

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**



**PERCEPCIÓN DE LOS APORTES DE LA ACREDITACIÓN  
INSTITUCIONAL A LA CALIDAD EDUCATIVA DEL INSTITUTO  
SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICO “NUESTRA SEÑORA  
DE CHOTA”, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN EDUCACIÓN: ANTROPOLOGÍA, FAMILIA Y GESTIÓN**

**AUTORES**

**ELA VIRGINIA MARTÍNEZ LAVADO**

**ELEUTERIO VÁSQUEZ GONZÁLEZ**

**ASESORA**

**Mgr. NANCY EMILIA ESTELA SALAZAR**

**Chiclayo, 2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis hermanas “Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús”, a mis padres y hermanos, por su presencia en mi vida y su apoyo incondicional siempre y a todos los que me apoyaron siempre.

Ela

A Dios, a la Virgen María, a mis padres y hermanos y a todos los que me apoyaron y lo siguen haciendo.

Eleuterio

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios, a la Virgen María, a Mons. Fortunato Pablo Urcey, oar, a la Religiosas “Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús”, a la Hna. Virginia Barreda Tamayo, aci., a la comunidad educativa del IESP “Nuestra Señora de Chota”, a nuestros padres, hermanos y a todos aquellos que con sus oraciones, palabras y aliento nos apoyaron para culminar satisfactoriamente esta etapa de formación académica.

A la Universidad Católica “Santo Toribio de Mogrovejo” (USAT) de Chiclayo, y muy especialmente a la Mgtr. Nancy Emilia Estela Salazar, quien, como maestra, amiga y hermana nos alentó y apoyó incondicionalmente en nuestra formación y en la culminación de esta etapa académica.

Hna. Ela Martínez aci. y Pbro. Eleuterio Vásquez González

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Percepción de los aportes de la Acreditación Institucional a la calidad educativa del Instituto Superior de Educación Público “Nuestra Señora de Chota”, 2017, se desarrolló en la sede del Instituto, ubicada en la provincia de Chota, región Cajamarca. El objetivo fue identificar la percepción que tienen los grupos de interés del Instituto, conformado por formadores, estudiantes, trabajadores (personal administrativo y de servicio), egresados y colectividad chotana, acerca de los aportes que brindó la Acreditación Institucional a la calidad educativa del Instituto, como resultado final de los procesos de autoevaluación y de evaluación externa realizada en el 2014, cuya Resolución de Acreditación Institucional del SINEACE se emitió en el 2015. Es una investigación cualitativa de abordaje descriptivo y se obtuvo la información a través de encuestas de opinión abiertas a los grupos de interés; de manera referencial se revisó el Informe de Autoevaluación que presentó el Instituto y el Informe de la Evaluación Externa a cargo de entidad autorizada por el SINEACE. La percepción generalizada es el impacto positivo y la mejora producidos por el proceso de Acreditación Institucional a la calidad educativa del Instituto, en aspectos vinculados a los estándares oficiales exigidos por el Estado a través del ente encargado de otorgar la Acreditación que es el SINEACE, aspectos que corresponden a las dimensiones de gestión institucional, procesos académicos, servicios de apoyo y resultados e impacto. En general, se evidencia que el Instituto realizó procesos de mejoramiento en diversos aspectos.

**Palabras clave:** Calidad educativa, Autoevaluación, Evaluación externa, Acreditación Institucional.

## **ABSTRACT**

This research entitled “Perception of the contributions of Institutional Accreditation towards educational quality of the Higher Institute of Public Education "Nuestra Señora de Chota", 2017, it took place at the headquarters of the institute, in the province of Chota, in the region of Cajamarca. The main objective was to know the perception of the Institute’s stakeholders made up of trainers, students and workers, graduates and local residents, about the contributions the institutional accreditation provided to the educational quality of the Institute, as final outcome of self-assessment and external evaluation processes was made in December 2014, whose SINEACE Institutional Accreditation Resolution was issued in 2015. It's a qualitative descriptive approach research and the information was attained through opinion polls open to stakeholders; referentially the Self-Assessment Report was reviewed presented by the institute and the External Assessment Report In charge of an entity authorized by the SINEACE. The widespread perception is the positive impact and improvement produced by the process of Institutional Accreditation to the educational quality of the Institute, in aspects linked to official standards required by the State through the entity responsible for granting the Accreditation which is the SINEACE, aspects that correspond to the dimensions of institutional management, academic processes, support Services and Impact results. In general, it is evident that the Institute carried out improvement processes in various aspects.

**Keywords:** Educational quality, Self-assessment, External assessment, I Institutional accreditation.

# ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	7
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases teórico científicas.....	16
2.2.1. La calidad en la Educación Superior.....	17
2.2.2. El aseguramiento de la calidad.....	31
2.2.3. La Acreditación. El Mejoramiento de la Calidad Educativa.....	38
2.2.4. La cultura autoevaluativa como mecanismo de mejora continua y de aseguramiento de la calidad educativa .....	52
III. METODOLOGÍA .....	54
3.1. Paradigma, método y diseño de la investigación.....	54
3.2. Sujetos de la investigación.....	56
3.3. Escenario del estudio .....	60
3.4. Procedimiento de recolección de datos cualitativos.....	61
IV. GESTIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	64
4.1. Consideraciones éticas implicadas .....	64
4.2. Recursos materiales y humanos .....	66
4.3. Matriz de consistencia .....	68
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	69
V. CONCLUSIONES.....	86
VI. RECOMENDACIONES .....	88
VII. LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
VIII. ANEXOS .....	97

## I. INTRODUCCIÓN

Para que el Perú se oriente hacia un desarrollo integral es necesario, sin duda alguna, la mejora de la calidad de la educación, que si bien es cierto nuestro país ha evidenciado grandes avances en la cobertura de la educación en todos los niveles; no obstante, las mediciones realizadas de la calidad educativa muestran que “hay una enorme brecha entre la cobertura alcanzada y la calidad educativa” (Banco Mundial, 2006, p. ix).

En efecto, si hablamos de cobertura educativa en el Perú, se puede constatar que “las tasas brutas de matrícula en todos los niveles educativos son más altas que las de países que tienen un ingreso per cápita similar en América Latina” (Banco Mundial, 2006, p. xiii). Así las tasas de estudiantes con primaria completa son casi el 100 % y con secundaria alrededor del 65%.

Pese a este alto nivel de cobertura educativa en nuestro país, se ha evidenciado un problema de calidad educativa, teniendo como indicador los niveles de aprendizaje de los estudiantes de educación básica que participaron en las evaluaciones internacionales para determinar logros del aprendizaje, ocupando los últimos niveles en América Latina.

Sin embargo, Rivas & Scasso (2017), teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones internacionales del año 2015, dice: “Si bien Perú aún permanece en el conjunto de países con más bajos resultados en PISA 2015, es muy destacable la sustantiva mejora, que arranca desde un punto de partida muy bajo en el año 2000” (p.120).

Esta situación no es más que una evidencia de cómo está nuestro país en cuanto a la calidad educativa, tanto en el nivel educativo básico como también en la educación superior, que está orientada a la formación de los profesionales; ya que uno de los factores clave para la

mejora del logro de aprendizaje de los estudiantes de Educación inicial, primaria y secundaria es el nivel de formación y competencia del profesorado.

Pues la deficiente calidad de los docentes y de la enseñanza no son más que la expresión de un bajo desarrollo en las competencias básicas para el ejercicio de la profesión docente, lo cual constituye evidencia de la existencia de problemas serios en la calidad educativa de un país.

Por eso, con razón Yamada, Castro & Rivera (2012) precisan la íntima relación entre la calidad de la educación superior pedagógica y la educación básica de un país, al afirmar:

...los resultados de la educación superior tienen también un importante impacto “retroalimentador” 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. (p. 5)

Por eso, se puede afirmar que, si es bajo el nivel de calidad de la educación básica en el Perú, también la calidad de la educación superior está en un nivel bajo porque la calidad de la formación inicial del profesorado dependerá de la calidad de la educación superior que ha recibido.

No obstante, según Yamada, Castro & Rivera (2012), la formación de un profesional de la educación no bastará con la formación inicial recibida en la institución de educación superior. Al respecto dicen:

...todos sabemos que el proceso de formación profesional no acaba necesariamente en la obtención del título profesional, sino que requiere de una formación continua, que no solo involucra los grados avanzados de maestro y doctor, sino estudios de especialización en diversas áreas de interés, con el objetivo de lograr mejores habilidades y mayores competencias que ayudarán de forma directa al crecimiento económico del país. No hay desarrollo económico sin desarrollo educativo. (p.7)

Por este motivo, se han realizado muchos estudios evaluativos o diagnósticos de la calidad educativa del nivel superior en el Perú, cuyos resultados no son muy satisfactorios porque se puede identificar el bajo nivel de la calidad educativa en diferentes indicadores o estándares de calidad. Así, Yamada, Castro & Rivera (2012) en su investigación dicen:

En el pilar de educación superior y capacitación nos encontramos en el puesto 77 a nivel mundial, afectados por la percepción de una pobre calidad en la enseñanza superior en general (puesto 128) y de las matemáticas y ciencias en particular (puesto 135). (p. 17)



Estos datos dan a conocer que “el camino que debe recorrer el Perú para garantizar una educación superior de calidad es todavía largo” (p. 16), por lo que hay necesidad de someter a evaluación las instituciones educativas de nivel superior para determinar si cumplen con los niveles mínimos de calidad, de acuerdo a los estándares de calidad educativa del nuevo modelo de acreditación de instituciones educativas de nivel superior.

Ante esta situación el SINEACE, ha desplegado estrategias, utilizando a la acreditación de las instituciones de educación superior (IES) como herramienta para generar calidad educativa, con lo cual se logró acreditar a varias instituciones educativas de nivel superior hasta el 2016. Una evaluación del SINEACE, mostró que la acreditación ofrece factores que posibilitan el aseguramiento de la calidad educativa, como generar práctica evaluativa y de reflexión, fomento del trabajo en equipo y la participación activa de actores educativos (SINEACE, 2016).

Si bien, el sistema de acreditación es un factor clave para una educación superior que mejora continuamente su calidad, (SINEACE, 2013), los diferentes modelos que se han planteado hasta el momento, han sido meramente procedimentales, (SINEACE, 2016) y, no han logrado revertir el débil acceso a proyectos de inversión que demandan las altas brechas insatisfechas de infraestructura, equipamiento y de servicios existentes en las distintas IES a nivel nacional. (SINEACE, 2013), y que aún en la actualidad se mantienen sin cerrar. Así mismo la deficiente gestión institucional, genera que la gran mayoría de instituciones educativas superiores no evalúen indicadores de efecto-impacto, limitando, por lo tanto, la toma de decisiones asertivas o basadas en información (indicadores y metas).

A su vez y, analizando el panorama a nivel regional, la región Cajamarca, en el 2015, fue la única región a nivel nacional que contaba con dos institutos superiores pedagógicos acreditados: “Nuestra Señora de Chota”, en la provincia de Chota, y “Víctor Andrés Belaunde” de la provincia de Jaén. Para el año 2017, se suman a los dos anteriores, dos Institutos más: “Arístides Merino Merino” en la provincia de Celendín y “Hermano Victorino Elorz Goicochea” de la provincia de Cajamarca. (SINEACE, 2017).

Sin embargo y, pese a que el Gobierno Regional de Cajamarca, recibe importantes presupuestos por canon minero, el débil apoyo del Gobierno Regional de Cajamarca a los institutos superiores, dificultan a estos mejorar y/o ampliar los servicios educativos que ofertan y cerrar las brechas de infraestructura y equipamiento, así como fortalecer la gestión institucional en diversos aspectos para el aseguramiento de la calidad educativa.

Finalmente, a nivel de la provincia de Chota, el ISEP “Nuestra Señora de Chota”, es acaso, una de las IES, que ha realizado siempre su labor educadora desde la perspectiva de la calidad desde varios frentes y desde su fundación en el año 1961. Desde el año 2004 ha realizado diversos procesos de autoevaluación impulsados por el Ministerio de Educación; el año 2013 asumió el reto de una nueva autoevaluación pero en esa oportunidad impulsado por el SINEACE, con fines de acreditación, que culminó en la evaluación externa en diciembre del año 2014 y el 2015 se emitió la Resolución de acreditación de sus carreras pedagógicas, con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 038-2015-COSUSINEACE/CDAH-P. Este proceso, en lo institucional, le aportó positivamente diversos aspectos logrando el mejoramiento continuo en el clima laboral, en la gestión pedagógica, en la satisfacción del egresado y en la proyección institucional; en lo estudiantil, una formación integral al futuro formador, competitivo y ético; en lo relacionado a sus egresados, que estos perciban que cuentan con mejores oportunidades para su inserción laboral y; a nivel de la colectividad, que la sociedad perciba que la oferta educativa del ISEP Nuestra Señora de Chota, está acorde a la demanda y acceso a la realidad tanto local, regional y nacional.

Por ello, se ha considerado necesario realizar el presente trabajo de investigación para conocer, según la percepción de los distintos sujetos de la investigación, cuál ha sido el aporte del proceso de acreditación a la calidad educativa del ISEP; quedando formulado el problema de investigación en los siguientes términos:

¿Cuál es la percepción de los diversos grupos de interés acerca de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, año 2017?

Para dar respuesta a este problema planteado se formularon los objetivos de la investigación:

El objetivo general es Analizar la percepción de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del IESP “Nuestra Señora de Chota”- 2017.

El objetivo general se concretó en cinco objetivos específicos, teniendo en cuenta la percepción de los distintos sujetos de la investigación:

- a) Determinar la percepción de los formadores acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.

- b) Determinar la percepción de los estudiantes acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.
- c) Determinar la percepción de los trabajadores acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.
- d) Determinar la percepción de los egresados acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.
- e) Determinar la percepción de la colectividad chotana, acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.

Una vez que se ha explicado el para qué de la investigación, que consiste en definir el propósito que se persigue en ella, “se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 40).

Según los autores citados una investigación puede realizarse por diversas razones, proponiendo como criterios fundamentales: la relevancia social, las implicaciones prácticas, el valor teórico y la utilidad metodológica (p.40).

El criterio para justificar esta investigación es la “relevancia social”, que se refiere a la trascendencia que tendrá el trabajo de investigación para la sociedad, puesto que busca conocer la percepción de los diversos grupos de interés acerca de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”; lo cual repercutirá necesariamente en la mejora de la calidad educativa de esta institución, y de la educación de la región y del desarrollo económico y social del país, así lo sostiene Yamada, Castro & Rivera (2012): “Una educación superior de calidad y pertinencia, que provea de técnicos y profesionales competitivos al país, es clave para sostener el proceso de desarrollo económico y social en el que estamos todos involucrados en esta era del conocimiento” (p. 13).

Asimismo, la presente investigación es relevante por sus “implicaciones prácticas” porque sus resultados contribuirán, sin duda, a identificar los aportes de la acreditación a la calidad educativa de la institución en mención y de manera indirecta se podrán percibir algunas limitaciones que aún persisten y que están sujetas a un mejoramiento continuo.

Además esta investigación busca generar una reflexión y debate académico acerca de los aportes de la acreditación a las instituciones educativas que han recibido la acreditación,

particularmente los Institutos Superiores Tecnológicos, Institutos Superiores Pedagógicos y Universidades, ya que desde hace algunos años, en nuestro país se viene promoviendo una cultura de la calidad y un mecanismo para lograr es la acreditación; promovida, tanto por el ente rector estatal, como es el SINEACE, como por instituciones extranjeras, cuyos resultados son reconocidos por este ente rector. Esto permitirá generar una reflexión permanente, confrontarse con teorías existentes y generar nuevos conocimientos y aportes a la mejora de la calidad educativa.

En nuestro país, hay muy pocos trabajos de sistematización y de investigación sobre el impacto de la acreditación en las instituciones educativas que la han logrado; por ello este estudio resulta ser muy novedoso, ya que puede ser el inicio de la motivación para que las comunidades educativas o académicas, realicen análisis semejantes y puedan conocer el impacto de la acreditación en sus propias instituciones, de manera que se constituya en una línea de base para continuar con los procesos de autoevaluación y mejora continua de sus instituciones, como base para lograr la excelencia.

## II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 2.1. Antecedentes

En este apartado se han considerado algunas investigaciones importantes por su actualidad y su valor teórico realizadas acerca del tema de esta investigación, fundamentalmente lo referido a la educación superior universitaria, ya que existe pocas investigaciones o estudios bibliográficos de la llamada “educación superior no universitaria” como se denominaba antiguamente o, a la formación pedagógica en el Perú como se llamó hasta hace poco tiempo. La información recabada es fundamentalmente virtual de páginas web institucionales o académicas.

Basantes-Avalos, Coronel-Sánchez & Vinueza-Jara (2016). Presenta su tesis titulada **“Impacto de la evaluación y acreditación de las carreras profesionales ofertadas por la Universidad Nacional de Chimborazo desde la percepción de los estudiantes”**, detalla las conclusiones del estudio, donde participaron 281 estudiantes, brindando información a través de una encuesta; en ella, expresaron sus percepciones respecto a las variables: Gestión Institucional, Planes de estudio, Docentes, Recursos y Desarrollo de habilidades y destrezas, además, grado de satisfacción con la formación recibida y la Carrera que estudian. Ninguna de las variables de estudio fue percibida como excelente, sin embargo, las variables satisfacción de estudiantes y Docentes fue catalogada como buena; Planes de estudio y Gestión Institucional estuvieron más distantes de alcanzar esa valoración y percibieron como regular la variable Recursos. Estos resultados servirán para la implementación de nuevas estrategias en búsqueda de la calidad, a través de los procesos de evaluación y acreditación, debiéndose enfocar el

perfeccionamiento en los ejes de desarrollo institucional, con el objetivo de mejorar en el ranking nacional.

De Vincenzi (2013), en su trabajo **“Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas”**, estudia los cambios producidos en la calidad educativa de las universidades privadas argentinas y su relación con el proceso de evaluación institucional. Es una investigación cualitativa de tipo descriptivo-evaluativo que emplea la estrategia del estudio de casos comparativos. Se analizaron los documentos de los informes de autoevaluación y evaluación externa de tres universidades que llevaron a cabo su evaluación institucional entre los años 2000 y 2005 y se implementaron en el año 2011 entrevistas semiestructuradas a sus Rectores. Se planteó las siguientes preguntas de estudio: ¿Qué relación existe entre el proceso de evaluación institucional (autoevaluación y evaluación externa) y los cambios que se producen en la organización y funcionamiento de las universidades? ¿Qué cambios se producen asociados al mejoramiento de la calidad educativa? ¿Cuáles son los cambios más significativos en el mejoramiento de la calidad al realizar un análisis comparativo entre las universidades estudiadas? En las conclusiones se destaca el impacto producido por los procesos de acreditación de carreras de grado exigidos por el Estado, que llevaron a las universidades a acelerar procesos de mejoramiento de la calidad educativa para cumplir con los estándares fijados. De modo parecido a lo ocurrido en el Perú, y en concreto, en el ISEP “Nuestra Señora de Chota”, estos cambios se han dado no de manera lineal o inmediato como causa-efecto de los procesos de evaluación o acreditación institucional, sino, se dan de manera progresiva y con un fuerte énfasis en responder a las exigencias que el Estado hace a las instituciones de educación superior, mediante la mejora continua.

Escalante (2018), en su libro **“La experiencia de los procesos de autoevaluación y acreditación de los institutos de educación superior tecnológica”**, sistematiza la experiencia realizada en el Perú por el CONEACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria) con más de 200 IEST para la validación y aplicación de los instrumentos, las capacitaciones, asistencias técnicas, mesas de trabajo, etc. desde el año 2011 hasta el 2014 aproximadamente. Explica que “los procesos de autoevaluación y acreditación de los institutos de educación superior tecnológica (IEST) conducidos por el CONEACES se dieron en respuesta a una necesidad imperante de promover una cultura de calidad”. El propósito que perseguían iba más allá de lograr un

reconocimiento, este fue iniciar procesos de cambio a partir de la autoevaluación orientada a la autorregulación y mejora continua, y buscaban una evaluación externa imparcial y objetiva. Entre las fortalezas destacan el trabajo participativo y la capacidad de convocatoria que involucró a diversos actores relacionados con los institutos tecnológicos (autoridades, promotores, directores, docentes, especialistas, funcionarios, académicos, expertos nacionales e internacionales).

Giangiácomo, Espinosa & Pittari (2005), en su libro: **“El impacto de los procesos de evaluación institucional. La autoevaluación en la UNLA. Una mirada desde los actores”**, realizado en la Universidad Nacional de Lanús, Argentina, refieren que la autoevaluación, a pesar de las dificultades por las que transitó, comenzó a producir algunos cambios institucionales significativos que se dieron recogiendo las propuestas de la comunidad universitaria como son: la realización de Talleres de Política y Gestión Universitaria en la que participan los miembros de la comunidad universitaria encargados de la conducción y gestión de la misma, el pase a planta de personal no docente, la realización de concursos de nombramiento de docentes, la creación del Comité Editorial de la Universidad, la incorporación de estudiantes y egresados como auxiliares de cátedra y la iniciación de una capacitación docente sistemática. Se constituyó asimismo un ámbito de direcciones de carrera para compartir temas vinculados a su quehacer, lo que generó transformaciones institucionales que permitieron rever reglamentaciones propuestas al Consejo Superior.

