

*Factores condicionantes de la calidad en la
educación universitaria peruana*
*Factors affecting the Quality of University
Education in Peru*

Ricardo Alfredo Díaz Bazán*

* Abogado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, magíster en Administración, magíster en Derecho Civil, doctor en Derecho, docente universitario de pregrado y postgrado en diferentes universidades del Perú, conferencista nacional e internacional. Decano de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas.

Lex



Caballitos de totora.

RESUMEN

Dada la importancia de la calidad en la educación universitaria peruana, el presente artículo de investigación pretende establecer cómo influyen en la calidad educativa de la universidad peruana los factores condicionantes considerados en el modelo de calidad para las carreras profesionales universitarias. Se llegó a establecer que el nivel de calidad educativa se encuentra afectado por los factores condicionantes considerados en el modelo de calidad para las carreras profesionales en el ámbito universitario. Proponemos finalmente conclusiones y recomendaciones para mejorar la calidad de la educación universitaria en el Perú.

Palabras clave: *factores condicionantes, calidad educativa.*

ABSTRACT

Given the importance of quality in the Peruvian university education, this research paper aims to establish how they influence determining factors considered in the model quality for university careers in the quality of education in the Peruvian university. We concluded, the level of educational quality is affected by the environmental factors considered in the model quality for professional careers in universities. Finally we propose conclusions and recommendations to improve the quality of university education in Peru.

Key words: *determining factors, educational quality.*

INTRODUCCIÓN

Existe un creciente interés por el tema de la calidad educativa en el ámbito universitario como consecuencia de las demandas sociales, políticas y económicas que exigen la participación activa de la universidad en el desarrollo de los países, siendo por ello necesario identificar cuáles son sus factores determinantes y cómo afectan el funcionamiento de la universidad.

Por los estudios realizados por El-Khawas,¹ Sanyal,² Middlehurst y Woodhouse,³ y Lenn⁴ se sabe que estos factores varían de un país a otro, pero coinciden en que son comunes los aspectos asociados al crecimiento institucional, a la diversificación curricular, a la introducción de elementos de competencia, a la lógica del mercado en el sector y a la necesidad de responder a los requerimientos de la globalización. A ello se agrega el aumento en la demanda por la educación terciaria, afirmando que los estudiantes no solo son más, sino que su heterogénea configuración plantea nuevas demandas a la universidad.

Pese a lo complejo de esta realidad, la universidad deberá brindar educación de calidad, lo que, de acuerdo con Nicholson,⁵ resulta un compromiso complejo desde la definición de calidad, teniendo en cuenta que la literatura y práctica internacional han incorporado hasta cinco significados atribuibles a ella, los cuales son sintetizados por Harvey y Knight:⁶ calidad concebida como algo excepcional, es decir, altos estándares de desempeño académico; calidad como perfección, es decir, la que se centra en los procesos que brinda la universidad; calidad como capacidad para cumplir el propósito y que evalúa según el grado de cumplimiento de la misión de la institución; calidad como retorno a la inversión realizada, por lo que evalúa en términos del rendimiento sobre los recursos invertidos; y calidad como transformación,

¹ E. El-Khawas. *Where is the faculty voice in recent academic?* First edition. New York, 1998.

² P. K. Sanyal. *Administration of Fenbendazole in Urea Molasses Block to Dairy Buttaloes in India*. New York: Edición Arco Iris, 1995.

³ R. Middlehurst y D. Woodhouse. First edition. *Coherent systems for external quality assurance. Quality in Higher Education*. New York, 1995.

⁴ M. J. Lenn, *The Bio Remediation of Polychlorinated Biphenyl*. First edition. New York, 1994.

⁵ K. Nicholson. *Enseñanza y aprendizaje: Lograr la calidad para todos*. Ediciones Unesco, 2011.

⁶ P. Harvey y Knight. *El profesorado de educación superior: formación para la excelencia*. España: Ediciones NARCEA, 1993.

en donde calidad es un proceso de cambio cualitativo, con énfasis en el agregado de valor y empoderamiento a los estudiantes.

Estos conceptos han evolucionado en el tiempo. Según Koslowski,⁷ en los años ochenta y noventa, la calidad era excelencia y se evaluaba la calidad y disponibilidad de insumos internos, pues se consideraba que si estos eran de alta calidad darían excelentes resultados.

Se insertaron luego los paradigmas de la gestión de la calidad total y mejora continua de calidad en el ámbito universitario, los que en la última década dieron pase a los modelos de gestión por resultados y enfoques por competencias.

Para Nicholson,⁸ la definición internacional más aceptada actualmente para la calidad en la educación superior es su capacidad para cumplir con el propósito de cada institución educativa (Harvey y Green⁹). Es posible que su aceptación esté en función de su flexibilidad, dado que cada institución mide su calidad en términos de su capacidad para cumplir su misión y sus objetivos.

Advierte, asimismo, de las diferencias en la evaluación de la calidad. Es así que para determinar si se ha cumplido con sus expectativas los estudiantes juzgan la capacidad para cumplir con la misión; los profesores miden en términos de insumos y productos, tales como fondos para la investigación y la productividad, número de publicaciones, número de cursos impartidos, o resultados del aprendizaje de los estudiantes; mientras que el gobierno y la sociedad asocian la calidad a la rentabilidad de las inversiones realizadas.

En el Perú, la atención a estas exigencias se plasma en la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que dio origen al Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU) como órgano operador, que establece los estándares que deberán cumplir las instituciones educativas para ofrecer el servicio educativo; asimismo, establece criterios e indicadores nacionales y regionales de evaluación y acreditación de los aprendizajes, de los procesos pedagógicos y de la gestión que desarrollan las universidades.

Por tanto, si en el Perú se busca evaluar algún aspecto referido a la calidad del trabajo universitario, este deberá ser contrastado con el proceso de evaluación institucional regulado por el CONEAU-SINEACE con fines de acreditación (Guía para Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias - CONEAU, 2009).

⁷ F. Koslowski. *Quality and assessment in context: A brief review. Quality Assurance in Education*. First edition. New York, 2006.

