
LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS EN EL PERÚ

Dr. Ing° Milbert Ureña Peralta

RESUMEN

La universidad peruana se incluye dentro de la tendencia mundial de búsqueda de la calidad. Para el efecto, el CONEAU ha diseñado modelos de calidad cuya aplicación se verifica por el enfoque sistémico y por el de procesos, que son los principios de la calidad total. El modelo de calidad tiene una estructura propia y conduce a la acreditación a través de la autoevaluación y evaluación externa.

ABSTRACT

The peruvian university is included on the quality search word tendency. For such effect, "CONEAU" has designed quality models whose application is verified by the systemic and process approach which represent the principles of the total quality. The quality model has its own structure and conducts to the accreditation through the self and external evaluation.

PALABRAS CLAVE

Acreditación de la calidad, autoevaluación, evaluación externa, modelo de calidad.

KEYWORD

Accreditation and quality assurance, self-evaluation, external evaluation, quality model.

"La calidad se evidencia en la capacidad demostrada para mejorar". El aseguramiento de la calidad en la educación superior hoy en día es una tendencia global importante, ya que en las últimas dos décadas la mayoría de países del mundo han creado sistemas que de una u otra forma la garantizan, fundamentalmente por la rápida expansión de oferta educativa que involucra a instituciones públicas, privadas, transfronterizas y de educación a distancia; así como, por un creciente 'fraude académico', cuando se trata de la entrega informal de diplomas, o que la formalidad encubre una formación de pésima calidad a bajos costos, o lo que es peor, la presencia de credenciales falsificadas. También, otro factor puede ser el deterioro de la calidad de las instituciones públicas de educación superior, debido a las restricciones económicas y a un cambio en las prioridades desde los niveles avanzados hasta la educación básica.

En tal sentido, el aseguramiento de la calidad es una responsabilidad nacional e institucional. Es nacional cuando este sistema está referido al conjunto de acciones de un órgano externo a la institución formadora (como el CONEAU) para evaluar el funcionamiento de la institución o de sus programas de estudios y certificar si satisface los estándares convenidos. Se llega con ello al reconocimiento de tal logro con la Acreditación. Es institucional cuando se trata del aseguramiento interno con adecuadas políticas y mecanismos que aseguran el cumplimiento de los objetivos institucionales o de cada programa de estudio y de los estándares del órgano externo de acreditación. En la actualidad, la función más importante de los programas nacionales de control de calidad es promover el aseguramiento interno impulsando los sistemas de gestión de la calidad.

El desarrollo del sistema de acreditación eficiente y

transparente exige la creación de un modelo de calidad deseable y la definición de estándares y guías claras para la evaluación. En el pasado, los estándares se referían a aspectos de insumos, pero los sistemas también se esfuerzan por incorporar los estándares de producto en forma más progresiva. A menudo esto se logra con dificultades debido a problemas de medición. Los estándares se comunican a los asesores y a las instituciones a través de manuales operativos; en algunos casos, los manuales son bastante detallados (por ejemplo, el informe de autoevaluación de India); mientras en otros, las instituciones gozan de mayor libertad para llevar a cabo la evaluación, por ejemplo, Colombia y Estados Unidos (Martín, M. y Rouhiainen, P., 2002).

La calidad de la universidad peruana

En la actualidad existen en el Perú 102 universidades, 35 universidades públicas y 67 privadas, lo que evidencia el incremento de universidades con respecto a los resultados del anterior censo universitario de 1996, donde se censaron 57 universidades. De estas 102 universidades, en la actualidad 25 aún están en proceso de institucionalización, siendo evaluadas periódicamente por la CONAFU (ANR, 2011).

Con respecto a las carreras universitarias, en pregrado existen en el momento 1 540 carreras profesionales que son dictadas por las universidades públicas (751) y privadas (789). A nivel de maestría, las universidades están dictando hasta 1 009 programas académicos, siendo las universidades públicas las que tienen la mayor oferta (632) con respecto a las privadas (377) (ANR, 2011).

Tales cifras evidencian una explosión no controlada de instituciones y programas de formación de dudosa calidad que difícilmente preparan al profesional competitivo. En el censo universitario del 2010 se tiene información que contribuye a tal percepción, ya que trata sobre la opinión que tienen los estudiantes con respecto a los servicios que la universidad ofrece (Anexo 1), así como de su infraestructura y equipamiento (Anexo 2), que para la mayoría no es satisfactoria.

El aumento de la oferta en educación superior, se refleja también en el crecimiento de la población universitaria constituida por los estudiantes que cursan estudios en pre y posgrado en el país, de 1996 al 2010, casi se ha triplicado la cantidad de estudiantes, pasando de 389 316 a 937 430 personas. En pregrado la distribución según sexos de los

estudiantes es de la siguiente manera: varones, 400 145 y mujeres 382 825; en posgrado la distribución es ligeramente favorable a las mujeres: 27 158 varones y 29 200 mujeres. La población de alumnos de posgrado se encuentra distribuida de la siguiente manera: maestría (79,1%) que constituye la mayor parte de la población, seguido por los de segunda especialización (13,7%) y doctorado (7,2%) (INEI, 2011).

Uno de los grandes problemas que afronta el país, es la carencia de datos que ilustren el desempeño de la enseñanza universitaria. Ello se debe, también, a la ausencia de un sistema de aseguramiento de la calidad que, a pesar de los importantes esfuerzos realizados por instituciones o por algunos destacados investigadores. Lo cierto es que dispone de una data insuficiente, que no cubre todos los campos del accionar universitario. Un aporte significativo es la encuesta realizada por la Universidad de Lima (UL, 2007, 2008), respecto a la opinión que tienen los limeños y chalacos sobre la universidad peruana (Cuadro 1), que recibe una aprobación que bordea el 50%.

Haciendo un análisis macro de la situación actual de la calidad universitaria peruana, considerando las encuestas mencionadas, así como la experiencia de vida académica y la historia reciente del país, se podría considerar que los 10 factores, entre otros, que según Ureña *et al.* (2007) son los posibles causantes de la situación serían:

1. La equivocada intervención de quienes desde el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo han contribuido a segmentar la educación en el país, al no verla en su integridad como una carrera, desde el colegio, para la superación profesional y personal. El divorcio entre la educación básica, técnica y universitaria ha prevalecido por intereses particulares individuales y de grupo, profesionales y políticos.
2. El continuo crecimiento demográfico en pobreza y el deterioro de la educación básica por la desatención de los gobiernos de turno, lo que ha dado como resultado la pobre capacidad intelectual y física del posible universitario.
3. Exigua inversión del Estado en educación superior e investigación.
4. La inexistencia de un sistema universitario efectivo que, respetando la autonomía de las instituciones, fortalezca la generación de conocimientos y la formación de profesionales de calidad según el requerimiento del país para su desarrollo.

