitaciones.

Conocerlos y valorarlos críticamente, tomando en cuenta sus aspectos positivos, nos permiten mejorar nuestra práctica educativa y hacer nuestras propias propuestas para evaluar.

Lenin (1984) señalaba que, para solucionar científicamente problemas de la vida social era necesario no olvidarse de la concatenación histórica fundamental, considerar cada cuestión desde el punto de vista de cómo ha surgido el fenómeno dado, cuáles etapas principales por las que ha pasado en su desarrollo y, partiendo de este punto de vista de su desarrollo, ver en qué se ha convertido en la actualidad.

##### **2.1.2. Teorías de la evaluación**

En el ámbito educativo, existen muchas teorías sobre la evaluación, a continuación citamos las de mayor relevancia; al respecto Casarrubios, et al. (2007).

**Teoría de la evaluación basada en objetivos**, sostenida por Tyler (2007), se enmarca en el modelo empírico – analítico, dado el énfasis que pone en

objetivar tanto las metas a conseguir como los resultados obtenidos y el papel de experto externo que tiene el agente evaluador. Las decisiones a tomar en la evaluación, se deben fundamentar en la coincidencia o comparación entre los objetivos del programa y sus resultados; comprende las siguientes fases: i) identificar los objetivos operativos del programa, ii) seleccionar o elaborar instrumentos para medir el logro de los objetivos; iii) aplicar estos instrumentos al finalizar el programa; iv) comparar los objetivos del programa y los logros realmente conseguidos.

**Teoría de la evaluación CIPP**, propuesta por Stufflebeam, y afirma que el propósito de la evaluación es el perfeccionamiento de los programas y propone el modelo CIPP: Contexto, Input (entrada o diseño), proceso, producto. La evaluación de contexto consiste en definir el contexto institucional, identificar la población objeto de estudio y valorar sus necesidades, identificar las oportunidades de satisfacer las necesidades, diagnosticar los problemas que subyacen en las necesidades y juzgar si los objetivos propuestos son lo suficientemente coherentes con las necesidades valoradas. La evaluación input o diseño, pretende identificar y valorar la capacidad del sistema en conjunto, las estrategias alternativas del programa, la planificación y los presupuestos del programa antes de ponerlo en práctica. La evaluación del proceso, se lleva a cabo para identificar y corregir los defectos de planificación mientras se está aplicando el programa. La evaluación del producto, consiste en recopilar descripciones y juicios acerca de los resultados y relacionarlos con los objetivos y con la información proporcionada por el contexto, el diseño y el proceso.

También existen otras teorías, estudiadas últimamente, como las teorías de la evaluación participativa y de la evaluación empowerment.

### **2.1.3. Formación profesional**

La formación profesional a través de la historia, ha transitado por una serie de concepciones, tal es así que en sus orígenes, fue concebida como la modalidad formativa que permite adquirir o desarrollar conocimientos

técnicos y profesionales; mientras que en el siglo XX, específicamente en América latina, surge en el marco del proceso de industrialización promovido por el modelo de sustitución de importaciones, por influencia de la organización internacional del trabajo – OIT. Castro (2009) también se define como el conjunto de modalidades de aprendizaje sistematizado que tiene como objetivo la formación socio-laboral, para y en el trabajo, involucrando desde el nivel de calificación de introducción al mundo del trabajo hasta el de alta especialización. La formación profesional está compuesta por procesos de enseñanza – aprendizaje de carácter continuo y permanente integrado por acciones didácticas destinadas a proporcionar a las personas oportunidades de crecimiento personal, laboral y comunitario brindándoles educación y capacitación socio – laboral.

Actualmente la formación profesional está ligado directamente a la evaluación y certificación, esto fundamentado en un enfoque por competencias, que busca el mejoramiento permanente de la calidad de las personas a través de la calificación del talento humano, la formación permanente y la dinamización y optimización del mercado laboral. (Irigoin y Vargas, 2007).

#### **2.1.4. Calidad**

La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería presentarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional.

La declaración de la UNESCO, con respecto a la calidad recoge los postulados de la UDUAL planteados desde su creación en 1949, como organismo internacional que procura la unidad universitaria latinoamericana, y cuyas bases constitutivas establecen, como fines: promover el



mejoramiento, la coordinación y la integración de las universidades latinoamericanas, sin perjuicio de conservar, e incluso acentuar, las diferencias propias del medio en que se desarrollan, así como la implantación y fortalecimiento de los principios de libertad de cátedra y de la investigación a la realización, en el plano internacional, de los ideales de la universidad de Latinoamérica.

### **La definición de la calidad.**

Existen diversos conceptos sobre este aspecto, a continuación se indican algunos de ellos.

Según **Casanova Antonia** “La calidad educativa se refiere al buen rendimiento del alumnado, satisfacción de la comunidad en su conjunto y una mejor respuesta del Centro y a las exigencias de la sociedad actual.”

Según **Francisco Farro Custodio** la calidad comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas, esto se logra con la participación activa de todo el personal bajo nuevos estilos de liderazgo.

La Oficina Regional de Educación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) para América latina y el Caribe ha establecido 5 dimensiones para definir una educación de calidad, desde la perspectiva de un enfoque de derechos que son: relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia que están estrechamente relacionadas al punto que la ausencia de alguna de ellas determinaría una concepción equivocada.

A pesar que desde la década del año de 1960 se introdujo el término “Calidad” al plantearse desde los organismos internacionales como la UNESCO, la Fundación Ford y el Banco Mundial, la propuesta de “Mejoramiento de la calidad”, indudablemente la coyuntura actual no es la misma que la de hace 50 años atrás. Hoy la palabra “Calidad”, está

encuadrada dentro de los nuevos conceptos que se vienen manejando en el campo de la economía y las políticas de desarrollo nacional, existiendo una relación casi inmediata entre el concepto de calidad total y calidad educativa, haciéndose más consciente la relación existente entre Educación, economía y desarrollo. Desde esa época hasta la actualidad, con algunos retoques, la concepción ideológica del currículo se orienta a la búsqueda de la eficiencia social, la misma que está directamente vinculada con la corriente conductista del aprendizaje, llamada tecnología educativa por lo tanto, el hablar de calidad de la educación se convierte en sinónimo de efectividad y estas se sintetiza en el Rendimiento Académico que se logra al final de cada proceso terminal.

### **Ejes de la calidad**

Según Adión (2007), los ejes de la calidad son:

**Equidad y cobertura.** La equidad en el acceso a la educación superior hace referencia a la consideración, sin ninguna discriminación, de los méritos, la capacidad, los esfuerzos, la perseverancia y la determinación de los aspirantes. Por otra parte, la cobertura se refiere a hacer accesible, a todos, la enseñanza superior, para formar una masa crítica de personas cualificadas y cultas que promuevan, en sus países, un auténtico desarrollo endógeno y sostenible.

**Eficacia y eficiencia.** Una educación superior eficaz, ha de preservar y desarrollar sus funciones fundamentales de: a) docencia, en cuanto a la formación de profesionales cualificados; b) investigación, en sus diferentes modalidades y en todas las disciplinas; c) difusión o extensión, en la divulgación de los conocimientos, del quehacer académico y de los productos y logros de ese quehacer, a sus propias comunidades, a otras comunidades educativas, y a la sociedad en general; d) articulación o vinculación, con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo. Al mismo tiempo, la eficiencia de la educación superior se deberá mostrar en la obtención de los recursos necesarios, en una gestión debidamente racionalizada y en una utilización sana de los recursos.

**Pertinencia y trascendencia.** La pertinencia se refiere a la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que estas hacen a su servicio. Asimismo, una institución tiene trascendencia, cuando es capaz de contribuir al desarrollo del conjunto del sistema educativo, tanto nacional como internacional, y al mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los ciudadanos.

### **Indicadores de calidad**

**Indicadores:** Los indicadores pueden ser definidos desde distintas perspectivas así se cita en la presente investigación:

**Los indicadores**, son las medidas que muestran el comportamiento de un proceso y son variables o características factibles de medir, para probar el logro de las metas del mejoramiento de la calidad en el servicio educativo. Ellos son esenciales para comprender el resultado de una intervención o solución y para determinar si se debe implementar e institucionalizar, la implementación o mejora (Guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora-para la gestión de la calidad).

La norma UNE 66.175 (2003) lo define como “Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad”. También se ha definido como “un parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos”. Sizer (1992) lo definió como “una afirmación cuantificada sobre los recursos utilizados o los resultados obtenidos en áreas relacionadas con los objetivos especificados en una determinada empresa”.

Pero cualquier indicador, independientemente del tipo que sea o lo que quiera medir, debe definirse de forma precise especificando.

- La unidad de medida.
- Los elementos que lo componen.
- El origen de los datos.
- La periodicidad con que se mide.
- El proceso matemático seguido.

- El significado que debe darse al resultado numérico final.

### **Propiedades de los indicadores.**

Los indicadores deben cumplir las siguientes propiedades.

**Pertinencia:** un indicador, debe reflejar los rasgos distintivos que identifican y caracterizan al fenómeno que pretenden describir.

**Validez:** de forma resumida, se dice que hay validez cuando el indicador mide lo que dice medir.

**Fiabilidad:** los indicadores deben producir medidas estables y replicables.

**Comparabilidad:** entre mediciones realizadas a objetos distintos o en el mismo objeto en distintos momentos.

**Comunicabilidad:** los indicadores deben ser fácilmente entendibles por los distintos grupos de interés implicados

**Factibilidad:** los indicadores deben poderse calcular en distintos momentos y para distintos objetos.

**Economía:** tanto en la recogida de datos o generación como en el procesamiento.

**Vinculación con los objetivos:** cada tipo de objetivo debe tener asociado claramente sus indicadores y éstos deben ser los adecuados a su naturaleza.