⁸ K. Nicholson. *Op. cit.*

⁹ Harvey y Green. *La calidad y el modelo de financiación en las universidades públicas*. 1993. Recuperado desde http://www.uv.es/RELIEVE/v7n1/RELIEVEv7n1_2.htm

Esto determinó que la presente investigación se realizó a partir de los estándares de calidad para carreras de educación, establecidos por el CONEAU, considerándose las características de la gestión de la carrera, de la formación profesional y de los servicios de apoyo para la formación profesional. Este análisis se fundamentó en la relación que establece la UNESCO entre los elementos contextuales de la institución con la misión, los fines institucionales y los estándares específicos para una institución o programa.

La necesidad de conocer y analizar los factores incidentes en la calidad se justifica en el hecho de que una de las etapas del proceso de evaluación institucional, regulado por el CONEAU-SINEACE, es la autoevaluación, la cual busca identificar aspectos críticos y áreas susceptibles de mejora dentro de las instituciones, desde la perspectiva de un grupo de estudiantes de postgrado.

Queda claro, entonces, que el propósito es ofrecer una descripción simplificada de la realidad universitaria, con la cual comprender, analizar y plantear la necesidad de modificar los procesos que en ella ocurren, con la intención de aportar a que las instituciones universitarias aprendan a conocerse a sí mismas y a mejorar su funcionamiento. Esto presta valor al estudio realizado, especialmente si se atiende a lo afirmado por G. Yamada,¹⁰ para quien existe una fuerte relación entre educación de calidad e inversión en ciencia y tecnología, lo que desemboca en bienestar social y económico, hecho ampliamente demostrado por las investigaciones que sustentan el impacto que la calidad de la educación tiene en el crecimiento económico de los países y que determina que la educación superior constituye un importante vehículo de movilidad social.

FUNDAMENTACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Son varias las fuentes que dan cuenta de la calidad del proceso educativo en las universidades peruanas, evaluando fundamentalmente el desarrollo actual de los seis ejes temáticos analizados en el 2005 en el Diagnóstico de la Universidad Peruana por la Oficina de Coordinación Universitaria.

Los aspectos que se analizan son: la situación institucional, aspectos curriculares, gestión universitaria, aspectos económicos, dimensión subjetiva y marco legal.

Con respecto a la formación multidisciplinaria, aún no se evidencian cambios significativos al no existir estudios básicos integrales que permitan a los estudiantes tener una formación básica en ciencias y humanidades, esto posiblemente al haberse incrementado el sentido práctico en las asignaturas, menguando la formación teórica. Es posible confirmar que los

¹⁰ G. Yamada. *Retornos a la educación superior en el mercado laboral: ¿Vale la pena el esfuerzo?* Documento de Trabajo 78. Lima: Universidad del Pacífico, 2012.

currículos contienen esencialmente cursos obligatorios, habiendo disminuido los cursos electivos en ellos, dificultando la diversidad en la especialización y que probablemente deriva en la deficiente investigación que se manifiesta en la universidad peruana.

Aun los planes de estudios muestran tendencia a la atomización de las disciplinas profesionales, bloqueando las posibilidades de desarrollo académico que abren los estudios interdisciplinarios, modalidad en la cual se efectúan hoy en día los mayores progresos científicos a nivel mundial.

Otro aspecto persistente es el que no se preste mayor atención a la realidad multicultural y a la biodiversidad que caracteriza al Perú en los currículos de las asignaturas; sin embargo, la sociedad exige en las personas respeto a las diferencias, tolerancia y cuidado del medio ambiente.

Asimismo, el número de horas lectivas, lejos de incrementarse, ha disminuido bajo diversas modalidades, como son el hecho de considerar asistencias a seminarios o conferencias como parte de la carga lectiva en una asignatura o disminuir el tiempo efectivo de la hora académica, lo que no permite contar con el tiempo adecuado para el desarrollo lectivo de las asignaturas.

Destaca también el hecho de que los procesos de admisión en diversas universidades son meramente formales, derivándose en diversas formas de captación de estudiantes, con lo cual no se garantiza la idoneidad de la persona para cursar estudios universitarios.

Probablemente ello facilitó la masificación de la universidad peruana y determina que se flexibilice la obtención de grados académicos y del título profesional, relegándose en la práctica el desarrollo de la investigación solo para los estudios de postgrado.

Esta problemática universitaria ha sido gestada desde hace muchos años como se puede ver en el documento de la UNESCO, publicado en 1995 con el título de *Política para el cambio y el desarrollo de la educación superior* y en el que se advirtieron las tendencias que en los últimos 25 años se habían observado: la expansión cuantitativa; la diferenciación de las estructuras institucionales, los programas y los planes de estudio; las restricciones financieras y en consecuencia la declinación de la calidad académica y de la investigación; la concentración de la investigación en un pequeño número de países industrializados y la creciente brecha entre países desarrollados y en desarrollo.

A diferencia, la educación universitaria en los países desarrollados ha experimentado transformaciones estructurales al adquirir la investigación científica, técnica y humanística un valor estratégico para el desarrollo económico, despertando con ello un mayor interés social por el rendimiento de las universidades en este campo. Como consecuencia de ello, se han incrementado los recursos para tal fin, pero también la exigencia de responsabilidad y eficacia en la gestión universitaria.

Es así que a nivel mundial la acreditación es demandada por cuanto constituye garantía de calidad en el producto o en el servicio ofrecido por una organización, y en el Perú también la sociedad en su conjunto aspira a una educación universitaria cada vez de mejor calidad.

En la esfera política, fue el Presidente de la República quien consideró que la acreditación de las carreras profesionales es absolutamente necesaria, puesto que es la única manera en que se puede evaluar, medir y catalogar la enseñanza superior y los niveles de las universidades. Pero esta acreditación debe ser hecha por entidades independientes, sin participación del sector público.¹¹

En forma similar, y desde el campo empresarial, Briceño,¹² Presidente de la Confederación de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), propuso que la acreditación de la calidad educativa de las universidades peruanas las realicen entidades calificadoras del extranjero, para mejorar el nivel educativo.