5. Mal uso de la autonomía universitaria, dentro y fuera de la institución, en acciones que están en contra de los altos intereses de la sociedad.
6. No privilegiar la meritocracia académica como forma de hacer carrera docente, bajo el marco de incentivos a la producción intelectual y mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje.
7. Equivocada percepción de la sociedad sobre el costo de la educación técnica y superior, que no ve a la educación universitaria como una inversión del alumno y del Estado para el desarrollo profesional y de la sociedad, contribuyendo este último de forma individual según la capacidad intelectual y económica del alumno.
8. Remuneración no acorde con la naturaleza y responsabilidad de la labor del docente, causa de la deserción de talentos, la disminución de la autoestima académica y personal, el comercio del servicio docente con la consecuente reducción de la calidad en la formación del alumno y de la investigación, corrupción a todo nivel y, lo más grave, pérdida creciente de valores.
9. Tardía incursión de las universidades en los procesos de mejora continua de la calidad de sus procesos, claramente identificados: formación profesional, investigación y proyección social.
10. Falta de gestión eficiente y eficaz a todo nivel en el "sistema" universitario en su conjunto, debido a la débil competencia funcional de los responsables.

Cuadro 1
Percepción de la comunidad limeña y del Callao con respecto a la universidad peruana (cifras de mayor valor en negrita)

Pregunta	Respuestas en porcentaje		
	Escala/ Problema	Universidades	
		Públicas	Privadas
En los últimos cinco años, ¿las universidades han mejorado, se han mantenido igual o han empeorado?	Han mejorado .	22,30 (26,70)	51,49 (48,30)
	Se han mantenido igual.	55,40 (6,50)	37,30 (41,70)
	Han empeorado .	15,20 (10,60)	05,20 (04,70)
	No sabe.	07,10 (05,90)	05,40 (05,20)
	No contesta.	00,00 (00,40)	00,30 (00,00)
	(Base: Total de entrevistados).	507 (608)	507 (608)
¿Cuál es el principal problema de las universidades? (respuesta asistida y datos en porcentaje)	Falta de apoyo del Estado.	39,60 (36,30)	05,90 (04,00)
	Corrupción.	16,70 (14,60)	06,60 (09,40)
	Desorganización.	08,70 (09,00)	02,10 (03,50)
	Docentes mal preparados .	08,40 (08,80)	04,10 (02,20)
	Poca exigencia académica .	07,80 (07,00)	04,40 (06,10)
	Falta de tecnología.	03,70 (06,40)	03,50 (03,60)
	Infraestructura insuficiente.	04,10 (05,30)	01,60 (00,90)
	Falta de investigación científica.	03,30 (04,80)	01,90 (04,60)
	Plan de estudios desactualizado.	03,50 (03,50)	01,00 (01,00)
	Pensiones altas.	01,80 (02,00)	59,70 (56,10)
	Exceso de universidades.	01,80 (00,30)	06,90 (06,10)
	Otros problemas.	03,00 (01,50)	00,00 (00,20)
	No sabe.	00,20 (00,60)	01,90 (02,20)
	No contesta.	00,00 (00,00)	00,40 (00,40)
¿Cuál es la calificación en cuanto a calidad de las universidades?	Muy bueno / bueno.	33,10 (35,00)	66,90 (68,20)
	Regular.	57,10 (59,10)	28,00 (27,60)
	Malo / muy malo.	06,90 (04,90)	01,70 (02,60)
	No sabe.	02,60 (00,90)	03,20 (01,40)
	No contesta.	00,20 (00,00)	00,20 (00,10)
¿Cuál es el nivel académico de los docentes universitarios?	Muy bueno .	00,70 (01,10)	08,60 (06,40)
	Bueno.	24,10 (30,40)	57,70 (54,80)
	Regular .	62,40 (59,70)	29,20 (33,30)
	Malo.	08,10 (05,50)	01,50 (02,10)
	Muy malo.	01,10 (00,30)	00,00 (00,00)
	No sabe.	03,10 (02,80)	02,80 (02,90)
No contesta.	00,10 (00,10)	00,20 (00,50)	

Pregunta	Respuestas en porcentaje			
	Escala/ Problema		Universidades	
			Públicas	Privadas
¿Cuál es la calificación de las universidades en su relación con la empresa?	Muy bueno.	01,20*	01,00	09,30
	Bueno.	26,50*	26,80	55,50
	Regular.	52,90*	50,30	25,90
	Malo.	09,90*	12,00	02,70
	Muy malo.	01,60*	01,70	00,20
	No sabe.	07,40*	07,50	05,80
	No contesta.	00,50*	00,60	00,60
¿Cuál es la calificación de las universidades en su misión de formar profesionales?	Muy bueno.	02,00*	03,20	09,00
	Bueno.	28,60*	36,60	56,60
	Regular.	61,10*	55,50	29,50
	Malo.	05,90*	04,20	01,90
	Muy malo.	00,60*	00,40	00,40
	No sabe.	01,10*	02,80	02,30
	No contesta.	00,70*	00,30	00,30
¿Cuál es la calificación de las universidades en su misión de investigación científica?	Muy bueno.	00,70*	002,00	04,20
	Bueno.	19,20*	22,00	53,70
	Regular.	54,80*	55,40	30,70
	Malo.	16,40*	11,00	02,70
	Muy malo.	03,50*	01,00	01,30
	No sabe.	04,70*	08,10	07,30
	No contesta.	00,60*	00,40	00,20
¿Cuál es la calificación de las universidades en su misión de proyección a la comunidad?	Muy bueno.	01,50*	01,60	04,90
	Bueno.	18,00*	24,40	40,60
	Regular.	56,40*	56,30	39,90
	Malo.	16,90*	11,00	05,60
	Muy malo.	02,60*	00,60	00,80
	No sabe.	04,00*	05,70	07,80
	No contesta.	00,50*	00,40	00,40

*Resultados otorgados a la universidad peruana en su conjunto en la encuesta del 2007.
Fuente: Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima (2007), (2008).

EICONEAU

El Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria- CONEAU, es uno de los tres Órganos Operadores del SINEACE. Goza de autonomía administrativa y funcional. Tiene un modelo organizativo desconcentrado y desburocratizado, con claros rasgos participativos. Tiene como objetivos: garantizar la óptima calidad de las instituciones, ofrecer insumos para el diseño de políticas que promuevan y contribuyan a la mejora de la calidad y excelencia de la educación universitaria.

Para lograr tales objetivos, el CONEAU ha implementado el **sistema de aseguramiento de la calidad** para garantizar a la sociedad que las universidades y sus programas de estudio, de pre y posgrado, mejoran en el tiempo y establecer las condiciones necesarias para que docentes, estudiantes y administrativos puedan desarrollar, dentro de su ámbito, el potencial que conlleve a su desarrollo personal y colectivo. La calidad se

evidencia en la capacidad, de la universidad y sus programas de estudio, para mejorar en el tiempo. Y se ve reflejada en la satisfacción de sus estudiantes y de la sociedad en su conjunto, a partir de la calidad de los egresados, de sus investigaciones y de la extensión y proyección social.

El sistema de aseguramiento de la calidad implementado por el CONEAU, como una viga, descansa sobre dos columnas: el modelo de Calidad y el proceso de Acreditación. Hasta la fecha, tal institución ha establecido los Modelos para la acreditación de instituciones universitarias, incluso en los programas de estudio de pre y posgrado. El proceso de acreditación establecido tiene innovaciones con respecto a otros sistemas de acreditación en el mundo con respecto a los procesos de autoevaluación y evaluación externa. Todo ello lo presenta como una alternativa eficiente y eficaz. Ambos, el modelo y el proceso, contribuyen a una evaluación objetiva, tal como lo establece el Artículo 4Q delaleyNQ28740(SINEACE, 2006).