Medina (2006), en su trabajo de investigación titulado **“Impacto de la autoevaluación institucional realizada en los Institutos de Formación Docente (IFD) de gestión oficial del Departamento central y capital entre los años 2003 – 2005”**, en Asunción, Paraguay, presenta los principales logros obtenidos a partir de la autoevaluación institucional en el Centro Regional de Educación Saturio Ríos (San Lorenzo), en el Instituto de Formación Docente Nuestra Señora de la Asunción (Capital) y en el Instituto de Formación Docente Capitán Agustín Fernando de Pinedo (San Lorenzo), en Asunción, Paraguay:

La participación de la comunidad educativa en la elaboración del PEI, la utilización de nuevos enfoques y metodologías en el proceso enseñanza aprendizaje, la capacitación permanente de los docentes, la creación y funcionamiento de un Equipo de Gestión Institucional (EGI), mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes, mejoramiento del equipamiento de la biblioteca, mayor relacionamiento con la comunidad educativa, trabajo en equipo (p. 3)

Otero, S. (2017) en su tesis titulada **“Autoevaluación interna del modelo de gestión institucional que aplica el Instituto Superior Tecnológico 17 de Julio para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional”** realizada en la Universidad Técnica del Norte, en la ciudad de Ibarra, Ecuador, explica que el estudio se origina a raíz de la calificación deficiente que obtiene el mencionado Instituto en la evaluación que le realizó el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) estando a punto de ser cerrada. Por ello dicho estudio realizó un diagnóstico con la metodología FODA del nivel de cumplimiento por parte del Instituto de los indicadores proporcionados por el CEAACES en su modelo de evaluación institucional para mejorar la calidad educativa como directriz de acreditación institucional, y se concluyó con la elaboración de un plan de acción de mejoras que les ayude a superar la evaluación y lograr la acreditación institucional.

Salas (2013), en su artículo titulado **“La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México”**, analiza la acreditación de los programas educativos y la percepción de su impacto en la gestión institucional. En este estudio, se plantearon como ejes de análisis la calidad del sistema educativo e institucional, las mejoras en la infraestructura, el desarrollo curricular y la gestión académica. Metodológicamente fue un estudio de caso desde una perspectiva cualitativa y como herramientas para recabar información se aplicaron entrevistas a actores clave. Entre sus principales hallazgos se observa: 1) desde la percepción de sus actores, la inclusión de organismos acreditadores ha transformado la práctica docente y administrativa en la institución analizada y se destaca el uso de herramientas de planeación y gestión para sistematizar los procesos, y 2) la incorporación de indicadores incide directamente en la toma de decisiones. Es notorio que como efecto no deseado se plantea que, en la práctica, la calidad educativa es reducida al cumplimiento de indicadores y metas.

## **2.2. Bases teórico científicas**

En este apartado, se presentará los aportes de diversos estudios, análisis e informes acerca de los temas que sustentan esta investigación, tales como la calidad educativa, la calidad educativa de la educación superior en el ámbito mundial, latinoamericano y peruano; también se abordará acerca de la medición de esta calidad a través de un proceso bastante extendido actualmente como es la acreditación, abordado tanto en los ámbitos mundial y



latinoamericano como en el peruano; asimismo, entra en estrecha relación con el aseguramiento de la calidad educativa y ésta cómo se dio en el Perú en los años 2012 en adelante, diseñado por el CONEACES, órgano operador del SINEACE, época en que el entonces Instituto Superior de Educación Público “Nuestra Señora de Chota” (ISEP), hoy Instituto de Educación Superior Pedagógico “Nuestra Señora de Chota” (IESP), transitaba explícitamente en la búsqueda de evidenciar la calidad educativa que estaba seguro desarrollaba desde su creación.

### **2.2.1. La calidad en la Educación Superior**

En el ámbito mundial, el concepto de calidad en la educación, y particularmente en la educación superior, ha sido muy estudiado, existen análisis y propuestas de definiciones. González y Santamaría (2013), afirman que la noción de calidad surgió en el campo de la producción, pasó al de la gestión empresarial como una manera de optimizar recursos y lograr metas, y llegó al ámbito educativo como respuesta ante una diversidad de fenómenos conocidos, entre otros, la disminución del financiamiento para las universidades públicas; el crecimiento acelerado de la matrícula; el aumento de instituciones, sobre todo privadas; el surgimiento de la educación transfronteriza; la súper-especialización del conocimiento y la consecuente diversificación de títulos a otorgar; la creación de planes de estudio de pregrado y posgrado sin sólidos fundamentos; la adopción de modelos educativos «innovadores», sin aplicación en la realidad cotidiana; la falta de sistematización de la información en las actividades y proyectos que se desarrollan, etc. (p. 132)

En América Latina y el Caribe estos problemas se han ido agravando, lo que ha llevado a la tendencia de los Estados que para otorgar apoyo económico pongan como condición el cumplir ciertas reglas de evaluación de la calidad y acreditación en la educación superior, exigiendo resultados y rendición de cuentas; y, por otra parte, la necesidad de contar con parámetros de cualificación y comparación de instituciones y programas (González y Santamaría, p. 133). De esa manera, en el contexto educativo tanto mundial como latinoamericano, han surgido muy diversas concepciones del término «calidad», dependiendo de los enfoques, de los puntos de partida, de los resultados, etc.

La presente investigación tiene como tema central conocer la percepción de la mejora de la calidad educativa como resultado del proceso de acreditación del Instituto Superior de Educación Público “Nuestra Señora de Chota”; dicha acreditación, más allá de ser un fin, es

considerado un medio por el cual se otorga el reconocimiento público, oficial y formal a la calidad educativa que brinda y es el punto de partida de un nuevo comienzo para lograr la mejora continua de todos los procesos vinculados con la oferta educativa.

#### **2.2.1.1. Consideraciones generales sobre la calidad**

Camisón y otros (2006) afirman que la calidad es un tema que está vigente en los ámbitos empresarial y académico desde hace varias décadas, tanto públicos como privados, y hay un deseo permanente de difundir y fomentar la calidad y la excelencia de diversas maneras como, por ejemplo, concursos, instauración de premios y estímulos, etc. Este interés comienza por los años setenta, a raíz de la crisis económica occidental por la subida del precio del petróleo y el ingreso exitoso y la consolidación de las empresas japonesas constituyéndose en serios competidores en los mercados internacionales; esto llevó a reflexionar cómo incorporar la calidad para mantener o ganar competitividad, y descubrieron que uno de los factores era que los japoneses incorporaron elementos poco conocidos en ese entonces como “el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores principalmente mediante el trabajo en equipo de cara a la resolución de problemas, o la preocupación por perfeccionar la calidad de diseño” (p. XXI). A partir de entonces, se fueron elaborando progresivamente “normas sobre aseguramiento de la calidad y modelos de excelencia, que han servido de base a los premios de calidad, todo ello ha ayudado a consolidar los conceptos y los enfoques sobre la calidad en las empresas occidentales...” (p. XXI).

Actualmente, la Gestión de la Calidad es una condición necesaria que debe tomar en cuenta toda empresa, toda institución, que pretenda destacar y tener éxito competitivo, y se ha comprobado que alcanzar posicionamiento en el mercado, ser una empresa competitiva y financieramente fuerte tiene estrecha relación con la implantación de un sistema de gestión y mejora de la calidad.

#### **2.2.1.2. Conceptos de calidad**

En esta aspecto, Camisón y otros (2006, p. 147), presentan un estudio muy técnico con una amplia y profunda bibliografía sobre la Gestión de la Calidad; en él afirman que las distintas definiciones se han ido formulando por un lado, con el paso del tiempo, como respuesta a las circunstancias históricas y a las realidades de las empresas, y, por otro lado, hubo cambios e innovaciones en las concepciones de calidad ya que algunos estudiosos del

tema han ido modificando sus definiciones de calidad y también han ido surgiendo nuevos conceptos y enfoques. Como producto del análisis conceptual, las nuevas definiciones se han enriquecido y complementando con definiciones anteriores, dando lugar a unas con más dimensiones o características de la calidad, que se plasman en un cuadro como se muestra a continuación:

**Figura 01**  
**Conceptos de calidad**

<b>Autores</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Acento diferencial</b>	<b>Desarrollo</b>
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelencia como superioridad absoluta, «lo mejor».</li> <li>- Asimilación con el concepto de «lujo».</li> <li>- Analogía con la calidad de diseño</li> <li>- Establecer especificaciones.</li> </ul>
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada /controlada (procesos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medir la calidad por la proximidad real a los estándares.</li> <li>- Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.</li> <li>- La calidad es inseparable de la eficacia económica.</li> </ul>
Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste.</li> <li>- La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente.</li> <li>- Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.</li> <li>- Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones.</li> </ul>
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente.</li> <li>- Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad de requisitos.</li> </ul>
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcanzar o superar las expectativas de los clientes.</li> <li>- Énfasis en la calidad de servicio.</li> </ul>
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad significa crear valor para los grupos de interés.</li> <li>- Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.</li> </ul>

Fuente: Camisón, C.; Cruz, S. & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistema (p. 147).

En este cuadro, los autores identifican seis conceptos de calidad presentes en la literatura y en la práctica organizativa; los cinco primeros son aproximaciones parciales y el último concepto considera a la calidad como creación de valor, entendida como el grado de satisfacción de las expectativas de todos los grupos de interés clave de la organización. Enfatizan que la gestión de la calidad debe ser tratada desde un ángulo amplio, más holístico, eficaz y eficiente, en ese sentido, el concepto de **calidad total**, "... se basa en conseguir que coincidan la calidad esperada, la calidad programada y la calidad realizada..." (p. 201), resaltando que "la calidad ha de estar presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa" (p. 180).

La calidad total se concreta de manera práctica cuando se combinan las distintas dimensiones que son seis; en algunos casos funcionan de manera independiente, en otros están íntimamente relacionadas, según sea el producto o servicio de que se trate, aunque no todas son percibidas de la misma manera por los consumidores; ellas son la base para un Sistema de Gestión de la Calidad y son:

1. Calidad de concepción. Se refiere a la habilidad de los directivos para escuchar los requerimientos de calidad de los clientes, que pueden ser de producto, de proceso o del Sistema de Gestión de la Calidad y según ello, ofrecer el producto.
2. Calidad de diseño. Se da cuando las características de calidad del producto satisfacen las expectativas de los clientes, por ejemplo, la norma ISO 9000:2000 establece las siguientes características: físicas (mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas), sensoriales (relacionadas con el olfato, el gusto, el tacto o el oído), de comportamiento (cortesía, honestidad o veracidad), de tiempo (puntualidad, confiabilidad o disponibilidad), ergonómicas (características fisiológicas o de seguridad humana) y funcionales (velocidad máxima de un avión).
3. Calidad de conformidad, Se produce cuando el diseño de un producto y su fabricación se ajustan a unos estándares de calidad preestablecidos; es decir, la relación cercana entre la calidad de diseño programada y la calidad incorporada al producto tras su elaboración; esto conlleva a garantizar localidad también en las diversas operaciones desde que la producción hasta la entrega al cliente.
4. La calidad de entrega. Expresa la relación entre la calidad del producto o bien tras su elaboración o diseño y la que mantiene en el momento de la entrega al cliente. Puede

haber factores internos o externos a la organización que afecten esa calidad al momento de la entrega, por lo que hay que tener mucho cuidado y garantizar la idoneidad del canal de distribución del producto (envase, embalaje, distribución).

5. La calidad percibida. Es la percepción del cliente tras la venta, durante el uso del producto o consumo del servicio. Esta percepción depende de varios factores, como la relación personal entre el usuario y el proveedor del producto, la eficacia del servicio postventa, la garantía de calidad y la política de reclamaciones y el costo global de posesión.
6. Calidad de servicio. Es la relación entre el servicio esperado y el servicio percibido, es decir, en qué medida los requisitos deseados por el cliente son percibidos por este tras forjarse una impresión del servicio recibido. La calidad final de servicio depende esencialmente de varios factores que las empresas deben toar en cuenta.

La calidad total, por tanto, tiene una definición multidimensional y lleva a un nuevo concepto de valor, visto como el grado de satisfacción de las expectativas de todos los grupos de interés de la organización, es decir, los clientes, la sociedad y los miembros de la propia organización (trabajadores, accionistas, etc.) por un trabajo mejor, más rápido y más eficiente que la competencia.

A continuación, se presenta la figura 02:

**Figura 02**

**La relación entre los conceptos de calidad y las dimensiones de la calidad del producto**

DIMENSIONES DE LA CALIDAD	CONCEPTOS DE CALIDAD					Calidad Total
	Excelencia	Conformidad	Uniformidad	Aptitud	Satisfacción	
Concepción					*	*
Diseño	*	*	*	*		*
Conformidad		*	*	*		*
Entrega						*
Percepción					*	*
Servicio					*	*

Fuente: Camisón, C.; Cruz, S. & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistema (p. 200).

En esta figura se muestra la relación que existe entre los seis conceptos de calidad presentados en la Figura 01 con las seis dimensiones de la calidad del producto descritas

anteriormente, evidenciando así que “la integración de todas estas dimensiones se logra con el concepto de calidad total” (Comisión y otros, p. 200).

### **2.2.1.3. La calidad de la educación**

Muchos estudiosos han reflexionado acerca de la comprensión del término “calidad de la educación”, desde los ámbitos, académico, de investigación, desde la práctica docente y desde la perspectiva de los destinatarios de la educación. En este sentido, se presentarán diversos aportes que mostrarán la variedad de enfoques y concepciones de la calidad de la educación que existen actualmente, donde se apreciará los énfasis que dan a unos y otros aspectos. Todo esto da el marco de fondo a la presente investigación, referido precisamente a la percepción del impacto que tuvo la acreditación institucional en la calidad educativa del Instituto Pedagógico, ubicado en Chota, Cajamarca, según la percepción de los diversos grupos de interés.

En el Informe de la UNESCO por parte de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI presidida por Jacques Delors, (1996, p. 34), capítulo 2, en el punto Pistas y recomendaciones, se refiere de una manera indirecta, a lo que se presenta como criterios de calidad en la educación; se dice que “la educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser”. Este planteamiento es de tal sabiduría, que la UNESCO lo recoge en sus planteamientos sobre calidad educativa. El informe también apunta a que mientras los sistemas educativos formales priorizan la adquisición de conocimientos, descuidando otros aspectos, es importante mirar la educación como un todo, como la que desarrolla integralmente a las personas; en ello se deben inspirar las reformas educativas, para elaborar los programas y para definir las nuevas políticas pedagógicas.

El año 2013, la Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO), revisó la implementación de la propuesta Educación para Todos (EPT) cuya meta era el año 2015 y publicó los hallazgos de avances, nuevos desafíos, temas emergentes y nuevos obstáculos que generó una nueva visión de la educación en la región, ya que “... una educación de calidad para todos a lo largo de la vida, en tanto derecho fundamental de todas las personas, se enfrenta a un contexto de cambio profundo al comenzar el siglo XXI” (p. 7), que es preciso conocer para emprender estrategias de mejora y cambios. Explican que “Uno de los grandes aportes del movimiento de Educación para Todos en el mundo ha sido justamente la preocupación por la calidad de la educación” (p. 99), que se da

en la combinación de condiciones para la enseñanza-aprendizaje (aspectos cualitativos) y los logros académicos de los alumnos (resultados medibles en ciertas áreas curriculares).

Asimismo remarca que la búsqueda de la calidad, en cada uno de los países, enfrenta tanto desafíos de escolarización y aseguramiento de condiciones mínimas para un buen aprendizaje (del siglo XX) y al mismo tiempo desafíos propios del siglo XXI, como la disminución de la brecha digital, el desarrollo de habilidades para el aprendizaje autónomo y la resolución de problemas, aspectos críticos para participar en la sociedad del conocimiento y ejercer la ciudadanía en ambientes cada día más plurales y globalizados. Seleccionaron “cinco aspectos relevantes para avanzar en una concepción amplia de la calidad educativa en el marco de educación para todos: logros de aprendizaje académico, docentes, clima escolar, educación para la ciudadanía y las tecnologías de información y comunicación” (pp. 100 – 101).

En el año 2015 tuvo lugar el Foro Mundial sobre la Educación en Incheon (República de Corea), organizado por la UNESCO, contó con la participación de más de 1.600 participantes de 160 países, entre los cuales se encontraban 120 ministros, jefes y miembros de delegaciones, jefes de organismos y funcionarios de organizaciones multilaterales y bilaterales, así como representantes de la sociedad civil, la profesión docente, los jóvenes y el sector privado: El resultado fue la aprobación de la Declaración de Incheon para la Educación 2030, en la que se presenta una nueva visión de la educación para los próximos 15 años.

En el Preámbulo del Foro, presentan un recuento y una reafirmación de los anteriores acuerdos acerca de educación: la visión del movimiento mundial en pro de la Educación para Todos iniciado en Jomtien (1990) y reiterado en Dakar (2000); reafirmaron la visión y la voluntad política reflejadas en numerosos tratados de derechos humanos internacionales y regionales en los que se establece el derecho a la educación y su interrelación con otros derechos humanos, las conferencias ministeriales regionales, los informes de síntesis regionales sobre la EPT, así como los esfuerzos la función de los gobiernos y de las organizaciones regionales, intergubernamentales y no gubernamentales para impulsar el compromiso político en pro de la educación, sin embargo, estos esfuerzos aún están lejos de alcanzar la educación para todos.

En el capítulo “Hacia el 2030: una nueva visión de la educación”, explican que:

...su visión es transformar las vidas mediante la educación, motor principal del desarrollo y para la consecución de los demás ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) propuestos. Esta nueva visión se recoge plenamente en el ODS 4: “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” y sus metas correspondientes... La visión se inspira en una concepción humanista de la educación y del desarrollo basada en los derechos humanos y la dignidad, la justicia social, la inclusión, la protección, la diversidad cultural, lingüística y étnica, y la responsabilidad y la rendición de cuentas compartidas... Centraremos nuestros esfuerzos en el acceso, la equidad, la inclusión, la calidad y los resultados del aprendizaje, dentro de un enfoque del aprendizaje a lo largo de toda la vida”.

Se comprometen en brindar una educación de calidad y con la mejora de los resultados de aprendizaje y “que los docentes y los educadores estén empoderados, sean debidamente contratados, reciban una buena formación, estén cualificados profesionalmente, motivados y apoyados dentro de sistemas que dispongan de recursos suficientes, que sean eficientes y que estén dirigidos de manera eficaz”.

Por otro lado, Cecilia Braslavsky (2006, pp. 86 - 87), reconocida investigadora educativa, comenta que en una reunión organizada en 2003 en Brasil por la UNESCO y la Fundación Santillana, se planteó una interesante discusión en cuanto a si una educación de calidad consiste en formar las emociones, las habilidades prácticas o la razón. Los partidarios de ambas posturas tienen sus argumentos a favor, y también surgen críticas a cada tipo de formación en cuanto son inconsistentes y separadas no dan buenos resultados. Por eso propone una educación de calidad diferente a la del siglo XX, una educación que abarque la formación emocional, racional y práctica para lo cual selecciona y organiza de manera jerárquica, diez factores que favorecen la construcción de una educación de calidad para todos, que sea práctica, racional y emocional, “que forme personas capaces de comprender el mundo y gestar sus proyectos, aprovechando las oportunidades de las sorpresas inevitables y evitando la realización de las profecías descartables que forman parte del escenario de comienzos del siglo XXI”. (p. 87), y son:

- a. El foco en la pertinencia personal y social
- b. La convicción, la estima y la autoestima de los involucrados.
- c. La fortaleza ética y profesional de los maestros y profesores



- d. La capacidad de conducción de los directores e inspectores
- e. El trabajo en equipo dentro de la escuela y de los sistemas educativos
- f. Las alianzas entre las escuelas y los otros agentes educativos
- g. El currículo en todos sus niveles
- h. La cantidad, calidad y disponibilidad de materiales educativos
- i. La pluralidad y calidad de las didácticas
- j. Los mínimos materiales y los incentivos socioeconómicos y culturales

Los diez planteamientos son interesantes, y la jerarquía los puede establecer cada país, cada organismo o institución, según las prioridades que tenga y las necesidades de su contexto.

En el Perú, la Constitución Política, en el capítulo II, expresa que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana (artículo 13), promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte; prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad (artículo 14). En ese mismo artículo, destaca que es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país, y de la misma manera, la formación ética y cívica y la enseñanza de la Constitución y de los derechos humanos son obligatorias en todo el proceso educativo civil o militar, siempre que esté sujeta a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa; de diferentes maneras y de manera permanente, ratifica que la educación peruana debe fomentar el desarrollo integral de las personas en todos los niveles y modalidades.