Teniendo en cuenta que para lograr la acreditación de una universidad, en su conjunto o de una carrera profesional específica, se debe comenzar por conocer su estado real, así como sus posibilidades dentro del accionar autoestablecido para lograr sus propósitos. Asimismo, se debe desarrollar la autoevaluación como etapa previa al proceso de acreditación; posteriormente, la evaluación externa será la que constatará la veracidad de la autoevaluación realizada por la universidad o carrera profesional.

Evidentemente, en la precisión con la que se lleve a cabo la autoevaluación, descansa la confianza de poder alcanzar la acreditación de la universidad. (AC-P-002 - DEA-CONEAU-2009).

Entendido así, la universidad o la carrera profesional que en el país busca acreditarse reúne y analiza la información sobre su accionar, contrastándola con sus propósitos declarados y con los estándares aprobados por el CONEAU, estableciendo a la vez las acciones correctivas que le permitirán alcanzar, mantener y mejorar los niveles de calidad. Deberá considerarse que la autoevaluación es en sí misma un proceso autocorrectivo.

Ante ello, al término del proceso de autoevaluación, la elaboración del informe final cobra importancia, al contener la información del proceso realizado y sus resultados, además del plan de mejora correspondiente.

Es en este nivel que el presente artículo de investigación pretende que sus conclusiones permitan preestablecer los criterios de un plan de mejora genérico, de tal forma que, al ser

¹¹ A. García. *CONFIEP: Universidades peruanas deben ser acreditadas por certificadoras extranjeras*. 2012. Recuperado desde http://www.gestionpublica.org.pe/noticias_detalle.php?id=2232

¹² R. Briceño. *Universidades peruanas deben ser acreditadas por Certificadoras Extranjeras*. Lima: CONFIEP, 2012. Recuperado desde http://www.gestionpublica.org.pe/noticias_detalle.php?id=2232

más amplio y aplicable a las diversas realidades universitarias del país, se constituya en un aporte trascendente.

LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA EN LATINOAMÉRICA

Un ranking de las mejores doscientas universidades del mundo realizado por el suplemento educativo del periódico británico *The Times* les dio una pésima nota a las universidades latinoamericanas. Según el estudio, hay una sola universidad de la región que merece estar en esa lista. Y está casi al final: en el puesto 195. ¿Son tan malas las Universidades latinoamericanas? ¿Nos están contando cuentos de hadas quienes dicen que nuestros académicos y científicos triunfan en los Estados Unidos y Europa?¹³

Son diversos los factores por el cual una universidad latinoamericana tiene un bajo nivel en su calidad de enseñanza. Gran parte de las universidades latinoamericanas son estatales, los gobiernos estatales son ajenos al control de calidad, y cuando pretenden exigirles calidad educativa, estas responden apelando al Principio de la Autonomía Universitaria. Entonces, el Estado poco o nada hace para exigir el control de calidad a las universidades. Además, atribuimos a ello el escaso presupuesto que otorga el Estado para la investigación y desarrollo. Según la publicación *Un mundo de ciencia* de la Unesco, Estados Unidos invierte el 36 por ciento del total mundial destinado a la investigación y desarrollo, la Unión Europea el 23 por ciento y Japón el 13 por ciento; en cambio, los países latinoamericanos y caribeños invierten apenas un 2,9 por ciento. Como se puede observar, la diferencia es abismal, y ello explica el bajo nivel de la educación superior.

Según un informe del Banco Mundial, publicado por Lauritz Holm y Kristian Thom en “Educación in Latin América: A regional overview”, más del treinta por ciento de los estudiantes en las universidades estatales en las universidades de México, Brasil, Colombia, Chile, Venezuela y la Argentina pertenecen al 20 por ciento más rico de la sociedad

Lo más anecdótico del caso es que la educación universitaria en América Latina es elitista, ya que su población universitaria proviene de los segmentos más adinerados de la sociedad; por ejemplo, en Brasil, un 70 por ciento de los estudiantes universitarios pertenece al veinte por ciento más rico de la sociedad, mientras que el 3 por ciento de los estudiantes está compuesto por jóvenes de escasos recursos económicos. Consecuentemente, ¿hay que subsidiar a los ricos?

¹³ A. Oppenheimer. *Cuentos chinos. El engaño de Washington, la mentira populista y la esperanza de América Latina*. Buenos Aires: Sudamericana, 2005.

LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA PERUANA

I. La calidad en la educación superior

Los antecedentes de la calidad de la educación, cambian de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordial histórico, dados los cambios internos y externos que la han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años del siglo pasado.¹⁴

A principios de la década de los sesenta, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación: se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivo del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se creía que más años de estudios escolares tenían como consecuencia la producción de más ciudadanos mejor preparados, mejor capacitados, y sobre todo se pensaba que eran los que producían más en el desarrollo del país. Pues bien, esa quimera ha desaparecido.

La UNESCO define calidad en la educación superior como

...un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados. La calidad, por tanto, puede adquirir significados diferentes dependiendo de (i) la comprensión de los diversos intereses de distintos grupos comprometidos o actores en la educación superior; (ii) sus referencias: insumos, procesos, productos, misiones, objetivos, etcétera; (iii) los atributos o características del mundo académico que se considera necesario evaluar; y (iv) el período histórico en el desarrollo de la educación superior.¹⁵

Analizando los hechos, se observa que se analiza el concepto de calidad en la educación superior hace varias décadas, habiéndose convertido durante este tiempo en centro de debate y en tema de importancia creciente. Al ser un concepto difícil de definir por su naturaleza multidimensional, se han presentado múltiples conceptualizaciones en el tiempo y en función de su evaluación, necesitándose identificar estándares y criterios variados en función del contexto, las orientaciones y las necesidades sociales.

¹⁴ B. Blanco. *Gestión integral para las instituciones de educación superior, basada en los lineamientos para la autoevaluación con fines de acreditación del Consejo Nacional de Acreditación*. Cartagena: Sistema de Universidades Estatales del Caribe. Universidad de Cartagena, D. T. Y C., 2009.