Habitualmente los indicadores no se manejan de forma individual, si no formando grupos a manera de sistemas estructurados de indicadores. Es deseable que estos sistemas tengan a su vez determinadas propiedades, adicionalmente a las que deben poseer los indicadores individualmente. Así debe cumplir con las siguientes propiedades:

- **Compleitud:** el sistema de indicadores en su conjunto debe reflejar la totalidad del objeto de la medición, donde cada indicador representa parcialmente un aspecto de ese objeto.

- **Pertinencia:** del mismo modo que cada indicador debe ser pertinente en el aspecto concreto que pretende medir, el sistema en su totalidad debe serlo también.
- **Simplicidad:** pero a pesar de que el sistema deba ser completo y pertinente, debería ser también lo más reducido posible en número de indicadores y éstos a su vez lo más simples posibles.
- **Utilidad:** debe responder a los intereses de los distintos grupos implicados proporcionando una herramienta útil de apoyo a la toma de decisiones.

Para el presente estudio, se usará un sistema de indicadores a manera de grupos, que nos servirá a mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

### **Indicadores de calidad**

Cuando nos referimos a un conjunto de indicadores, que ayude a mejorar el sistema educativo, nos referimos a que estos nos servirán a evidenciar si los diferentes procesos, estrategias, enseñanzas, y otros, están teniendo impacto positivo y suman a la mejora de la calidad del servicio educativo, reflejando la satisfacción de la sociedad que demanda estos servicios, ya sean de manera individual o colectiva, por lo que se dice, que una entidad educativa superior universitaria tiene calidad educativa, cuando sus egresados satisfacen la demanda de la sociedad que lo rodea, si hablamos netamente en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, tendremos que centrarnos a esta escuela en sus diferentes entes como en los administrativos, docentes, alumnos y también los egresados, los indicadores que el autor propone en la presente investigación nos ayudará a evidenciar si cuenta con instrumentos de gestión (PAT, PEI, REI, POI, MOF, etc.) debidamente aprobados con resolución. Si el personal administrativo, docentes y alumnos conocen y hacen uso de ellos.

Así mismo al autor le preocupa que el personal administrativo, docentes y alumnos no conozcan estos instrumentos, si no lo conocen mucho menos hacen uso de estos, de los pocos que existe y cuenta, presenta mínima pertinencia y adecuación cultural. Por lo que estos indicadores evidenciarán de manera cualitativa y cuantitativa, el uso de estos, así también se implementa un grupo de indicadores para alumnos, las cuales nos refleja si estos toman la debida importancia a ser profesionales de calidad, y así satisfacer las necesidades de la sociedad.

Los indicadores a ser implementados se detallan a continuación.

#### **2.1.5. Calidad de la educación superior**

Según Tunnermann (1999). La preocupación por la evaluación de la calidad de la educación superior surgió en América Latina y El Caribe en el contexto de crisis económica que caracterizó en los últimos años y a la sustitución del concepto de “Estado benefactor” por el de “estado evaluador”. Las restricciones que sufrió el financiamiento público de la educación superior fueron generalmente asociadas a percepciones sobre su baja calidad y pertinencia. En el debate actual, la preocupación por la calidad adquiere también singular relevancia en función de los fenómenos de la globalización y la competitividad internacional, de los cuales nuestros países no pueden sustraerse y demandan recursos humanos de la más alta calificación. De ahí que el tema sobre la calidad de la educación superior ocupe un lugar destacado en la discusión sobre las políticas en este nivel educativo.

En ese contexto, el Centro Interuniversitario de Desarrollo – CINDA (1994) propone la siguiente definición de la calidad de la educación superior: “conjunto de cualidades de una institución u organización estimadas en un tiempo y situación dados. Es un modo de ser de la institución que reúne las características de integridad (incluye todos los factores necesarios para el desarrollo del hombre), coherencia (congruencia entre fines, objetivos, estrategias, actividades, medios y evaluación) y eficacia (logro de fines mediante la adecuada función de todos los elementos comprometidos).

Por su parte, Tyler y Bernasconi (1999), sostienen que “la lectura de las declaraciones de misión de las universidades latinoamericanas, o las funciones que las leyes de educación superior les asignan, da la impresión que todos aspiran a que las universidades sean idénticas en su fidelidad al modelo de la universidad de investigación de Estados Unidos, cuando en verdad tal modelo está fuera del alcance de la gran mayoría de las instituciones, que se dedican no a la investigación científica ni a la docencia de alto nivel, sino a la perfectamente legítima y necesaria pero, para muchos académicos, poco glamorosa tarea de producir profesionales en masa. Si una universidad recluta a estudiantes académicamente desventajados, que presentan déficits importantes en sus aptitudes intelectuales básicas, el criterio de calidad para esa institución debe ser el valor agregado, no el valor absoluto del producto final.

#### **2.1.6. La universidad**

En toda sociedad existe la necesidad de preservar la cultura que la precedió y desarrollarla; este problema constituye el encargo social que satisface la Universidad. La Universidad será entonces la institución social que resuelve ese problema, que tiene la función de mantener y desarrollar la cultura de la sociedad y que, sin ser la única que lleva a cabo esa labor, si es la fundamental. (Martí, 1994).

Cultura es el conjunto de ideas y realizaciones de la humanidad. Para preservarla y desarrollarla la sociedad necesita formar a ciudadanos que, como trabajadores, se apropien de esa cultura y la apliquen (profesión) y que además la enriquezcan mediante la creación (investigadores, artistas).

El proceso de formación de profesionales y de solución de problemas con un enfoque creador es el objeto de las Universidades. Con este criterio se concluye que la Universidad es un sistema de procesos con características propias y que satisfacen el encargo social mencionado.

El proceso surge a partir de una necesidad que experimenta alguien y que, para satisfacerla, se ve impedido a transformar la situación de un objeto con el cual se relaciona: esa situación la denominamos problema. El proceso se desarrolla como una sucesión de etapas, con vista a cumplir el objetivo, que no es más que la representación del objeto transformado y que satisface la necesidad, es decir resuelve el problema.

El proceso es una secuencia de etapas en que un objeto se transforma con el fin de lograr un objetivo. La Universidad es la institución fundamental de la sociedad para la conservación y desarrollo de su cultura y en ella se manifiestan todos los procesos que en dicha sociedad se llevan a cabo, los que, con un alto grado de generalización, son los procesos de producción y servicios.

Las Universidades que realmente están integradas al quehacer social influyen decisivamente en todos los campos de acción de la sociedad, es decir, en la producción y los servicios, que incluyen al arte y al deporte, entre otros.

En consecuencia, con este análisis, el objeto de estudio denominado Universidad son los procesos que se desarrollan en ella con distintos tipos de intenciones. En primer lugar, el proceso educativo, y en particular el de enseñanza-aprendizaje, para la formación y superación permanente de los profesionales, de los cuadros de dirección de la sociedad, así como los procesos de investigación y creativos en general; todos esos procesos con una marcada orientación de extensión, es decir, de influir decisivamente en el progreso de la sociedad, la que la forma y a la cual se debe, mediante la promoción y difusión de la cultura.



**Características**, Zayas (1996), caracteriza a la Universidad de la siguiente manera:

### **En el contexto social**

La sociedad actual de finales del siglo XX está sumida en profundos y vertiginosos cambios que tienen su base en los resultados de la revolución científico-técnica contemporánea, en especial el surgimiento de los microprocesadores que potencian la capacidad humana y hacen mucho más eficientes todos los procesos. Ese hecho introduce nuevos enfoques en todas las direcciones de la labor humana.

### **En lo económico-social**

Se constatan tendencias como son el pasar de la Era Industrial a la Era Informática; de tecnologías impuestas al desarrollo del potencial humano. El factor de poder cada vez menos lo representa la posesión de la riqueza, de los medios de producción, y se traslada a la posesión del conocimiento, de las tecnologías de avanzada, de la capacitación de los recursos humanos.

La materia prima y su elaboración tienen menos trascendencia que el valor agregado que se introduce como resultado de la aplicación de la ciencia en el nuevo objeto que se vende como mercancía. La calidad del producto y su eficiencia y competitividad están en relación directa con la introducción de la ciencia en el mismo.

Los criterios económicos anteriores que concebían el desarrollo a partir de un proceso de industrialización, de producciones masivas y rígidas que sustituían las importaciones, apoyadas en un estado protector y paternalista, demostraron, en la práctica, su inviabilidad.

El papel del individuo se incrementa en estas condiciones, se convierte en el centro de las transacciones económicas y figura que las encarna.

Sin embargo, asociado a los resultados positivos que en el orden económico se aprecian de esas concepciones se constata también la degradación social que se presenta en nuestras sociedades latinoamericanas, en las cuales el

20% de la población acumula el 82,7% de las riquezas; se aprecian otras tendencias nocivas que se pueden constatar en indicadores de carácter social vinculados con la educación y la salud.

Otra característica importante a destacar es la globalización de la economía, cuya significación consiste en la integración de la economía nacional en otras de carácter regional, de las cuales proviene el financiamiento y a cuyo mercado se traslada la mercancía producida y en la que la calidad y la competitividad son los factores determinantes.

### **En lo cultural**

El periodo actual está matizado por el derrumbe del campo socialista, que estimula las concepciones que sustentan la tesis del fin de las ideologías y de las ciencias sociales, desconociendo los factores objetivos que generan esas ideologías, como son la desigual distribución de las riquezas tanto dentro de los países como entre ellos a escala universal.