En el país, la calidad de la educación es una prioridad y está definida en la Constitución Política del Perú y en la Ley General de Educación, de donde se desprenden las demás normas y deben surgir las políticas educativas a implementarse. El artículo 16 de la Carta Magna, establece que “el Estado coordina la política educativa. Formula los lineamientos generales de los planes de estudios, así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos. Supervisa su cumplimiento y la calidad de la educación”.

La Ley General de Educación Nro. 28044, promulgada el 28 de julio del año 2003, establece que “la educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. El

Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos...”. (art. 3°). Uno de los Principios de la educación contenidos en esta norma (art. 8°), establece que el Estado apuesta por un sistema educativo de calidad, donde la equidad garantiza a todos, iguales oportunidades de acceso, permanencia y asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente” (inciso d), en todas las etapas, niveles y modalidades del sistema educativo peruano.

#### **2.2.1.4. La calidad en la Educación Superior**

Siguiendo con la convicción asumida del carácter polisémico del concepto de calidad, los expertos en educación coinciden que hay dificultades en definir la calidad, y que está vinculada a las realidades, los contextos, los actores y los componentes; esto hace necesario que los investigadores o los Ministerios de los países, por ejemplo, vinculen los diversos puntos de vista y componentes y asuman una perspectiva integrada de la noción de calidad, que será su referente para las decisiones que tomen en lo que les corresponde. Un ejemplo lo propuso la Unesco en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción (1998, p. 67):

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 prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional [...]. La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.

#### **A) En el contexto latinoamericano y mundial**

En el contexto educativo tanto mundial como latinoamericano, han ido surgiendo muy diversas concepciones del término “calidad”, algunas vinculadas a la perfección y excelencia, y otras que dependen del esquema que tomen como punto de partida para su definición, afirman Gonzáles & Santamaría (2013, p. 133), agregan además que,

Si el concepto parte de la institución y el sistema educativo, la calidad se entenderá como el cumplimiento de requisitos y reglamentos establecidos, por ejemplo, en términos de costo–beneficio, infraestructura avanzada y optimización de recursos, eficiencia terminal y calificación

del personal académico. Si el punto de comparación es el conocimiento, la calidad tendrá que ver con la actualización de las disciplinas y la adopción de planes de estudio que se encuentren en la frontera del saber, y en aquello que el ámbito internacional determine como relevante. Si el interés está en el mercado de trabajo, la adquisición de competencias que respondan a los requerimientos del sector productivo será el factor característico de una institución o programa de calidad; y si partimos del ámbito social, la pertinencia se convertirá en su elemento distintivo (p. 133)

En la misma línea, González & Ayarza (1996), afirman que la educación en general y la educación superior en especial, “puede romper la estricta lógica de medios a fines y la reintroducción de la persona como eje central del desarrollo, a la cual deben estar subordinados medios y fines” (p. 1). A partir de ello, proponen cuatro aspectos fundamentales asociados a la calidad de la educación superior (p. 1), que son:

- el fomento al desarrollo de cada persona, a su integridad y diversidad;
- el fortalecimiento de una actitud crítica frente a lo dogmático y absoluto;
- el rechazo al conocimiento memorístico y la valoración de la creatividad y de la capacidad, para adecuarse a situaciones nuevas y para innovar utilizando la información disponible;
- una nueva actitud y conceptualización de los espacios y de los tiempos y, por ende, de las formas de organización de la vida cotidiana.

Es importante también reconocer, que, a diferencia de otros niveles educativos, la educación superior, tanto tecnológica, pedagógica y universitaria, no comprende sólo la formación de las personas, sino también propiciar y generar nuevos conocimientos, difundirlos y lograr el intercambio cultural con la sociedad toda.

Por otro lado, Silas (2014, p. 2), hace referencia a la Declaración Mundial sobre la Educación Superior del Siglo XXI, de la UNESCO (1999), estableció que la calidad de la ES debería comprender “todas las funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario”. La UNESCO parece entender que la calidad de la educación terciaria estará determinada por los insumos que se pongan en juego y por la manera en que éstos interactúen para responder a los procesos señalados, dando como resultado “una educación de calidad”.

De esto se deduce que la calidad de la educación superior, involucra una serie de factores y criterios, y que posee muchos componentes, que ayudan, pero no garantiza que automáticamente una Institución brinde una educación de calidad; es importante la interacción adecuada y armoniosa de los componentes humanos, tecnológicos, científicos, materiales, etc. para que el servicio educativo sea de calidad.

En el año 2015, después de varias consultas nacionales y de reuniones intergubernamentales y con el aporte de muchos actores, los 193 Estados Miembros de la ONU aprobaron por unanimidad la llamada “**Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**”. Es un plan universal que pone a las personas en el centro, tiene un enfoque de derechos y busca un desarrollo sostenible global dentro de los límites planetarios; es universal porque busca hacer realidad el plan en una alianza renovada con todos los países, donde todos participan por igual y presenta una visión holística del desarrollo, ya que integra los tres pilares del desarrollo sostenible: económico, social y medioambiental.

Para hacer realidad este compromiso, la Agenda consta de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas asociadas a este plan de alcance universal que reemplazan a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM); a partir del 2016 y guiarán el trabajo de Naciones Unidas por los próximos 15 años. La erradicación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático y la reducción de las desigualdades son los temas centrales y prioridades para América Latina y El Caribe.

Los ODS son un camino hacia el desarrollo sostenible con dos elementos importantes: la acción común y la innovación; pero además no será solo trabajo y responsabilidad de los Estados, como había sucedido con otros acuerdos internacionales, sino también tendrá la participación de otros actores del desarrollo, como el sector privado, la juventud, la sociedad civil, la academia, etc., donde la situación deseada es de “ganancia – ganancia” para todos los actores involucrados, para las generaciones de hoy y las que vendrán mañana.

Uno de los ODS, el 4, se refiere explícitamente al ámbito educativo: “*Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos*”; y acerca de la educación superior, la meta es que al 2030, se asegure el acceso a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria, en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres; además que se eliminen las disparidades y desigualdades de todo tipo, de manera que se garantice a todos el acceso a los niveles de la enseñanza y la formación profesional, ya que,

según la ONU, “La consecución de una educación de calidad es la base para mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible”.

### **B) En el contexto peruano**

La Ley General de Educación N° 28044, aborda también lo referente a la educación superior, que unida a la educación básica, es la segunda etapa del Sistema Educativo, (art. 29); su finalidad es:

Consolidar la formación integral de las personas, producir conocimiento, desarrollar la investigación e innovación y formar profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología a fin de cubrir la demanda de la sociedad y contribuir al desarrollo y sostenibilidad del país (art. 49)

El Título II está dedicado a la Universalización, Calidad y Equidad de la Educación (art. 10°); el tema de la calidad de la educación es tratado ampliamente desde diferentes perspectivas:

- 1) La calidad de la educación es “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (art. 13°)
- 2) Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad: Lineamientos generales del proceso educativo; currículos básicos comunes a todo el país; Inversión mínima por alumno (salud, alimentación y provisión de materiales educativos); formación inicial y permanente de los docentes y autoridades educativas; carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo; infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados; investigación e innovación educativas; organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo. (art. 13°)
- 3) El Estado crea y garantiza el funcionamiento de un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que opera a través de organismos autónomos, con régimen legal y administrativo propios que les dan una naturaleza independiente (art. 14°): en la Educación Básica (el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa) y en la Educación Superior (fue creado y normado posteriormente) (art. 15)

- 4) Las funciones de los Órganos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, entre otras, son la promoción de una cultura de calidad entre los docentes y las instituciones educativas; evaluar la calidad del aprendizaje y de los procesos pedagógicos y de gestión; acreditar, periódicamente, la calidad de las instituciones educativas públicas y privadas; elaborar los indicadores de medición de la calidad que contribuyan a orientar la toma de decisiones, etc. (art. 16°)

El Proyecto Educativo Nacional (PEN) al 2021, es un mandato de la Ley General de Educación (artículo 7), un compromiso asumido por el Foro del Acuerdo Nacional (Pacto Social de Compromisos Recíprocos por la Educación, disposición final) y una necesidad sentida por cuantos entienden y desean confrontar los desafíos del desarrollo del país y de sus ciudadanos. El objetivo estratégico número 5 del PEN, enfatiza que la educación superior de calidad se convierte en factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional, agrega, además,

Nos proponemos asegurar una educación superior de calidad que brinde aportes efectivos al desarrollo socioeconómico y cultural del país a partir de una adecuada fijación de prioridades y teniendo como horizonte la inserción competitiva del Perú en el mundo, se consigna ahí, la importancia de que la educación superior de calidad se convierta en un factor determinante para el crecimiento del país (CNE 2007, p. 110)

El CONEACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria), el año 2012 era un órgano operador del SINEACE, encargado de la verificación de la calidad educativa de los Institutos Superiores Pedagógicos y Tecnológicos; publicó el año 2013 un documento titulado “Fichas de Operacionalización de los Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación de las Instituciones Superiores de Formación Docente”, en el que definía la calidad como:

El grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior, cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa, se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación (p. 90)

Con esta definición de base, ellos realizaban la verificación de la evaluación externa de los Institutos Superiores que solicitaban y era evaluado por un ente externo, de manera que otorgaban la Acreditación como reconocimiento a la calidad del servicio educativo.

Es precisamente la preocupación por la calidad educativa humanizante y humanizadora, la que guía y orienta el trabajo en el ISEP “Nuestra Señora de Chota”; no se considera un Instituto más en el país, se concibe a sí misma como un Instituto con una propuesta amplia, plural, diferente, propone priorizar a las personas en primer lugar, y todos los elementos y componentes de la Institución están en función de las personas, fundamentalmente de los estudiantes.

### **2.2.2. El aseguramiento de la calidad**

La mayor parte de referencias bibliográficas sobre este tema, está vinculado a las universidades, por ello, en este estudio hay referencias que se adaptan a la educación superior peruana, en concreto, pedagógica que es materia de este estudio.

De Vincenzi (2013), sostiene que el logro de calidad es un elemento central y básico del quehacer universitario y es responsabilidad de las universidades analizar la calidad de sus procesos y productos. En las últimas décadas, diversas razones en las que están influenciadas políticas, económicas y socioculturales han llevado a la preocupación por la calidad universitaria y se ha extendido más allá del espacio académico, y han llevado a que los Estados traten no solo de lograr la calidad educativa, sino de asegurarla y de hacerla sostenible en el tiempo en todos los niveles educativos, empezando por la educación universitaria.

#### **2.2.2.1. El aseguramiento de la calidad en Iberoamérica**

La evaluación de la calidad educativa, según De Vincenzi, comenzó a ser un tema central de la agenda de las políticas públicas universitarias, en Europa hacia fines de los setenta y en América Latina alcanzó noventa, y se manifestó a través de la creación de agencias de evaluación y acreditación universitaria que seguían el modelo norteamericano de acreditación de programas e instituciones que inició tempranamente su desarrollo en los años 1930. Asimismo, la integración de Estados nacionales en bloques regionales favoreció que las agencias de los diferentes países comenzaran a compartir las buenas prácticas internacionales y a consolidar los procesos de aseguramiento de la calidad. Poco a poco, las universidades fueron pasando de los enfoques tradicionales de calidad, a una serie de prácticas de aseguramiento, sistematizadas y explícitas también diversas.

Se puede decir que los procesos de aseguramiento de calidad son en la mayoría de países del mundo, instrumentos centrales de política de la educación superior, aunque todavía

no se ha logrado tener, y tal vez, no se llegue a consensuar universalmente, la mejor manera de gestionar la calidad en la educación superior. En el estudio de Vincenci (2013), explica que en los estudios de los procesos de aseguramiento de la calidad sobre la educación superior en los últimos 15 años en diferentes países, estos no han mejorado realmente la educación superior, sobre todo cuando los procesos de evaluación están vinculados a ejercicios de rendición de cuentas

En los países de Iberoamérica, los resultados han sido más notorios; de acuerdo con un estudio de impacto, de carácter exploratorio, llevado a cabo por Lemaitre y Zenteño (2012) para CINDA, se señala la existencia de cambios en la institucionalidad, la generación de información contributiva para la toma de decisiones y la percepción sobre un nuevo papel del Estado en su relación con las instituciones. Específicamente, dentro de los efectos centrales sobre el desarrollo institucional, se observa como impactó la instalación de un estilo gerencial en la toma de decisiones, que supone reconocer y valorar, como un insumo relevante para la planificación institucional, los resultados de la evaluación desarrollada en el marco de los sistemas de aseguramiento de la calidad.

El Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), en su publicación del 2016 “Educación Superior en Iberoamérica Informe 2016”, describe con mucha claridad y amplitud, cuáles son los mecanismos de aseguramiento de la calidad en la región y cuáles son los logros y tareas pendientes.

### **Mecanismos de aseguramiento de la calidad (AC) en la región**

En la región, se tienen diversos tipos de mecanismos de aseguramiento de la calidad (AC) en la región: el desarrollo de sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad, la organización de arreglos subregionales y la creación de una red regional.

a) *Respecto a los sistemas nacionales*, cada país iberoamericano ha ido trazando su propio rumbo (unos consolidándose, otros reformulándose y otros no se han instalado) y ha ido buscando diversas modalidades de evaluación y acreditación de instituciones y programas, de acuerdo a diferentes criterios; de ahí que existe una gran variedad de experiencias nacionales que son la base para varios procesos de aprendizaje y de intercambio entre instituciones y entre los organismos nacionales responsables de estos procesos.



En el informe explican que,

En general, se observa una tendencia a la generación de sistemas complejos de Aseguramiento de la Calidad, que buscan desarrollar actividades de control de calidad (por ejemplo, la autorización de funcionamiento de carreras o instituciones) junto con garantía pública de calidad o acreditación, e incluso mecanismos de promoción y fomento de la calidad. En algunos casos esto se hace con un organismo único; en otros a través de agencias diversas; prácticamente todos los procesos de AC en América Latina son de iniciativa estatal. Sin embargo, los organismos responsables obedecen a una diversidad de modelos. Hay agencias propiamente de gobierno (...), públicos, pero autónomos (Colombia, Chile, Perú), privadas (...) o vinculados a las universidades (...). En varios casos, coexisten distintos tipos de agencia dentro de un mismo país. (p. 202)

En la mayoría de los países, el propósito principal es ofrecer una garantía pública de la calidad, para lo cual se implementan mecanismos de acreditación de carreras de pregrado y en algunos casos, también de posgrado, y cubre tanto a instituciones como a programas; van surgiendo mecanismos de control muy prescriptivos y supervisores no solo en la región, sino también fuera de ella.

Algunos países han agregado a estas evaluaciones, una evaluación del aprendizaje, a través de exámenes aplicados a los estudiantes o egresados; un caso concreto es el de Chile, donde “se aplica un examen a egresados de carreras de Pedagogía, inicialmente con objetivos diagnósticos pero cuya aprobación podría convertirse en un requisito para ejercer en establecimientos con financiamiento público” (p. 203).

En la tabla siguiente se muestra la distribución de países de acuerdo al elemento donde se pone énfasis en los sistemas de Aseguramiento de la Calidad:

Programas de grado o pregrado	Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, México, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay.
Programas de posgrado	Argentina, Brasil, Chile, Cuba, México.
Instituciones	Argentina (solo evaluación), Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Panamá, Perú.
Individuos	Brasil, Colombia.

---

Fuente: CINDA “Educación Superior en Iberoamérica Informe 2016”, p. 203.

El documento continúa presentando aspectos importantes acerca del licenciamiento y/o acreditación, según los países (pp. 203 – 204); se trata de mecanismos de evaluación de cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad; si se verifica que no se cumplen, en muchos casos conlleva sanciones como el cierre de la institución o del programa o se dan recomendaciones severas acerca de acciones a realizar para subsanar las deficiencias. En los procesos de acreditación existe una mayor diversidad; en general, son voluntarios (Chile, Colombia, Costa Rica, México), en otros hay fuertes incentivos que prácticamente hacen que el proceso sea no voluntario como la restricción a acceder a ciertos fondos públicos; en otros países la acreditación es obligatoria para los programas de posgrado y para las carreras definidas como «de interés público».

b) Un segundo aspecto interesante en el ámbito latinoamericano es el de las iniciativas subregionales, que son una experiencia innovadora y pionera en el ámbito internacional. Entre estos destacan: 1) el sistema ARCU-SUR, desarrollado en el marco del MERCOSUR, que definió perfiles de egreso y los criterios de calidad para varias carreras en los distintos países, con la finalidad de validar los títulos de grado de la región y promover la movilidad; contribuyó de manera importante al desarrollo de procesos nacionales de aseguramiento de calidad. 2) otra experiencia es en Centro América, donde a partir de 1998, se desarrolló un programa destinado a instalar en siete países procesos de aseguramiento de calidad denominado SICEVAES (Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior). Como consecuencia del programa, se generó el Foro Centroamericano para la Acreditación de la Educación Superior y se creó el Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA), que ha tenido un papel importante en el desarrollo y promoción del AC en la región.

c) Finalmente, en 2003 se creó la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), cuyos objetivos principales son:

Promover el desarrollo de agencias de aseguramiento de calidad y de procesos de evaluación y acreditación en países miembros; apoyar el desarrollo de mecanismos de acreditación que puedan contribuir al reconocimiento de títulos, la movilidad de estudiantes, académicos y profesionales, y a la integración educativa de la región; lograr el apoyo de organismos de cooperación nacionales e internacionales para la promoción de sistemas de aseguramiento de calidad; analizar los desarrollos de la ES con el fin de hacer del AC un instrumento eficaz para el mejoramiento continuo de las IES. (p. 204)

## **Logros y tareas pendientes**

Un estudio desarrollado por CINDA (2012) sobre el impacto de los procesos de AC en las universidades, mostró que en general, han tenido un efecto positivo, tanto sobre los sistemas nacionales de educación superior como sobre la gestión institucional y los procesos de enseñanza–aprendizaje. Sin embargo, después de realizar análisis comparado, se concluye que la pertinencia y eficacia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad dependerá en el futuro de su capacidad para hacerse cargo de los cambios experimentados por la educación superior, considerando la diversidad de estudiantes, instituciones, programas o modalidades de aprendizaje; el documento es pionero en afirmar que se trata, en cierto modo, de desarrollar una segunda generación de AC, que se haga cargo de aspectos como los siguientes:

- Necesidad de trabajar con definiciones flexibles y amplias de calidad, que den cuenta de la diversidad de instituciones, estudiantes y demandas.
- Análisis de nuevos modelos institucionales, que haga posible avanzar y especificar esas definiciones más amplias de calidad.
- Énfasis en resultados, sin dejar de lado la preocupación por insumos y procesos.
- Profesionalización de los evaluadores, tanto de quienes toman decisiones como del personal técnico y de los evaluadores externos, así como la regulación de conflictos de interés entre las partes involucradas en estos procedimientos.
- Vinculación de los procesos de control de calidad con otros instrumentos de política, mas no de manera lineal o directa sino buscando que se generen sinergias y complementaciones en interacción con mecanismos de apoyo, regulatorios, de financiamiento, de información y otros.
- Fomento y apoyo a mecanismos de gestión interna de la calidad, vinculación de los procesos de AC con la planificación institucional y promoción de mecanismos de autorregulación en las instituciones.

Cada país iberoamericano ha ido encontrando su rumbo y explorando qué modalidades de evaluación y acreditación de instituciones y programas favorecer, cómo alinearlas con las necesidades y tradiciones de cada uno, con su ordenamiento legal y con las características y dinámicas de sus respectivos sistemas de educación terciaria. Sin embargo, las instituciones han aprendido a participar en los procesos de AC, reduciendo la confiabilidad de los informes

de autoevaluación, que tienden a enfatizar las fortalezas y a minimizar las debilidades, y han perdido parte importante de su capacidad para tensionar a las instituciones en torno a la calidad. La necesidad de enfatizar una autorregulación inducida y verificada puede ser una forma de revitalizar el potencial del AC en los países de la región.

### **Cuadro con el estado actual de organismos de AC en la región**

En la región, hay dos grupos respecto a los sistemas de AC, unos ya están consolidados y otros están en reestructuración e iniciación. En los cuadros siguientes, por razones de amplitud, únicamente se consignarán los nombres y los organismos consolidados o en inicio de los países vecinos al Perú; la información se obtuvo en base a los Informes Nacionales, 2016, y sitios oficiales de las respectivas agencias.

<b>País</b>	<b>Organismos consolidados</b>
Argentina	- Consejo de Universidades en conjunto con el Ministerio de Educación. - CONEAU: Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria
Brasil	- SINAES: Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior y su órgano rector – CONAES. - INEP: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. - CAPES: Coordinación de Perfeccionamiento del Personal de Nivel Superior.
Chile	- CNED: Consejo Nacional de Educación. - CNA: Comisión Nacional de Acreditación. - MINEDUC: Ministerio de Educación - SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Colombiana.
Colombia	- CNA: Consejo Nacional de Acreditación. - CONACES: Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. - ICFES: Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior - Ministerio de Educación.
Ecuador	CEAACES: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
Perú	- SUNEDU: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. - SINEACE: Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación Superior.