El Modelo de Calidad

Los Modelos de Calidad establecidos por el CONEAU para la acreditación de las universidades, carreras profesionales y posgrados, son el resultado de la revisión y análisis de diferentes fuentes de información, del ámbito legal y técnico, como normas, reglamentos, otros modelos de calidad, guías, libros y artículos sobre criterios y estándares de calidad existentes en el mundo, sobre todo, aquellos provenientes de países iberoamericanos. Tal establecimiento y su aceptación por las universidades, es el resultado de su participación en la mejora de la propuesta del sistema ideado para el país.

En los Modelos están representadas todas las interacciones de los procesos que tienen lugar en la universidad y en los programas de estudios de pre o posgrado. Se realizan en el marco de aplicación definido por el enfoque sistémico y el de procesos, que son principios de calidad total. Lo que hace posible el alineamiento de la organización al cumplimiento de los compromisos adquiridos con la sociedad, en cuanto al conocimiento creado, los profesionales formados y los bienes y servicios entregados a la comunidad. los resultados se expresan en la cantidad y calidad de graduados por promoción, de los resultados de la investigación realizada y su impacto, las publicaciones y la percepción de la sociedad sobre la calidad del servicio ofrecido y recibido.

Una ventaja adicional de los Modelos, es que los objetivos planteados pueden alcanzarse más fácilmente, ya que los recursos y las actividades relacionadas, están gestionadas como procesos, que se realizan bajo el principio de la mejora continua, aplicando el ciclo de Deming: planificar, hacer, verificar y actuar. En la Figura 1, se esquematiza el proceso de formación profesional, base para la concepción del Modelo de Calidad para la acreditación de las carreras universitarias .

Los Modelos cuentan con dimensiones, factores, criterios e indicadores. las dimensiones son para el caso de las carreras: gestión de la carrera, formación profesional y servicios de apoyo para la formación profesional. Para el caso de las instituciones: gestión

institucional, el proceso institucional y servicios de apoyo al proceso institucional. Tales dimensiones permiten diferenciar los niveles de actuación y facilitan su aplicación sin menoscabo de la importancia de cada factor a evaluar.

las dimensiones referidas a la gestión están orientadas a evaluar su eficacia en la administración. Incluyen mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos, también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua.

las dimensiones referidas a los procesos: formación profesional e institucional, están orientados a evaluar los procesos que se dan para el desarrollo de cada uno de ellos, como los de enseñanza - aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, así como los resultados derivados de ellos, reflejados a través del impacto logrado en la sociedad.

Las dimensiones referidas a los servicios de apoyo, tanto para las carreras como para lo institucional, constatan la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como parte de su desarrollo.

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

las dimensiones y la estructura del Modelo de Calidad para la acreditación de carreras universitarias se presentan en la Figura 2 y Cuadro 2, respectivamente. En el Anexo 3, se presentan sus componentes y los estándares para Educación.

Cuadro 2
Modelo de Calidad para la acreditación de carreras universitarias

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO	Número de indicadores
Gestión de la carrera.	Planificación, organización, dirección y control.	Planificación estratégica.	5
		Organización, dirección y control.	9
Formación profesional.	Enseñanza-aprendizaje.	Proyecto educativo. - Currículo .	13
		Estrategias de enseñanza - aprendizaje.	2
		Desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje.	4
		Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora.	1
		Estudiantes y egresados.	8
	Investigación.	Generación y evaluación de proyectos de investigación.	7
	Extensión universitaria y proyección social.	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social.	8
Servicios de apoyo para la formación profesional.	Docentes.	Labor de enseñanza y tutoría.	9
		Labor de investigación.	5
		Labor de extensión universitaria y de proyección social.	3
	Infraestructura y equipamiento.	Ambientes y equipamiento para la enseñanza - aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar.	2
	Bienestar.	Implementación de programas de bienestar.	3
	Recursos financieros.	Financiamiento de la implementación de la carrera.	3
	Grupos de interés.	Vinculación con los grupos de interés.	2
	3	9	16

Fuente: CONEAU (2008)

Figura 1
Proceso de formación profesional

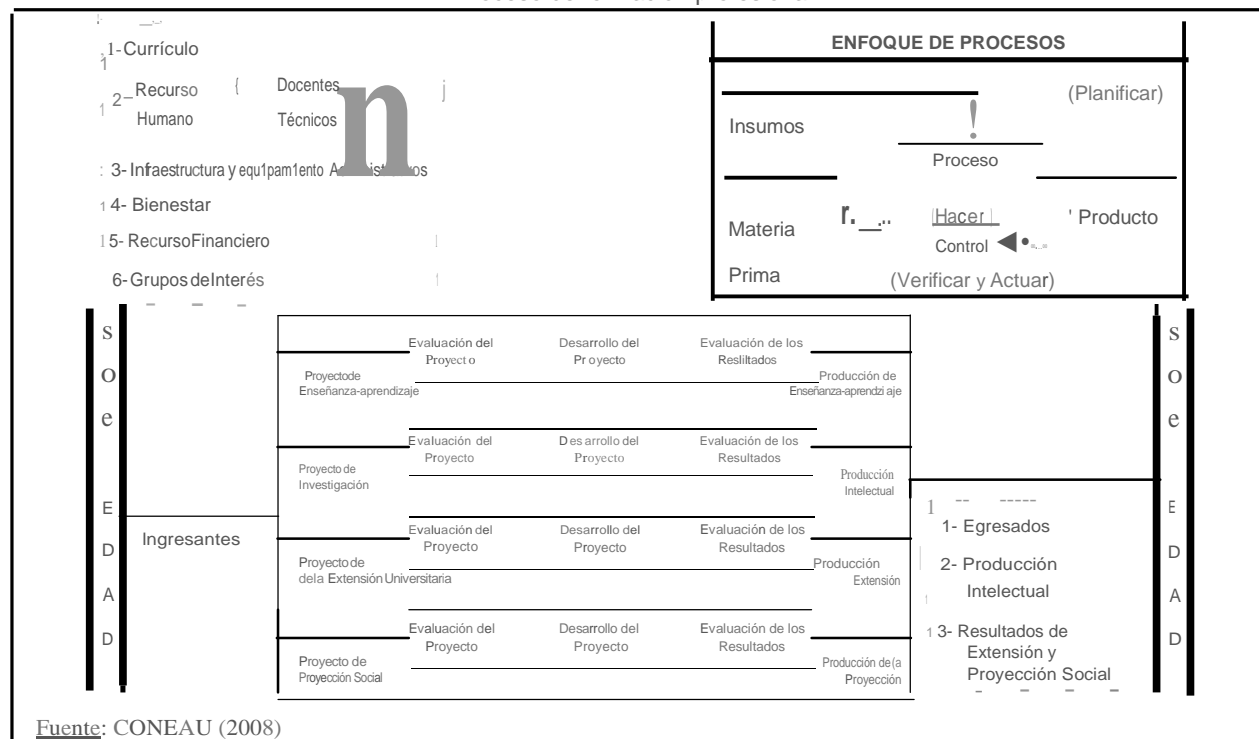
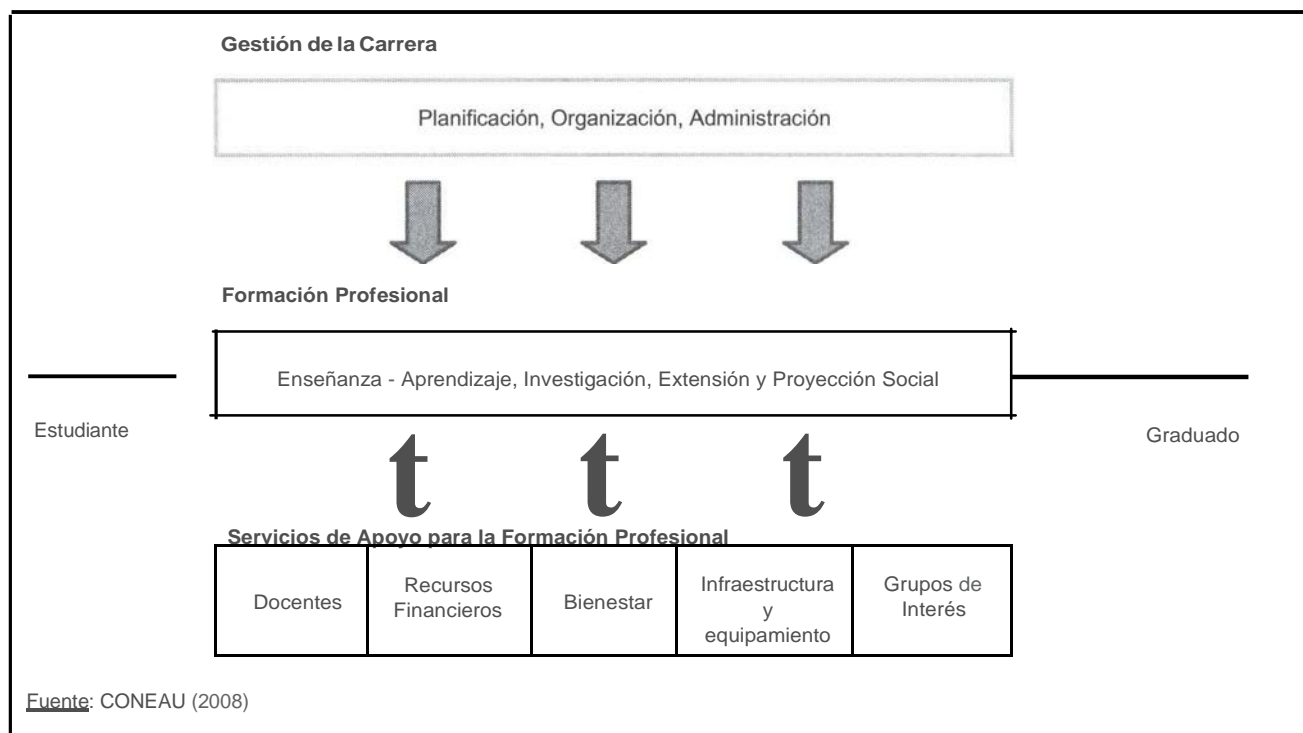