A su vez, existen fuertes tendencias que defienden un criterio de uniformidad o estilo global de vida que se concreta en la estandarización de los bienes de consumo, promovidos por los medios de comunicación masivos, que luchan dialécticamente con el nacionalismo cultural que defiende las raíces más autóctonas de los pueblos.

### **En lo administrativo**

Los factores socio-económicos y culturales mencionados se reflejan también en las tendencias que se manifiestan en el orden administrativo. La centralización en las defines que son inherentes a estructuras complejas son sustituidas por otras más descentralizadas; a la vez, se manifiesta la tendencia que impulsa a que las estructuras sean mis planas, con menos instancias de dirección, que acerque los criterios de solución de los problemas a la base, en donde se ejecutan los procesos. Así se pasa de una estructura jerárquica a un sistema de redes en que los elementos de los planos inferiores se comunican entre sí, incluso con otras instituciones, con un alto grado de flexibilidad y autonomía.

### **En lo demográfico**

En este aspecto se aprecian determinadas tendencias como son una explosión demográfica en los países del tercer mundo, como consecuencia de la disminución de la mortalidad, en especial la infantil, y el mantenimiento de las tasas de fecundidad y mortalidad. Esto se manifiesta significativamente en el aumento de la población juvenil en edades universitarias. Por el contrario, en los países desarrollados, como consecuencia de los controles a la natalidad. Así como una disminución de la mortalidad y el incremento de la esperanza de vida, se observa una tendencia al envejecimiento de su población.

Hay que sumar una tercera tendencia y es el incremento de la población urbana en detrimento de la rural, como consecuencia también de la política neoliberal, sobre todo el éxodo hacia las grandes ciudades.

En el presente capítulo, describimos aspectos esenciales que el autor considera necesario, mencionar, describir, definir, para así tener el sustento teórico del trabajo en investigación, así mencionamos, indicadores de calidad en educación superior universitaria, el sistema educativo de la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, teniendo como bases a las teorías de la gestión educativa y la teoría de gestión del conocimiento y las orientaciones sobre el modelo de acreditación de las Universidades peruanas establecidas por el CONEAU.

#### **2.1.7. Gestión educativa universitaria**

Para el presente trabajo de investigación consideramos la gestión desde experiencias positivas, que han sido desarrollados en la empresa privada con buenos resultados y alto componente de conocimiento; lo que se relaciona directamente con la educación debe estar centrada en el desarrollo de las personas relacionado con las innovaciones educativas, tanto desde la teoría como de la práctica. En este trabajo es muy importante la producción

de la información a partir de los datos que se generan en los diferentes procesos que ocurren en el servicio educativo. Se toma en cuenta el modelo de gestión educativa estratégica lo que está relacionado directamente con la teoría general de sistemas por lo que se definirá el concepto de gestión, estableciendo su entendimiento como un sistema. La gestión educativa está relacionada directamente con los procesos de garantía de la calidad del servicio educativo que se brinda en la universidad.

Con respecto a la gestión educativa existen diversas posiciones las cuales serán presentadas las concepciones de principales autores que de una u otra forma tiene relación con la presente investigación.

Según **Arana Arenas, María Elena**, “la gestión educativa viene a ser el conjunto articulado de acciones de conducción de un centro educativo a ser llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos contemplados en el PEI.”

Según **Alvarado Oyarce, Otoniel**. “La gestión puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y el desarrollo de las actividades institucionales.”

Sin embargo existe otra concepción que se adecúa más al presente trabajo y se adoptará como la base teórica y se refiere al planteamiento de **Dueñas Santander, Claudia** quien manifiesta: “La gestión educativa es la dirección de una entidad educativa que articula la administración y el aspecto técnico pedagógico y que vincula al centro educativo con otras instituciones”.

**Godet Michael** considera: “La Gestión Educativa se refiere a no sólo efectuar un plan o planificar un grupo de actividades, debe articular los procesos teóricos y prácticos para recuperar el sentido y la razón de ser de la gobernabilidad, del mejoramiento continuo de la calidad, la equidad y la pertinencia de la educación para todos Y de todos los niveles del sistema educativo: los equipos docentes y las Instituciones educativas, las aulas, los procesos de enseñanza”.

El concepto de la Gestión educativa se entrelaza la idea del fortalecimiento, la integración y la retroalimentación del sistema. Supone la interdependencia de:

- Multidisciplinariedad de saberes pedagógicos, gerenciales y sociales.
- Prácticas de aula, dirección, inspección, evaluación y gobierno.
- Juicios de valor integrado en las decisiones técnicas.
- Principios útiles para la acción, múltiples actores en múltiples espacios de acción.
- Temporalidades diversas, personales, grupales y sociedades superpuesta y/o articulados.”

Examinado la gestión educativa como un proceso estratégico, se presentan diferentes puntos de vista dentro de los que señalamos:

**Godet, Michael** Considera como un conjunto de procesos teórico práctico integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo, para cumplir los mandatos sociales, es un saber de síntesis capaz de ligar conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración en procesos que tienden al mejoramiento continuo de todas las posibilidades y a la innovación permanente como proceso sistemático.” Todo lo indicado anteriormente tiene relación directa con la teoría general de sistemas propuesto por Bertalanffy y la teoría holística fundamentalmente; dentro de la sociedad del conocimiento propuesto por **Peter F. Drucker**: Para quién el recurso básico de la sociedad que inicia el tercer milenio no es ya el capital ni el trabajo, ni mucho menos los recursos naturales sino el conocimiento y en consecuencia las actividades principales dedicada a la creación de la riqueza no será la asignación del capital o la transformación de materias primas en productos elaborados ni el trabajo mismo sino la creatividad y la innovación que es aplicación del conocimiento al trabajo.

Este autor distingue 3 clases de conocimiento:

- Aquel que se requiere para la mejora continua del proceso, productos y/o servicios.
- El tipo de conocimiento utilizado para la explotación continua del conocimiento existente con el fin de desarrollar nuevos y diferentes productos y servicios.
- El conocimiento que se emplea para producir innovaciones genuinas.

Drucker opina “Que la innovación, es decir la aplicación del conocimiento para producir nuevos conocimientos no es cuestión de “inspiración” ni es realizada por individuos aislados en el garaje de su casa sino producto del esfuerzo sistemático y un alto grado de organización.

#### **2.1.8. Componentes de la gestión educativa estratégica.**

Según PETER SENGE se identifican 3 componentes esenciales que operan interrelacionados porque la gestión educativa implica y fomenta la integración de diversos saberes, prácticas y competencias, que son: el pensamiento sistémico y estratégico, liderazgo pedagógico y aprendizaje organizacional.

- **Pensamiento estratégico.**

Comienza con la reflexión y observación de la naturaleza del emprendimiento a realizar que se da a través de un reflexivo y estudiado toma de decisiones, la gestión educativa se construye las acciones y comunicaciones necesarias para concretar una visión de futuro consensuada y compartida y unos objetivos de intervención para el logro de impactos y de calidad que se da a través del diagnóstico, alternativas edificables, los objetivos, las acciones o proyecto a desarrollar y la evaluación.

- **Liderazgo pedagógico**

Referido a las prácticas de liderazgo para concertar, acompañar, comunicar, motivar y educar en la transformación educativa. La construcción de escuelas eficaces requiere líderes pedagógicos puesto que no hay transformación sobre la base de autoridades formales, impersonales y reproductoras de conductas burocráticas.

- **Aprendizaje organizacional**

La esencia de las nuevas formas de organización debe de aproximarse a la institución de un equipo donde sus miembros adquieren, comparten y desarrollan nuevas competencias, sensibilidades y esquemas de observación y auto observación.

El aprendizaje organizacional supone procesos intermedios de apertura y facilitación de la comunicación interna y externa, de retroalimentación permanente respecto a logros, carencias y demandas; que tiende a elevar el mejoramiento realizado y los nuevos desafíos y finalmente acumular un conocimiento que generen innovaciones e incrementen permanentemente el valor agregado a los procesos de educación. El aprendizaje sobre las organizaciones educativas y su acumulación es esencial para la planificación estratégica y a su vez la semilla de la transformación educativa lo cual implica que es imposible eludir o rehuir del aprendizaje.

La gestión educativa, se ha dividido en dimensiones, de acuerdo con algunos autores se indica que consta de tres dimensiones:

La gestión en la dimensión Institucional según Sovero Hinostroza, Franklin la dimensión institucional comprende los aspectos a construir y mejorar un modelo Institucional que motive la participación de la comunidad educativa y mejore las relaciones humanas entre los miembros de la comunidad educativa, asimismo pactar alianzas estratégicas con otras instituciones y esto depende del tipo de liderazgo de la persona quien asume el rol de líder.

En la dimensión administrativa según Paredes Adrianzen, Víctor considera a la gestión “como el conjunto de acciones de movilización de recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) para conseguir los objetivos planificados en plazos determinados” La dimensión administrativa comprende la organización de la institución, planificación educativa a través de diversos instrumentos, así como el manejo de recursos humanos y financieros de una institución educativa.

En la dimensión pedagógica según Sovero Hinostroza manifiesta: “El aspecto pedagógico está referido a mejorar el aprendizaje de los alumnos a partir del conocimiento de la realidad y su adaptación a ella mediante la ejecución de actividades que tienden a mejorar el nivel académico del alumnado” Esta dimensión está referida a lograr el aprendizaje de los educandos a partir de una planificación curricular utilizando diversas estrategias metodológicas y materiales educativos, adecuados y pertinentes a la naturaleza de los contenidos curriculares y ritmo de aprendizaje de los alumnos.