Fuente: CINDA “Educación Superior en Iberoamérica Informe 2016”, p. 207 – 211.

Entre los países cuyos organismos están en reestructuración o inicio, está Bolivia,

<b>País</b>	<b>Organismos reestructuración e iniciación.</b>
Bolivia	- APEAESU: Agencia Plurinacional de Evaluación y Acreditación de la ESU - CNACU: Comisión Nacional de Acreditación de Carreras Universitarias. - SEA-IB: Sistema de evaluación y acreditación de la Universidad Boliviana, en el marco del Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana. - Vice Ministerio de Educación, Superior, Ciencia y Tecnología.

Fuente: CINDA “Educación Superior en Iberoamérica Informe 2016”, p. 207 – 211.

### **2.2.2.2. El aseguramiento de la calidad educativa en el Perú**

En diciembre del 2013, el SINEACE publica el estudio “Educación Superior en el Perú: retos para el Aseguramiento de la Calidad”. En este documento se afirma categóricamente que “La implementación... de un sistema de calidad de la educación superior tendrá un efecto importante en la economía del país, en la mejora de los términos de competitividad del Perú, pero sobre todo en el desarrollo y progreso al que aspira el país” (p. 7)

En los últimos cinco años, se ha iniciado una reforma de la educación superior que todavía no está culminada y que está marcada por la preocupación central por la calidad. El principio de la reforma se centra entonces en devolver al Estado la capacidad de dirigir y normar sobre el aseguramiento de la calidad. La nueva Ley Universitaria no solo marca pautas para este nivel, sino que declara en reorganización el sistema previo de aseguramiento de la calidad, extinguiendo sus órganos especializados, incluyendo al que se ocupaba de la educación superior no universitaria. El MINEDU ha resumido la arquitectura del nuevo modelo en el documento de «Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (DS N.º 016-2015-ED, 2015). En breve, se propone cuatro pilares para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC):

- i) información confiable y oportuna;
- ii) fomento para mejorar el desempeño;
- iii) acreditación para mejora continua; y

iv) licenciamiento según el cumplimiento de condiciones básicas; disposiciones cuya implementación es “responsabilidad de todos los actores involucrados en el Sistema Universitario Peruano: El Ministerio de Educación, Ministerio de Economía y Finanzas, organismo de acreditación, organismo de licenciamiento, las universidades públicas y privadas, los organismos responsables de los sectores productivos y de investigación, innovación y tecnología, entre otras instituciones competentes» según se declara en el capítulo «Alcances de la política» del documento. Estas pautas regirán todo el sistema de educación superior.

En conclusión, es muy importante consolidar los avances en rectoría y regulación; no se debe retroceder en el esfuerzo de devolver al Estado responsabilidad sobre el sistema para asegurar oportunidades de educación superior de calidad a todos los ciudadanos. Pero

necesitamos representarnos no solo el reto de la cantidad, la cobertura, sino que debemos incluir el reto de la calidad.

### **2.2.3. La Acreditación. El Mejoramiento de la Calidad Educativa**

La acreditación es “El reconocimiento público a una institución educativa, a un programa o carrera que cumple con determinadas expectativas de calidad y que es capaz de poner su esfuerzo en mejorar el proceso de enseñanza- aprendizaje de todos sus estudiantes, al margen de sus diferencias” (Memoria Institucional. Sineace, 2013 – 2016, p. 34)

#### **2.2.3.1 La acreditación en el Perú**

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad de CONEACES tenía cuatro dimensiones fundamentales: gestión institucional; procesos académicos; servicios de apoyo y resultados e impacto, que a su vez comprenden 17 factores y 70 estándares específicos orientados a medir el nivel de cumplimiento del estándar de calidad como se observa en el siguiente esquema:

##### **A) Antecedentes legales**

Con la finalidad de comprender mejor el proceso de la implementación de la acreditación en el Perú, a continuación, se presenta los antecedentes legales de dicho proceso.

El CONEACES, Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria, órgano operador del SINEACE, asumió la responsabilidad encomendada por ley e inició un proceso de involucramiento en torno al aseguramiento de la calidad educativa, como política pública, enfocada en la acreditación de las instituciones formadoras de docentes; esto se concretó en la presentación de una propuesta sobre los “Estándares y criterios de evaluación y acreditación de las instituciones superiores de formación docente”, que fue sometida a discusión pública, evaluación y validación por los diversos grupos de interés a nivel nacional. Una vez realizado todo el proceso de validación, se presentó de manera oficial el documento que constituye un patrón de calidad para las instituciones mencionadas. Posteriormente, se agrega a dicho documento, una recopilación de los antecedentes legales que son la base de esta parte de la presente investigación.

La Constitución Política del Perú establece que el Estado Peruano coordina la política educativa, así como supervisa su cumplimiento y la calidad de la educación. El proceso de evaluación de la calidad educativa con fines de acreditación se sustenta en la Ley N° 28044, Ley General de Educación, que establece que el Estado garantiza el funcionamiento de un

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que abarca todo el territorio nacional y responde con flexibilidad a las características y especificidades de cada región del país. El sistema opera a través de organismos operadores autónomos, dotados de un régimen legal y administrativo que garantiza su independencia.

Mediante Ley N° 28740, se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Evaluación de la Calidad Educativa – SINEACE, el mismo que tiene como finalidad garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Para ello, recomienda acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que

El Artículo 14° de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, inciden en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral.

El Sistema, procura mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje, que incide en el logro de las competencias necesarias del egresado para alcanzar mejores niveles de formación académico – profesional, acordes al desempeño laboral requerido por las entidades demandantes y por la sociedad en general.

El Consejo de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior No Universitaria – CONEACES, es un órgano operador del SINEACE, encargado de definir los criterios, indicadores y estándares de medición para garantizar en las instituciones de educación superior no universitaria públicas y privadas, los niveles aceptables de calidad, así como alentar la aplicación de las medidas requeridas para su mejoramiento<sup>4</sup>. Las instituciones de educación superior no universitaria comprenden a los institutos superiores de formación docente, tecnológica y artística.

Mediante Decreto Supremo N° 018-2007-ED, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Evaluación de la Calidad Educativa – SINEACE, el mismo que regula la estructura del CONEACES como órgano operador y establece las siguientes funciones de su Directorio:

- a) Proponer políticas, programas y estrategias para los procesos educativos, tomando en cuenta las necesidades de la población heterogénea atendida en la educación superior no universitaria.

- b) Aprobar las normas que regulan la autorización y funcionamiento de las entidades evaluadoras con fines de acreditación y de las entidades certificadoras.
- c) Definir los estándares e indicadores de evaluación para el proceso de acreditación en la gestión institucional y académica de las instituciones de educación superior no universitaria.
- d) Proponer los estándares y criterios para la certificación laboral, en correspondencia con lo establecido en el artículo 20° del Reglamento.

Artículo 5° de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

Artículo 25° de la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

Artículo 41° del Decreto Supremo N° 018-2007-ED, Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

- a) Promover la evaluación de las instituciones de educación superior no universitaria, a cargo de entidades evaluadoras autorizadas y registradas por el CONEACES.
- b) Publicar los resultados de las acciones de evaluación y acreditación.
- c) Supervisar las actividades de las entidades evaluadoras y certificadoras y proponer sanciones en caso de infracción.
- d) Propiciar la vinculación de las instituciones de educación superior no universitaria con el sector laboral y productivo.
- e) Autorizar y registrar a las entidades evaluadoras con fines de acreditación, así como a las certificadoras.
- f) Cumplir las demás funciones establecidas por la ley.

El Ministerio de Educación, mediante Resolución Ministerial N° 173-2008-ED, estableció, entre otras medidas, el plazo para la publicación de los estándares y criterios de evaluación y acreditación para las instituciones Superiores de Formación Docente.

Las funciones del CONEACES relacionadas a la Acreditación de las instituciones de Formación Docente, se encuentran orientadas a la consecución de los siguientes objetivos:



- Proponer los estándares que deberán cumplir las Instituciones Educativas No Universitarias, a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar dichas instituciones, a las que se refiere la Ley General de Educación N° 28044, y promover su desarrollo cualitativo.
- Establecer los estándares, criterios e indicadores nacionales y regionales de evaluación y acreditación de la gestión institucional, de los procesos de aprendizaje, de los servicios de apoyo y del impacto social que logran las instituciones educativas.
- Promover y orientar, en el marco de una cultura de calidad, los procesos de autoevaluación institucional, como una herramienta de mejora, y no de control o fiscalización.

Mediante Decreto Supremo N° 023-2001-ED, se aprobó el Reglamento General de los Institutos Superiores Pedagógicos y Escuelas Superiores de Formación Docente Públicas y Privadas, modificado por Decreto Supremo N° 012-2007-ED. La norma regula la creación y autorización de funcionamiento, el proceso de formación docente, la gestión institucional, la supervisión, el monitoreo y evaluación, la acreditación de los Institutos Superiores Pedagógicos y Escuelas o Institutos Superiores de Formación Docente.

La Ley N° 28044, Ley General de Educación, define la calidad de la educación como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

La calidad así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. En las instituciones educativas resulta necesario enfatizar el vínculo entre pertinencia y calidad. A la exigencia académica de los programas, se añade la exigencia particular de su rol en la sociedad, por cuanto se trata de instituciones de formación integral.

Por ello, la evaluación de la calidad correspondiente a la acreditación institucional se centra en el cumplimiento de los objetivos de la educación superior e incluye como elementos universales, la formación integral, el desarrollo y la construcción del conocimiento, facilitando el logro de los proyectos institucionales con pertinencia social, cultural y pedagógica. Además, debe considerar las funciones básicas en los distintos campos de acción, tales como, clima laboral interno, recursos y el desempeño integral.

El CONEACES considera que, en concordancia con los principios orientadores y características prescritos por el SINEACE, los Institutos Superiores de Formación Docente deben implementar procesos de aseguramiento de la calidad con el fin de mejorar sus procesos educativos, así como estar aptos para garantizar el cumplimiento desde estándares mínimos hasta el logro de niveles óptimos de calidad, con el establecimiento de mecanismos sólidos de autorregulación institucional y de mejoramiento continuo

La Dra. Peregrina Morgan, primera Presidenta del Consejo Directivo Ad Hoc del SINEACE, en “Memoria Institucional. Sineace, 2013 – 2016”, explica que

El SINEACE fue creado por la Ley General de Educación N.º 28044, se rige por la Ley N.º 28740, y su reorganización fue dispuesta por la Ley N.º 30220, Ley Universitaria. Es un Organismo Técnico Especializado-OTE adscrito al Ministerio de Educación. De acuerdo con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, ser adscrito significa tener niveles de coordinación, no de dependencia. Así se cautela la necesaria objetividad en el cumplimiento de la misión que se le ha encomendado, la de garantizar calidad en la integralidad del sistema educativo, desde la educación básica hasta la superior, con fundamento en el derecho a una educación de calidad para todos los peruanos, desde el inicio de su formación hasta los más altos niveles; así como promover la certificación de las competencias de las personas que transcurren por dicho sistema, a fin de que contribuyan al desarrollo sostenible del país. El SINEACE tiene autonomía técnica, administrativa y financiera y es por ello Pliego Presupuestal” (p. 25)

### **Definición:**

La Ley del SINEACE, define la **Acreditación** como “el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa”. El Reglamento de la Ley del SINEACE establece que la “acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgado por el Estado, a través del órgano operador correspondiente, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes”, cuya temporalidad y renovación implican necesariamente un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa. Este proceso debe realizarlo con rigurosidad técnica, objetividad y transparencia. También está a cargo de la elaboración y validación de la metodología aplicada para alcanzar este reconocimiento, a fin de garantizar que sea aplicable a la realidad nacional.

Progresivamente, el SINEACE ha ido modificando las definiciones de acreditación; actualmente afirma que la **acreditación** es un mecanismo para la mejora continua de los programas de estudio del nivel superior, es el reconocimiento público y temporal a la calidad demostrada. Es un proceso voluntario, excepto para las **carreras de Educación y Salud**.

El modelo de acreditación es significativo en la concepción de la evaluación de la calidad educativa. Concibe la evaluación de la calidad como un proceso formativo que ofrece a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva y permanente, fortalecer su capacidad de auto regulación e instalar una cultura de calidad institucional.

En el caso de los Institutos y Escuelas de Educación Superior, se acreditan todos los programas de estudio de estas instituciones: de los Institutos de Educación Superior Tecnológico (IEST) y de los Institutos de Educación Superior Pedagógico (IESP). El Instituto objeto de estudio, “Nuestra Señora de Chota”, es un Instituto de Educación Superior Pedagógico (IESP).

### **Objetivos:**

Según el SINEACE, los Objetivos de la acreditación son:

- Asegurar la calidad educativa en el país.
- Ser un instrumento para padres de familia y futuros estudiantes que permita realizar idónea selección del qué estudiar y dónde hacerlo.
- Recoger información sobre el crecimiento de la calidad educativa, a fin de llevar un registro de cómo las instituciones educativas y programas de estudios mejoran en calidad.
- Garantizar que las competencias profesionales de los egresados de las instituciones acreditadas sean eficientes y, por ende, reflejen una formación educativa de calidad.

### **B) Experiencias de procesos de evaluación de la carrera de Educación en los Institutos Superiores de Formación Docente**

Como consecuencia de un estudio realizado para el Ministerio de Educación, la Agencia de Cooperación Alemana GTZ y el Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE), levantaron un diagnóstico sobre la situación presentada en los Institutos Superiores

Pedagógicos públicos mostrándose niveles de deficiencia, dando lugar a iniciativas y acciones de intervención de parte del Ministerio de Educación.

Los diferentes proyectos implementados, desde el Programa de Modernización de la Formación Docente, dieron lugar a que un promedio de 120 Institutos Superiores Pedagógicos públicos, focalicen su atención en cuatro aspectos: el nuevo currículo, la capacitación de los formadores, la dotación de material bibliográfico e informático y el fortalecimiento institucional. Asimismo, desde el Proyecto de Educación Ecológica y Ambiental (PEEFORM), se desarrolló un proyecto complementario con 21 ISP en las zonas rurales de Ancash, Cajamarca, Cusco, Junín y Puno.

Desde el Proyecto de Reforma de la Formación Magisterial en Convenio con la GTZ: PROFORMA, PROFODEBI, PROFOGED y PROEDUCA, se desarrollaron acciones de mejoramiento en las áreas de fortalecimiento institucional y curricular. Bajo dicho contexto, el modelo trabajado por PROEDUCA, surge como pionero en el campo de la acreditación en el año 2002, al propender la capacidad de gestión en los Institutos Superiores Pedagógicos.

La evaluación de la calidad para los Institutos de Formación Docente (IFD), como proceso formal, se inicia en el año 2004 al implementarse acciones de evaluación institucional, con énfasis en los aspectos básicos exigibles para su funcionamiento. En una primera instancia, se prioriza la evaluación documentaria, comprendiendo normas, documentos de gestión, de supervisión e informes que emite el equipo directivo.

En el año 2005, la Dirección Nacional de Educación Secundaria y Superior Tecnológica del Ministerio de Educación emite una Directiva que reguló la organización y realización de Experiencias Piloto de Aplicación y Validación de los Procedimientos Básicos de Acreditación en Institutos de Educación Superior. Esta disposición reguló el proceso de un promedio de 120 Instituciones Educativas del Nivel Superior, de las cuales treinta y cinco, entre Institutos Superiores Pedagógicos públicos y privados, pasaron por una Primera Fase de Acreditación, y ocho Instituciones a la segunda fase. Asimismo, la necesidad de generar espacios de diálogo y canalizar los aportes al proceso, generó la formación de Mesas de Trabajo Regionales de Acreditación, muchas de las cuales se fueron fortaleciendo y hacia el año 2007, lograron personería jurídica.

Mediante Resolución Directoral N° 0372-2007-ED, se aprobó la Directiva “Lineamientos Nacionales y Orientaciones Básicas 2008 para la Evaluación Institucional y el

desempeño del formador en el aula, en la perspectiva del mejoramiento de la calidad de las Instituciones Superiores de Formación Docente Públicas y Privadas”. Evidentemente, la implementación de la cultura de la evaluación y de la calidad, se ha ido aplicando en las instituciones Superiores de Formación Docente. Los resultados de los procesos de autoevaluación, planes de mejoramiento, evaluación de pares y verificaciones externas se han hecho públicas, debiendo engarzarse con la búsqueda de excelencia y el inicio de un proceso continuo de mejoramiento.

### **2.2.3.2. Modelo de Aseguramiento de la Calidad para la Acreditación de los Institutos Superiores de Formación Docente según el CONEACES**

El CONEACES, presentó el año 2013, el documento titulado “fichas de operacionalización de los estándares y criterios de evaluación y acreditación de las instituciones superiores de formación docente” Versión II, en el que presenta el Modelo de Aseguramiento de la Calidad Educativa en los Institutos Superiores Pedagógicos del país, en el que explica, además, el proceso seguido para llegar a esta propuesta.

Refieren que inicialmente se presentó y publicó una propuesta de “Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación para las instituciones Superiores de Formación Docente” en junio del año 2008 para el debate público. El trabajo fue encomendado a un grupo de profesionales especialistas quienes sometieron el documento a una evaluación y validación por los grupos de interés, incorporaron las propuestas y observaciones de profesionales, directivos, docentes, personal administrativo de las instituciones Superiores de Formación Docente, así como recogieron la opinión y análisis de expertos del campo educativo y miembros de la sociedad civil. La metodología incluyó el desarrollo de eventos descentralizados en las diferentes regiones de nuestro país donde participaron 36 institutos pedagógicos.

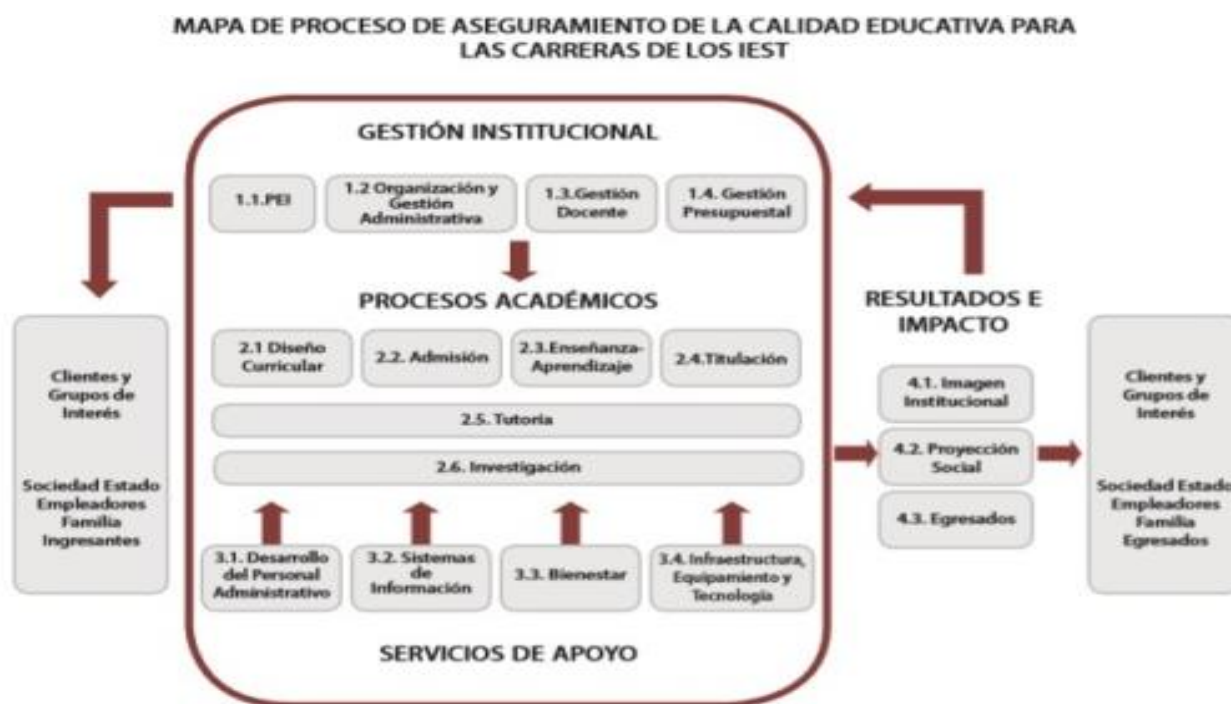
El resultado final fue un modelo de aseguramiento de la calidad educativa para las instituciones Superiores de Formación Docente (IFD), que tiene un enfoque de procesos holístico y multidimensional, constituido por 4 dimensiones fundamentales:

1. Gestión institucional
2. Procesos académicos
3. Servicios de apoyo para la formación profesional
4. Resultados e impacto social

El documento explica que “esas dimensiones se desagregan en 17 factores y 70 indicadores, cada uno de ellos con un rango de calificación de uno a cinco (de menor a mayor grado de cumplimiento), y que, bajo el concepto de mejora continua, permiten lograr el nivel de aceptación del estándar correspondiente” (p. 6). El logro de los puntajes aprobatorios, permitirá al IFD lograr su acreditación y, lo que más importante aún, brindar un servicio de calidad.