Figura 2
Modelo de Calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias



Fortalezas del Modelo de Calidad

La mayoría de modelos de calidad en el mundo que son referentes para la acreditación de universidades y de sus programas de estudios, se basan en principios de calidad universales. Por ello la similitud entre ellos. La diferencia está en las exigencias que demandan y como se las presentan: división por dimensiones, áreas, factores, criterios, indicadores, estándares, etc.

Algunas de estas diferencias que tienen los Modelos de Calidad establecidos por el CONEAU con respecto a otros, se deben principalmente por la necesidad de cumplir cabalmente con el Artículo 4Q de la Ley NQ 28740 (SINEACE, 2006). Allí se declaran los principios que rigen los procesos de evaluación y acreditación: transparencia, eficacia, responsabilidad, participación, objetividad, imparcialidad, ética y periodicidad, sobre todo, lo relacionado con la transparencia y la objetividad.

En una sociedad donde los actos de gobierno para las mayorías, sobre todo con respecto a evaluaciones y sus resultados, son a veces poco creíbles en cuanto a su eficiencia, eficacia y probidad, se hizo muy necesario el poder implementar un sistema de aseguramiento de la calidad que tenga como fortaleza evidenciar que *"la objetividad no sólo debe enunciarse sino demostrarse"*. La mejor manera de hacer

confiable estos procesos, libres de corruptelas, es hacer pública toda la información relacionada a tales procesos, *"la transparencia no sólo debe enunciarse sino aplicarse según ley"*.

Por lo dicho, la Dirección de Evaluación y Acreditación del CONEAU, diseñó la base que soporta el sistema, que está dada por una triada: proceso, sistema y proyecto. Todo lo que se desarrolla como actividad académica o administrativa en la universidad se debe al proceso, controlado sistémicamente, dentro del marco de un proyecto, de tal manera que sea viable la mejora continua de un proceso eficiente y eficaz, o sea, efectivo.

Un aporte al campo de la acreditación académica mundial, es el de hacer evaluaciones más efectivas al tener tipificados los estándares de calidad y correspondientes procesos de evaluación. Se declaran cuatro tipos de estándares: los nominales, los sistémicos, los de satisfacción y los valorativos. Los Modelos del CONEAU presentan indicadores que expresan la calidad deseable que obtiene progresivamente status de competitividad a nivel mundial. Se han establecido estándares para la acreditación que se generan, a partir de tales indicadores cuya exigencia menor, superada gradualmente por cada acreditación, conllevará a tratar de alcanzar el nivel definido por los

indicadores. Cuando las universidades o sus programas de estudios estén por alcanzar los indicadores, el CONEAU establecerá nuevos que demanden mayores exigencias. La mejora continua es el resultado que garantizará su excelencia.

Los estándares nominales están referidos a documentos que han de tenerse o valores por alcanzar. Los sistémicos a la implementación y eficacia de sistemas y programas. Los de satisfacción a la opinión favorable del evaluado o conseguido y, por último, los valorativos, que se diferencian de los demás porque demandan un juicio de valor por parte del quien evalúa. Los tres primeros tipos de estándares conllevan a una evaluación totalmente objetiva, ya que la acción evaluativa se sustenta en una verificación del alcanzado en evidencias demostrables. Los valorativos tienen cierto esbozo de subjetividad que está presente al considerarse la opinión del evaluador. Se diluye el juicio de valor del integrante de un equipo y se da sobre aspectos muy específicos, establecidos claramente en la redacción del estándar. Con lo expuesto, los modelos contribuyen a una evaluación objetiva y comprobable, considerando, sobre todo, que los estándares valorativos son menos del 10% del total de estándares.

Otra fortaleza que tienen los Modelos de Calidad del CONEAU está en su pertinencia con respecto a la superación de las debilidades propias de la universidad peruana y, por lo leído, también latinoamericana: el desorden y el distanciamiento del actuar fuera del marco de principios y valores declarados. Para llegar al orden, se pide la implementación de sistemas de gestión de la calidad bajo los lineamientos ISO, E. F. Q. M., Malcolm Baldrich, o quizás uno diseñado a medida, lo que significará una mejor posibilidad de evaluaciones objetivas y transparentes para un control eficaz, interno (autoevaluación) y externo (evaluación externa).