#### **2.1.9. Gestión de la calidad educativa universitaria**

“La sociedad cada vez más tiende a fundarse en el conocimiento, razón por la que la educación superior y la investigación forman, hoy en día, parte fundamental del desarrollo cultural, socio económico y ecológicamente sostenible de los individuos, las comunidades y las naciones. Por consiguiente, dado que tiene que hacer frente a imponentes desafíos, la propia educación superior ha de emprender la transformación y la renovación más radicales que jamás ha tenido por delante” (UNESCO, 1998).

Las Universidades tradicionales tienen que cambiar sustancialmente empezando por modificar la cultura organizacional y las políticas académicas que deben priorizar la calidad del servicio y el desarrollo de la investigación orientado a la creación de conocimiento.



El mejoramiento de la calidad en el servicio educativo implica que el proceso de formación universitaria debe someterse a una acreditación ante un organismo externo, conllevando a que estas instituciones tengan un desafío importante. Además de emprender un estudio de evaluación interna, de manera compleja y exigente, estas organizaciones se vieron enfrentadas a la necesidad de dar cuenta la consistencia de sus propósitos, políticas y mecanismos que aseguran su calidad ante un comité de observadores externos. Con distintos grados de éxito, probablemente medidos en función de las expectativas y el resultado –en términos del número de años por el que se extiende la acreditación obtenida–, las instituciones que la alcanzaron fueron, en su oportunidad, capaces de demostrar que cuentan con tales mecanismos con algún grado razonable de desarrollo y poseen, además, la capacidad para reconocer sus falencias y tomar las decisiones necesarias para superarlas. Estas capacidades, con certeza, serán puestas a prueba en los años venideros. Lo están siendo ya, porque el tiempo transcurre inexorablemente. El estatus de institución acreditada, cualquiera sea su valor, tiene fecha de caducidad y, al cabo, el trance deberá ser vivido nuevamente.

#### **2.1.10. Enfoques de la calidad del servicio en educación superior universitaria.**

- **Enfoque centrado en el producto o resultado.**

Relacionado con los resultados educativos, la medición de la calidad está orientada a la producción de conocimiento e instrumentos, especialmente relacionado a medir competencias y capacidades en término de rendimientos académico siendo de carácter cuantitativo.

Este enfoque no sólo se orienta rendimiento de los estudiantes sino también la medición de las capacidades de los docentes en términos de conocimientos de programas, metodologías educación continua, etc.

La eficacia de la gestión respecto a resultados no es la única necesidad de la educación, ni su finalidad porque la educación, aunque se concreta en actividades, rebasa éstas en la medida que no satisfacen su función.

- **Enfoque centrado en el proceso.**

En este enfoque la calidad educativa está direccionado a una forma de ir haciendo las cosas poco a poco para alcanzar los mejores resultados en relación a lo que se demanda tomando en cuenta las posibilidades y limitaciones reales que en el mismo camino se vayan encontrando, puesto que se visiona que la riqueza de la calidad está en el camino y mejor aun cuando se considera el concepto basado en valores. Este enfoque es de carácter cualitativo.

- **Enfoque ecléctico.**

La calidad educativa conlleva a considerar los fines y objetivos, los procesos y medios y los resultados debido a su estrecha relación, siendo necesario considerar la coherencia entre los fines generales de la educación, las metas institucionales y los objetivos específicos que orientan la acción de los actores, así como la eficiencia entre costos y beneficios y la eficacia de los resultados.

La coherencia entre todos los aspectos de la educación es concebida como la necesidad de que cada uno de los elementos de la educación tenga la importancia correspondiente a su papel en la vida humana y la eficacia estaría condicionada por el hecho de que cada uno de los actores sociales intervinientes en la educación cumplan adecuadamente su función, desarrollando sus posibilidades y superando todo tipo de límites.

En la actualidad con los nuevos vientos de la modernidad en América Latina, el concepto de “calidad educativa”, ha sufrido profundas variaciones en los aspectos conceptuales, fenomenológicos y formales que cambian el contenido y la esencia del quehacer educativo.

En este caso, los análisis para justificar el cambio de enfoque pedagógico se han centrado en el proceso de enseñanza-aprendizaje al interior del aula y

la institución educativa. De esta forma calidad educativa no se aborda en su real y total dimensión, sino en un aspecto del problema educativo. Plantear los problemas de la educación a partir de la repitencia, deserción escolar o los bajos rendimientos en el estudio no hace más que encubrir los grandes males latentes en el sistema educativo y en la educación en general que se da en la sociedad, porque hablar de educación de un pueblo o país, significa referirnos a su cultura.

El concepto de calidad educativa, reducido a su accionar con la calidad de la enseñanza, el ultimo nivel del sistema educativo, se orienta solo a mejorar la calidad del aprendizaje, obviando de esta forma los diversos aspectos fundamentales y esenciales que le dan sustento a la conceptualización de la calidad educativa y más aún en camino a la excelencia. Ello requiere, por lo tanto, plantear la calidad educativa desde los aspectos ideológicos, políticos, sociales y culturales, lo que define en última instancia la concepción de la calidad educativa que el estado debe brindar a la sociedad y a las generaciones venideras, significa tener una propuesta del rol de las instituciones, entidades u organizaciones sociales, estatales y privadas orientando a dar una propuesta integral de educación, donde el sistema educativo es una parte de ella. Resaltando los avances que se vienen dando al interior del sistema educativo, como es la propuesta de los proyectos educativos integrales a nivel de las instituciones educativas, mejora la gestión educativa, la búsqueda de innovaciones pedagógicas, la capacitación docente, el rol del estado en la Educación, los proyectos innovadores, etc., están orientados hacia dicho fin, porque hoy la educación requiere que el sistema educativo sea eficiente en procesos y no solamente en productos con el fin de dar una mejor formación a una mayor cantidad de personas con igualdad y equidad, eficiencia que no puede plantearse a partir de la lógica económica sino en la lógica pedagógica de una educación con calidad.

### **2.1.11. La calidad como proceso de mejoramiento en el desarrollo empresarial.**

Los estudios para mejorar la calidad en la educación han evolucionado rápidamente durante las últimas décadas, lo que se ha expresado en diferentes metodologías. Este progreso ha sido posible debido a varios factores: a) la experiencia práctica desarrollado en diferentes países del mundo, así como en diferentes áreas y niveles educativos, b) El incremento en los niveles de complejidad en la prestación de servicios educativos y las nuevas exigencias que ello plantea en términos de eficiencia y eficacia en función de los costos, c) las mayores expectativas de los clientes (padres de familia, estudiante, profesores, comunidad, etc.) y d) los avances en nuestros conocimientos sobre mejoramiento, administración y práctica educativa.

Los avances más importantes se pueden resumir en:

- El surgimiento de cada vez nuevas propuestas metodológicas para el mejoramiento de la calidad en un escenario de cada vez mayor complejidad. Una metodología para el mejoramiento de la calidad con diferentes enfoques de uso, y en relación con la situación específica.
- La integración de las teorías educativas relacionadas con el aprendizaje y el desarrollo de nuevas estrategias.
- Las propuestas metodológicas, su uso y aplicación dan lugar para la creatividad y la innovación.

El uso de la metodología permite proponer soluciones para encarar situaciones diferentes. Estos son:

**Solución individual de problemas.** Lo que distingue este enfoque es que no hay interdependencia en el mejoramiento. El mejoramiento puede ser logrado por un solo individuo.

Es el enfoque que permite actuar en forma más rápida y depende de la toma individual de las decisiones.

Es recomendable usarlo cuando el problema que se busca resolver no tiene interdependencias, y el cambio que se realice no afectará a otros procesos. Se centra en necesidades de atención que son obvias y no se requiere trabajo en equipo para analizar el problema, desarrollar, probar o implementar soluciones.

Este es un método en donde la filosofía sobre la calidad se sustenta en que la solución individual de problemas es que la calidad es responsabilidad de todos.

Este método realiza un conjunto de procedimientos usando diferentes herramientas y ejecutando los pasos siguientes:

- **Identificar un problema que requiere atención inmediata y realiza pequeños cambios para corregirlos.**

Cuando se advierte una discrepancia en la situación real y la ideal se investiga con mayor profundidad para plantear mejores soluciones.

- **Analizar.**

El análisis que realiza se basa en la intuición, la observación y la experiencia de la persona responsable de tomar las decisiones.

- **Desarrollar.**

Se generan posibles soluciones para el problema, soluciones simples y obvias. La persona responsable elabora una lista de soluciones para encarar la dificultad.

- **Probar e implementar.**

Debe probar la eficacia de la solución propuesta antes de considerarlas como la más conveniente. La prueba se realiza individualmente.

El ciclo de planear, ejecutar, verificar y actuar (PEVA) es en gran medida intuitivo (imaginando y probando la solución) y se puede completar de modo rápido para resolver un problema.

Este método se usa con frecuencia para prevenir la repetición del problema. Luego se puede formar un equipo para un tratamiento más profundo del problema.

**Solución rápida de problemas en equipo:** Se centra la atención énfasis en lograr resultados lo más rápido posible a través de la eliminación de todos aquellos pasos que no sean vitales y con la participación de todos los integrantes de un Equipo.

Adapta el proceso de solución de problemas a la situación específica y reduce sus actividades justo a aquellas necesarias para lograr mejoramientos. Las decisiones se limitan a aspectos esenciales por lo que es recomendable la presencia de una persona experimentada en esta metodología. Además, este método hace uso de la información disponible e intenta reducir al máximo la recopilación de nuevos datos. Este método permite introducir pequeñas intervenciones sucesivas para ayudar a mejorar una situación, lo que permite el control y evita resultados adversos.

La implementación de este método implica la realización de los siguientes pasos:

- **Identificar.**

Normalmente los jefes o miembros de equipos identifican y definen oportunidad para realizar mejoras. Las mejoras se logran cumpliendo los pasos siguientes:

*Identificar y definir una meta específica.* Los integrantes del equipo deben establecer una meta que incorpore: Menor tiempo de espera, tasas de infección reducidas, tasas de complicaciones reducidas.