Los Estándares y Criterios de Evaluación para las instituciones Superiores de Formación Docente, constituyen un patrón de calidad; cumplir los requisitos y las condiciones mínimas aceptables, fijan un referente de calidad a nivel nacional para dichas instituciones. Posteriormente se tiene que trabajar para lograr niveles óptimos de acreditación, base para el logro de la calidad educativa en forma dinámica utilizando los principios del mejoramiento continuo.

**A) Mapa de Proceso de Aseguramiento de la Calidad Educativa para los Institutos Superiores según el CONEACES**



## B. Dimensiones, Factores, Criterios y Estándares de Evaluación y Acreditación de los Institutos Superiores de Formación Docente

DIMENSIONES	FACTORES	NÚMERO DE ESTÁNDARES
GESTIÓN INSTITUCIONAL	4	17
PROCESOS ACADÉMICOS	6	25
SERVICIOS DE APOYO	4	19
RESULTADOS E IMPACTO	3	9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>70</b>

Fuente: CONEACES, “Fichas de Operacionalización de los Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación de las Instituciones Superiores de Formación Docente”. Versión II.

### Dimensiones, Factores, Criterios y Número de Estándares de Evaluación y Acreditación de los Institutos Superiores de Formación Docente

DIMEN -SIÓN	FACTOR	CRITERIOS	NÚMERO DE ESTÁNDARES
GESTIÓN INSTITUCIONAL	1.1. Proyecto Educativo Institucional	El instituto elabora, aprueba y actualiza permanentemente su misión, visión y valores, en coherencia con las políticas nacionales y propósitos institucionales, articulándolo con su propuesta pedagógica y las demandas del entorno.	3
	1.2. Organización y gestión administrativa	Se cuenta con una estructura organizacional que garantiza una gestión de calidad de los procesos del IFD.	5
	1.3. Gestión docente	El IFD dispone de políticas y procedimientos para la selección, evaluación y promoción de formadores.	6
	1.4. Gestión presupuestal	Los recursos económicos del IFD, son administrados de manera eficiente.	3
A C	2.1. Diseño curricular	El instituto garantiza una formación integral y	

	actualizada, cumple con la implementación de políticas curriculares y co-curriculares y adecua una metodología pertinente para su desarrollo.	7
2.2. Admisión	El IFD cuenta con una oferta educativa, selecciona y admite ingresantes.	2
2.3. Enseñanza – aprendizaje	El IFD implementa, ejecuta, evalúa, actualiza y mejora sus procesos académicos.	7
2.4. Titulación	La titulación refleja el éxito de la oferta educativa institucional.	2
2.5. Tutoría	El IFD apoya de manera personalizada, a aquellos estudiantes que requieren asistencia en aspectos académicos y otros, en aspectos que afectan su rendimiento.	2
2.6. Investigación	El IFD ha definido políticas y estrategias para promover el desarrollo de la investigación.	5
3.1 Desarrollo del personal administrativo	El IFD dispone de políticas y procedimientos para el desarrollo del personal administrativo, facilitando el cumplimiento de los objetivos académicos.	3
3.2. Sistema de información	El IFD garantiza una adecuada organización de su sistema de información.	4
3.3. Bienestar	El IFD promueve la participación de los estudiantes en actividades co-curriculares y los asiste en sus necesidades para un buen rendimiento académico.	4
3.4. Infraestructura, equipamiento y tecnología	El IFD tiene una infraestructura, equipamiento y tecnología moderna para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas. Realiza labores de mantenimiento preventivo y correctivo y aplica acciones de protección del ambiente.	8
4.1. Imagen institucional	El IFD tiene una imagen posicionada dentro del medio social, cultural y productivo de su localidad. Establece su participación en la sociedad y busca ejercer influencia positiva sobre su entorno.	2
4.2. Proyección social	El IFD expresa su responsabilidad social, a través de programas de proyección en beneficio de la comunidad.	3
4.3. Egresados	El IFD realiza el seguimiento de sus egresados, los convoca y organiza a fin de tener información sobre su experiencia laboral, actualización y servicio de empleo.	4

**SERVICIOS DE APOYO**

**RESULTADOS E IMPACTO**



Fuente: CONEACES, “Fichas de Operacionalización de los Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación de las Instituciones Superiores de Formación Docente”. Versión II.

### **Dimensiones, Factores y Estándares de Evaluación y Acreditación de los Institutos Superiores de Formación Docente**

DIMENSIÓN	FACTOR	ESTÁNDARES
<i>GESTIÓN INSTITUCIONAL</i>	1.1. Proyecto Educativo Institucional	1.1.1 Formulación, ejecución y evaluación del PEI.
		1.1.2 Difusión del PEI
		1.1.3 Coherencia presupuestal
		1.2.1 Liderazgo eficaz
	1.2. Organización y gestión administrativa	1.2.2 Cultura organizacional en base a la calidad
		1.2.3 Trabajo en equipo
		1.2.4 Personal idóneo para los cargos directivos.
		1.2.5 Gestión de la calidad
		1.3.1 Selección de los formadores
		1.3.2 Asignación de carga horaria
	1.3. Gestión docente	1.3.3 Actividades complementarias de los formadores.
		1.3.4 Motivación de los formadores
		1.3.5 Formación y evaluación continua
		1.3.6 Aplicación de competencias adquiridas
<i>PROCESOS ACADÉMICOS</i>	1.4. Gestión presupuestal	1.4.1 Implementación presupuestal
		1.4.2 Seguimiento presupuestal
		1.4.3 Generación de ingresos económicos
		2.1.1 Pertinencia de la oferta académica
		2.1.2 Perfil del egresado
		2.1.3 Formación Integral
	2.1. Diseño curricular	2.1.4 Alineamiento con las tendencias pedagógicas y tecnológicas
		2.1.5 Coherencia curricular
		2.1.5 Actividades cocurriculares
		2.1.7 Evaluación Curricular
	2.2. Admisión	2.2.1 Oferta Educativa
		2.2.2 Examen de ingreso
	2.3. Enseñanza – aprendizaje	2.3.1 Cumplimiento de programas
	2.3.2 Consistencia metodológica	
	2.3.3 Autoaprendizaje	

<b>SERVICIOS DE APOYO</b>		2.3.4	Evaluación del aprendizaje
		2.3.5	Rendimiento académico
		2.3.6	Prácticas preprofesionales
		2.3.7	Nuevas Tecnologías
	2.4. Titulación	2.4.1	Eficiencia de la titulación
		2.4.2	Promoción de la titulación
	2.5. Consejería	2.5.1	Consejería
		2.5.2	Función de Consejería en formadores
		2.6.1	Organización de la investigación
		2.6.2	Recursos de la investigación
	2.6. Investigación	2.6.3	Seguimiento de la investigación
		2.6.4	Publicaciones
		2.6.5	Capacitación de investigadores
	3.1 Desarrollo del personal administrativo	3.1.1	Opinión de los formadores y estudiantes
		3.1.2	Motivación
		3.1.3	Evaluación de desempeño
		3.2.1	Comunicación
		3.2.2	Uso de información en toma de decisiones
	3.2. Sistema de información	3.2.3	Acceso a la información
		3.2.4	Transparencia
		3.3.1	Beneficios asistenciales
		3.3.2	Servicios de salud
	3.3. Bienestar	3.3.3	Participación estudiantil en actividades co-curriculares
	3.3.4	Deserción de estudiantes	
	3.4.1	Infraestructura	
	3.4.2	Recursos didácticos	
	3.4.3	Servicios esenciales	
3.4. Infraestructura, equipamiento y tecnología	3.4.4	Mantenimiento	
	3.4.5	Seguridad	
	3.4.6	Higiene y medidas sanitarias	
	3.4.7	Protección ambiental	
	3.4.8	Mobiliario	
<b>RESULTADOS E IMPACTO</b>	4.1. Imagen institucional	4.1.1	Reconocimiento público
		4.1.2	Opinión de usuarios
	4.2. Proyección social	4.2.1	Inclusión en el Plan Anual de Trabajo
		4.2.2	Sostenibilidad
		4.2.3	Alianzas estratégicas

	4.3.1	Base de datos de egresados
4.3. Egresados	4.3.2	Satisfacción de egresados
	4.3.3	Relación permanente con el egresado
	<b>4.3.4</b>	<b>Inserción laboral</b>

Fuente: CONEACES, “Fichas de Operacionalización de los Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación de las Instituciones Superiores de Formación Docente”. Versión II.

### **2.2.3.3. El proceso de autoevaluación con fines de acreditación**

El proceso de acreditación es el proceso conducente al reconocimiento formal del cumplimiento por una institución o programa educativo, de los estándares y criterios de calidad establecidos por el órgano operador, compuesto por las etapas de autoevaluación, evaluación externa y acreditación. (CONEACES, p. 95). Es un proceso transparente y puede ser revisado antes, durante y después de la obtención de la acreditación.

Según el modelo anterior, del año 2013, el proceso de acreditación tenía definidas las etapas y los evaluadores, que se detallan a continuación:

#### **A. LAS ETAPAS**

- **Etapas previas o sensibilización**

- **Autoevaluación**

Era considerado un

Proceso participativo interno que busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos y resultados de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador. (CONEACES, p. 90)

- **Evaluación externa**

Consistía en

El proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a un programa o a una institución educativa, a cargo de una entidad evaluadora que cuente con autorización vigente emitida por el órgano operador correspondiente. La evaluación externa permite constatar la veracidad de la autoevaluación que ha sido realizada por la propia institución educativa o programa. (CONEACES, p. 92)

## • **Acreditación**

El CONEACES la define como:

El reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. Acredita el órgano operador sin más trámite y como consecuencia del informe de evaluación satisfactorio debidamente verificado, presentado por la entidad acreditadora”. (p. 89)

En tanto que el Proceso de acreditación es aquel “Proceso conducente al reconocimiento formal del cumplimiento por una institución o programa educativo, de los estándares y criterios de calidad establecidos por el órgano operador, compuesto por las etapas de autoevaluación, evaluación externa y acreditación. (p. 95)

### **B. LOS EVALUADORES**

En la etapa de **autoevaluación**, es la propia carrera o institución la que se evalúa y compara sus resultados con los estándares de calidad, así determina su nivel de logro e implementa acciones de mejora.

En la etapa de **evaluación externa**, es la Entidad evaluadora con fines de Acreditación, la Institución especializada encargada de realizar, previa autorización y registro ante el SINEACE (el año 2014 estaba registrada ante el CONEACES, que era el órgano operador del SINEACE,) la evaluación externa de las instituciones educativas o sus programas. Dicha entidad verifica el logro de los estándares de calidad y emite la recomendación de acreditación o da a conocer las observaciones que debe subsanar el Instituto Pedagógico.

#### **2.2.4. La cultura autoevaluativa como mecanismo de mejora continua y de aseguramiento de la calidad educativa**

En el Perú de hoy, la mejora de la calidad educativa es aún lejana para las mayorías. Mejorar la educación es, asimismo, la estrategia prioritaria para alcanzar el desarrollo sostenible y acceder al desarrollo humano. Para hacer realidad este derecho, el país cuenta con una política de aseguramiento de la calidad educativa para la educación superior universitaria, aprobada en 2015. Para los Institutos y Escuelas de Educación Superior, la Ley N° 30512 establece igualmente los pilares de la calidad. Para la Educación Básica se han priorizado

políticas referidas a aprendizajes, docencia, modernización e infraestructura, construyendo una ruta para el logro de la calidad. El SINEACE ha trabajado en el entendido de que un sistema nacional de aseguramiento de la calidad requiere de varios componentes y de una fuerte voluntad política para impulsarlo. El SINEACE fue concebido como un sistema integral de evaluación de la calidad que, a su vez, debe estar articulado a los otros componentes de un sistema de aseguramiento de la calidad. (Memoria Institucional. Sineace, 2013 – 2016, p. 10-11)

El SINEACE, Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, publicó un libro con base en la **“Sistematización de la experiencia de seis institutos de educación superior en el Perú” (período 2009 – 2015)**, encomendado al consultor José Cabrera Chacón, en el que explica que “los institutos de educación superior iniciaron el proceso cuando se publicó el modelo de acreditación; la decisión de acreditarse fue tomada como una exigencia social por las instituciones educativas, que han asumido como imperativo liderar la formación de profesionales en sus respectivas regiones. El estudio describe las experiencias de seis instituciones acreditadas de educación superior y enfatizan en tres aspectos fundamentales de la acreditación: 1) la motivación y la organización del proceso; 2) las dificultades encontradas durante el proceso; 3) se registran los aprendizajes y buenas prácticas generados a partir de la acreditación, pues el proceso ha dejado instalados mecanismos de mejora continua que se espera conduzcan a las instituciones a la excelencia” (p. 8).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Paradigma, método y diseño de la investigación

En el caso específico de las investigaciones educativas, según Gil, León y Morales (2017) se emplea el término **paradigma** “para designar el enfoque o concepción adoptada por el investigador, influenciado por corrientes filosóficas, para solucionar determinados problemas, propios de su comunidad investigativa... Está determinado por la comprensión de la realidad que se investiga...” (p. 73).

El paradigma que ha orientado la presente investigación es el paradigma interpretativo, también llamado cualitativo, naturalista, humanista o etnográfico, ya que orienta las investigaciones que tienen como objeto de estudio los significados de las acciones humanas y la vida social, que son realidades dinámicas y tienen características no susceptibles de medición con escalas preestablecidas; son más bien realidades únicas, los resultados no se pueden generalizar y aquí se tienen las investigaciones de tipo etnográfico, de estudios de casos entre otros. Por esto, no tiene un diseño estructurado, predeterminado que precede a la recolección de los datos, que es propio de las investigaciones cuantitativas. En este sentido, el diseño de esta investigación es “abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.11), ya que su meta es conocer y comprender la situación, los procesos, los hechos, etc. a partir de la propia visión o percepción a los sujetos de la investigación, teniendo en cuenta la singularidad del contexto de la situación estudiada.

Las investigaciones realizadas bajo la orientación del paradigma interpretativo, según Gil, León & Morales (2017) “se inclinan hacia el estudio de características de fenómenos no observables, directamente, ni susceptibles de experimentación, como algo único y particular, más que en lo generalizable” (p. 73). El presente estudio está bajo este paradigma, ya que pretende analizar la percepción de los diferentes grupos de interés de la institución, acerca de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, 2017; busca conocer la situación y comprenderla, a través de la percepción de los diferentes sujetos de la investigación.

El **método** utilizado es el cualitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) busca “describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes” (p. 11). En la misma línea, Strauss y Corbin, citados por Tójar (2006), afirman sobre la investigación cualitativa, que “... puede referirse a interpretaciones acerca de la vida de las personas, historias, comportamientos, y también al funcionamiento organizativo, movimientos sociales o relaciones e interacciones. Algunos de los datos pueden ser cuantificados, pero el análisis en sí mismo es cualitativo. (p. 143).

Tójar (2006) recoge diversos planteamientos de estudiosos del tema, para definir, describir y caracterizar a la investigación cualitativa, por ello en ese intento, explica que

La investigación cualitativa es humanista porque se ocupa del ser humano desde la perspectiva del ser humano. No busca esconderse o *disfrazarse* detrás de una vestimenta de objetividad, de alteridad, para analizar los fenómenos. Busca al hombre y a la mujer desde la propia persona. Desde como ellos se ven, aunque no tengan palabras exactas para expresarlo, o no tengan tiempo o interés por desvelarlo. (p. 145)

A partir de este planteamiento y desde la experiencia, se evidencia que esa es la riqueza de la investigación cualitativa, poco conocida y practicada en los ámbitos académicos, pero interesante para analizar a las personas y los fenómenos de estudio, y de alguna manera, en muchos casos no solo describe la situación, fenómeno, proceso, etc. si no llega a producir conocimientos enriqueciendo el saber y aportando las explicaciones o análisis a la vida humana. Tójar (2006) también añade que, para realizar una investigación cualitativa, el investigador o investigadora requiere poseer una actitud transdisciplinar, además “ha de tener una actitud abierta hacia, y una formación mínima en, otras disciplinas (antropología,

sociología, psicología, filosofía...), y a la cultura como hecho social y también como fenómeno artístico” (p. 146)

Finalmente, la presente investigación por ser un estudio cualitativo, no pretende generalizar los resultados obtenidos, sino solo se busca analizar la situación elegida y estudiada a partir de las percepciones de los sujetos de la investigación para comprender la realidad de manera más intensa; “la *investigación cualitativa* proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad” afirman Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 16).

### 3.2. Sujetos de la investigación

Los sujetos de la investigación son los integrantes de la comunidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017 y algunas personas externas, pobladores de Chota.

- **Docentes formadores:** Participaron 16 docentes, entre nombrados y contratados.
- **Trabajadores:** Respondieron la encuesta 5 trabajadores, entre trabajadores administrativos, cuatro de ellos son nombrados y un contratado.
- **Estudiantes:** que se encontraban cursando del sexto semestre en delante de todas las especialidades de ese momento, en total participaron 38; ellos eran los/as Presidentes/as de cada sección y 4 estudiantes que se presentaron voluntariamente:
  - a) VI semestre de Educación Inicial, Idiomas, especialidad: Inglés.
  - b) VIII Educación Inicial, Computación e Informática y Matemática.
  - c) X de Educación Inicial; Idiomas, especialidad: Inglés y Educación Física.
- **Egresados:** son los exalumnos/as elegidos al azar, en total 22, a los que se les ubicó en los talleres de capacitación pedagógica organizados por la UGEL Chota.
- **Colectividad:** son personas a las que se pidió responder la encuesta al azar, sin ninguna distinción, en distintas zonas de la ciudad de Chota: Plaza de Armas, Coso Taurino, Barrios Bajos, Barrios Altos, y otras son trabajadores de algunas instituciones públicas que amablemente respondieron la encuesta.

Los sujetos de la investigación están representados en los siguientes cuadros:



**Cuadro N° 01: Número de docentes formadores del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, 2017**

<b>DOCENTES FORMADORES</b>				
<b>Condición laboral</b>	<b>Total</b>			<b>Lugar de procedencia</b>
	<b>Damas</b>	<b>Varones</b>	<b>Total</b>	
Nombrados	5	11	16	Cajamarca (Chota): 11 Cajamarca (Sta. Cruz): 1 Cajamarca (Hualgayoc): 1 Ancash (Chimbote): 1 Lambayeque (Chiclayo): 1 Piura (Morropón) 1
Contratados	5	5	10	Cajamarca (Chota): 11 Cajamarca (Chimbán): 01 Cajamarca (Hualgayoc): 01 (Huánuco): 1 Lima (Lima): 1

Fuente: Secretaría General - Cuadro de Asignación de Personal (CAP) 2017.

**Cuadro N° 02: Número de trabajadores del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, 2017**

<b>TRABAJADORES</b>						
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>			<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>			<b>TOTAL</b>
Nombrados	Contratados	Total	Nombrados	Contratados	Total	
5	---	5	3	1	4	12

Fuente: Secretaría General - Cuadro de Asignación de Personal (CAP) 2017.

**Cuadro N° 03: Personal administrativo del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, 2017**

<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>				
<b>Condición laboral</b>	<b>Total</b>			<b>Lugar de procedencia</b>
	<b>Damas</b>	<b>Varones</b>	<b>Total</b>	
Nombrados	3	2	5	Chota (Chota): 3 Chota (Lajas): 1 Chota (Querocoto); 1 Lambayeque: 1 La Libertad: 1

Fuente: Secretaría General - Cuadro de Asignación de Personal (CAP) 2017.

**Cuadro N° 04: Personal de servicio del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, 2017**

PERSONAL DE SERVICIO				
Condición laboral	Damas	Total		Lugar de procedencia
		Varones	Total	
Nombrados	2	2	4	Chota (Chota): 3 Chota (Lajas): 1
Contratados	--	1	1	Chota

Fuente: Secretaría General - Cuadro de Asignación de Personal (CAP) 2017.

**Cuadro N° 05: Número de estudiantes del ISEP “Nuestra Señora de Chota” matriculados el 2017 – II**

ESTUDIANTES SEGÚN SEMESTRES Y ESPECIALIDADES				
N°	SEMESTRE Y ESPECIALIDAD	VARONES	MUJERES	TOTAL
1	II Educación Inicial	--	28	28
2	II Comunicación	16	13	29
3	II Educación Física	24	9	33
4	II Matemática	19	7	26
5	IV Educación inicial	03	26	29
6	IV Matemática	17	8	25
7	VI Educación Inicial	02	27	29
8	VI Idiomas, especialidad: Inglés	5	9	14
9	VIII Educación Inicial	--	30	30
10	VIII Computación e Informática	11	16	27
11	VIII Matemática	06	11	17
12	X Educación Inicial	--	29	29
13	X Educación Física	08	07	15
14	X Idiomas, especialidad: Inglés	02	12	14
<b>TOTAL</b>		<b>113</b>	<b>232</b>	<b>345</b>

Fuente: Secretaría Académica - Nóminas de matrícula 2017-II – SIGES (MINEDU)

Con el fin de asegurar cierta representatividad de la muestra de estudiantes participantes, se definió un procedimiento para elegirlos de diferentes especialidades y de diversos semestres, desde el sexto semestre hasta el décimo semestre, de modo que sus opiniones reflejen las opiniones de la mayoría de estudiantes y permita tener una información amplia para lograr el objetivo del estudio; en ese sentido, para determinar la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, de forma intencional y por conveniencia.