Con respecto a lograr que progresivamente se pueda superar el actuar fuera del marco de principios y valores declarados, en el Modelo de Calidad para la acreditación de carreras universitarias del CONEAU, se aborda el tema solicitando que se implementen programas que internalicen la cultura organizacional. El modelo constituye un proceso de formación que con el amparo de la ley Universitaria, incluya la participación del estudiante en acciones de extensión universitaria y de proyección social. Ello posibilitará el contacto con los que más necesitan de la intervención de la universidad a favor de la mejora

de su calidad de vida. Entiéndase por extensión universitaria toda acción de capacitación realizada por estudiantes, docentes y administrativos de la universidad, en favor de la comunidad para la solución de sus problemas. En cambio, la proyección social se evidencia en las acciones realizadas que se dirigen a solucionar directamente sus problemas (Ureñactal., 2008).

En lo que se refiere a la contribución para acercar la empresa a la universidad y crear el binomio que ha sido motor de desarrollo de otros países, los Modelos de Calidad del CONEAU establecen una diferencia importante con otros modelos: los grupos de interés intervienen en el proceso (carrera profesional) y no están fuera del mismo como en la mayoría de modelos. Son sólo fuente de información para generar modificaciones en el plan de estudios de la carrera para superar debilidades de formación o para responder a la demanda de nuevas competencias. La carrera debe contar con una comisión consultiva conformada por representantes de sus principales grupos de interés, entre ellos las empresas, que intervienen directamente en el proceso, para realizar las modificaciones del referido plan o para ser fuente directa de la demanda de servicios de investigación o de recursos para fortalecer los procesos de la carrera.

El proceso de Acreditación

Para que una carrera profesional universitaria pueda iniciar el proceso de acreditación, deberá cumplir los siguientes requisitos (CONEAU, 2009):

- ▶ la universidad que oficialmente presenta la carrera debe estar registrada en la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) y tener la autorización de funcionamiento definitiva vigente.
- ▶ la carrera profesional debe tener la autorización de funcionamiento oficial de la universidad a la que pertenece.
- ▶ la carrera profesional tiene que tener por lo menos una promoción de egresados con dos años de antigüedad. El proceso de acreditación consta de las siguientes etapas:

a) Etapa previa al proceso de Acreditación

La etapa previa al proceso de Acreditación contiene información sobre las actividades preliminares de autoevaluación, que realiza la carrera profesional. Se tiene en cuenta un programa de actividades y la designación de un comité interno, a fin que se les capacite sobre la

metodología de autoevaluación del modelo correspondiente.

b) Autoevaluación

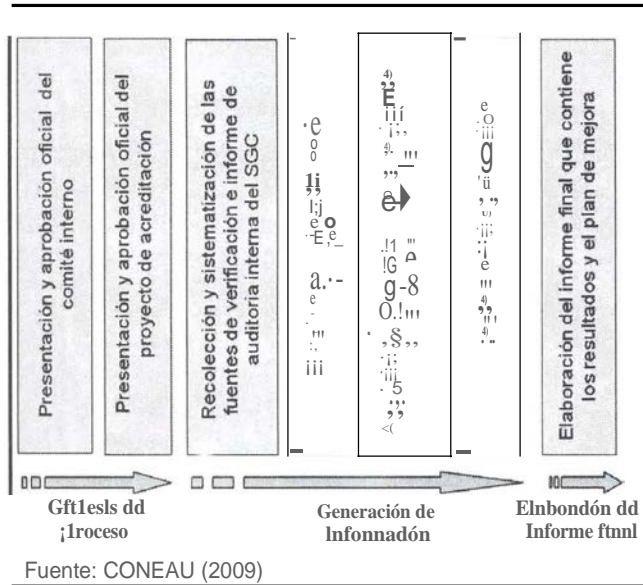
La autoevaluación con fines de acreditación, es el proceso realizado por la carrera, programa de posgrado o institución, con el que se reúne información. Se analiza y contrasta con sus propósitos declarados y los estándares del Modelo de Calidad aprobados por el CONEAU.

Como parte de la mejora continua, la autoevaluación es un proceso cíclico, internamente participativo, externamente validado. Tiene criterios y procedimientos de evaluación pertinentes, explícitos y aceptados, con los que se facilita la identificación de acciones correctivas para alcanzar, mantener y mejorar niveles de calidad.

La autoevaluación está constituida por tres subprocesos (Figura 3): génesis del proceso, generación de información y elaboración del informe final.

Figura 3

El proceso de autoevaluación de las carreras universitarias



Lo innovador que hace del proceso de autoevaluación eficiente y eficaz, es el hecho de manejar información reunida dentro del marco objetivo que demanda el Modelo de Calidad y los estándares de acreditación, información que proviene de cuatro fuentes: los resultados de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad

(SGC), los resultados de las encuestas a estudiantes, docentes, administrativos y grupos de interés, los resultados de una autoevaluación virtual (SVA) que realizan los docentes utilizando una plataforma diseñada para tal efecto y los resultados correspondientes a una evaluación preliminar que realiza el Comité Interno.

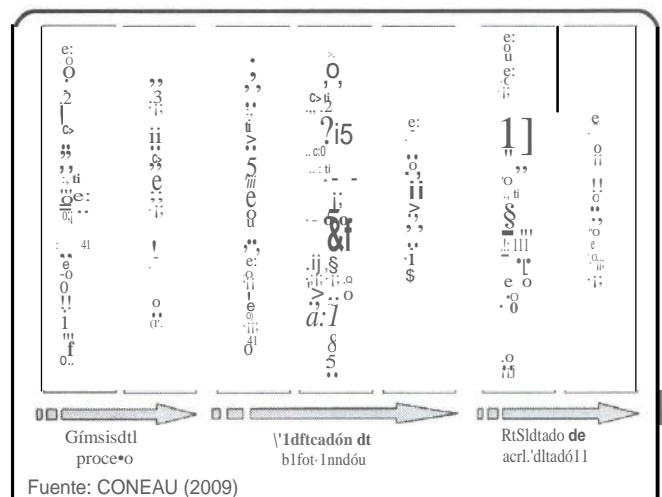
Autoevaluación eficiente y eficaz, porque a partir de la evaluación preliminar, sólo se realizan uno o dos talleres como máximo, con la totalidad de docentes y representantes de estudiantes, administrativos, egresados y grupos de interés. Se discute para obtener conclusiones acerca del cumplimiento de los estándares que, por razones de diferencias entre resultados de las otras tres fuentes con respecto a un mismo estándar, el Comité Interno considera necesario llevar a discusión en tales eventos. Cabe mencionar que la mayoría de los estándares demandan resultados objetivos, hecho que facilita de forma importante y significativa el trabajo del Comité Interno, que se aproxima ciertamente a una auditoría en tales casos, quedando por ello un menor número de estándares que requieran ser vistos en los talleres.

a. Evaluación Externa

La evaluación externa es el proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a una carrera, programa de posgrado o institución, a cargo de una entidad evaluadora debidamente autorizada por el CONEAU. La evaluación externa permite constatar la veracidad de la autoevaluación realizada y la constituyen tres subprocesos (Figura 4): génesis del proceso, verificación de información y resultado de acreditación.