¹⁵ Vlasceanu. *Cultura de la calidad, evaluación y acreditación*. 2004. Recuperado desde <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/25990/2.27.pdf?sequence=1>

Coinciden en el mismo sentido Harvey y Green,¹⁶ quienes sostienen que la calidad es un concepto relativo, estrechamente vinculado a quien utiliza el concepto y al contexto en el cual se aplica. Estos autores establecen cinco enfoques o dimensiones para la calidad: calidad como fenómeno excepcional (prestigio/excelencia), calidad como perfección o cero error, calidad como ajuste a los propósitos, calidad como relación valor-costo (valor por dinero) y calidad como transformación (cambio cualitativo).

Si la calidad es un fenómeno excepcional, se definiría como algo especial, distintivo y elitista, y en términos educacionales inalcanzable para la mayoría. Es buscada por cuanto brinda prestigio a la institución, y por su reconocimiento de excelencia. En este enfoque se asocia *calidad* con prestigio académico y social de la universidad; por tanto, se evalúa la productividad en su cuerpo académico y el rendimiento académico en sus estudiantes. Requiere por ello de un conjunto definido de requisitos y estándares relacionados con el éxito de sus egresados y con los mejores resultados académicos. El riesgo en este enfoque está en que se confunda el concepto de calidad con el de reputación.

Si la calidad es perfección, no admite errores; sin embargo, aquí la excelencia responde al acomodo a especificaciones particulares. Por ello es un concepto difícilmente aplicable a la educación superior, ya que si bien la consistencia es muy importante en este enfoque, en el campo educativo la diversidad, producto del ingenio, es asimismo muy importante.

Si la calidad se concibe como la capacidad de una institución para cumplir un programa dirigido a alcanzar sus objetivos, implica también adecuar los procesos para conseguir los objetivos, resultados o productos propuestos. Vista de esta manera, en la educación superior, la calidad estaría referida a que el proceso educativo sea adecuado a los fines educativos.

Si el enfoque es económico, la calidad estaría en la relación valor-costo, dependiendo del retorno de la inversión. Este enfoque, que busca obtener mejores resultados a un menor costo, se basa esencialmente en la eficiencia económica, lo que se advierte en la tendencia de los gobiernos a exigir que la educación superior rinda cuentas de los recursos recibidos. Visto dentro del proceso de acreditación, este enfoque busca asegurar que el estudiante cuente con las competencias y requisitos mínimos para su desempeño profesional al término de su plan de estudios.

Si la calidad está centrada en el cambio que debe producirse a través del proceso educativo, es concebida como transformación, como cambio cualitativo en el cual el estudiante mejora y se empodera, desarrollando nuevo conocimiento. En este sentido, la calidad es evaluada en función de la medida de su incidencia en el cambio de los alumnos.

¹⁶ Harvey y Green. *Op. cit.*

El análisis de los enfoques permite advertir que en todos se introduce el concepto de mejora continua en el concepto de calidad, es decir, la calidad está ligada a los procesos de mejora; la presencia de estos procesos ha ido convirtiendo el concepto de calidad en un concepto de gestión de la calidad. Como tal, se ve afectada por las personas y por los procesos mismos de la institución; en tal sentido, la evaluación de la calidad de una institución educativa se vería afectada si:

- Los costos y la participación de sus egresados en el mercado laboral no son los esperados por sus usuarios.
- Pierde su reputación como institución educativa.
- No muestra responsabilidad por su producto final.

Como puede deducirse entonces, la universidad, inmersa en los procesos de calidad, deberá cuidar que sus objetivos demanden el logro de la satisfacción del cliente considerando sus necesidades y expectativas; por ello, habrá de orientar la cultura organizacional dirigiendo sus esfuerzos hacia la mejora continua y motivando que su producto o los servicios brindados sean de alta calidad.

II. Modelos de la calidad

Actualmente, coexisten dos grandes tendencias en la gestión de la calidad, las cuales proporcionan dos modelos diferentes. Cada modelo supone un instrumento que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión basado en la calidad total:¹⁷

Adoptar un enfoque de normalización y diseñar un sistema de calidad en base a normas, como pueden ser las de la serie ISO 9000, implica la introducción de acciones planificadas que consideran que la calidad abarca a todas las áreas de la empresa, desde el diseño del servicio hasta la entrega del mismo al cliente. Incide en el diseño de un sistema de calidad que permita la estandarización de los procesos y haga más fácil mantenerlos bajo control. Se basa en asegurar que se llevan a cabo los procesos necesarios para que los productos y servicios satisfagan a los clientes. Ello conlleva el establecimiento de estándares para la prestación del servicio y la documentación de todos los procesos. Otro enfoque, cada vez más utilizado, es la consideración de alguno de los modelos que subyacen a los premios de calidad como base para la gestión de la calidad. Los principales premios a nivel internacional corresponden al Premio Deming en Japón, al Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (PNCMB) en EEUU y al Premio de Calidad Europeo.

¹⁷ R. Claver. *La educación universitaria en América Latina*. Buenos Aires, 1999, p. 45.

El segundo enfoque se basa en el propósito de los premios mismos, los cuales “procuran reconocimiento a aquellas empresas ejemplares en la gestión de la calidad y facilitan un medio a través del cual estas empresas compartan sus conocimientos y experiencias y de esta forma elevar el nivel general de calidad y competitividad de las mismas”.¹⁸ Los modelos de gestión de calidad total más difundidos son el Modelo Deming, creado en 1951, el Modelo Malcolm Baldrige, en 1987, y el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM, creado en 1992.

El Modelo Deming

Se desarrolló en Japón en 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE) y recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del control total de la calidad (TQC) o control de la calidad en toda la empresa (CWQC).

El principal objetivo de la evaluación es comprobar que mediante la implantación del control de calidad en toda la compañía se hayan obtenido buenos resultados. El enfoque básico es la satisfacción del cliente y el bienestar público.

Entre los mayores aportes realizados por Deming¹⁹ se encuentran los ya conocidos 14 puntos de Deming, así como el ciclo de Shewart, conocido también como PDCA: planifique, haga, verifique y actúe.

El Modelo Malcolm Baldrige

Constituye una base para la realización de autoevaluaciones organizacionales y para proporcionar retroalimentación a sus usuarios.