Fue intencional porque “se eligen los individuos que se estiman que son representativos o típicos de la población. Se sigue el criterio del experto o el investigador. Se seleccionan a los sujetos que se estiman que puedan facilitar la información necesaria” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), y fue por conveniencia porque “El elemento se autoselecciona o se ha seleccionado debido a su fácil disponibilidad” (Kinnear y Tylor, 1998). Como su nombre lo indica, se selecciona con base en la conveniencia de los investigadores.

La muestra estuvo conformada por los diversos grupos de interés: formadores, estudiantes, trabajadores (administrativos y de servicio), egresados y personas de la colectividad chotana, ya que tienen relación directa con el Instituto o conocen el trabajo; estas cantidades se consideran representativas y válidas para el presente estudio. Se les aplicó los instrumentos entre los meses de setiembre y octubre del año 2017.

Para la determinación de la muestra, se ha tenido en cuenta que a diferencia del método cuantitativo, donde el tamaño de la muestra depende del tamaño o cantidad de la población y se emplean fórmulas y datos de probabilidad, en la investigación cualitativa como ésta, “La muestra utilizada, en el estudio, se ajusta en dependencia de la cantidad de información, que en cada momento se precisa (usualmente se trabaja con muestras pequeñas y estadísticamente no representativas” (Gil, León y Morales, 2017, p. 73), es decir, el tamaño de la muestra depende de la elección de los investigadores en cuanto ayude a comprender el fenómeno, es decir, la muestra se determina de acuerdo al contexto y a las necesidades de comprensión del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 15). Teniendo en cuenta esos criterios, se estableció la siguiente muestra de estudio:

**Cuadro N° 06: Muestra del estudio**

GRUPO	Nro. de Encuestados			DESCRIPCIÓN
	Total	Damas	Varones	
Formadores	16	5	11	Trabajan a tiempo completo. Son nombrados y contratados.
Trabajadores (personal administrativo y de servicio)	5	4	1	Trabajan a tiempo completo. Son nombrados y contratados. Participaron 3 administrativos y 2 de servicio
Estudiantes	38	28	10	Del sexto al décimo semestre de diferentes especialidades: de 6 secciones participaron 5 estudiantes por cada una y de 2 secciones participaron 4 estudiantes por cada sección: <ul style="list-style-type: none"> <li>- VI Educación Inicial: 4</li> <li>- VI Idiomas, especialidad: Inglés: 5</li> <li>- VIII Educación Inicial: 5</li> <li>- VIII Computación e Informática: 5</li> <li>- VIII Matemática: 5</li> <li>- X Educación Inicial: 5</li> <li>- X Educación Física: 5</li> <li>- X Idiomas, especialidad: Inglés: 4</li> </ul>
Egresados	22	9	13	De diferentes años de egreso, Están en actividad. Personas ubicadas en diferentes lugares: <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la Plaza de Armas: 4</li> <li>- Cerca del Coso Taurino: 3</li> <li>- Barrios Altos (por la zona denominada “5 esquinas”): 4</li> </ul>
Colectividad	15	9	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Barrios Bajos (cerca al cementerio): 3</li> <li>- Representantes de la Municipalidad Provincial de Chota: 2</li> <li>- Directora de IE Primaria: 1</li> <li>- Representante de la UGEL Chota: 1</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	

### 3.3. Escenario del estudio

El estudio se realizó en el Instituto Superior de Educación Público (ISEP) “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017. Está ubicado en el distrito y provincia de Chota, región Cajamarca.

El ISEP “NSCH” fue creado el 19 de septiembre de 1961 mediante Resolución Suprema N° 311 con el nombre de Escuela Normal Rural de Mujeres; el mismo día que se firma la resolución de creación de la Escuela Normal, se rubrica también la Resolución

Suprema N° 312, por la que se concede la regencia a la Congregación Religiosa “Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús”.

Forma parte de las Instituciones Educativas que tienen o regentan las Religiosas “Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús” en América Latina, Europa, Asia y África, tanto de manera propia como en convenios con los Estados. Es un Instituto con una clara identidad cristiana, abierto a todos los que se comprometan con su propuesta formativa, que es la formación integral y competente, con especial atención a los más vulnerables de la sociedad.

La inspiración cristiana que anima toda la actividad docente del Instituto, se fundamenta en una concepción cristiana de la persona humana y de la vida y la educación y busca desarrollar en los diversos miembros de la comunidad educativa, los valores evangélicos, con la impronta del Carisma Reparador que es propio de la Congregación.

Actualmente, tiene aproximadamente 26 docentes, 9 trabajadores administrativos, 4 trabajadores de servicio y cerca de 400 estudiantes, distribuidos en 5 carreras revalidadas (autorizadas por el Ministerio de Educación): Educación Inicial; Educación Secundaria, especialidades de Matemática y Comunicación; además Idiomas: Inglés, Computación e Informática y Educación Física. Las otras carreras revalidadas son Educación Primaria y Educación Religiosa, en las que no se tiene estudiantes por el momento.

### **3.4. Procedimiento de recolección de datos cualitativos**

Por tratarse de una investigación cualitativa, los datos que interesan son las percepciones respecto de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, en los integrantes de la comunidad educativa mencionada. En tal sentido, siguiendo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) en una investigación cualitativa “no se inicia la recolección de los datos con instrumentos preestablecidos... el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación. (p. 12).

Criterios semejantes manifiestan Gil, León & Morales (2017), al expresar que “Las técnicas de recogida de datos tienen un carácter abierto; lo que da lugar a que prevalezca el carácter subjetivo, tanto en el análisis como en la interpretación de los resultados”, y la rigurosidad se da por la adecuada aplicación de técnicas de validación como la observación, la categorización, entre otras, que aportarán credibilidad al estudio realizado.

Por esta razón, se consideró importante utilizar como técnicas de recolección de datos, las encuestas de opinión con preguntas abiertas para que los sujetos de la investigación respondan de acuerdo a su percepción y experiencia del proceso de acreditación, sin ningún elemento que oriente o direcciona las respuestas. Estas encuestas fueron elaboradas por los investigadores para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio, y se contó con las sugerencias de algunos docentes del Instituto:

- Una encuesta estuvo dirigida a los formadores, a los trabajadores, a los egresados y a personas de la colectividad chotana; tenían dos preguntas abiertas y con la misma estructura.
- La otra encuesta estuvo dirigida a los estudiantes y contenía cuatro preguntas: las dos primeras eran las mismas que las encuestas aplicadas al otro grupo y las dos siguientes, se referían directamente a los procesos académicos, de donde se esperaba obtener mayor información, ya que los procesos académicos son el eje central y medular de la formación docente; como la mayoría de estudiantes no conocía los estándares del Modelo de Acreditación del CONEACES a fondo, los investigadores consideraron conveniente darles algunos referentes del aspecto académico que están contenidos en dichos estándares del Modelo de Acreditación del CONEACES.

Las encuestas se aplicación teniendo en cuenta la realidad de cada estamento:

- A los formadores, se les fue explicando personalmente el objetivo, que era recoger información breve para presentar en un conversatorio sobre los aportes de la Acreditación en los Institutos Superiores Pedagógicos de la región Cajamarca, que coincidió en ese momento con esta investigación que ya estaba en desarrollo; a los que aceptaron colaborar se les entregó de las encuestas y las fueron devolviendo en los tres días siguientes.
- A los estudiantes se les convocó una tarde para responder todos en un ambiente del Instituto.
- A los trabajadores se les invitó a participar y se reunieron todos en un aula del Instituto.
- A los egresados se les hizo la encuesta en dos talleres de capacitación que organizó la UGEL Chota y fueron realizados en el ISEP “Nuestra Señora de Chota”; se les explicó

personalmente, se les entregó la encuesta y se les ofreció un aula para responder de manera personal.

- De la colectividad chotana se invitó a dos docentes del Instituto a colaborar, recogiendo esta información en los diferentes lugares establecidos, y acudiendo a algunas instituciones como se ha explicado anteriormente.

Una vez que se recogieron los datos o la información requerida para lograr el objetivo de la investigación, se analizó o procesó dicha información acerca de la percepción de los sujetos de la investigación, teniendo en cuenta que por tratarse de una investigación cualitativa “el análisis no se inicia con ideas preconcebidas sobre cómo se relacionan los conceptos o variables” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.12). Se anotaron todas las respuestas dadas, de manera literal, y después se fueron agrupando las apreciaciones semejantes, dando lugar a las subcategorías, que son la base del análisis del estudio.

Por tanto, en esta investigación conforme se fueron obteniendo la información se fue registrando en una base de datos que sirvió de punto de partida para el análisis, con el fin de determinar su significado para lograr describir el fenómeno a estudiar, que es la percepción de los diversos estamentos acerca del aporte de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”; a esto se añade la participación de los investigadores en la determinación de las subcategorías a analizar, ya que como dice Hernández, Fernández & Baptista (2014): “El investigador involucra en el análisis sus propias creencias, así como la relación que tuvo con los participantes del estudio” (p. 13).

Las técnicas cualitativas utilizadas son importantes para este tipo de estudios, porque “permiten **explorar el contexto emocional y de percepciones** en que se inserta este tipo de procesos” (IPSOS, 2010, p. 6), datos que no podríamos recoger empleando instrumentos que miden aspectos cuantitativos; y en opinión de Gil, León & Morales (2017), la importancia de “la utilización de este paradigma en investigaciones educativas se encuentra en el análisis de los significados de las acciones humanas, en su entorno natural, teniendo la objetividad como criterio de evidencia”, cuyos resultados facilitarán la interpretación del objeto de estudio y aportarán a un conocimiento más profundo y amplio, desde el punto de vista teórico y práctico.

## IV. GESTIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### 4.1. Consideraciones éticas implicadas

En la investigación, resulta importante la afirmación de Mesía (2007), con experiencia como Profesor principal de la Facultad de Educación de la UNMSM, al afirmar que “Una cuestión fundamental, y a la que debe dársele gran importancia en cualquier profesión o actividad, está referida a la *ética profesional* y el proceso de investigación no puede estar exento de tenerla en cuenta” (p. 138). En ese sentido, teniendo en cuenta que la investigación es la búsqueda de la verdad de forma libre, con respeto a la persona humana, considerada como fin en sí misma, en esta investigación se ha tenido en cuenta determinadas consideraciones éticas y se ha respetado los principios éticos fundamentales de la investigación: la protección de los participantes, su bienestar y la protección de sus datos.

Mesía (2007) explica además que “en 1978 se publica en Estados Unidos el llamado *Belmont Report*, que fue aceptado por la comunidad científica internacional y sirvió de base para otros reglamentos y de modelo para los muchos lineamientos que adoptaron las diferentes disciplinas específicas” (p. 142). Dicho Informe presenta *tres principios éticos primordiales* sobre los que se basan las normas de conducta ética en la investigación: el Principio de beneficencia, el Principio de respeto a la dignidad humana y el Principio de justicia, que se ha respetado a cabalidad en esta investigación. Se explicará cada uno de dichos principios:



A) El principio de beneficencia. Encierra varias dimensiones:

- La garantía de que no se sufrirán daños.
- La garantía de no utilización de la relación.
- Los beneficios resultantes de la investigación.
- La relación riesgo/beneficio.

B) El Principio de respeto a la dignidad humana. Comprende dos dimensiones:

- El derecho a la autodeterminación.
- El derecho al conocimiento irrestricto de la información.

C) El Principio de justicia. Incluye dos aspectos importantes:

- El derecho a un trato justo y equitativo.
- El derecho a la privacidad, para lo cual es importante el anonimato y la confidencialidad.

Por tanto, en esta investigación se ha tenido en cuenta los principios éticos mencionados, en base de los cuales se han precisado los siguientes:

- Criterio del respeto a las personas. Con esta investigación se reafirma que todo el quehacer humano está al servicio de la persona humana, quien es fin en sí misma y nunca puede ser medio o instrumento. La persona es tan excelente en su ser que no hay nada que sea superior a ella en el mundo.
- Criterio de veracidad: Esta investigación se compromete a mantener la veracidad en cada una de las partes de la investigación, respetando la autoría de las investigaciones consultadas y haciendo las citas bibliográficas conforme a la investigación original; así como presentar los resultados obtenidos de manera objetiva y veraz, evitando toda manipulación de la verdad e interpretación subjetiva de los resultados.
- Criterio de libertad: Esta investigación se realiza en un plano de libertad porque se fundamenta en la verdad (“la verdad nos hará libres”); por lo tanto, está libre de toda coacción política, ideológica, profesional. Se exponen libremente las ideas de acuerdo a la verdad. Asimismo, se ha respetado la libertad de las personas que han intervenido como sujetos de la investigación, sin coaccionar su participación, así como en sus respuestas en el

cuestionario aplicado y se ha plasmado en el “Documento de consentimiento informado” (anexo).

- El principio de autonomía: Considera que, en el ámbito de la investigación, la prioridad es la autonomía de las personas en su percepción de procesos y en la expresión de sus ideas y sugerencias al proceso de acreditación, que es el objeto de este estudio.
- El principio de justicia: Exige el derecho de dar a cada uno lo que le corresponde, como es, la privacidad, el anonimato y a la confidencialidad en el manejo de los aportes de los participantes en esta investigación.
- El principio de complejidad: Esta investigación permitirá conocer la realidad objetivamente, utilizando los métodos propios de la ciencia y los modelos de interpretación que se dispone. Es importante para la ética, dado su carácter normativo que se deriva del conocimiento de la realidad.
- El principio de solidaridad: Dicho principio surge de la naturaleza social del ser humano, por lo cual la investigación pretende que brinde una contribución al bien común, a la atención a la sociedad y específicamente en la formación docente.

En consecuencia, en la presente investigación se ha cuidado que las normas éticas estén presentes, de manera que el resultado final sea fiel a la realidad, que respete a las personas y proporcione aportes en el nivel de estudio planteado.

#### **4.2. Recursos materiales y humanos**

En la presente investigación se utilizaron los siguientes recursos materiales y humanos:

##### **A) Recursos materiales:**

- Documentos oficiales nacionales: Constitución Política del Perú; Ley General de Educación; Ley del SINEACE.
- Documentos normativos sobre la acreditación de institutos de educación superiores: Fichas de Operacionalización de los Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación de las Instituciones Superiores de Formación Docente del CONEACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria). Lima, 2013.

- Memoria Institucional del SINEACE. 2013 – 2016.
- Documentos institucionales: Proyecto Educativo Institucional del ISEP “Nuestra Señora de Chota 2014 – 2018”; Informe de autoevaluación para la acreditación del IESP “Nuestra Señora de Chota”.
  - Encuestas de opinión impresas
  - Equipo de cómputo: computadora, impresora, scanner.
  - Cámara fotográfica.

**B) Recursos humanos:**

- Docentes formadores
- Trabajadores (personal administrativo y de servicio)
- Estudiantes
- Egresados
- Colectividad.
- Investigadores
- Asesora de investigación.

### 4.3. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA
Percepción de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del IESP “Nuestra Señora de Chota”- 2017.	¿Cuál es la percepción de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del IESP “Nuestra Señora de Chota”- 2017 en los formadores, estudiantes, trabajadores, egresados y colectividad en general?	Analizar la percepción de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del IESP “Nuestra Señora de Chota”- 2017.	Determinar la percepción de los formadores acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.	<b>Paradigma:</b> Interpretativo
			Determinar la percepción de los estudiantes acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.	
			Determinar la percepción de los trabajadores acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.	<b>Método:</b> investigación cualitativa
			Determinar la percepción de los egresados acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.	
	<b>Objeto de estudio:</b> Percepción de los integrantes de la comunidad educativa del IESP “Nuestra Señora de Chota” respecto de los aportes de la acreditación a la calidad educativa de esta institución.		Determinar la percepción de la colectividad chotana, acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.	<b>Población:</b> comunidad educativa del IESP “Nuestra Señora de Chota”

## V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez aplicadas las encuestas de opinión, los investigadores realizaron la transcripción de las opiniones, en base a ellas se fueron agrupando opiniones semejantes y se establecieron las categorías y las subcategorías por cada grupo encuestado, cuyos resultados se presentan a continuación:

### **5.1. Percepción de los formadores acerca del aporte de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017.**

Para determinar esta percepción, la primera interrogante que se planteó en la encuesta es: *¿Considera que la Acreditación aporta a la Calidad Educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”?* El 100% de encuestados consideró que la acreditación institucional **SÍ** aporta a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”.

La pregunta n° 2 fue: *Si su respuesta es SÍ enumere los aportes más importantes de la acreditación a nivel institucional y explica brevemente cada uno:*

En esta pregunta, las opiniones son diversas, los entrevistados consideran que la acreditación ha permitido evidenciar las mejoras en el Instituto, y siguiendo fielmente los aportes expresados se han agrupado en las siguientes categorías:

- a) Cultura autoevaluativa.
- b) Mejoramiento en la Gestión Institucional.
- c) Mejoramiento en la Gestión Pedagógica.
- d) Mejoramiento en los Servicios de Apoyo.

- e) Trabajo en equipo.
- f) Compromiso de la comunidad educativa.
- g) Aseguramiento de competencias profesionales de los docentes.
- h) Satisfacción del egresado.
- i) Reconocimiento de la población a la labor del Instituto.

A continuación, se presentará cada categoría, un breve análisis del significado y las características asociadas a cada una de ellas de acuerdo a las respuestas dadas por los formadores encuestados. Son las siguientes:

### **A) Cultura autoevaluativa**

Los formadores del ISEP “Nuestra Señora de Chota” manifestaron las siguientes características:

- Permitió el reconocimiento de las fortalezas y debilidades institucionales.
- Desarrollo de la autoevaluación que implica que todos los procesos sean evaluados en beneficio de los estudiantes.
- Se realizaron los análisis de sustentos teóricos didácticos.
- Evalúa si la institución tiene los servicios mínimos para su buen funcionamiento.
- Permitió ordenar por áreas las evidencias de los trabajos realizados a nivel institucional.

Un requisito básico para el mejoramiento de la calidad educativa en cualquier institución educativa es el establecimiento de una cultura de evaluación de todas las áreas y dimensiones de la institución, empezando por un proceso de autoevaluación, determinando si se ha alcanzado los estándares mínimos de calidad. Al respecto dice Ramírez (2009):

La consolidación de una cultura de la evaluación de la calidad es un presupuesto básico de todas las instituciones de educación superior que estén comprometidas con el mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia. En este sentido, la autoevaluación debe ser una práctica permanente. (p. 18)

Por tanto, la autoevaluación en una institución educativa debe estar siempre presente, dirigiéndose como una mirada crítica a todos los procesos de la institución para asegurar la calidad de los diferentes servicios que se ofrece.

## **B) Mejoramiento en la gestión institucional:**

Para esta categoría, los formadores han dado las siguientes características:

- Se han actualizado los documentos de gestión.
- Se ha organizado mejor la institución en varias dimensiones para un mejor orden administrativo en todas las jefaturas y oficinas.
- Se ha ordenado la documentación de gestión pedagógica e institucional, lo que ha permitido brindar un mejor servicio a los docentes y estudiantes.
- Se ha firmado o actualizado diversos convenios con diferentes instituciones para brindar un mejor servicio a los estudiantes.
- Se realizan los procedimientos y las actividades con transparencia.
- Evaluación de los procesos de gestión.
- Se brinda capacitación al personal administrativo en temas generales vinculados a sus funciones.
- Se ha motivado a todos los trabajadores para la actualización de sus files personales y los documentos que obran en la DRE Cajamarca.

## **C) Mejoramiento en la gestión pedagógica**

A esta categoría, se asocian las siguientes características expresadas por los formadores:

- Gestión curricular que genera aprendizajes significativos en los estudiantes.
- Se planifica, ejecuta y evalúa permanentemente el currículo para hacer mejoras en el proyecto curricular.
- Se revisa y se mejora continuamente los sílabos.
- Se ha alineado el PEI con el PCI y con el trabajo que realiza cada docente a partir del sílabo.
- Se brinda talleres y cursos cortos a los estudiantes (danzas, psicomotricidad, comprensión lectora) para lograr aprendizajes significativos.
- Se realiza el monitoreo a los docentes para apoyarles y mejorar su desempeño en el aula.

- Se nota una mejora en la elaboración de planes y proyectos.
- Se tienen al día los convenios con las instituciones educativas de inicial, primaria y secundaria para la práctica profesional y la investigación.