Figura 4

Proceso de evaluación externa y decisión de acreditación



c) Acreditación

La acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una carrera, programa de posgrado o institución, otorgado por el Estado, a través del CONEAU, según el informe de evaluación externa emitido por una entidad evaluadora, debidamente autorizada, de acuerdo con las normas vigentes.

Para lograr la acreditación, que tiene una duración de tres años para el caso de las carreras y programas de posgrado, se debe demostrar el cumplimiento de los estándares establecidos por el CONEAU, lo que es verificado por la entidad evaluadora y el CONEAU.

La re -acreditación toma en cuenta no sólo el cumplimiento de los estándares sino también el hecho de mejorar los valores de los indicadores de gestión que les correspondan .

La labor realizada por el CONEAU

Desde que inició sus actividades, a fines de noviembre del 2007, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria - CONEAU, uno de los tres órganos operadores del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), ha establecido normas y procedimientos para asegurar la calidad de los estudios superiores universitarios en el Perú, en concordancia con la Ley N° 28740 (SINEACE, 2006) y su respectivo reglamento (SINEACE, 2007).

Se han publicado en el diario oficial "El Peruano" 4 Modelos de Calidad y Estándares para la

Acreditación de 14 carreras universitarias, 2 programas no regulares de Educación y los correspondientes a Maestrías y Doctorados Académicos (Cuadro 3).

A diciembre del 2010, 42 universidades han registrado sus Comités Internos de Autoevaluación, de un total de 58 universidades con carrera profesional de Educación (72,4%) y 17 universidades han reportado haber concluido con la etapa de Autoevaluación (29,8%), de las cuales al menos tres están en espera de la evaluación externa. Al respecto, la primera entidad evaluadora que se espera ha de registrarse en el primer trimestre del 2011, que está en espera de su designación oficial, es la prestigiosa institución transnacional Systems & Services Certification - SGS, a través de su operadora en el Perú SGS Certificadora de Educación S.A.C., la que cuenta ya con evaluadores externos para la carrera de Educación registrados por el CONEAU; uno de los requisitos establecidos por la Ley. Con lo mencionado, se espera entonces que en el transcurso del 2011 se tendrán las primeras carreras acreditadas de Educación.

Desde el 2009, en dos años, se han realizado más de 100 actividades en 56 universidades del país, que representan el 72% de las universidades institucionalizadas del Perú (Cuadro 4), donde han participado más de 8 700 docentes (Cuadro 5) y un número importante de representantes de estudiantes y de administrativos; universidades como la Nacional Mayor de San Marcos, la Particular Cayetano Heredia, la Nacional Agraria La Malina, la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Nacional de Ingeniería, la Privada de Piura, y la Nacional San Antonio Abad del Cusca.

Cuadro 3
Modelos de Calidad y Estándares establecidos por el CONEAU

NOMBRE DEL DOCUMENTO	Número de Resolución	Fecha de Resolución	Número de Indicadores, Estándares	Fecha de publicación en El Peruano
Modelo de Calidad y Estándares para la Acreditación de carreras universitarias (Modalidad presencial).	02-2008-SINEACE	17-12-2008	84/97	13-01-2009
Modelo de Calidad y Estándares para la Acreditación de la carrera de Educación (Modalidad a distancia).	10-2009 - SINEACE	18-04-2009	85/100	05-06-2009
Estándares para la Acreditación de la carrera de Medicina (Modalidad presencial).	29-2009 - SINEACE	23-10-2009	98	28-11-2009

NOMBRE DEL DOCUMENTO	Número de Resolución	Fecha de Resolución	Número de Indicadores, Estándares	Fecha de publicación en El Peruano
Estándares para la Acreditación de Programas No Regulares de Educación (Modalidad a distancia.)	34-2009-SINEACE	12-11-2009	98	19-01-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Obstetricia (Modalidad presencial).	44-2009-SINEACE	21-12-2009	98	19-01-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Tecnología Médica (Modalidad presencial).	45-2009-SINEACE	21-12-2009	97	20-01-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Farmacia y Bioquímica (Modalidad presencial).	46-2009-SINEACE	21-12-2009	97	21-01-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Enfermería (Modalidad presencial).	43-2009-SINEACE	21-12-2009	98	22-01-2010
Estándares para la Acreditación de Programas No Regulares de Educación (Modalidad presencial).	33-2009-SINEACE	12-11-2009	95	07-02-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Ciencias Biológicas (Modalidad presencial).	47-2009-SINEACE	21-12-2009	97	08-02-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Medicina Veterinaria (Modalidad presencial).	15-2010-SINEACE	01-06-2010	97	07-07-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Nutrición (Modalidad presencial).	12-2010-SINEACE	01-06-2010	97	08-07-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Psicología (Modalidad presencial).	14-2010-SINEACE	01-06-2010	97	09-07-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Química (Modalidad presencial).	16-2010-SINEACE	01-06-2010	96	11-07-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Odontología (Modalidad presencial).	04-2010-SINEACE	17-03-2010	97	12-07-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Trabajo Social (Modalidad presencial).	13-2010-SINEACE	01-06-2010	96	25-11-2010
Modelo de Calidad y Estándares para la Acreditación de Maestrías y Doctorados (Modalidad presencial).	41-2010-SINEACE	10-12-2010	76/84/84	23-12-2010
Estándares para la Acreditación de la carrera de Ingeniería (Modalidad presencial).	42-2010-SINEACE	10-12-2010	97	24-12-2010
Modelo de Calidad y Estándares para la Acreditación Institucional y Filiales.	40-2010-SINEACE	10-12-2010	80/87/84	25-12-2010
Propuesta de Estándares para la Acreditación de la carrera de Derecho (Modalidad presencial).	Acuerdo 56 del acta 114	17-11-2010	96	En proceso de sociabilización

Fuente: Memoria de la Dirección de Evaluación y Acreditación del CONEAU (CONEAU, 2010).

Cuadro 4
Número de universidades y condición actual de funcionamiento

Universidades		Número		
Condición actual	Ubicación de la sede central	Públicas	Privadas	Sub-Total
Institucionalizadas.	Lima.	07	24	31
	Provincias.	24	22	46
Sub-Total		31	46	77
En proceso de organización.	Lima.	01	10	11
	Provincias.	03	11	14
Sub-Total		04	21	25
Total		35	67	102

Fuente: Directorio Universitario - ANR (2011).

Cuadro 5
Actividades realizadas por el CONEAU

Año	Actividad	Número de actividades	Docentes Participantes
2008	Sociabilización de normas y procedimientos.	02	408
	Sensibilización.	13	1630
	Sub-Total	15	2038
2009	Sociabilización de normas y procedimientos.	10	600
	Sensibilización.	19	1716
	Capacitación.	13	810
	Visitas técnicas.	04	198
	Sub-Total	46	3324
2010	Sociabilización de normas y procedimientos .	08	940
	Sensibilización.	01	150
	Capacitación.	19	1979
	Visitas técnicas.	05	345
	Sub-Total	33	3414
Total		94	8776
Fuente: Memoria de la Dirección de Evaluación y Acreditación del CONEAU (2010).			