*Decisión acerca de quién debe estar incluido en el equipo de solución del problema.*

*Lograr consenso para el objetivo.*

- **Analizar**

El equipo explora lo que necesita saber o entender para poder realizar con éxito la mejora. En este afán deben realizar los siguientes pasos:

*Analizar los datos disponibles e información fácil de obtener.*

*Identificación de indicadores para medir los logros.*

*Recopilación de datos antes de una intervención si los datos disponibles no son suficientes.*

- **Desarrollar.**

Establecida la meta y examinados los datos, se empiezan a considerar los cambios necesarios para el mejoramiento. Estas ideas se basan en datos y en la intuición del grupo.

Desarrollar las intervenciones para alcanzar las mejoras implica:

*Generación de posibles cambios /intervenciones.*

*Ordenación de los posibles cambios de acuerdo a determinados criterios.*

*Selección de una intervención para probarla.*

- **Probar e implementar.**

Este es el momento en el que la prueba e implementación nos va a demostrar si se logran las metas propuestas.

En el método enfoque de solución rápida de problemas en equipo, la prueba e implementación de las intervenciones por lo general se hace a pequeña escala, sólo con pocas personas. Estos cambios pequeños habitualmente encuentran poca resistencia, porque se incorporan progresivamente.

En este enfoque, el ciclo de planear, ejecutar, verificar y actuar se usa de la siguiente manera:

**Planear:** Los equipos deben tratar de anticiparse a los efectos o resultados inesperados que podrían ocurrir. Lo fundamental es la planificación y comunicación previas.

**Ejecutar:** Se ponen a prueba cada cambio de manera separada, lo que va a permitir que el equipo modifique cada intervención de manera separada antes de implementar los cambios integrados.

**Verificar:** Los equipos comparan los datos de referencia y los datos de seguimiento (datos recopilados después de implementar una intervención) para evaluar si la intervención logró sus objetivos.

**Actuar:** Después de planear, ejecutar y verificar la intervención, el equipo resume y comunica lo que aprendió de los pasos realizados.

**Solución sistemática de problemas en equipo:** Este enfoque es más riguroso pues usa el análisis de las causas de fondo, y después de los respectivos estudios va a proponer las soluciones correspondientes.

Cuando se presentan problemas recurrentes, crónicos o difíciles en los que podría ser necesario identificar las causas reales y de fondo del problema y crear las soluciones correspondientes, entonces el método de análisis de fondo de las causas será muy útil para encontrar la solución sistemática de problemas.

- **Identificar**

Implica identificar el problema sobre el cual trabajará el equipo y quién conformará el equipo. Comprende realizar:

Selección de un problema u oportunidad para mejoramiento.

Definición del problema.



Identificar quién debe trabajar en el problema.

- **Analizar**

Aquí se propone la solución sistemática de problemas en equipo es identificar las principales causas del problema, para así poder escoger una solución adecuada. Implica realizar acciones tendientes a:

Tener una descripción y comprensión del proceso en que existe el problema.

Conducir un análisis de causa y efecto.

Reducir las causas de fondo.

Definir qué datos son requeridos para probar las teorías de una causa.

Recopilar y analizar los datos.

Identificar la causa de fondo.

- **Desarrollar**

Es la etapa en la que el equipo diseña las soluciones para encarar exitosamente la solución al problema o la oportunidad detectada. El mejor criterio es estar abierto a todas las posibilidades y pensar creativamente, primero para preparar una lista de las potenciales soluciones y luego para revisar cada una cuidadosamente antes de seleccionar una de ellas. Estas soluciones deben enfrentar las causas de fondo que se identificaron previamente.

- **Probar e implementar**

La solución seleccionada no resolverá el problema si su planificación, implementación y/o vigilancia es deficiente. Es indispensable cumplir con el ciclo de planear, ejecutar, verificar y actuar. Es necesario cumplir con las siguientes etapas:

Planear (para probar la solución).

Ejecutar (probar la solución).

Verificar (seguimiento para determinar si la solución tiene los resultados previstos).

Actuar (tomar decisiones acerca de la implementación).

**Mejoramiento de procesos:** Para la implementación de este enfoque se requiere un equipo permanente y que realiza seguimientos continuos sobre el desarrollo de procesos claves en un servicio.

Aborda problemas de procesos a largo plazo e implementa mejoramientos que le sugieren los datos obtenidos en los seguimientos. Es un método usados por equipos de existencia permanente en la empresa y cuya responsabilidad es el seguimiento de oportunidades de mejoras.

Es un enfoque de mejoramiento de la calidad en que los equipos son permanentes, el mejoramiento de procesos también sirve para administrar un servicio o proceso. Los equipos de mejoramiento de procesos no sólo realizan actividades de mejoramiento, sino que además dirigen a otros equipos iniciados por el equipo original.

Cumple con los siguientes pasos:

- **Identificar**

El primer paso es el examen de la misión o visión de la organización, a fin de evaluar en qué medida los servicios están acordes con esta misión o visión. Los procesos que no cumplen con la misión de la organización pueden ser sometidos al mejoramiento de procesos.

Los criterios para seleccionar un proceso incluyen los siguientes: (a) ¿Es el proceso decisivo para prestar atención? (b) ¿Afecta un elevado volumen de usuarios internos y externos? (c) ¿Tiene potencial de ser de alto riesgo si no se atiende? (d) ¿Es propenso a tener problemas? y (e) ¿Es aparente al usuario y a la dirección? (ver el resumen de los criterios).

Se utilizan indicadores que midan el resultado, el efecto y el impacto, se puede saber si el proceso está funcionando adecuadamente. Para

determinar los indicadores que sean más útiles, los equipos deben entender los procesos a cabalidad.

- **Analizar**

Los datos que se analizan con regularidad son la información sobre el desempeño de los procesos claves y sobre los usuarios. Habitualmente se usan gráficos de series de tiempo para ilustrar esta información y observar el desempeño en el tiempo.

El análisis regular de esta información no sólo tiene su origen en el mejoramiento de procesos, sino también en una filosofía de gestión que da importancia al desempeño y valora la opinión de los usuarios.

- **Desarrollar**

En el mejoramiento de procesos, los problemas que se enfrentan fluctúan en su nivel de complejidad. Su complejidad determina lo drástico que serán los cambios que se hagan al proceso. Los problemas complejos pueden significar la introducción de soluciones que cambien totalmente el proceso original.

Las intervenciones que se elaboran en el marco del mejoramiento de procesos se basan en los hallazgos de los equipos de mejoramiento de procesos o de los equipos de mejoramiento de calidad ad hoc durante el paso “analizar”.

En esta etapa se proponen los diseños de las mejoras.

- **Probar e implementar**

*Planificación de la prueba.* Los equipos planifican la implementación de las propuestas. Resulta indispensable que todas las personas involucradas entiendan claramente los cambios y verificar que la información de línea de base esté completa.

Conducción de la prueba. Es necesario probar las intervenciones en forma conjunta, se combinarían y probarían de una vez las intervenciones.

Recopilación y análisis de los datos. La comparación de los datos antes y después del ensayo demuestra el efecto de la intervención en el funcionamiento del proceso

Actuar. Seleccionar y ejecutar una de las opciones para lograr el mejoramiento.

## **2.2. EL CONEAU Y LA CALIDAD DE LA EDUCACION UNIVERSITARIA**

La Institución encargada de monitorear la calidad en la educación universitaria es el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU) y que propone:

El modelo aplica los principios de sistemas y enfoque de procesos (Figura 1). Este marco estructural, promueve el orden, la sistematización, la evaluación objetiva y la autorregulación de la institución al facilitar la interacción de los procesos seleccionados que tienen lugar en la universidad y que le permiten alinearse al cumplimiento de los compromisos adquiridos con la sociedad en cuanto al conocimiento creado, los profesionales formados y los servicios entregados a la comunidad, expresados en la cantidad de graduados y titulados por promoción, los proyectos de investigación, extensión universitaria y proyección social realizados, las publicaciones y la percepción de la sociedad sobre la calidad del servicio ofrecido y recibido; es decir, la universidad es evaluada a partir de la calidad del servicio que presta a sus programas de formación y, a través de ellos, a la comunidad.

A través del enfoque de procesos, los objetivos planteados pueden alcanzarse más fácilmente ya que los recursos y las actividades relacionadas están gestionadas como procesos los cuales han sido desarrollados bajo el principio de la mejora continua, aplicando el ciclo de Deming: Planificar, hacer, verificar

y actuar; enfoque que se potencia al considerar al proyecto como la unidad básica para una evaluación objetiva.

El modelo cuenta con 03 dimensiones, 10 factores, 14 criterios y 80 indicadores (Figura 2). Las dimensiones permiten diferenciar los niveles de actuación y facilitan su aplicación sin menoscabo de la importancia de cada factor, el que se evalúa a través de estándares establecidos a partir de los indicadores del Modelo.