#### **D) Mejoramiento en los servicios de apoyo:**

Se asociaron las siguientes características expresadas por los formadores:

- Se ha adquirido progresivamente libros para la biblioteca según los requerimientos de los docentes.
- Se ha incrementado el número de computadoras modernas en los laboratorios de cómputo.
- Se ha implementado el laboratorio de ciencias con equipos multimedia, microscopios de última generación, por gestiones ante PROCALIDAD.
- Se han instalado equipos multimedia en todas las aulas para mejorar el proceso educativo.
- Se ha mejorado la infraestructura habilitando espacios para estudios, para colocar de manera ordenada el material educativo.
- Se han refaccionado los servicios higiénicos, etc.

#### **E) Trabajo en equipo**

Los formadores consideran que estas características corresponden a la categoría:

- Se ha dado el fortalecimiento del trabajo en equipo.
- Se promueve de manera permanente la participación de toda la comunidad educativa en las actividades de autoevaluación.
- Se ha mejorado la fluidez en las relaciones interpersonales debido a un permanente trabajo en equipos.

#### **F) Compromiso de la comunidad educativa**

Se asociaron las siguientes características:

- Se ha fortalecido la identidad institucional.
- Los formadores se preocupan por su formación permanente y por dar cada vez lo mejor para los estudiantes.



- Se ha mejorado la comunicación interna entre los miembros de la comunidad educativa y externa a través de los medios de comunicación y las redes sociales.
- Se ha empezado a trabajar en forma más organizada todos los procesos.
- Se han comprometido los docentes, directivos, estudiantes, personal administrativo y personal de servicio a un trabajo conjunto.

#### **G) Aseguramiento de las competencias profesionales de los docentes**

Las respuestas recibidas para explicitar esta categoría son las siguientes:

- Los docentes han recibido varios cursos de formación permanente como producto de la participación del Instituto en un fondo concursable de PROCALIDAD.
- Varios docentes han fortalecido sus competencias docentes participando en la pasantía sobre Gestión Curricular en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Los docentes miembros del Comité de Calidad, han participado en la pasantía en la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia
- Las capacitaciones han permitido conocer nuevas metodologías, estrategias y conocimientos nuevos que han mejorado su quehacer educativo.

#### **H) Satisfacción del egresado**

Las siguientes características expresan a categoría:

- Se ha mejorado el vínculo con los egresados a través de diversas actividades.
- Los egresados manifiestan su agradecimiento con la buena formación recibida.

#### **I) Reconocimiento de la población a la labor del instituto**

Los formadores han expresado que las siguientes características ayudan a percibir esta categoría:

- El Instituto como entidad formadora, mantiene su presencia importante en la provincia.
- La población está atenta a la labor del Instituto y reconoce su aporte a la vida de la población chotana.

## **5.2. Percepción de los trabajadores (personal administrativo y de servicio) acerca del aporte de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017**

La totalidad de los trabajadores encuestados respondió con un SI unánime a la Pregunta N°1: *¿Considera que la Acreditación aporta a la Calidad Educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”?*, expresando que la acreditación institucional **SÍ** aporta a la Calidad Educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”.

La Pregunta N° 2 era: *Si su respuesta es SÍ enumere los aportes más importantes de la acreditación a nivel institucional y explica brevemente cada uno.* Las respuestas fueron diversas, los encuestados consideraron que los aportes de la acreditación han permitido desarrollar los siguientes aspectos:

- a) Cultura autoevaluativa
- b) Educación de calidad
- c) Prestigio institucional
- d) Mejoramiento continuo
- e) Compromiso de la comunidad educativa y mejoramiento del clima laboral
- f) Proyección institucional
- g) Vínculo con los egresados

Los trabajadores encuestados han dado sus respuestas abiertas que se han ido agrupando en cada categoría establecida:

### **A) Cultura autoevaluativa**

Tiene como subcategorías las siguientes:

- Reconocimiento de la importancia de la autoevaluación permanentemente de todos.
- Existe una preocupación por una educación de calidad para que egresen mejores profesionales.

### **B) Educación de calidad**

Sus subcategorías son las siguientes:

- Ha mejorado el sistema de evaluación del currículo para garantizar un proyecto curricular coherente.
- Gestión curricular para generar aprendizajes significativos en los estudiantes.
- Capacitación a docentes con cursos, talleres y pasantías.
- Equipamiento de los centros de cómputo (PROCALIDAD)
- Se han mejorado los servicios educativos como laboratorio de ciencias, aulas virtuales, biblioteca con base de datos, museo, gimnasio, tópicos y lactario.
- Implementación del laboratorio de inglés.
- Mantenimiento permanente de la infraestructura (servicios higiénicos, techos, rampas, ambientes de estudio, pintura, etc.).
- Se ha mejorado los ambientes y equipos de las oficinas administrativas y el equipamiento de las aulas con equipos multimedia.

### **C) Prestigio institucional**

- Aumento de estudiantes en las diferentes especialidades.
- Mayor concurrencia a exámenes de admisión por la calidad educativa que se brinda.
- El Ministerio de Educación autoriza más carreras profesionales.
- Egresan profesionales competitivos a nivel regional y nacional.
- El Instituto es reconocido y es parte de las voces autorizadas en educación en la provincia.

### **D) Mejoramiento continuo**

- En la gestión institucional, ya que se han actualizado los documentos de gestión.
- En los procesos administrativos, se han mejorado varios procesos.
- Se han realizado y/o renovado los convenios interinstitucionales.
- Se ha dado capacitaciones al personal administrativo (desarrollo del Talento Humano).

### **E) Compromiso de la comunidad educativa y mejoramiento del clima laboral**

- Trabajo proactivo y en equipo.
- La mayoría de actores educativos participa en las actividades institucionales.
- Existe una buena identificación de la mayoría de miembros de la comunidad educativa.
- Motivación y participación activa de los actores educativos en los procesos de autoevaluación institucional.

**F) Proyección institucional**

- Desarrollo de acciones de promoción y extensión institucional.
- Participación institucional activa en algunos procesos de desarrollo local.

**G) Vínculo con los egresados**

-Fortalecimiento del vínculo con los egresados a través de varias actividades

**5.3. Percepción de los estudiantes acerca de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017**

De acuerdo a las respuestas dadas, se han establecido las siguientes categorías:

- a) Educación de calidad
- b) Mejora continua
- c) Formación integral
- d) Docentes preparados
- e) Oportunidad laboral
- f) Competencia profesional
- g) Infraestructura y equipamiento

Seguidamente, se precisaron las diferentes subcategorías, que se muestran a continuación:

**A) Educación de calidad**

- Preocupación por una formación integral para ser estudiante competitivo.
- Nos permite una buena educación, como ser críticos y reflexivos.

- Nos permite estar mejor preparados en cuanto a nuestra practica pedagógica.
- Mejores servicios educativos.
- mejor acompañamiento a la investigación que realizan para la titulación.

### **B) Mejora continua**

- Mejores servicios educativos con implementación de material y recursos.
- Servicios modernos y actualizados.
- Servicios de biblioteca para una mejor información.
- Espacios adecuados para las actividades académicas (aulas).
- Acondicionamiento de áreas adicionales de estudio para que puedan acudir en horarios fuera de clase.
- Servicios para desarrollar las habilidades físicas y deportivas (Coliseo y cancha deportiva).
- Más comodidad y limpieza porque hay buenos servicios higiénicos.

### **C) Formación integral**

- Preocupación por una formación integral para ser estudiante competitivo.
- Nos permite una buena educación, como ser críticos y reflexivos.
- Mejor acceso a tutorías con asistencia académica personalizada y de otra índole para mejorar el rendimiento del estudiante.

### **D) Docentes preparados**

- Capacitación permanente para lograr el desarrollo docente adecuado.
- Profesores más capacitados, con metodologías adecuadas para llegar al estudiante.

### **E) Oportunidad laboral**

- El prestigio y reconocimiento como instituto acreditado nos ayuda a tener mayores oportunidades de trabajo.
- La implementación con tecnología (aulas virtuales, salas de cómputo, laboratorios de ciencias, internet), nos prepara mejor para ejercer nuestro trabajo.
- La esmerada preparación nos capacita para tener mejores oportunidades de trabajo.

## **F) Competencia profesional**

- Actualizaciones en investigaciones recientes sobre educación.
- Portafolios organizados de la mejor manera.
- Exposiciones sobre educación e investigación recientes más importantes.

## **G) Infraestructura y equipamiento**

- Se ha mejorado el Laboratorio para la especialidad de inglés con el proyecto de PROCALIDAD.
- En cuanto a la infraestructura tenemos la mejora de los tanques de agua y de los servicios higiénicos.
- Implementación de la tecnología (aulas virtuales, salas de cómputo, internet).
- Implementación de computadoras con acceso a internet en los laboratorios de cómputo.

De lo observado en la tabla precedente, se concluye que la acreditación es una herramienta procedimental que promueve la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, por lo tanto, demuestra que enfocar un trabajo de acuerdo a un modelo de gestión de calidad, mejorará los servicios de formación inicial docente que el estudiante merece y espera recibir como usuario del ISEP “Nuestra Señora de Chota”.

### **5.4. Percepción de los egresados acerca de los aportes de la acreditación a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017**

Los resultados determinaron que la acreditación del ISEP Nuestra Señora de Chota aportó, en este aspecto, a que los egresados perciban que cuentan con mejores oportunidades para su inserción laboral.

Se establecieron unas categorías de acuerdo a las respuestas dadas por los estudiantes encuestados, que son las siguientes:

- a) Buena calidad del servicio educativo.
- b) Competencia de la formación profesional.
- c) Buen desempeño de sus docentes.
- d) Mejoramiento continuo.

- e) Mantenimiento y mejora del prestigio institucional.
- f) Inserción laboral con mejores oportunidades.
- g) Infraestructura y equipamiento.

A partir de estas categorías, se precisaron diferentes subcategorías que se recogen respetando las expresiones de los encuestados, y son las siguientes:

#### **A) Buena calidad del servicio educativo**

- Permanente mejora de la formación docente.
- Mayor garantía para la formación profesional docente.
- Con la acreditación el ISEP busca siempre autoevaluarse para mejorar.
- Permanente preocupación por la formación continua de docentes en aspectos pedagógicos y científicos.

#### **B) Competencia de la formación profesional**

- Con la acreditación nos reconocen para asumir diferentes roles y funciones en el campo educativo.
- Insertarse en el campo laboral con confianza.
- Buena formación académica de los estudiantes a través de la práctica y la investigación.
- Mejor acompañamiento de los docentes a los estudiantes durante la formación profesional.
- Desempeño docente reconocido en las instituciones donde han laborado.
- Mayor confianza de poder trabajar en las diversas instituciones educativas.
- La tecnología ayuda a mejorar la calidad en la enseñanza educativa.
- Implementación de aulas virtuales para asegurar la calidad de enseñanza y que sea reconocido por otro.
- Se recibe una buena educación, que les permite mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo de sus familias.

### **C) Buen desempeño de sus docentes**

- Mejor calidad de la educación por los docentes que están bien preparados y capacitados.
- Los docentes del instituto son más reconocidos en la provincia y otras regiones por lo que garantizan la formación que brindan en el instituto.
- Permanente preocupación por la Capacitación y actualización de sus docentes con una preparación científica y pedagógica.
- Buena formación académica a los estudiantes a través de la práctica y la investigación.
- Mejor acompañamiento de los docentes a los estudiantes durante la formación profesional.

### **D) Mejoramiento continuo**

- Los docentes evalúan siempre sus actividades
- Buscan siempre mejorar la práctica pre profesional de las carreras que ofrecen con reuniones de coordinación con las instituciones educativas.
- Mayor compromiso de los docentes por fortalecer su formación profesional.
- Proyección social y fomento de actividades culturales, artísticas y religiosas.
- Mejoramiento permanente de la infraestructura.

### **E) Mantenimiento y mejora del prestigio institucional**

- Se reconoce el prestigio en la formación de profesionales de la educación en el Instituto no solo en la provincia sino en otras regiones, desde hace muchos años.
- Otorga mayor prestigio a los estudiantes, docentes egresados del Instituto.
- Haber recibido buena preparación y lograr el nombramiento de un instituto acreditado.
- Desempeño docente reconocido en las instituciones donde laboran.



## **F) Inserción laboral con mejores oportunidades**

- La preparación que se brinda permite competir en iguales condiciones o mejor con egresados de Institutos y Universidades de prestigio para enfrentar la competencia laboral.
- Elevado porcentaje de egresados del ISEP “Nuestra Señora de Chota” se encuentra laborando actualmente en diferentes IE a nivel nacional, siendo reconocidos en la provincia y otras regiones por la formación garantizada del ISEP.
- Mejoramiento del perfil del egresado con cualificaciones integrales, competitivas y éticas.
- Insertarnos en el campo laboral con confianza.
- Se recibe una buena educación, que nos permite mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo de nuestras familias.

## **G) Infraestructura y equipamiento**

- Mejores servicios educativos con la mayor implementación con material didáctico y recursos tecnológicos.
- Mantenimiento de la infraestructura, equipos tecnológicos y capacitación permanente de los docentes.
- Tener un perfil de calidad en la enseñanza educativa con apoyo de la tecnología, implementación de aulas virtuales para asegurar la calidad de enseñanza y que sea reconocido por terceros.

La acreditación ha generado confianza en los egresados del ISEP quienes se muestran empoderados y competentes para acceder en igual o mejores condiciones al mercado laboral local, regional y nacional.

### **5.5. Percepción de la colectividad chotana, acerca de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” en el año 2017**

De acuerdo a los aportes recibidos y en fidelidad a los mismos, se han determinado las siguientes categorías:

- a) Egresados competentes

- b) Formadores capacitados
- c) Mejores oportunidades laborales
- d) Mayor interés de la población en su oferta educativa
- e) Mejora de infraestructura e implementación de tecnología

#### **A) Egresados competentes**

- Egresados bien preparados en todo campo.
- Profesores que aportan al desarrollo de Chota, pueblos aledaños y en otros lugares del país
- Egresan profesionales de calidad con formación humanística, con valores y muchos con habilidades sociales muy desarrolladas.
- Acogen con aprecio a los practicantes del Instituto, desde su propia experiencia, y les apoyan en su formación como futuros docentes.
- Agradecen tener practicantes en el aula (inicial y primaria) o en el área (programas de estudios de secundaria).
- Muchos egresados realizan actividades de proyección a la comunidad en trabajo cotidiano, aprendidas en el Instituto.

#### **B) Formadores capacitados**

- Los docentes son profesionales que contribuyen con la educación y cultura de nuestro pueblo.
- Desarrollan y articulan políticas educativas para la formación de profesionales idóneos, capacitados para ingresar a un mundo académico y laboral competitivo.
- La formación integral de los estudiantes, futuros maestros, evidencia calidad en la enseñanza lo que genera confianza en los padres de familia y la sociedad para estudiar en el Instituto.
- Se nota la calidad en el trabajo de los formadores.
- Desarrollan y articulan políticas educativas para la formación de profesionales idóneos. Trabajan acorde al mundo competitivo.

- Algunos formadores han participado en la elaboración del Proyecto Educativo local.

### **C) Mejores oportunidades laborales**

- Ofertan más carreras profesionales.
- Por egresar de este Instituto, se tiene mayor oportunidad de trabajar a nivel local, regional y nacional.
- Pueden trabajar no solo en educación sino también en otros campos, porque saben desenvolverse y tienen capacidades de aprender a aprender.

### **D) Mayor interés de la población en su oferta educativa**

- Incremento del interés de la población para estudiar en el ISEP “Nuestra Señora de Chota” por la formación integral, la gama de especialidades y beneficios (sobre todo a poblaciones vulnerables) que se ofrece.
- Mayor credibilidad y confianza de la población en los docentes formadores egresados del ISEP Nuestra Señora de Chota por la formación integral y ética.
- Por estar en una provincia, pueden acudir a formarse jóvenes que no pueden salir a otros lugares.

### **E) Mejora de infraestructura e implementación de tecnología**

- Buena implementación en su infraestructura.
- Formación con buena infraestructura, utilizando una adecuada tecnología, tienen buenos laboratorios de computación y de ciencias.
- Brinda una educación de calidad en una buena infraestructura y con equipos de cómputo para sus carreras.

Llegados esta parte de la investigación, es importante retomar las preguntas que motivaron la realización de este trabajo y contrastar con los resultados obtenidos: ¿Qué relación existe entre el proceso de acreditación, producto de la autoevaluación institucional y la evaluación externa, con la mejora de la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”? ¿Qué cambios se han producido con la acreditación asociados a la mejora de la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”? ¿Cuáles son esos cambios más significativos desde la mirada de los grupos del interés del Instituto? Que se sintetiza en el

problema formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la percepción de los diversos grupos de interés acerca de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” el año 2017?

Y de manera concreta se intentará responder al objetivo de estudio que orientó este trabajo de investigación: Conocer la percepción de los diversos grupos de interés acerca de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota” el año 2017.

En general, se observa que la acreditación ha tenido un impacto positivo en diferentes aspectos, casi la totalidad, de aspectos de la vida institucional, y en eso, se encuentra coincidencias con las conclusiones de un estudio desarrollado por CINDA, Centro Interuniversitario de Desarrollo, el año 2012 acerca del impacto de los procesos de Aseguramiento de la Calidad en las universidades, y aunque es diferente porque el caso de este estudio es de un Instituto Superior Pedagógico, existen semejanzas:

...dicho estudio mostró que en general, han tenido un efecto positivo, tanto sobre los sistemas nacionales de educación superior como sobre la gestión institucional y los procesos de enseñanza–aprendizaje. Sin embargo, tanto los resultados de ese estudio como el análisis comparado indican que la pertinencia y eficacia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad dependerá en el próximo futuro de su capacidad para hacerse cargo de los cambios experimentados por la educación superior, considerando la diversidad de estudiantes, instituciones, programas o modalidades de aprendizaje (p. 205)

A partir de lo descrito anteriormente, es necesario dar a conocer la percepción de los investigadores, que constituyen parte de la comunidad educativa, teniendo en cuenta los aspectos positivos y lo que falta mejorar.

- **Lo positivo:**

- Se ha ordenado y sistematizado mucha información que estaba un tanto dispersa.
- Se ha mejorado en la formalización de diversos procesos.
- Se ha generado un mayor acercamiento con grupos como los egresados, lo Directores de Instituciones Educativas, muchos de los cuales son también egresados.

- **Lo que queda por mejorar:**

- Mantener una continua sensibilización y motivación a todo el personal para la autoevaluación y mejora continua.
- Formalizar la autoevaluación como un proceso oficial en el Instituto, es decir, debe estar formalizado en los documentos normativos internos.
- Identificar nudos importantes de alineamiento y coherencia en los documentos y procesos.
- Fomentar permanentemente la participación de todos los estamentos de la institución en los diferentes procesos y actividades.
- Fortalecer la comunicación interna y la información continua a todos los integrantes de la comunidad educativa.

## V. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se ha llegado en esta investigación se han organizado, teniendo como base los objetivos y los resultados de la investigación.

1. Según la percepción de los formadores, con la acreditación se ha iniciado de un proceso de cambio hacia una gestión de calidad institucional en el ISEP “NSCH”, mostrándose a favor del establecimiento de una cultura autoevaluativa como requisito básico para el mejoramiento de la calidad educativa en la institución; se ha mejorado la gestión institucional y pedagógica, los servicios de apoyo, el trabajo en equipo; asimismo se ha logrado un mayor compromiso de la comunidad educativa, se ha fortalecido la identidad institucional y una mejor comunicación interna; esto conlleva una mayor satisfacción de los egresados y un mayor reconocimiento de la comunidad por la labor de la institución.
2. Para los trabajadores (personal administrativo y de servicio), la acreditación institucional ha aportado a la calidad educativa del ISEP “NSCH” incorporando una cultura autoevaluativa; se da una buena gestión curricular para generar aprendizajes significativos; el prestigio institucional se evidencia en el aumento de estudiantes en las diferentes especialidades, la oferta de nuevas carreras profesionales, egreso de profesionales competitivos; asimismo al mejoramiento continuo se evidenció en la actualización de documentos de gestión, la renovación de convenios interinstitucionales y capacitación al personal administrativo; han percibido un mayor compromiso de la comunidad educativa y el mejoramiento del clima laboral, el aumento de acciones de promoción y extensión institucional y una mayor vinculación con los egresados.
3. Para los trabajadores (personal administrativo y de servicio), la acreditación institucional ha aportado a la calidad educativa del ISEP “NSCH” la incorporación de una cultura

autoevaluativa, a la mejora de una educación de calidad en lo referente a la gestión curricular para generar aprendizajes significativos; el prestigio institucional se evidencia en el aumento de estudiantes en las diferentes especialidades, la creación de nuevas carreras profesionales, egreso de profesionales competitivos; asimismo al mejoramiento continuo que se evidenció en la actualización de documentos de gestión, renovación de convenios interinstitucionales y capacitación al personal administrativo; asimismo han percibido un mayor compromiso de la comunidad educativa y el mejoramiento del clima laboral, el aumento de acciones de promoción y extensión institucional y una mayor vinculación con los egresados.