REFERENCIAS

- ANR (2011). Directorio universitario 2011. En: <http://www.anr.edu.pe/portal/index.php>
- CONEAU (2008). Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias y estándares para la carrera de educación. En: www.coneau.gob.pe Urna.
- CONEAU (2009). Guía de procedimientos para la acreditación de carreras profesionales universitarias. Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de los estudios superiores universitarios. En: www.coneau.gob.pe Lima.
- CONEAU (2010). Memoria de la Dirección de Evaluación y Acreditación del CONEAU 2010. Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de los estudios superiores universitarios. En: www.coneau.gob.pe Lima.
- INEI (2011). II Censo Nacional Universitario 2010. Instituto Nacional de Estadística e Informática. En: <http://www.anr.edu.pe/portal/index.php> Lima.
- Martín, M. y Rouhiainen, P. (2002). Estudios de caso sobre acreditación en Colombia, Hungría, India, Filipinas y Estados Unidos: tan similares pero tan diferentes. En: Educación superior, calidad y acreditación. Bogotá D.C.: Consejo Nacional de Acreditación, 2002, ACCESO: BIBLIO 378+006(861) CNA.
- SINEACE (2006). Ley N° 28740. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. En: www.coneau.gob.pe Lima.
- SINEACE (2007). Reglamento de la Ley N° 28740. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. En: www.coneau.gob.pe Lima.
- UL (2007, 2008). Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima. En: [http://www.ulima.edu.pe/web/ulima.nsf/default/F598031D89943F2F05256E630017BD4C/\\$file/barometro_social_abr_2007.pdf](http://www.ulima.edu.pe/web/ulima.nsf/default/F598031D89943F2F05256E630017BD4C/$file/barometro_social_abr_2007.pdf)
- http://mt.educarchile.cl/MT/jjbrunner/archives/libros/Peru/Encta_Peru.pdf
- Ureña, M.; Dueñas, A.; Bojórquez, R.; Ortiz, J. y Paredes, C. (2007). *Propuestas para mejorar la competitividad de la universidad peruana*. Lima: ANR.
- Ureña, M.; Kapsoli, W. y Bojórquez, R. (2008). *Definición y alcances de la extensión universitaria y proyección social en las universidades del país*. Lima: ANR.

ANEXO 1**PERÚ: total de alumnos de pre grado, por calificación, según servicios que brinda la universidad**

SERVICIO QUE BRINDA LA UNIVERSIDAD	TOTAL 1/	CALIFICACIONES					
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe	No tiene
MEDICOS	614 059	36 425	153 725	179 687	53 450	114 003	76 769
	100,0	5,9	25,0	29,3	8,7	18,6	12,5
PSICOLÓGICOS	614 059	33 662	142 734	157 561	44 440	159 445	76 217
	100,0	5,5	23,2	25,7	7,2	26,0	12,4
INFORMATICOS	614 059	50 878	199 848	223 818	66 324	49 449	23 742
	100,0	8,3	32,5	36,4	10,8	8,1	3,9
CULTURALES	614 059	57 270	215 151	204 756	40 390	65 070	31 422
	100,0	9,3	35,0	33,3	6,6	10,6	5,1
RECREACIONALES	614 059	41 187	159 214	206 471	75 763	70 583	60 841
	100,0	6,7	25,9	33,6	12,3	11,5	9,9
COMEDOR UNIVERSITARIO	614 059	25 186	114 912	172 414	94 678	65 308	141 561
	100,0	4,1	18,7	28,1	15,4	10,6	23,1
TRANSPORTE UNIVERSITARIO	614 059	19 170	81 777	132 745	90 113	80 619	209 635
	100,0	3,1	13,3	21,6	14,7	13,1	34,1
VIVIENDA UNIVERSITARIA	614 059	15 046	50 816	73 586	46 887	142 910	284 814
	100,0	2,5	8,3	12,0	7,6	23,3	46,4
BANCO DE LIBROS	614 059	35 940	143 590	201 544	64 128	86 096	82 761
	100,0	5,9	23,4	32,8	10,4	14,0	13,5
BIBLIOTECA	614 059	59 386	200 310	250 705	66 975	23 552	13 131
	100,0	9,7	32,6	40,8	10,9	3,8	2,1
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	614 059	65 006	208 579	214 953	84 144	26 071	15 306
	100,0	10,6	34,0	35,0	13,7	4,2	2,5

NOTA: Incluye todas las universidades que vienen funcionando formalmente en el Sistema Universitario Peruano .
1/ Excluye a los recién ingresantes.
Fuente: IN EI - XI CENSO NACIONAL UNIVERSITARIO, 2010.

ANEXO2**PERÚ: total de alumnos de pre grado, por calificación, según infraestructura física que tiene la universidad**

INFRAESTRUCTURA FÍSICA QUE TIENE LA UNIVERSIDAD	TOTAL 1/	CALIFICACIONES					
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe	No tiene
AULAS	614 059	73 276	237 567	228 456	66 194	5 079	3 487
	100,0	11,9	38,7	37,2	10,8	0,8	0,6
LABORATORIOS	614 059	54 676	171 528	214 589	99 055	43 847	30 364
	100,0	8,9	27,9	34,9	16,1	7,1	4,9
BIBLIOTECA	614 059	61 323	200 816	257 505	67 769	14 634	12 012
	100,0	10,0	32,7	41,9	11,0	2,4	2,0
ESPACIO DE ESTUDIO	614 059	49 984	188 053	250 558	86 133	14 407	24 924
	100,0	8,1	30,6	40,8	14,0	2,3	4,1
INSTALACIONES SANITARIAS	614 059	56 247	189 909	217 983	121 315	15 643	13 602
	100,0	9,2	30,8	35,5	19,8	2,5	2,2
DE SALUD	614 059	38 281	155 900	213 568	69 991	78 803	57 516
	100,0	6,2	25,4	34,8	11,4	12,8	9,4
DE ESTACIONAMIENTO	614 059	38 447	145 484	211 190	88 122	61 354	69 462
	100,0	6,3	23,7	34,4	14,4	10,0	11,3
INSTALACIONES DEPORTIVAS O RECREATIVAS	614 059	39 408	145 962	222 460	88 290	42 848	75 091
	100,0	6,4	23,8	36,2	14,4	7,0	12,2
DE DOCENTES	614 059	57 305	228 083	217 760	44 029	46 746	20 136
	100,0	9,3	37,1	35,5	7,2	7,6	3,3
AUDITORIOS Y SALAS DE CONFERENCIAS	614 059	77 952	227 423	208 033	44 191	22 403	34 057
	100,0	12,7	37,0	33,9	7,2	3,6	5,5

NOTA: Incluye todas las universidades que vienen funcionando formalmente en el Sistema Universitario Peruano.
1/ Excluye a los recién ingresantes.
Fuente: INEI - XI CENSO NACIONAL UNIVERSITARIO, 2010.

ANEX03

Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias y estándares para Educación (primeros 14 indicadores)

Dimensión	Factor	Criterio	Indicador	Estándar	Fuentes de verificación referenciales
		<p>1.1 Planificación estratégica</p> <p>La Unidad Académica, que gestiona la carrera profesional, cuenta con: misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, proyectos, actividades, metas e indicadores de cumplimiento. El documento que sustenta tal planificación ha sido elaborado con la participación de sus autoridades y representantes de los estudiantes, docentes, egresados y grupos de interés, y ha sido aprobado por la autoridad correspondiente.</p> <p>El plan estratégico contribuye al aseguramiento de la calidad en la carrera profesional, expresado en sus objetivos, políticas y lineamiento estratégicos.</p>	1. La Unidad Académica que gestiona la carrera profesional cuenta con un plan estratégico elaborado con la participación de sus autoridades y representantes de estudiantes, docentes, egresados y otros grupos de interés.	1. La Unidad Académica, que gestiona la carrera de Educación, tiene un plan estratégico que ha sido elaborado con la participación de sus autoridades, docentes y representantes de estudiantes, egresados y otros grupos de interés.	1. Plan estratégico.
			2. La misión de la Unidad Académica es coherente con su campo de acción y la misión de la Universidad.	2. La misión de la Unidad Académica es coherente con su campo de acción y la misión de la Universidad.	2. Encuesta a participantes.
			3. El desarrollo del plan estratégico se evalúa periódicamente.	3. El desarrollo del plan estratégico se evalúa anualmente.	1. Misión de la Universidad. 2. Misión de la Unidad Académica.
			4. El plan estratégico se difunde con eficacia	4. Más del 75% de estudiantes, docentes y administrativos conoce el plan estratégico.	1. Informes sobre la revisión del cumplimiento de los planes operativos. 2. GI- 01 Eficacia del plan estratégico.
			5. El plan estratégico tiene políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en la carrera profesional.	5. El plan estratégico tiene políticas orientadas al aseguramiento de la calidad en la carrera profesional.	1. Encuestas y entrevistas a estudiantes docentes y administrativos. 2. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica. 3. GI- 02 Eficacia en la difusión del plan estratégico.

Dimensión	Factor	Criterio	Indicador	Estándar	Fuentes de verificación referenciales
	<p>1.2 Organización, dirección y control</p> <p>La organización, dirección y control de la Unidad Académica son coherentes con lo dispuesto por la Universidad y la necesidad de la carrera profesional.</p> <p>Las funciones están definidas y asignadas a personas, que en número suficiente, por su formación y experiencia son idóneas para asumir las responsabilidades.</p> <p>La coordinación entre las áreas académicas y administrativas que intervienen en la gestión de la carrera profesional es eficiente, para asegurar la adecuada atención a los estudiantes y satisfacer las necesidades de la carrera profesional.</p> <p>La documentación de la administración es asequible y disponible a la comunidad académica.</p> <p>La Unidad Académica cuenta con un sistema de gestión de calidad de sus procesos: administración, enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social. Asimismo, cuenta con un sistema de información y comunicación transversal a todo nivel de su organización. Tales sistemas están integrados a sus homólogos de la Universidad.</p> <p>La implementación de estos sistemas, se complementa con el desarrollo de una cultura organizacional que permite <i>preservar, desarrollar y promover, a través de sus diferentes procesos un estrecho vínculo con la sociedad.</i></p> <p>La Unidad Académica tiene programas de motivación e incentivos para estudiantes docentes y administrativos.</p>	<p>6. La estructura funcional y orgánica de la Unidad Académica determina niveles de autoridad y asigna responsabilidades acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la carrera profesional.</p>	<p>6. La Universidad tiene normas sobre organización y funciones y la Unidad Académica el manual correspondiente para su aplicación.</p>	<p>1. Plan estratégico. 2. Reglamento de organización y funciones. 3. Manual de organización y funciones. 4. Lección personal. 5. GI- 03 Grada de profesionalización de los administrativos.</p>	
		<p>7. Las actividades académicas y administrativas están coordinadas para asegurar el desarrollo del proyecto educativo</p>	<p>7. Las actividades académicas y administrativas están coordinadas para asegurar el desarrollo del proyecto educativo.</p>	<p>1. Manual de procedimientos administrativos. 2. Registros de reclamos de los estudiantes y docentes. 3. Encuestas y entrevistas a estudiantes y docente . 4. GI- 04 Satisfacción respecto a la atención de estudiantes y docentes por parte de los administrativos. 5. GI- 05 Ratio estudiante/administrativo 6. GI- 06 Ratio docente/administrativa.</p>	
		<p>8. El sistema de gestión de calidad de la Unidad Académica es eficaz.</p>	<p>8. La Unidad Académica tiene un sistema de gestión de calidad implementado.</p>	<p>1. Documentos que sustentan la implementación del sistema. 2. Encuestas y entrevistas a estudiantes docentes v administrativos. 3. GI- 07 Eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>	
		<p>9. La Unidad Académica gestiona su cultura organizacional.</p>	<p>9. La Unidad Académica tiene un programa implementado que contribuye a internalizar la cultura organizacional en los estudiantes, docentes y administrativos de la carrera profesional.</p>	<p>1. Informe de resultados. 2. Encuestas y entrevistas a estudiantes docentes y administrativos. 3. GI - 08 Eficacia de cumplimiento de acciones. 4. GI- 09 Satisfacción respecto al desarrollo de la cultura organizacional.</p>	
		<p>10. El sistema de información y comunicación de la Unidad Académica es eficaz.</p>	<p>10. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de información y comunicación.</p>	<p>1. Documentos que sustentan la implementación del sistema. 2. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativo. 3. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica. 4. GI-10 Eficacia de los sistemas de información y comunicación.</p>	
		<p>11. El plan operativo de la carrera profesional es elaborado con la participación de sus docentes y representantes de estudiantes egresados y de otros grupos de interés.</p>	<p>11. El plan operativo de la carrera de Educación es elaborado con la participación de sus docentes y representantes de estudiantes, egresados y de otros grupos de interés.</p>	<p>1. Reglamento general de la Universidad 2. Actas de la Unidad Académica. 3. Resoluciones.</p>	
		<p>12. El desarrollo del plan operativo se evalúa para determinar las acciones correctivas correspondientes.</p>	<p>12. El desarrollo del plan operativo se evalúa para determinar las acciones correctivas correspondientes.</p>	<p>1. Actas de revisión sobre el seguimiento acciones tomadas sobre el plan operativo. 2. GI - 11 Eficacia del plan operativo.</p>	
		<p>13. El plan operativo es difundido con eficacia.</p>	<p>13. Más del 75% de estudiantes, docentes y administrativos conoce el plan operativo.</p>	<p>1. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes v administrativos. 2. Evidencia escrita, audiovisual y electrónica. 3. GI- 12 Eficacia en la difusión del plan operativo.</p>	
		<p>14. Los programas de motivación e incentivos para estudiantes, docentes y administrativos son eficaces.</p>	<p>14. La Unidad Académica tiene programas implementados de motivación e incentivos para estudiante, docentes y administrativos.</p>	<p>1. Informe de resultados. 2. GI - 13 Eficacia de los programas de motivación e incentivos. 3. Encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y administrativos . 4. GI- 14 Satisfacción respecto a los programas de motivación e incentivos.</p>	

Dr. Ing^o Milbert Ureña Peralta
Ingeniero Pesquero por la Universidad Nacional del Callao (Perú) y Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos por el Ministerio de Educación y Ciencia de España. Magíster Scientiae en Tecnología de Alimentos por la UNALM, Doctor Ingeniero Agrónomo por la Universidad Politécnica de Valencia (España). Ha ejercido la docencia en diversas universidades, es investigador y cuenta con varias publicaciones especializadas.