Adicionalmente, tiene tres importantes roles para fortalecer la competitividad de las organizaciones: ayudar a mejorar sus prácticas de gestión, capacidades y resultados; facilitar la comunicación y el intercambio de información sobre mejores prácticas entre organizaciones de todo tipo y servir de herramienta de trabajo para comprender y gestionar el desempeño, la planificación y las oportunidades de aprendizaje.

Sus objetivos son: a) proporcionar permanentemente mayor valor a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización; b) la mejora de la eficacia y de las capacidades de toda la organización; c) el aprendizaje, tanto organizacional como personal.

El Modelo EFQM

Se trata de un marco de trabajo de no obligado cumplimiento que concibe y desarrolla los conceptos de la calidad total y está orientado hacia la excelencia.

¹⁸ E. Padrón. *Gestión y calidad empresarial*. Primera edición. Madrid, 1996.

¹⁹ W. E. Deming. *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989

Es propiedad de la Foundation European for Quality of Management (EFQM), tratándose de un sistema generalizado, no vinculado a un sector concreto o actividad.²⁰

El Modelo EFQM de Excelencia se basa en la siguiente premisa: “Los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas de la organización, las alianzas y recursos y los procesos”.²¹

EFQM considera la gestión de la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, y de las demás entidades implicadas. Consiste en una herramienta para la gestión de la calidad cuyo objetivo es orientar la organización hacia el cliente.

Uno de los resultados de este modelo será la sensibilización del equipo directivo y del resto del personal de la organización para cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Esta implicación de la dirección de la empresa es un punto de partida imprescindible para garantizar el éxito de la gestión total de la calidad. Una de las bases del modelo es la autoevaluación, que puede aplicarse a la totalidad de la organización, unidades o servicios individualmente. Con la autoevaluación, se persigue la identificación, dentro de la organización, de los puntos fuertes y las áreas susceptibles de mejora, además de conocer las carencias.

El objetivo es ayudar a las organizaciones a conocerse a sí mismas y mejorar su funcionamiento, tratando de ofrecer una descripción lo más simplificada posible de la realidad, para comprenderla, analizarla y, si procede, modificarla.

El modelo está compuesto por nueve criterios, los que son, a la vez, de gestión y de autoevaluación de la gestión, y se agrupan en dos grupos: agentes facilitadores y resultados.

AGENTES FACILITADORES	RESULTADOS
Liderazgo (criterio 1)	Resultados en las personas (criterio 6)
Personas (criterio 2)	Resultados en los clientes (criterio 7)
Política y estrategia (criterio 3)	Resultados en la sociedad (criterio 8)
Colaboradores y recursos (criterio 4)	Resultados clave (criterio 9)
Procesos (criterio 5)	

²⁰ J. Moreno. *Guía para la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia*, Fundación Luis Vives. España, 2007.

²¹ *Ibidem*.

El Modelo Rueca

Es un modelo para la autoevaluación de instituciones de educación superior; moviliza la institución para mejorar su calidad y responder a las necesidades de la sociedad. Responde a la evaluación de la Misión Europea y a las propuestas sobre educación superior en América Latina y el Caribe, como se consigna en la Declaración de la Habana, de 1996. Luego, el texto, *Evaluación de la calidad de la educación superior*, se hace público en 1998. Este modelo incluye un 75 por ciento de los contenidos de otros modelos de excelencia para la gestión (Modelo EFQM, Modelo Malcom Baldrige), mientras que el 25 por ciento restante responde a las necesidades propias de la educación superior.

III. EL SINEACE

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) está destinado a “definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles básicos de calidad que deben brindar las instituciones...” (Art. 2 - Ley 28740), “tiene la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad...” (Art. 5 - Ley 28740).

El análisis del contenido de la Ley mencionada permite conocer que esta se orienta a determinar si un servicio educativo debe continuar más que a inducir a las instituciones hacia la mejora continua de la calidad; considerando que solo existe obligación en las carreras de salud, educación y Derecho, participar en los procesos de evaluación y acreditación es potestativo de cada universidad. En la misma Ley se establece para la educación superior dos órganos de control: CONEAU y CONEACES, el primero para la educación universitaria y el otro para la educación no universitaria.

IV. EL CONEAU

Como Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU), cumplió entre otras funciones con haber presentado modelos, estándares y criterios de evaluación para instituciones de educación superior universitaria, así como propuestas para la acreditación institucional universitaria y de escuelas de postgrado.

Luego de haberse formulado modelos de calidad y estándares de evaluación y acreditación para la carrera profesional de educación en todas sus modalidades, se inició el proceso de acreditación de la carrera profesional de educación en las universidades del país que cuentan con esta carrera profesional. Pese a que en muchas de ellas ya se ha culminado la etapa de autoevaluación, aún se continúa promoviendo la creación y registro de entidades evaluadoras externas, con fines de acreditación, sin lograr este objetivo.

Esta y otras dificultades del proceso de acreditación de las universidades requieren ser analizadas y sentar posición frente a la intervención de entes políticos que pretenden orientarlo, eludiendo los procedimientos legales y sin tomar en cuenta la opinión que emerge de las universidades, como lo advierte Domínguez:²²

El proceso de sensibilización de la acreditación de las carreras universitarias en el Perú es liderado por los políticos, tanto del Gobierno como de la oposición, desde motivaciones internas, manteniendo una desinformación en relación con las verdaderas motivaciones globales de la acreditación de carreras universitarias y afines.

Es evidente que los impulsores nacionales de la acreditación, como el Gobierno y su órgano operador, el CONEAU, no difunden a los interesados la evolución y características del proceso en otros países, presionando a las instituciones educativas nacionales a generar cambios en el corto y mediano plazo; amenazando con la toma de medidas extremas para apurar el proceso; y desconociendo que todo proceso de cambio cultural, como la acreditación, es participativo y de largo plazo.

Es notorio el esfuerzo del CONEAU en aparentar un neutralismo conceptual frente al cómo de la acreditación, a pesar de que sus concepciones, o falta de ellas, se evidencian en el Modelo de Calidad del CONEAU, por lo que es necesario que dicho operador del proceso de acreditación explique a los participantes del proceso cuál es la posición epistemológica que sustenta el Modelo de Calidad del CONEAU.