4. A nivel estudiantil la acreditación es una herramienta procedimental que promueve la Calidad Educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, por lo tanto demuestra que enfocar un trabajo de acuerdo a un modelo de gestión de la calidad, mejorará los servicios estudiantiles de formación inicial docente que el estudiante merece y espera recibir como usuario del ISEP Nuestra Señora de Chota; por lo que los aportes de la acreditación a la calidad educativa lo han percibido en el mejoramiento continuo del proceso de enseñanza y aprendizaje, la formación integral del estudiante, docentes mejor preparados, mayores oportunidad laborales, y mejoramiento de la competencia profesional; así como de la infraestructura y equipamiento.
5. Según la percepción de los egresados, la acreditación ha generado confianza en ellos mismos, se muestran empoderados y competentes para acceder en igual o mejores condiciones al mercado laboral local, regional y nacional. Opinan que la acreditación ha originado una buena calidad del servicio educativo, competencia de la formación profesional, buen desempeño de sus docentes, mejoramiento continuo, mantenimiento y mejora del prestigio institucional, inserción laboral con mejores oportunidades, infraestructura y equipamiento.
6. A nivel de la colectividad, la acreditación no solo ha permitido una mayor promoción de la oferta educativa, sino y, sobre todo, ha mejorado la confianza de la población en el ISEP “NSCH”. La población también valora que los egresados tienen más oportunidades laborales para insertarse en su práctica docente si egresan de un instituto acreditado. Opinan también que por la acreditación hay una mayor preocupación por el mantenimiento de la infraestructura y la implementación de equipos para el buen servicio educativo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En países como el nuestro, con tantas carencias y dificultades, se corre el riesgo de que las buenas prácticas permanezcan por un tiempo, pasen al olvido y no se sostenga una cultura autoevaluativa ni de calidad; sin embargo, en este estudio, se ha percibido una decidida voluntad de mantener lo logrado y mejorar todo lo que sea posible para asegurar una formación de calidad para los estudiantes, un adecuado desarrollo profesional de los formadores y un impacto positivo en las aulas que es una de nuestras nuestra contribución al país.

Algunas recomendaciones se presentan a continuación:

1. Que el IESP “NSCH” continúe reforzando la autoevaluación iniciada, de manera que le permita reconocer sus fortalezas y debilidades, los logros obtenidos, los aspectos a mejorar y a formular planes de mejora, de manera que la autoevaluación no sea solo para grandes procesos, sino se instaure definitivamente para todos los procesos y actividades que realizan los diversos estamentos institucionales, incluidos los estudiantes, para que dicha autoevaluación se instaure y fortalezca como “cultura autoevaluativa institucional”.
2. La mejora continua ha sido reconocida, desde diversos enfoques, por los distintos grupos de interés participantes en la investigación; es importante que se constituya en una característica del ISEP “NSCH” y tenga dinámica más estructurada y sostenible en todos los aspectos.



3. Retomar todos los logros obtenidos con la Acreditación para emprender con firmeza el proceso de Licenciamiento que la Ley N° 30512, aprobada el 31 de octubre del 2016, con el que debe demostrar las Condiciones Básica de Calidad de un Instituto Pedagógico.
4. Sería conveniente que toda la Institución tome la decisión de conocer, interiorizar y desarrollar nuevas exigencias y retos que permitan asegurar la calidad educativa a través del nuevo modelo de Acreditación planteado por el SINEACE, precisamente a partir de la consolidación de la cultura autoevaluativa, la dinámica de la mejora continua y permanezcan brindando una educación de calidad, siendo deseable que sea de excelencia.

## VII. LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, G. (2008). *Efectos de la acreditación en el mejoramiento de la calidad de los programas de psicología de Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v7n2/v7n2a10.pdf>
- Apoyo Consultoría (2011). *Estudio cualitativo sobre atributos y determinantes de la calidad de la Educación Superior. Informe Final para PROCALIDAD (SINEACE)*. Recuperado de: [http://procalidad.gob.pe/documentos/tabla/Informe\\_final.pdf](http://procalidad.gob.pe/documentos/tabla/Informe_final.pdf)
- Backhouse, P. & Gutiérrez, O. (2013). *Los procesos de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior y la Ingeniería Sustentable en Latinoamérica: Un enfoque hacia su convergencia*. Recuperado de: <http://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP114.pdf>
- Banco Mundial (2006). *Por una educación de calidad para el Perú Estándares, rendición de cuentas y fortalecimiento de capacidades*.  
Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/45>
- Basantes-Avalos, R.; Coronel-Sánchez, J. & Vinueza-Jara, A. (2016). *Impacto de la evaluación y acreditación de las carreras profesionales ofertadas por la Universidad Nacional de Chimborazo desde la percepción de los estudiantes*. En: Revista Ciencia UNEMI Vol. 9, N° 21, diciembre 2016. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6018812>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3ª edición. Colombia: Pearson Educación.

- Braslavsky, C. (2006). “Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI” en Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE), Vol. 4, No. 2e. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55140206.pdf>
- Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S. A., Madrid. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cevallos Becerra, Doris (2014): *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Flumen 7 (1): 3-8 (2014). Chiclayo – Perú
- CINDA (Centro Interuniversitario de Desarrollo) (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica Educación Superior. Informe 2012*. Santiago de Chile. Recuperado de: [https://cinda.cl/publicacion\\_archivos/aseguramiento-de-la-calidad-en-iberoamerica-educacion-superior-informe-2012/](https://cinda.cl/publicacion_archivos/aseguramiento-de-la-calidad-en-iberoamerica-educacion-superior-informe-2012/)
- CINDA (Centro Interuniversitario de Desarrollo) (2016). *Educación Superior en Iberoamérica Informe 2016*. Recuperado de: [https://cinda.cl/publicacion\\_archivos/educacion-superior-en-iberoamerica-informe-2016/](https://cinda.cl/publicacion_archivos/educacion-superior-en-iberoamerica-informe-2016/)
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria (CONEACES) (2013). *Fichas de Operacionalización de los Estándares y Criterios de Evaluación y Acreditación de las Instituciones Superiores de Formación Docente*. Versión II. Constitución Política del Perú. Recuperado de: [https://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/cec/publicaciones/publicacion/Compendio\\_Normativo.pdf](https://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/cec/publicaciones/publicacion/Compendio_Normativo.pdf)
- Delors, J. (1996) *Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXII “La educación encierra un tesoro”*. Recuperado de: [http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF)
- De Vincenzi, A. (2013). “Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas”. En Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), México, unam-iissue/Universia, vol. V, num. 9. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v4n9/v4n9a6.pdf>
- Díaz, Y. (2009). “Principales concepciones y enfoques teóricos-metodológicos sobre calidad: necesidad del estudio y aplicación del marketing”. En: Contribuciones a la Economía. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2009b/ydg.htm>
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2017). Recuperado de: <http://dle.rae.es>

- UNESCO (2015). Educación 2030. *Declaración de Incheon Hacia una educación inclusiva, equitativa y de calidad y un aprendizaje*. Recuperado de: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa)
- Ferreira, H. & Eberle, M. (2008). *La Evaluación: una estrategia para re-pensar las prácticas institucionales*. Recuperado de: <http://revistas.usta.edu.co/index.php/magistro/article/view/87>
- García, A. (2017). “Aseguramiento interno de la calidad de la educación superior en Colombia: convergencias y divergencias desde la experiencia chilena”. En *Cuestiones Educativas*, blog de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: <https://cuestioneseducativas.uexternado.edu.co/aseguramiento-interno-de-la-calidad-de-la-educacion-superior-en-colombia-convergencias-y-divergencias-desde-la-experiencia-chilena/>
- Giangiácomo, G; Espinosa, S.& Pittari, C. (2005). *El impacto de los procesos de evaluación institucional. La autoevaluación en la UNLA. Una mirada desde los actores*. Universidad Nacional de Lanús, Argentina. Recuperado de: <file:///C:/Users/VILMA/Downloads/GIANGIACOMO%20-%20Congreso%20de%20MDP.pdf>
- González, L. (2006). *El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina*. IESALC/UNESCO. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/12.pdf>
- González, J. & Santamaría, R. (2013). *Calidad y acreditación en la educación superior: integración e internacionalización de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5056909>
- Gregorutti, G. & Bon Pereira, M. (2013). “Acreditación de la Universidad Privada ¿es un sinónimo de calidad?” En: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*, Vol. 11, Número 1. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55125665009>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. edición. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México
- Gil, J.; León, J. & Morales, M. (2017). *Los paradigmas de investigación educativa desde una perspectiva crítica*. *Revista Conrado*, 13(58). Recuperado de: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/Conrado>

- IPSOS Chile (2010). *Estudio exploratorio sobre efectos de la acreditación institucional en la calidad de la educación superior en Chile*. Informe Final para la Comisión Nacional de Acreditación de Chile (CNA). Recuperado de: <https://www.cnachile.cl/Biblioteca%20Documentos%20de%20Interes/Estudio%20IPSOS%20-%20Informe%20Ejecutivo.pdf>
- ISEP “Nuestra Señora de Chota” (2014). *Proyecto Educativo Institucional 2014 – 2018*. Documento institucional ISEP “NSCH”, Chota.
- Lemaitre, M. & Zenteno, M. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica Educación Superior. Informe 2012*. Universia, CINDA. Recuperado de: <http://www.cinda.cl/wp-content/uploads/2014/02/Aseguramiento-de-la-calidad-en-Iberoam%C3%A9rica-2012.pdf>
- Ley General de Educación. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Martínez, J.; Tobón, S. & Romero, A. (2017). *Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina*. En: Innovación educativa (México D.F) vol.17 no.73 México ene./abr. 2017. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732017000100079&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732017000100079&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Medina, M. (2006). *Impacto de la autoevaluación institucional realizada en los Institutos de Formación Docente (IFD) de gestión oficial del Departamento Central y Capital entre los años 2003 – 2005*. VIII Coloquio de Gestión Universitaria de América del Sur. Recuperado de: [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/61494/resumen\\_c\\_.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/61494/resumen_c_.pdf?sequence=1)
- Mejía, D. & Duque, L. (2013). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior: una tarea pendiente*. Colombia. Recuperado de: [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-341917\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-341917_archivo_pdf.pdf)
- Mesía, R. (2007). *Contexto ético de la investigación social*. En: Investigación Educativa, UNMSM. vol. 11 N.º 19. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/3624>
- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- OREALC/UNESCO (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Recuperado de:

<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2013). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <http://onu.org.pe/ods/>

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

PROCALIDAD (2013). *El proceso de acreditación de la calidad de la educación superior en el Perú*. Conversatorio nacional, diciembre 2013. Lima. Recuperado de: <http://procalidad.gob.pe/documentos/tabla/Conversatorio-Nacional-dic2013.pdf>

Quecedo, R. & Castaño, C. (2002). “*Introducción a la metodología de investigación cualitativa*”. En Revista de Psicodidáctica, núm. 14, 2002, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea Vitoria-Gazteis, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

Ramírez, J. (2009). *Calidad educativa y certificación profesional*. Compendio. Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación de la UNMSM. Lima-Perú. Recuperado de: <http://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/calidad-educativa-y-certificacion-profesional.pdf>

Red Iberoamericana de Indicadores de Educación Superior (Red INDICES) (2018). *Informe de coyuntura N° 02: Aumenta el número de estudiantes en la Educación Superior en Iberoamérica*. Recuperado de: <http://www.redindices.org/novedades/89-informe-de-coyuntura-n-02-aumenta-el-numero-de-estudiantes-en-la-educacion-superior-en-iberoamerica>

Rivas, A. & Scasso, M. (2017). ¿Qué países mejoraron la calidad educativa? América Latina en las evaluaciones de aprendizajes.

Recuperado de: <https://www.cippecc.org/wp-content/uploads/2017/12/DT-Que-paises-mejoraron-en-PISA-vf.pdf>

Rodríguez, W. (2010). “*El concepto de calidad educativa: una mira crítica desde el enfoque historicocultural*”. En Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación” del Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica. Volumen 10, Número 1. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=44713068015>

- Salas, I. (2013). *La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México*. En: Revista “Calidad en la educación”, N° 38. Recuperado de: <https://calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/113>
- Silas, J. (2014). *Calidad y acreditación en la educación superior: realidades y retos para América Latina*. En Revista Páginas de Educación, 7(2). Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-74682014000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682014000200006&lng=es&tlng=es).
- Silva, J.; Bernal, E. & Hernández, C. (2014). *Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las instituciones de educación superior en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior en Colombia*. Bogotá. Recuperado de: [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502\\_Modelo\\_aseguramiento.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_Modelo_aseguramiento.pdf)
- Silva, J.; Bernal, E.; Hernández, C. & Sánchez, S. (2014). *Caracterización de tres modelos de aseguramiento interno de la calidad a partir de la experiencia de las IES en Colombia*. Recuperado de: [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502\\_tres\\_modelos\\_aseguramiento.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_tres_modelos_aseguramiento.pdf)
- Sistema Nacional de Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. Recuperado de: <https://www.sineace.gob.pe/>: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf>
- Sistema Nacional de Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2016). *Hacia una cultura de la calidad. Sistematización de la experiencia de seis institutos de educación superior en el Perú*. Recuperado de: <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/acreditacion-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior/>
- Sistema Nacional de Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). (2017). *Memoria Institucional del SINEACE. 2013 – 2016*. Primera edición. Recuperado de: <http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/sineace/2785>
- Somarribas, L. & Araya, M. (2011). “*Modelo para evaluar los efectos de los procesos de acreditación con el SINAES en una carrera de una universidad estatal costarricense: aportes para su creación*”. En: Revista Gestión de la Educación, Vol.1, N°2. ISSN

- 2215-2288, julio-diciembre, 2011. Recuperado de:  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/2143/2104>
- Taylor, S. & Bogdan, R. (2009). *Introducción a los métodos cualitativos*. Recuperado de:  
<https://asodea.files.wordpress.com/2009/09/taylor-s-j-bogdan-r-metodologia-cualitativa.pdf>
- Tójar, J. (2016). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid: Editorial La Muralla, S.A.
- Tünnermann, C. (2008). *La calidad de la educación superior y su acreditación: la experiencia centroamericana*. En: Avaliação (Campinas), vol. 13, N° 2, Sorocaba. Recuperado de: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-40772008000200005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772008000200005)
- UNESCO (1998). “*Marco de Acción prioritaria para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior*”. En: Conferencia Mundial sobre Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Recuperado de: <http://www.oei.es/historico/oeivirt/superior2.htm#marco>
- UNESCO (2009). *Comunicado. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. París. Recuperado de: [http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado\\_es.pdf](http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf)
- Universidad Nacional de Colombia (2011). *Autoevaluación y acreditación, caminos a la calidad. Excelencia académica: el reto de la educación superior competitiva. Claves para el debate público*. Bogotá, Colombia. Recuperado de: [http://agenciadenoticias.unal.edu.co/uploads/media/Claves\\_Digital\\_No.\\_44.pdf](http://agenciadenoticias.unal.edu.co/uploads/media/Claves_Digital_No._44.pdf)
- Venables, J. & Gastel, G. (2014). *Radiografía de los modelos de acreditación: organización, procesos y prácticas. El caso de las Universidades Austral de Chile, De la Frontera y De los Lagos*. Calidad en la educación, (41). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652014000200003>
- Yamada, G; Castro, J. & Rivera, M. (2012). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. SINEACE.  
Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/937>



## **VIII. ANEXOS**

Anexo N° 1: Encuesta para formadores.

Anexo N° 2: Encuesta para trabajadores (personal administrativo y de apoyo).

Anexo N° 3: Encuesta para los estudiantes.

Anexo N° 4: Encuesta para egresados.

Anexo N° 5: Encuesta para la colectividad chotana.

Anexo N° 6: Documento de consentimiento informado.

Anexo N° 7: Constancia de realización de la investigación en el Instituto pedagógico.

ANEXO N° 1

**ENCUESTA A LOS FORMADORES**

Estimado(a) .....

La presente encuesta recopila información que permitirá conocer su percepción acerca del aporte de la Acreditación Institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, en el cual Ud. labora.

Agradecemos anticipadamente su colaboración, que es muy valiosa para realizar un trabajo de investigación.

- 1. ¿Considera que la Acreditación Institucional aportó a la Calidad Educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”?**

**SÍ ( )**

**NO ( )**

¿Por qué?

.....  
.....

- 2. Si su respuesta es SÍ, enumere los aportes más importantes a nivel institucional y explica brevemente cada uno:**

.....  
.....

**Muchas gracias.**

**ANEXO N° 2**

**ENCUESTA A LOS TRABAJADORES (administrativos y de servicio)**

Estimado(a) .....

La presente encuesta recopila información que permitirá conocer su percepción acerca del aporte de la Acreditación Institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, en el cual Ud. labora.

Agradecemos anticipadamente su colaboración, que es muy valiosa para realizar un trabajo de investigación.

**3.** ¿Considera que la Acreditación aportó a la Calidad Educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”?

SÍ ( )

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

**4.** Si su respuesta es SÍ, enumere los aportes más importantes a nivel institucional y explica brevemente cada uno:

.....  
.....  
.....

**Muchas gracias.**

### ANEXO N° 3

#### ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

Estimado(a) estudiante: .....

La presente encuesta recopila información que permitirá conocer tu percepción acerca del aporte de la Acreditación Institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, en el cual estudias.

Agradecemos anticipadamente tu colaboración, que es muy valiosa para realizar un trabajo de investigación.

I. ¿Consideras que la Acreditación Institucional aportó a la calidad educativa del ISEP Nuestra Señora de Chota?

SÍ ( )

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....

II. Si tu respuesta es SÍ, enumera los aportes más importantes en los siguientes aspectos:

A) En tu FORMACIÓN INTEGRAL COMO ESTUDIANTE del ISEP “Nuestra Señora de Chota”:

.....  
.....  
.....

B) En los PROCESOS ACADÉMICOS

- En la formación profesional: gestión de los docentes formadores, la misma formación académica, las prácticas profesionales, sobre la investigación, tutorías, participación institucional, etc.

.....  
.....  
.....

C) Gestión del desarrollo profesional: mejora continua, promoción de la investigación e innovación, sistematización de los trabajos que realizan, sistemas de información, los servicios de bienestar, etc.

.....  
.....  
.....

D) Otros aspectos que deseas destacar.

.....  
.....  
.....

**Muchas gracias**

**ANEXO N° 4**

**ENCUESTA A EGRESADOS**

Estimado(a) egresado (a):

La presente encuesta recopila información que permitirá conocer su percepción acerca del aporte de la Acreditación Institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, en el cual Ud. estudió.

Agradecemos anticipadamente su colaboración, que es muy valiosa para realizar un trabajo de investigación.

1. ¿Considera que la Acreditación Institucional aportó a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”?

SÍ ( )

NO ( )

.....  
.....  
.....

2. Si su respuesta es SÍ, enumere los aportes más importantes de la Acreditación Institucional que usted percibe como egresado del ISEP “Nuestra Señora de Chota”:

.....  
.....  
.....

**Muchas gracias.**

**ANEXO N° 5**

**ENCUESTA A LA COLECTIVIDAD CHOTANA**

Estimado(a): .....

La presente encuesta recopila información que permitirá conocer su percepción acerca del aporte de la Acreditación Institucional a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”, en el cual Ud. estudió.

Agradecemos anticipadamente su colaboración, que es muy valiosa para realizar un trabajo de investigación.

1. ¿Sabe si el ISEP “Nuestra Señora de Chota” cuenta con acreditación?

SÍ ( )

NO ( )

2. Si su respuesta es SÍ, ¿Considera que la Acreditación aportó a la calidad educativa del ISEP “Nuestra Señora de Chota”?

SÍ ( )

NO ( )

Por qué:

.....  
.....  
.....

3. Si su respuesta a la pregunta anterior es SÍ, enumere y explique brevemente los aportes más importantes que el ISEP “Nuestra Señora de Chota” ofrece a la colectividad chotana:

.....  
.....  
.....

**Muchas gracias.**

## ANEXO 6

### DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Conste por el presente documento que yo: ..... identificado con DNI N° ..... conozco y doy consentimiento por este medio, para que mis aportes brindados en la encuesta aplicada y las fotografías tomadas, sean empleados de manera que aporten al logro de los objetivos de la investigación titulada **“Percepción de los aportes de la Acreditación Institucional a la calidad educativa del Instituto Superior de Educación Pública “Nuestra Señora de Chota, 2017,** realizada por la Hna. Ela Virginia Martínez Lavado y el P. Eleuterio Vásquez González.

Mi participación en este estudio es voluntaria a invitación de los investigadores. La información que brindo debe ser confidencial y su uso en las referencias será anónima.

Chota, .... de ..... de 2017

.....

Firma

Nombres y apellidos



## FOTOGRAFÍAS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA