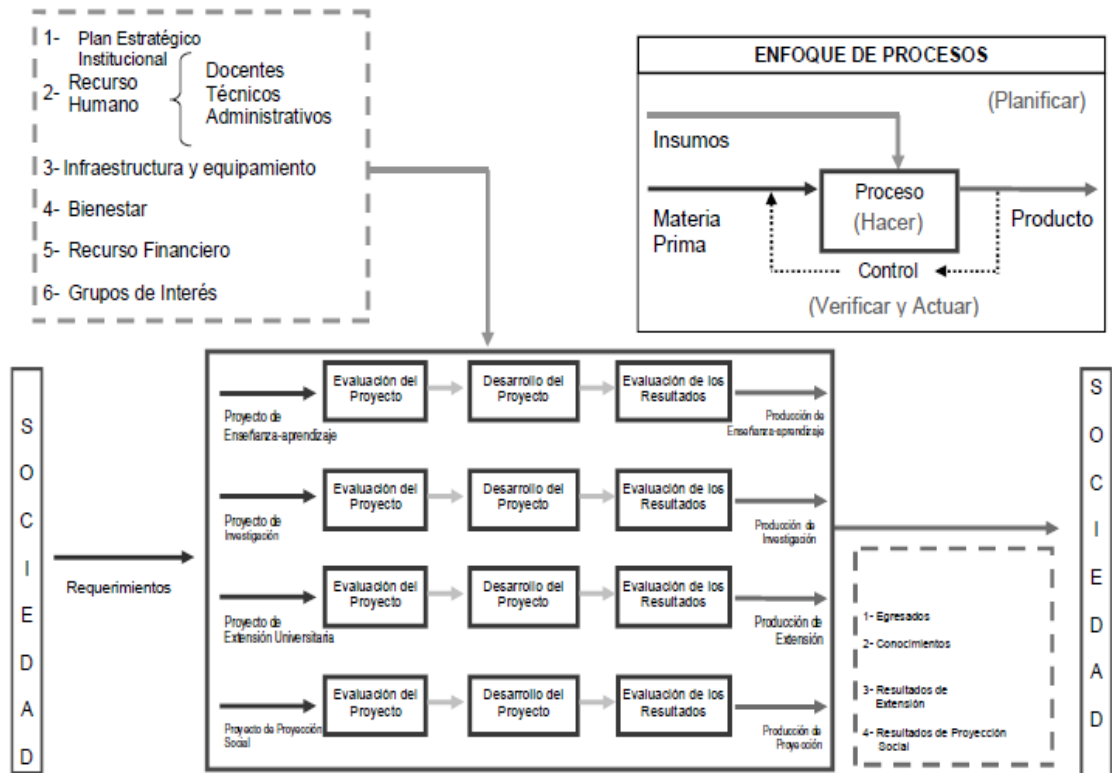
La primera dimensión, gestión institucional, está orientada a evaluar su eficacia en lo administrativo, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos, así como también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua.

La segunda dimensión, el proceso institucional, que materializa las funciones de la universidad, está orientado a evaluar los procesos de desarrollo institucional, de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, así como los resultados derivados de ellos, reflejados a través del impacto logrado en la sociedad.

La tercera dimensión, referida al apoyo para el proceso institucional, constata la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como parte de su desarrollo.

Cada uno de los factores, criterios e indicadores, se establecieron tomando en cuenta los lineamientos del Proyecto Educativo Nacional, así como otros documentos relacionados con la realidad nacional, evolución de los estudios superiores en el país y el mundo, competitividad y responsabilidad social. En tal sentido, se espera que la evaluación de la calidad tenga en los procesos de desarrollo institucional, enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, gestión administrativa, financiera y de recursos, y los resultados obtenidos a partir de ellos, el sustento para la mejora continua de la Universidad, que la lleve a convertirse en actora principal del desarrollo sostenible de la sociedad. (CONEAU, 2010, p3)

Figura 1: PROCESO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.



Elaborado por DEA-CONEAU, 2010.

Figura 2: MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA.

#### Gestión institucional



Elaborado por DEA-CONEAU, 2010.

## **2.3. LOS INDICADORES DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA**

Un indicador es un instrumento que permite realizar una medición de características de los componentes de entrada, de proceso o de resultado. Es una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de procesos y funciones. Se usa también para valorar un estándar o logro de metas de calidad. Es un valor cuantificable que se usa para evaluar el rendimiento a través del tiempo y en forma periódica. Puede ser una tasa o una proporción, lo que es útil para medir tendencias.

Algunos ejemplos de indicadores son las tasas de mortalidad materna, tasas de infecciones adquiridas en el hospital, tasas de inmunización, medidas de satisfacción de los pacientes y tasas de complicaciones quirúrgicas.

Para establecer indicadores, es importante comenzar con una definición clara de los términos y del numerador y denominador que se utilizarán. Se puede encontrar un ejemplo al establecer un indicador para controlar las infecciones de heridas post-quirúrgicas. El numerador se puede definir como el número de estudiantes con bajo rendimiento que desaprueban una Área en un bimestre y el denominador se puede definir como el número de estudiantes que participan en el desarrollo del área en el mismo período.

Un indicador, debe mostrar que es: válido, confiable, se relaciona con estructuras, procesos o resultados clave en el proceso de enseñanza aprendizaje o en la gestión educativa, es medible, es objetivo, puede ajustarse según el riesgo o la severidad, puede ser obtenido de las fuentes disponibles de datos (por ejemplo, registros e evaluación, entrevistas con los estudiantes, etc.)

Un sistema de indicadores puede ser útil para controlar las estructuras, los procesos y los resultados a un nivel organizativo individual, así como a un nivel comunitario, regional o nacional.

La evaluación de los resultados, mediante bases de datos centralizadas que almacenan información acerca de medidas clave de rendimiento o indicadores, es una fuente valiosa de información de calidad para una Institución Educativa.

El uso de estándares e indicadores en la evaluación de la calidad, en forma combinada maximiza las ventajas y beneficios de cada uno para proporcionar un cuadro más completo de todo aquello que se desea medir. Dado que los indicadores a menudo se basan en estándares, es natural integrar los dos.

Esa es la razón por la que en el desarrollo del Módulo de control de la calidad se usan estándares e indicadores que sirven como referencia para el seguimiento de los procesos, resultados y los insumos usados en los servicios educativos.

Los fundamentos teóricos para el estudio del acceso a la información para la toma de decisiones en las Instituciones Educativas se relacionan con la teoría de sistemas, la calidad del servicio educativo, los indicadores de calidad. Es importante indicar que la calidad en el campo educativo es completamente diferente a la medición de la calidad de objetos materiales.

Para la toma de decisiones que contribuyan a una mejor eficiencia en la gestión es necesario contar con información segura, confiable y oportuna. Esta información se construye a partir de ser guardada o almacenada en soporte magnético. Para su procesamiento se deben utilizar los recursos que nos ofrecen las tecnologías de la información y comunicación.

En los documentos relacionados con los indicadores de la calidad en la educación universitaria no se establecen los procedimientos para calcular el dato numérico en el que se concretiza el nivel de calidad alcanzado.



## **CAPITULO III**

### **INDICADORES DE CALIDAD PARA LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA**

En este capítulo se presenta la propuesta de indicadores de calidad, sus fundamentos, la descripción basada esencialmente en el cálculo de los valores numéricos de los indicadores, su modelado teórico y operativo. Se indican los aspectos esenciales considerados en la propuesta del CONEAU y se incorpora la propuesta para cuantificar los indicadores con los que se mide la calidad del servicio.

#### **3.1. LA PROPUESTA DE INDICADORES DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA**

La propuesta consiste en asumir el modelo de indicadores de calidad propuesta por el CONEAU, y se incorporan procedimientos para calcular el valor numérico de cada indicador y con ello establecer el nivel de calidad del servicio educativo. Para realizar el cálculo se proponen indicar la fuente de los datos, el umbral, la fórmula para calcular el valor numérico y las excepciones.

##### **3.1.1. Concepción teórica de la propuesta.**

- **Los fundamentos establecidos por el CONEAU.**

La calidad de la educación superior se concibe como un proceso pluridimensional y en los que se evalúan actividades que constituyen indispensables para la formación de los profesionales de la educación primaria, y los resultados que se alcanzan con dichas actividades. Las actividades comprenden a los procesos de enseñanza aprendizaje, a las actividades de investigación, de la extensión universitaria y a la

proyección social o la integración de la extensión y la proyección en lo que constituye la responsabilidad social universitaria. El modelo de calidad para la educación busca monitorear los procesos esenciales para alcanzar la mejora del servicio y ha sido elaborado aplicando el enfoque sistémico, que constituye uno de los principios de la calidad total y que permite representar todas las interacciones de los procesos que se desarrollan en la formación universitaria que se brinda para los futuros profesionales de la educación primaria.

La UNESCO (1998): propone la siguiente definición sobre lo que es la calidad.

“La calidad es la adecuación del ser y Quehacer de la Educación Superior a su Deber ser”. Es decir, la Misión (Deber Ser), al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, son evaluados en cuanto a su pertinencia; el funcionamiento (Qué hacer) es evaluado en términos de eficiencia; y los logros y resultados (Ser) son evaluados en cuanto a su eficacia.

Los resultados del proceso de formación universitaria en educación primaria se monitorean de modo cuantitativo en relación con la cantidad de graduados y de titulado por cada una de las promociones, por la ejecución de proyectos de investigación en los que se aplica rigurosamente el método científico, por las acciones realizadas en la extensión y proyección social que la Escuela ha realizado, por las publicaciones. También se considera la percepción que de la calidad del servicio tienen los usuarios y la sociedad regional en relación con lo que se ofrece y lo que se cumple.

En el modelo se han incorporado 3 dimensiones, 9 factores, 16 criterios, 84 indicadores y 253 fuentes de verificación referenciales. Estos componentes del modelo se definen, del modo siguiente:

**Dimensión.** Cada uno de los elementos macros que sirven para definir o desarrollar algo. Cada una de las magnitudes de un conjunto.

**Factor.** Variable o grupo de variables que influyen en la calidad de la educación superior.

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

**Estándar.** Es un nivel o referencia de calidad predeterminada por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación.

Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios. Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización: misión, gobierno, profesorado, programas y planes de estudios, servicios a los estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa.