Es contradictorio entonces el proceso peruano con la concepción de la acreditación o certificación de la calidad de carreras universitarias, de postgrados e instituciones universitarias, como mecanismo promovido desde el estado de derecho internacional, con aspiraciones de ser un poder hegemónico del mundo globalizado, para superar los ya mencionados problemas de la educación superior.

V. Acreditación

La Ley del SINEACE 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”.²³

En tal sentido, la comunidad universitaria y la sociedad en su conjunto requieren un modelo de calidad que actúe como el referente con el que se contrastará la gestión de la carrera para determinar su calidad. De esta contrastación se establecerá en primera instancia

²² J. Domínguez. *Evaluación, acreditación, certificación: CONEAU*. 2010. Recuperado desde http://aca-evaluamos.blogspot.com/2010_05_01_archive.html

²³ Ley del Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. 2008, p. 16. Recuperado desde http://www.unmsm.edu.pe/occaa/documentos/sineace_ley.pdf

la “línea base de calidad” en la que se identifican los estándares no alcanzados, debiendo la unidad académica que gestiona la carrera establecer las metas para lograrlos, dentro de un plan de mejora.

VI. El proceso de acreditación universitaria

El proceso de evaluación institucional, con fines de acreditación y regulado por el CONEAU-SINEACE, tiene como etapas la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación propiamente dicha (Guía para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias del CONEAU, 2009, art. 6).

a) *Etapas de autoevaluación.*

En ella cada universidad asume la responsabilidad de evaluar la institución como un todo, para elaborar un informe final que incluya los logros y los aspectos críticos de su funcionamiento. Esto se realiza con el fin de elaborar planes de mejoramiento, tomando como referente la declaración de misión y visión, los objetivos institucionales, así como los criterios e indicadores de calidad aprobados por el CONEAU.

La autoevaluación es un proceso cíclico, internamente participativo, externamente validado, con 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 es un proceso cíclico y contextualizado: cada proceso debe fundamentarse en la misión, visión y proyecto institucional de la universidad; participativo: para el logro exitoso del proceso de autoevaluación debe existir el compromiso e involucramiento de los diferentes actores, llámense autoridades, estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados; permanente: en las universidades tiene que existir una cultura de evaluación que promueva de forma constante estos procesos en las diferentes instancias de la universidad para que los mismos se desarrollen de manera sostenida; y transparente: cada una de las actividades y estrategias desarrolladas durante el proceso de autoevaluación tiene que ser del conocimiento de la comunidad universitaria, y de igual forma sus resultados.

La autoevaluación está constituida por tres subprocesos:

1. Génesis del proceso.
2. Generación de información.
3. Elaboración del informe final.

b) Etapa de evaluación externa

La evaluación externa es el proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a una carrera profesional universitaria, a cargo de una entidad evaluadora debidamente autorizada por el CONEAU. La evaluación externa permite constatar la veracidad de la autoevaluación que ha sido realizada por la universidad o carrera profesional.

Este proceso de verificación será realizado por una entidad evaluadora acreditada, con base en el contenido del informe de autoevaluación institucional, del plan de mejoramiento y de las condiciones internas de operación de la institución, y concluye con el informe final.

c) Etapa de acreditación

La acreditación es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una carrera profesional universitaria, 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.

Para lograr la acreditación, que tiene una duración de tres años, la carrera demuestra en su informe final de autoevaluación, debidamente verificado por la entidad evaluadora y el CONEAU, que ha alcanzado los estándares del Modelo de Calidad que el CONEAU ha establecido.

VII. Dimensiones y estándares de calidad

Harvey y Green²⁴ describen cinco diferentes concepciones de calidad que pueden aplicarse a la educación superior, en el sentido de que pueden aportar luz y permitir su medida y evaluación.

Calidad como fenómeno excepcional. Pueden distinguirse cinco variantes:

Calidad como excelencia. Esta viene definida por los insumos y los resultados. Idea tradicional o clásica. Implica distinción, elitismo, clase social alta, exclusividad y la calidad como satisfacción de un conjunto de requisitos. Los productos deben superar el llamado “control de calidad” y supone establecer unos estándares con relación a los cuales se mide la calidad.

Calidad como perfección o coherencia. Calidad equivalente a cero deficiencias, evitar los defectos y procurar la perfección en los procesos. Se vincula a la concepción de cultura de calidad en el sentido de que todos los miembros de la organización comparten y se responsabilizan de la calidad.

²⁴ Harvey y Green. *Op. cit.*

Calidad como ajuste a un propósito. Se concibe como la adecuación de los procesos para conseguir los objetivos, resultados o productos propuestos. Se trata de una definición funcional: existe calidad si el producto se ajusta a aquello por lo que fue realizado.

Calidad como relación valor-costo. Este concepto se sostiene sobre la idea de eficiencia económica o *accountability*.

Calidad como transformación (cambio cualitativo). En educación es especialmente válido porque la tarea educativa implica transformar el sujeto-educando independientemente de si consigue un resultado concreto o no; lo importante es conseguir esa mejora, esa transformación. De acuerdo al SINACE-CONEAU, en la *Guía para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias* se establecen las siguientes dimensiones, factores y criterios, como se muestra en el cuadro siguiente:

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO
Gestión de la carrera.	Planificación, organización, dirección y control.	Planificación estratégica.
		Organización, dirección y control.
Formación profesional.	Enseñanza-aprendizaje.	Proyecto educativo-currículo.
		Estrategias de enseñanza-aprendizaje.
		Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje.
		Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora.
		Estudiantes y egresados.
	Investigación.	Generación y evaluación de proyectos de investigación.
Extensión universitaria y proyección social.	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social.	
Servicios de apoyo para la formación profesional.	Docentes.	Labor de enseñanza y tutoría.
		Labor de investigación.
		Labor de extensión universitaria y de proyección social.
	Infraestructura y equipamiento.	Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar.
	Bienestar.	Implementación de programas de bienestar.
	Recursos financieros.	Financiamiento de la implementación de la carrera.

Fuente: SINEACE

VIII. La universidad peruana

a) Características de la universidad peruana

La universidad peruana y en general cualquier universidad o institución de educación superior está inmersa en un mundo cambiante, desafiante, de rápida evolución de la tecnología, de la información, de la creación del conocimiento, pero, a la vez, en un mundo muy competitivo, entre otras muchas situaciones.

Es por ello importante considerar las megatendencias: la globalización de las economías, la masificación de la información y la conservación del ambiente, elementos que conforman una nueva visión mundial de desarrollo sostenible, entendida como un proceso de cambio en el que la utilización de los recursos, la dirección de las inversiones y la orientación de los cambios tecnológicos e institucionales acrecientan el potencial actual y futuro para entender las necesidades y aspiraciones humanas.

b) Marco legal de la universidad peruana

La Constitución Política del Perú de 1993 declara en su artículo 13 que “la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana.”

En su artículo 14 indica que “la educación 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”.

Y en su artículo 18 hace referencia a la educación universitaria: “La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica”.

En su artículo 9, la Ley General de Educación define los fines:

Son fines de la educación peruana:

- a) Formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con su entorno, así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo y para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento.
- b) Contribuir a formar una sociedad democrática, solidaria, justa, inclusiva, próspera, tolerante y forjadora de una cultura de paz que afirme la identidad nacional sustentada en la diversidad cultural, étnica y lingüística, supere la pobreza e impulse el desarrollo sostenible

del país y fomente la integración latinoamericana teniendo en cuenta los retos de un mundo globalizado.

Esta Ley también define las etapas como períodos progresivos en que se desarrolla el sistema educativo.

Y en el artículo 29 las describe:

El sistema educativo comprende las siguientes etapas:

a) Educación Básica. La Educación Básica está destinada a favorecer el desarrollo integral del estudiante, el despliegue de sus potencialidades y el desarrollo de capacidades, conocimientos, actitudes y valores fundamentales que la persona debe poseer para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad. Con un carácter inclusivo atiende las demandas de personas con necesidades educativas especiales o con dificultades de aprendizaje.

b) Educación Superior. La Educación Superior está destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país.

La unicidad de la educación superior se expresa en el artículo 51, en el que, respecto a las instituciones de educación superior dice: “Las instituciones universitarias, así como los institutos, escuelas y otros centros que imparten Educación Superior pueden ser públicos o privados y se rigen por ley específica”.

La educación es, por tanto, un proceso cuya finalidad es lograr el desarrollo integral de la persona humana y preparar para la vida y el trabajo, siendo la educación superior la segunda etapa de ese proceso.

Actualmente, sin embargo, se tienen en el país diversos dispositivos que legislan sobre aspectos parciales de la educación superior contribuyendo a la confusión, segmentación y superposición de niveles y sistemas.

Las principales leyes son: 29394 (Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior, del 2009), 28740 (Ley del SINEACE, del 2006), DL 882 de Inversión en la Educación Privada de 1996, y la Ley Universitaria 23733, también conocida como Ley Mora, por ser este el impulsor y protagonista de esta Ley. En consecuencia, se ha derogado la Ley 23733, Ley Universitaria de 1983.

También se ha creado un nuevo organismo que sustituirá a la ANR, llamado SUNEDU, el mismo que vigilará el funcionamiento de las distintas universidades.

IX. Factores que intervienen en la calidad de la educación

Esto significa poder describir estos componentes institucionales en términos de factores que afectan o influyen sobre la calidad global de los productos académicos de una determinada institución, carrera o programa, y las relaciones que en un determinado contexto se establecen.

El esquema permite visualizar los factores que intervienen en la calidad y las relaciones que se establecen entre sus distintos componentes.

La consistencia externa está conformada por las demandas provenientes del mercado laboral, la comunidad académica o el entorno socioeconómico particular de cada comunidad.

La consistencia interna es la traducción de dichas exigencias en función de las prioridades y principios propios de la institución.

a) Primer factor: definición de la misión y visión, que son los principios rectores de la universidad que determinan las acciones de la institución.

b) Segundo factor: contexto social organizativo, que se considera como la operacionalización a través de diversos procesos para lograr la visión y misión. Los actores principales son los docentes y estudiantes, directivos y personal de apoyo. Esto condicionado por la infraestructura física, recursos tanto físicos como informáticos. Esto nos lleva a cinco procesos básicos: gestión institucional, organización de recursos, actores del sistema, procesos académicos, productos y resultados académicos.

c) Tercer factor: medio externo donde la institución se encuentra inserta. Presenta tres subfactores: entorno cultural, académico y socioeconómico.

X. Sistema de educación en el Perú

La educación en el Perú es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.

El sistema general comprende dos etapas:

a) *La Educación Básica*. Es obligatoria, y cuando la imparte el Estado es gratuita. Está orientada al desarrollo integral del estudiante, el despliegue de sus potencialidades, el desarrollo de capacidades, conocimientos, actitudes y valores para actuar eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad.

La educación básica también comprende la educación comunitaria, que es una forma de educación que se realiza desde las organizaciones de la sociedad que no son instituciones educativas de cualquier etapa, nivel o modalidad, y que tiene como finalidad ampliar y enriquecer articuladamente los conocimientos, capacidades, actitudes y valores de las personas de todas las edades, con o sin escolaridad. Se orienta al enriquecimiento y despliegue de las potencialidades y aprendizajes personales, sociales, ambientales y laborales, para el ejercicio pleno de la ciudadanía y la promoción del desarrollo humano.

Este tipo de educación promueve, reconoce y valora. Involucra a la familia, organizaciones comunales, gremios, iglesias, organizaciones políticas y organizaciones sociales y culturales en general, así como a empresas, medios de comunicación y diversas instancias del Estado: gobiernos locales, regionales, nacional y organismos públicos, en el marco de una sociedad educadora.

Por otro lado, la educación técnico-productiva es una forma de educación orientada a la adquisición y desarrollo de competencias laborales y empresariales en una perspectiva de desarrollo sostenible, competitivo y humano, así como a la promoción de la cultura innovadora que responda a la demanda del sector productivo y a los avances de la tecnología, del desarrollo local, regional y nacional, así como a las necesidades educativas de los estudiantes en sus respectivos entornos. Asimismo, contribuye a un mejor desempeño de la persona que trabaja, a mejorar su nivel de empleabilidad y a su desarrollo personal. Está destinada a las personas que buscan una inserción o reinserción en el mercado laboral y a alumnos de la Educación Básica. Se rige por los principios dispuestos en los artículos 40° al 45° de la Ley General de Educación N° 28044.

b) La Educación Superior. Destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país.

Comprende:

La educación superior no universitaria, que puede ser tecnológica, pedagógica o de artes (de 2 a 4 años).

La educación superior universitaria, con una duración nominal de 5 años, salvo medicina, que se va a 6 o 7 años.

El sistema también contempla, como un elemento del aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria, la certificación de competencias profesionales, definida en la Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). En principio, esta certificación es voluntaria pero obligatoria

para algunas carreras definidas por normativa legal, y es un medio adicional de garantizar la idoneidad del profesional para aplicar sus competencias en la sociedad.

De manera similar, la misma ley anterior estipula como elemento del sistema la certificación de competencias laborales, reconocimiento que la sociedad realiza en aquellas personas que han adquirido competencias de determinado campo laboral, no en centros educativos sino en la práctica diaria. Esta certificación también es factible de aplicarse a los egresados de cualquier etapa o nivel de educación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de ordenar el material teórico y práctico de la investigación, resulta pertinente formular las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. La calidad educativa universitaria se ve reflejada en un concepto de calidad en correspondencia con los propósitos declarados. Ello significa estructurar un patrón de calidad como piedra angular, contentivo de los estándares ideales a los cuales aspiramos en nuestra educación y que además sean consensuados por los que van a ser acreditados. El patrón de calidad debe contener cuestiones tales como:

- La pertinencia social, relacionada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales de su entorno y no solo las del mercado.
- Las exigencias y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable para lograr el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.
- La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales así como las propias de la institución.

2. De lo expuesto, el nivel de calidad educativa en el Perú se siente afectado por los factores condicionantes considerados en el modelo de calidad para las carreras profesionales en el ámbito universitario.

3. La educación debe ser prioritaria y política de Estado para toda la sociedad. Ello implica, entre otros aspectos, una drástica e integral revaloración y elevada autoestima de los docentes y estudiantes que garanticen elevar la calidad de la educación universitaria.

4. Es necesario desarrollar todo un movimiento de abajo hacia arriba de los estamentos de la universidad peruana, llámense estudiantes, profesores y trabajadores, para que se comprometan a elevar la calidad de la educación universitaria.

5. Los profesores y estudiantes deberían estar atentos y conocer perfectamente los factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria, siendo protagonistas en elevar la calidad educativa de las distintas profesiones que imparte la universidad.

6. Se hace llegar esta investigación a la corporación universitaria para tomar mayor conciencia de la necesidad de que la universidad peruana alcance una calidad óptima para el desarrollo de las distintas carreras profesionales.

7. Las universidades, institutos superiores, institutos de investigación científica y otros que tengan injerencia en la educación universitaria deben promover y reforzar líneas de investigación referentes al estudio de factores condicionantes de la calidad de la educación en la universidad.

REFERENCIAS

- Blanco, B. *Gestión integral para las instituciones de educación superior, basada en los lineamientos para la autoevaluación con fines de acreditación del Consejo Nacional de Acreditación*. Cartagena: Sistema de Universidades Estatales del Caribe. Universidad de Cartagena, D. T. Y C., 2009.
- Briceño, R. *Universidades peruanas deben ser acreditadas por Certificadoras Extranjeras*. Lima: CONFIEP, 2012. Recuperado desde http://www.gestión pública.org.pe/noticias_detalle.php?id=2232.
- Claver, R. *La educación universitaria en América Latina*. Buenos Aires, 1999.
- Deming, W. E. *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989.
- Domínguez, J. *Evaluación, acreditación, certificación: CONEAU*. 2010. Recuperado desde http://aca-evaluamos.blogspot.com/2010_05_01_archive.html
- El-Khawas, E. *Where is the faculty voice in recent academic?* First edition. New York, 1998.
- García, A. *CONFIEP: Universidades peruanas deben ser acreditadas por certificadoras extranjeras*. 2012. Recuperado desde http://www.gestionpublica.org.pe/noticias_detalle.php?id=2232
- Harvey y Green. *La calidad y el modelo de financiación en las universidades públicas*. 1993. Recuperado desde http://www.uv.es/RELIEVE/v7n1/RELIEVEv7n1_2.htm

- Harvey y Knight, P. *El profesorado de educación superior: formación para la excelencia*. España: Ediciones Narcea, 1993.
- Koslowski, F. *Quality and assessment in context: A brief review. Quality Assurance in Education*. First edition. New York, 2006.
- Lenn, M. J. *The Bio Remediation of Polychlorinated Biphenyl*. First edition. New York, 1994.
- Ley del Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. 2008. Recuperado desde http://www.unmsm.edu.pe/occaa/documentos/sineace_ley.pdf
- Middlehurst, R. y Woodhouse, D. First edition. *Coherent systems for external quality assurance. Quality in Higher Education*. New York, 1995.
- Moreno, J. *Guía para la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia*, Fundación Luis Vives. España, 2007.
- Nicholson, K. *Enseñanza y aprendizaje: Lograr la calidad para todos*. Ediciones Unesco, 2011.
- Oppenheimer, A. *Cuentos chinos. El engaño de Washington, la mentira populista y la esperanza de América Latina*. Buenos Aires: Sudamericana, 2005.
- Padrón, E. *Gestión y calidad empresarial*. Primera edición. Madrid, 1996.
- Sanyal, P. K. *Administration of Fenbendazole in Urea Molasses Block to Dairy Buttaloes in India*. New York: Edición Arco Iris, 1995.
- Vlasceanu. *Cultura de la calidad, evaluación y acreditación*. 2004. Recuperado desde <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/25990/2.27.pdf?sequence=1>
- Yamada, G. *Retornos a la educación superior en el mercado laboral: ¿Vale la pena el esfuerzo?* Documento de Trabajo 78. Lima: Universidad del Pacífico, 2012.

Recibido: 22/04/2015
Aprobado: 15/05/2015