**Criterio.** Principio o referencia con respecto a la cual se construyen juicios de evaluación y que permite analizar niveles de calidad con

distinto grado de concreción. De los criterios, que se relacionan con la consecución de objetivos, suelen derivarse estándares e indicadores. El criterio delimita así un campo de análisis y una perspectiva valorativa. (CONEAU, 2009, PP. 42-48)

### Cuadro Nº 7

#### Dimensiones, factores, criterios y estándares para la acreditación de carreras de Educación.

Dimensión	Factor	Criterio	Nº de estándares
Gestión de la carrera.	Planificación, organización, dirección y control.	<b>Planificación estratégica.</b>	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.	11
	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
	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	97

**Fuente:** Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias y Estándares para la Carrera de Educación.

Tal como lo muestra este cuadro el CONEAU propone 3 dimensiones, 9 factores, 16 criterios y 97 estándares. Con estos datos no es posible estimar un valor numérico que permita valorar un determinado nivel de calidad en el proceso educativo que se ofrece en la Escuela de Educación.

En el cuadro Nº 8 denominado Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales de educación, se propone una mayor precisión, pero que sin embargo deja la posibilidad de calificar la calidad de modo subjetivo y eso es riesgo que va en contra del servicio. El formato propuesto se aprecia es (CONEAU, 2009).

<b>Cuadro Nº 8</b> <b>MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS PROFESIONALES DE EDUCACIÓN</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>	<b>Criterio</b>	<b>Estándar</b>	<b>Fuente de verificación referenciales</b>
<b>I. Gestión de la carrera</b>	<b>1. Planificación, organización, dirección y control</b>	<b>1.1 Planificación estratégica.</b> La Unidad Académica, que gestiona la carrera profesional, cuenta con: misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, proyectos, actividades, metas e indicadores de cumplimiento. El documento que sustenta tal planificación ha sido elaborado con la participación de sus autoridades y representantes de los estudiantes,	1. La Unidad Académica, que gestiona la carrera de Educación, tiene un plan estratégico que ha sido elaborado con la participación de sus autoridades, docentes y representantes de estudiantes, egresados y otros grupos de interés.	1. Plan estratégico
				2. Encuesta a participantes
			2. La misión de la Unidad Académica es coherente con su campo de acción y la misión de la Universidad.	1. Misión de la Universidad.
				2. Misión de la Unidad Académica.
			3. El desarrollo del plan estratégico se evalúa anualmente.	1. Informes sobre la revisión del cumplimiento de los planes operativos. 2. GI - 01 Eficacia del plan estratégico.
			4. Más del 75% de estudiantes, docentes y	1. Encuestas y entrevistas a estudiantes,

		docentes, egresados y grupos de interés, y ha sido aprobado por la autoridad correspondiente.	administrativos conoce el plan estratégico.	docentes y administrativos.
				2. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica.
				3. GI - 02 Eficacia en la difusión del plan estratégico.
		El plan estratégico contribuye al aseguramiento de la calidad en la carrera profesional, expresado en sus objetivos, políticas y lineamiento estratégicos.	5. El plan estratégico tiene políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en la carrera profesional.	1. Informes sobre revisión de objetivos, misión, visión y políticas de calidad del plan estratégico.

En este cuadro se presenta un mayor nivel de precisión, sin embargo no es posible cuantificar de modo adecuado la calidad lo que puede afectar los resultados obtenidos, los mismos que pueden estar cargados de subjetividades. Lo que se presenta en esta primera parte del cuadro N° 3 es similar a la que corresponde a las tres dimensiones, los factores, los criterios y los estándares.

Por estas condiciones resulta indispensable proponer procedimientos que contribuyan a cuantificar los niveles de satisfacción que los usuarios del servicio educativo reciben en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

### 3.1.2. Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en un procedimiento para representar los indicadores de calidad en números. Parte de reconocer el estándar y la Fuente de verificación que forman parte del modelo propuesto por el CONEAU, incorporando una modificación en lo que constituye la Fuente de Verificación.

La propuesta se detalla comprende lo siguiente:

**ESTÁNDAR.** Es un nivel o referencia de calidad determinada por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación.

Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios. Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización: misión, gobierno, profesorado, programas y planes de estudios, servicios a los estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa.

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

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios: a) **Medible:** La característica que describe debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad; b) **Entendible:** Es reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan; c) **Controlable:** Posible de ser controlado dentro de la estructura de la organización.

**FUENTE DE VERIFICACIÓN:** Instancia administrativa, documento, proceso o persona que se observará para verificar el logro del indicador.

**FÓRMULA PARA CALCULAR EL VALOR DEL INDICADOR:** permite construir una relación entre una cantidad lograda (numerador) y la cantidad ideal, esperada ser lograda (denominador).

**UMBRAL:** Logro mínimo esperad

**FRECUENCIA:** periodicidad del monitoreo

**FECHA DE MONITOREO:** fechas en que se realizará el monitoreo

**RESPONSABLE DEL LOGRO:** persona o instancia administrativa responsable del logro.

**EXCEPCIONES:** posibles escenarios en los que no se realizará el monitoreo debido a factores que no se controlan desde el seno de la Escuela o de la Universidad.

### **3.2. EL MODELADO DE LA PROPUESTA**

A continuación, se presenta la representación gráfica de la propuesta de indicadores, desde una mirada teórica y desde la forma como se percibe debe funcionar cuando la Escuela decida aplicarla.



### 3.2.1. Representación gráfica del modelo teórico de la propuesta



### 3.2.2. Representación gráfica del modelo operativo de la propuesta

PROPUESTA DE INDICADORES DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN PRIMARIA											
Dimensión	Factor	Estándar	Indicador	Fuente de verificación referenciales	Fórmula para calcular el valor del indicador	Umbral	Frecuencia	Fecha de monitoreo	Responsable del logro	Excepciones	
Gestión de la carrera	Formación profesional I	Servicios de apoyo para la FP	Indicadores. (...)			Aspectos socio culturales de la comunidad universitaria.					
			Estándares. (97)								
			Criterios. (16)			Personal docente	Personal Administrativo	Estudiantes			
			Factores. (9)								
			Dimensiones. (3)								
MODELO DE LA CALIDAD CONEAU			INDICADORES DE CALIDAD Y OTROS			REALIDAD DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN PRIMARIA					
MODELO TEÓRICO DE LA PRPOPUESTA											

### 3.3. LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta fue consultada a profesores y trabajadores simulando el uso de los indicadores y se encontró aceptación y reconocimiento de la facilidad de su uso.

Un profesor nos comentó “.... Si se este control de la calidad se aplica para examinar la calidad de la educación en el desarrollo de las clases resulta cómodo y fácil de su uso”. La profesora responsable del dictado de cursos en la Escuela de Educación primaria nos manifestó “.... Con estos elementos es posible saber si estamos trabajando con alta o baja calidad en el desempeño, así como en los aprendizajes de los estudiantes”.

En las pruebas con el personal administrativo tuvimos también comentarios favorables, como “.... Se esa forma se puede saber quiénes cumplen mejor su trabajo y según eso se deben dar premios...”

A nivel de los docentes como de los administrativos se apreciaron dificultades para entender el significado de criterios de valoración, sin embargo, esa dificultad no es un aspecto que impida aplicar la propuesta.

Para aplicar la propuesta se recomienda seguir con los siguientes pasos:

- Aprobar la propuesta a nivel de la Dirección de la Escuela y de la Facultad.
- Organizar un equipo de profesionales que aplique la propuesta para todos los indicadores y estándares establecidos para las tres dimensiones que fija el CONEAU. Esto implica que establezca la fórmula para determinar los niveles de logro, el umbral, etc. Una vez establecido como propuesta debe ser discutido y aprobado a nivel de toda la comunidad educativa de la Escuela.
- Desarrollar la propuesta como parte del proceso de autoevaluación y acreditación de la Carrera de Educación Primaria.
- Desarrollar una etapa de sensibilización a nivel de toda la comunidad educativa para comprometer su participación en el proceso.
- Aplicar la propuesta durante un año de trabajo, monitoreando todo el proceso.
- Publicar los resultados y elevarlos umbrales para el siguiente año.

## CONCLUSIONES

- La propuesta, implementación e institucionalización de indicadores de calidad, que permita una medición del sistema educativo universitario en sus diferentes entes, y a través de sus procesos de planificación, normativa, promoción, administrativa/ejecutora, supervisión evaluación y control, así poder tener un diagnóstico certero en tiempo real. Que servirá para orientar los procesos en vías de la mejora del servicio educativo permanente.
- Las características del entorno socio cultural en el que se desarrolla un servicio educativo que brinda la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, constituye una sociedad, heterogénea, pluriétnica con un comportamiento complejo, producto en el que intervienen múltiples interrelaciones, que van desde el ejercicio tradicional de la docencia, un modelo de gestión esencialmente administrativo, que se expresa en el 75% de los estudiantes obtienen el calificativo de regular, con notas que van de 11 a 13.
- El diseño de indicadores con los componentes necesarios para la medición de sus logros debe estar adecuadamente fundamentados teóricamente. Para ello los aportes, de la teoría de sistemas, de la gestión de la educación universitaria, de la calidad educativa y las orientaciones del Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria, constituye un aporte valioso para la mejor comprensión de la realidad actual así como para fundamentar la propuesta de intervención.
- La propuesta de indicadores de calidad con los componentes necesarios para la medición de los logros constituye una propuesta que ha merecido opiniones favorables en su gran mayoría, de parte de profesores y del personal administrativo. La propuesta constituye una contribución al proceso de evaluación, acreditación y certificación necesaria para garantizar una adecuada calidad del servicio educativo que se brinda en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar los procesos administrativos necesarios para lograr la aprobación de aplicar la propuesta para la mejora de la calidad en la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Inculcar en los tres entes activos (administrativos, docentes y alumnos), la aplicación permanente y periódica de estos indicadores, que ayudará a evidenciar la calidad del servicio educativo que se brinda.
- Aplicar la propuesta incorporando las mejoras necesarias y garantizando la participación activa de toda la comunidad educativa de la Escuela Académico Profesional de Educación Primaria en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adión, M. (2007). *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*. Universidad Autónoma Metropolitana. Xochimilco.
- Álvarez Gonzales, M. y Bisquerra Alzina, M. (Dir.) (1998) *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona, España: CISSPRAXIS, S. A.
- Alvarez de Zayas, C. (1996). *La universidad como institución social*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sucre.
- Birgin, A. (1995) *Viejas y Nuevas tensiones en el trabajo docente*. Serie documentos de investigación N°187, FLACSO.
- Bonhome, C. (2004). *La empatía*. [Documento en línea], disponible en [www.proyectopv.org/1-verdad/empatia.htm](http://www.proyectopv.org/1-verdad/empatia.htm).
- Cabrera, M. (2004). *La Comunicación y la Administración de Conflictos: Implicaciones para el Sector Minero*. Lima: Cooperación y Asociación Labor.
- Cabrera, M. (2006). *Guía para el manejo de crisis y la comunicación de crisis: las industrias extractivas y las crisis sociales*. Lima: Cooperación y Asociación Labor.
- Casarrubios, T. et al. (2007). *La investigación evaluativa*. Trillas. Ciudad de México.
- Castro, M. (2009). *La formación profesional*. Lima: San Marcos.
- Cornejo; R. y Redondo, J. (2001). *El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media*. Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana.
- Chiroleu, Adriana (2011) *La educación superior en américa latina: ¿problemas insolubles o recetas inadecuadas?* Universidad de Sorocaba, Brasil.
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU). (2009) *Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias*. Lima.
- Diprete Brown, L. / Miller Franco, L. y Otros, *Garantía de Calidad de la Atención de salud en los Países en desarrollo*, 7200 Wiscosin Ave. Suite 600, Bethesda. USA.
- Evans, James R. / Lindsay William M., *Administración y control de calidad*, Grupo Editorial Iberoamericana, México, 1995.

- Gerard, K y Koch, S. (1997) *Resolución de conflictos en las escuelas*. Módulo I, Apéndice d. Ed. Granica. Barcelona. España
- Gale Bradky T., Descubra el valor de su cliente. Produzca calidad y el servicio que el cliente puede ver, Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1994.
- Gonzalo Cuevas A., Ingeniería del Software. Práctica de la programación, Editorial Ra-Ma, USA, 1993.
- Hayes Bob E., Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios, Ediciones Gestión 2000 S. A., España, 1995.
- Irigoín, M. y Vargas, F. (2007). *Certificación de competencias: del concepto a los sistemas*. Montevideo.
- Kaoru Ishikawa, Introducción al control de calidad, Editorial Díaz Santos, España, 1994.
- Kendall y Kendall, Análisis y diseño de sistemas, Edit. Prentice hall Iberoamericana S. A., México, 1991.
- Lenin, V. (1984). Historia de la Pedagogía. Edit. Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana.
- López Rupérez Francisco. (1997) Complejidad y educación. Revista española de pedagogía. España.
- Martí, J. (1994). *Universidad sin Metafísica*. La Habana: Obras Completas.
- Morín. (2004) Epistemología de la complejidad. París
- POGGI, Frigerio, Graciela; Margarita; AGUERRONDO, Inés y TIRAMONTI, Guillermina (1995) Las instituciones educativas. Cara y Ceca. Troquel. Buenos Aires.
- Saravia Angel. (1995) La teoría general de sistemas. Isdefe. Madrid.
- Selltiz, C. Y otros. (1980) *Metodología de la investigación en las relaciones sociales*, cap. 1 y 2. Riapl, Madrid.
- Toro Álvarez, F. (2001). *El clima organizacional*: Perfil de empresas colombianas. Colombia: CINCEL Ltda.
- Ungermann, C. (1999), *Calidad, evaluación institucional, acreditación y sistemas nacionales de acreditación*. Instituto Latinoamericano para el desarrollo. Santiago de Chile.

- Tyler, L. y Bernasconi, A. (1999). *Evaluación de la educación superior en América Latina – Tres órdenes de magnitud*. Harvard Institute for International Development Harvard University.
- Villa Sánchez, A. y Villar Angulo, L. (Coords). (1992). *Clima organizativo y de aula*. Teorías, Modelos e Instrumentos de medida. Bilbao, España: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.



## **ANEXOS**

**ANEXO Nº 1. Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias y Estándares para la Carrera de Educación. CONEAU**

**MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS UNIVERSITARIAS**



MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS UNIVERSITARIAS				
Dimensión	Factor	Criterio	Indicador	Fuentes de Verificación Referenciales
III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	5. DOCENTES	<b>5.1 Labor de enseñanza y tutoría.</b>  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.  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.  Los docentes manejan tecnologías de información y comunicación, las que aplican en su labor de enseñanza.  Los docentes leen, hablan y escriben en otros idiomas diferentes al castellano.  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.  Se evalúa periódicamente a los docentes, considerando entre otros aspectos su interés por emprender y desarrollar métodos de enseñanza más efectivos y su labor en la formación de recursos humanos.	60. El proceso de enseñanza-aprendizaje se realiza satisfactoriamente con el ratio estudiantes/docentes existente.	1. Relación de docentes ordinarios y contratados y su dedicación horaria. 2. Relación de estudiantes por asignatura. 3. Encuesta a docentes y estudiantes.
			61. Las horas lectivas de los docentes guardan relación con las destinadas a la atención de estudiantes, investigación, extensión universitaria, proyección social y su perfeccionamiento continuo.	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.
			62. La evaluación de la labor de enseñanza de los docentes para su mejora es continua.	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.
			63. Los docentes tienen la formación especializada que demanda la carrera.	1. Legajo personal de los docentes. 2. Programación académica.
			64. Los docentes tienen la experiencia profesional que demanda la asignatura o curso que imparten.	1. Legajo personal de los docentes. 2. Programación académica.
			65. Los docentes se actualizan continuamente en estrategias de enseñanza-aprendizaje a nivel universitario.	1. Legajo personal de los docentes. 2. Plan de capacitación docente. 3. Informe sobre el cumplimiento de objetivos referidos al plan de capacitación docente.
			66. Los docentes son evaluados en el dominio de tecnologías de información y comunicación.	1. Legajo personal de los docentes.
			67. Los docentes son evaluados en el dominio de idiomas extranjeros.	1. Legajo personal de los docentes.
			68. La selección, evaluación y promoción de docentes se realiza con objetividad, transparencia y eficacia.	1. Reglamento de selección y promoción docente. 2. Actas de concursos públicos y de evaluación periódica del docente. 3. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica. 4. Encuestas y entrevistas a grupos de interés.
			69. El jurado evaluador que interviene en la selección, ratificación y promoción del docente tiene entre sus miembros pares académicos externos a la Universidad.	1. Reglamento de selección y promoción docente. 2. Actas de concursos públicos y de evaluación periódica del docente.

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS UNIVERSITARIAS				
III. SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	5. DOCENTES	<b>5.2 Labor de investigación.</b>  Los docentes tienen estudios de posgrado y la experiencia y capacidad requeridas para el desarrollo de las actividades de investigación en la carrera.  Los docentes difunden su producción intelectual en revistas de su especialidad indizadas internacionalmente, a través de libros y como ponentes en congresos, seminarios y otros eventos nacionales e internacionales.  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 INDECOPi u otros organismos internacionales.	70. Los docentes tienen el grado de doctor en su especialidad o el de la carrera.	1. Legajo personal de los docentes.
			71. Los docentes publican los resultados de sus investigaciones en revistas de su especialidad indizadas a nivel internacional.	1. Evidencia escrita y electrónica.
			72. Los docentes difunden su producción intelectual a través de libros que son utilizados en la carrera.	2. Registro de publicaciones.
			73. Los docentes difunden su producción intelectual como ponentes en eventos nacionales e internacionales de su especialidad.	1. Sílabos de los cursos.
		<b>5.3 Labor de extensión universitaria y de proyección social.</b>  Los docentes participan en proyectos de extensión y proyección social de la carrera.  Los docentes difunden su producción intelectual relacionada con las actividades de extensión universitaria y de proyección social.  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 INDECOPi u otros organismos internacionales.	74. Los docentes conocen y utilizan los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre lo creado como resultado de investigación.	2. Registro de publicaciones.
			75. El número de docentes que realizan labor de extensión universitaria y de proyección social es el requerido por la carrera.	1. Legajo personal de los docentes.
				2. Registro de participación de los docentes en eventos.
				1. Reglamento de propiedad intelectual.
			76. Los docentes conocen y utilizan los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre lo creado como resultado de investigación.	2. Registro de propiedad intelectual.
				3. Encuestas y entrevistas a docentes.
				1. Plan de trabajo de la unidad a cargo de la extensión universitaria y proyección social.
			77. Los docentes difunden los resultados de su labor de extensión universitaria y de proyección social.	2. Registro de docentes que participan en las labores de extensión universitaria y proyección social.
				1. Registro de publicaciones.
				2. Revista universitaria.
			78. Los docentes conocen y utilizan los procedimientos con los que adquieren sus derechos de propiedad intelectual sobre lo creado como expresión artística o cultural.	3. Página Web.
				1. Reglamento de propiedad intelectual.
				2. Registro de propiedad intelectual.
				3. Encuestas y entrevistas a docentes.

