



## ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO COMO PLATAFORMA PARA EL  
LICENCIAMIENTO Y LA ACREDITACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES PERUANAS

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

**Autor:**

Vásquez Mora, Pedro Francisco

**Asesor:**

Hernández Celis, Domingo  
(ORCID: 0000-0002-9759-4436)

**Jurado:**

Pajuelo Camones, Carlos Heráclides  
Coayla Coayla, Adalberta Edelina  
Bedón Soria, Ysabel Teófila

**Lima - Perú**

**2022**

**Referencia:**

Vásquez, P. (2022). *La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6561>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

# **LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO COMO PLATAFORMA PARA EL LICENCIAMIENTO Y LA ACREDITACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES PERUANAS**

### **Línea de investigación**

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

### **Autor**

Vásquez Mora, Pedro Francisco

### **Asesor**

Hernández Celis, Domingo

ORCID: 0000-0002-9759-4436

### **Jurado**

Pajuelo Camones, Carlos Heráclides

Coayla Coayla, Adalberto Edelina

Bedón Soria, Ysabel Teófila

**Lima- Perú**

**2022**

**Dedicatoria**

A mi esposa, hijos, padre, madre y hermanos

Por el apoyo permanente  
en mi desarrollo profesional.

**Agradecimiento**

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi agradecimiento para mi asesor por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Descripción del problema	12
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos	16
1.4. Antecedentes	16
1.4.1. Antecedentes nacionales	16
1.4.2. Antecedentes internacionales	19
1.5. Justificación de la investigación	22
1.6. Limitaciones de la investigación	23
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivo general	24
1.7.2. Objetivos específicos	24
1.8. Hipótesis	24
1.8.1. Hipótesis general	24

1.8.2. Hipótesis específicas	24
------------------------------	----

## **II. Marco Teórico**

2.1. Bases teóricas	26
2.1.1. Calidad del servicio académico	26
2.1.2. Licenciamiento institucional	29
2.1.3. Acreditación universitaria	31
2.2. Universidades peruanas	36
2.3. Marco conceptual	52
2.3.1. Conceptos de calidad del servicio académico	52
2.3.2. Conceptos de licenciamiento institucional	54
2.3.3. Conceptos de acreditación universitaria	55

## **III. Método**

3.1. Tipo de investigación	56
3.1.1. Tipo	56
3.1.2. Nivel	56
3.1.3. Métodos	56
3.1.4. Diseño	57
3.2. Población y muestra	57
3.2.1. Población	57
3.2.2. Muestra	58
3.3. Operacionalización de variables	59
3.3.1. Variables e indicadores de la investigación	60

3.3.2. Definición operacional de las variables	61
3.4. Instrumentos	62
3.5. Procedimientos	62
3.6. Análisis de datos	63
3.7. Consideraciones éticas	63
<b>IV. Resultados</b>	
4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación	65
4.2. Contrastación de hipótesis de la investigación	87
<b>V. Discusión de resultados</b>	
5.1. Discusión del resultado de la variable independiente	99
5.2. Discusión del resultado de la variable dependiente	100
<b>VI. Conclusiones</b>	101
<b>VII. Recomendaciones</b>	103
<b>VIII. Referencias</b>	105
<b>IX. Anexos</b>	
Anexo A: Matriz de consistencia	109
Anexo B: Instrumento: Encuesta	110
Anexo C: Validación del instrumento por expertos	116
Anexo D: Confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach	119
Anexo E: Definición de términos	121

**Índice de tablas**

Tabla 1: Población de la investigación	57
Tabla 2: Muestra de la investigación	59
Tabla 3: Variables y dimensiones de la investigación	60
Tabla 4: Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores	61
Tabla 5: Frecuencias observadas de la hipótesis general	87
Tabla 6: Frecuencias esperadas de la hipótesis general	87
Tabla 7: Frecuencias observadas de la hipótesis específica a)	89
Tabla 8: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica a)	89
Tabla 9: Frecuencias observadas de la hipótesis específica b)	91
Tabla 10: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica b)	91
Tabla 11: Frecuencias observadas de la hipótesis específica c)	93
Tabla 12: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica c)	93
Tabla 13: Frecuencias observadas de la hipótesis específica d)	95
Tabla 14: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica d)	95
Tabla 15: Frecuencias observadas de la hipótesis específica e)	97
Tabla 16: Frecuencias esperadas de la hipótesis específica e)	97

## Índice de figuras

Figura 1: La calidad del servicio académico es la plataforma fundamental	65
Figura 2: Es necesaria la implementación de las TIC	66
Figura 3: Las TICs comprende ordenadores, programas informáticos y redes necesarias.	67
Figura 4: La capacitación docente comprende las políticas y procedimientos planeados.	68
Figura 5: La certificación docente mide las competencias docentes.	69
Figura 6: La didáctica universitaria comprende la mejor metodología de la enseñanza	70
Figura 7: La didáctica universitaria y los problemas referentes a la enseñanza.	71
Figura 8: El rendimiento académico comprende la evaluación del conocimiento	72
Figura 9: El rendimiento académico es la asimilación de contenidos.	63
Figura 10: La formación académica óptima comprende la formación humanista	74
Figura 11: La formación académica y la formación tecnológica y científica	75
Figura 12: El licenciamiento institucional y las condiciones básicas de calidad.	76
Figura 13: La acreditación es el reconocimiento público y temporal.	77
Figura 14: La infraestructura comprende los locales, equipamiento y mobiliario.	78
Figura 15: Modernamente no se puede concebir la falta de planes de investigación.	79
Figura 16: Los planes de investigación facilitan el licenciamiento y acreditación	80
Figura 17: Es un objetivo principal lograr los mayores indicadores de inserción laboral.	81
Figura 18: La inserción laboral cierra el proceso académico	82
Figura 19: La autoevaluación es la fase básica para el proceso de la acreditación.	83
Figura 20: La autoevaluación permite identificar las fortalezas como debilidades.	84
Figura 21: La evaluación externa garantiza independencia en la evaluación.	85
Figura 22: La evaluación externa garantiza objetividad para dicha evaluación.	86
Figura 23: Condiciones básicas de calidad de SUNEDU	97

## Resumen

La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las Universidades Peruanas, es un aporte académico y profesional, cuyo problema se ha identificado en -el proceso de licenciamiento y la correspondiente acreditación de las instituciones indicadas. Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas? Ante la problemática se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: La calidad del servicio académico influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas. Asimismo, este trabajo se ha orientado a determinar la influencia de la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas. Se concluye que la calidad del servicio académico influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; por cuanto las condiciones básicas de calidad son un conjunto de estándares mínimos que debe contar una universidad para obtener el licenciamiento porque estas constituyen un mecanismo de protección a los estudiantes, sus familias y a la sociedad en su conjunto.

**Palabras clave:** Calidad del servicio académico, licenciamiento institucional, acreditación institucional y Universidades Peruanas.

## **Abstract**

The quality of the academic service as a platform for the licensing and accreditation of Peruvian Universities is an academic and professional contribution, the problem of which has been identified in the licensing process and the corresponding accreditation of the indicated institutions. This problem is expressed in the following question: How does the quality of the academic service influence the licensing and accreditation of Public Universities? Faced with the problem, the solution is proposed through the formulation of the hypothesis: The quality of the academic service influences, to a statistically significant degree, the licensing and accreditation of Public Universities. Likewise, this work has been oriented to determine the influence of the quality of the academic service in the licensing and accreditation of Public Universities. It is concluded that the quality of the academic service has a statistically significant influence on the licensing and accreditation of Public Universities; since the basic quality conditions are a set of minimum standards that a university must meet to obtain licensing because these constitute a protection mechanism for students, their families and society as a whole.

**Keywords:** Quality of academic service, institutional licensing, institutional accreditation and Peruvian Universities.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación denominada: La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las Universidades Peruanas; está referida al problema del licenciamiento y la acreditación de las universidades tanto públicas como privadas del Perú.

En este trabajo se ha propuesto como alternativa de solución a la calidad del servicio académico; se estima que en la medida que las Universidades Peruanas, en la medida que presten un servicio académico de calidad se logrará alcanzar el licenciamiento institucional como paso previo para luego lograr también la acreditación de las escuelas respectivas de las universidades.

El licenciamiento conlleva a cumplir requisitos de calidad, que si las universidades ya las vienen cumpliendo no tendrán problema para lograr dicho licenciamiento institucional, en cambio las que no vienen prestando servicios con altos estándares de calidad, sin duda que tienen que comenzar a invertir en infraestructura, procesos, procedimientos y otros detalles, ya que sin eso no podrán licenciarse.

El licenciamiento y la acreditación es una carta de garantía de las universidades hacia la comunidad. El hecho de licenciarse indica el cumplimiento de los niveles de calidad de servicio académico mínimos lo cual es muy relevante para su continuidad en el mercado educativo. Sin esa garantía lograda simplemente tienen que dejar de operar y salir del mercado, de allí que es de veras importante lograr el licenciamiento, lo cual es muy sencillo en la medida que se cumpla con la calidad del servicio académico.

### **1.1. Planteamiento del problema**

El problema se ha determinado en la falta de licenciamiento y acreditación de las universidades privadas de Lima Metropolitana, el mismo se ha planteado desde el punto de vista específico, identificando los síntomas o efectos.

Además, se ha tenido en cuenta las siguientes dimensiones: a) Delimitación espacial: Este trabajo se desarrollará en las Universidades Peruanas ubicadas en Lima Metropolitana; b) Delimitación temporal: Esta investigación cubrirá el período del año 2016 hasta la actualidad; c) Delimitación social: La investigación permitirá establecer relaciones sociales con la comunidad universitaria de las Universidades Peruanas ubicadas en Lima Metropolitana.

### **1.2. Descripción del problema**

El problema del licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas se describe mediante la presentación de los síntomas o efectos como las causas que lo originan; también el pronóstico y control del pronóstico correspondiente.

Al respecto se han identificado los siguientes síntomas: Gran parte de las universidades no cumplen los requisitos para el licenciamiento institucional que es un procedimiento legal que consiste en verificar las condiciones básicas de calidad en la educación superior universitaria. Actualmente es imprescindible para prestar el servicio educativo, las universidades peruanas deben obtener necesariamente la denominada licencia de funcionamiento institucional. Para mayores detalles, el licenciamiento es un procedimiento técnico que consiste en verificar el cumplimiento de diversos mecanismos institucionales como el de inserción laboral, infraestructura adecuada, planes de investigación y objetivos académicos, entre otros aspectos establecidos en las normas legales respectivas; los mismos que a la fecha no son cumplidos por más del 70% de las universidades del país. En otro marco,

también se ha determinado la falta acreditación de facultades, escuelas y programas de las universidades tanto públicas como privadas. Al respecto es oportuno aclarar que la acreditación universitaria es un proceso, actualmente opcional, para contar con una certificación de calidad en los procesos internos de las universidades peruanas, lo cual está establecido en la Ley Universitaria. Para mayor detalle existen varios tipos de acreditación: Acreditación institucional, acreditación de carreras, acreditación de programas de postgrado y acreditación de especialidades del área de salud y otras. Los beneficios de la acreditación tanto institucional o de carreras y programas son estudiar en una entidad que cuenta con una certificación respecto de la implementación de sus mecanismos de aseguramiento de la calidad. Lo cual a la fecha no se cuenta e incluso ha sido abandonado por ser solo un aspecto opcional, porque hay exigencia total por el licenciamiento.

Los hechos o situaciones producidas por la existencia de los síntomas antes indicados son los siguientes: Se ha determinado la aplicación desarticulada de políticas, estrategias, procesos y procedimientos que no facilitan el licenciamiento, acreditación de las universidades peruanas; también se ha determinado la falta de seguimiento preciso y eficiente de la información necesaria que permita no dejar de lado nunca las perspectivas a mediano y largo plazo para saber si se están cumpliendo las metas, objetivos, misión y visión institucional. Por otro lado, las situaciones que podrían darse si se siguen presentando los síntomas antes indicados son las siguientes: Las universidades, algunas más que otras, no aprovecharían las oportunidades para licenciarse ni acreditarse institucionalmente como a nivel de carreras y/o programas académicos; tampoco aprovecharían las fortalezas y oportunidades que le permitan cumplir sus metas, objetivos que son elementos trascendentes. La situación problemática no permitiría la existencia de un ambiente propicio para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas; asimismo no podrán tener mejora continua, innovación y creatividad institucional.

Según el Portal Educación en Red (2018) la Universidad Nacional de Arequipa se encuentra en un plan de adecuación: El plazo para obtener el licenciamiento de las universidades vence en el 2019, pero las instituciones públicas tienen dificultades para lograr este permiso que les permite continuar con la prestación del servicio educativo. Al menos eso fue lo vertido por el encargado de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), Martín Benavides Abad, quien dijo que la falta de presupuesto es un problema para cumplir con las exigencias de la norma. Entre ellos está contar con los recursos económicos para pagar los sueldos de los docentes con doctorados o maestrías, además de que estos deben ser con jornada completa de 40 horas a la semana. También está la implementación de la infraestructura y no solo en las sedes principales, sino también en las filiales, porque la evaluación es integral. A ello se suma demostrar y cumplir los planes de investigación y los objetivos académicos. En caso de que las universidades no cumplan los requisitos para obtener la licencia de funcionamiento institucional, estos serán cerrados, pero los alumnos serán reubicados. A la fecha son 30 las universidades que cuentan con el licenciamiento, de las cuales 22 son privadas y 8 son públicas. En el Perú hay 143 universidades y 4 escuelas de posgrado, de las cuales 145 presentaron la solicitud del licenciamiento institucional. Es decir dos de ellos serán clausurados. Además, 10 instituciones cuentan con los expedientes en revisión, 60 con informes de observaciones, 31 con plan de adecuación requerido o aprobado, otros 14 están en un proceso de verificación presencial, es decir, los especialistas visitaron in situ para verificar que cumplan con las condiciones básicas de calidad. En Arequipa, la Universidad Nacional de San Agustín se encuentra en el grupo de las instituciones con plan de adecuación requerido o aprobado, lo cual quiere decir que adecúa las condiciones básicas de calidad, aunque el plazo vence en julio del 2018.

Contreras (2017) considera que de las 142 Universidades que hay en el Perú. A la Agraria de La Molina y la Autónoma de Huanta se sumó la Toribio Rodríguez de Mendoza de

Amazonas. Las estatales tienen problemas de presupuesto. La tercera en obtener su autorización. La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza es la que, en el 2015, logró con éxito la clonación de un vacuno. En diciembre próximo se cumplirán dos años desde que empezó a ejecutarse el proceso de licenciamiento institucional, con el cual el Estado busca que las 142 universidades públicas y privadas del país cumplan con las condiciones básicas para seguir funcionando, ya sea en infraestructura, equipamiento, docentes o planes de estudio. Sin embargo, desde esa fecha, el avance es lento y aún no se han cerrado aquellas denominadas “chicha”. En la actualidad, según cifras de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu), de las 142 universidades, solo 12 privadas y tres públicas han logrado obtener su nueva autorización de funcionamiento, luego de revisiones documentarias e inspecciones técnicas. De entre las 91 privadas, solo figuran la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), la de Ingeniería y Tecnología (UTECH), la de Lima, la del Pacífico, la Cayetano Heredia, la Universidad para el Desarrollo Andino, la de Ciencias y Artes de América Latina, la Femenina del Sagrado Corazón (Unifé), la Ricardo Palma, la de Piura, la Antonio Ruiz de Montoya y la San Martín de Porres. En tanto, de entre las 51 estatales, están la Universidad Agraria La Molina, la Autónoma de Huanta y la Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Precisamente, el licenciamiento institucional de 6 años de esta última, la oficializó ayer la Sunedu, en favor de sus 4 mil estudiantes. Es una de las tres universidades de Amazonas en lograrlo y ha enfocado sus esfuerzos en formar profesionales de calidad. En el 2015 fue la primera en el país en lograr la clonación de un vacuno", precisó la jefa de la Sunedu, Lorena Masías. Mayores recursos: Las demás universidades públicas tienen un mismo problema para cumplir las exigencias: falta de presupuesto, según el presidente de la Asociación Nacional de Universidades Públicas del Perú (ANUPP), Jorge Alva, quien es rector de la UNI. En la lista figura su universidad, así como la San Marcos, la San Antonio de Abad del Cusco y la San Cristóbal de Huamanga.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo influye la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo influye la implementación de tecnología de la información y comunicación en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?
- b) ¿Cómo influye la capacitación y certificación docente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?
- c) ¿Cómo influye la didáctica universitaria eficiente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?
- d) ¿Cómo influye el rendimiento académico adecuado en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?
- e) ¿Cómo influye la formación académica óptima en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?

### **1.4. Antecedentes**

#### **1.4.1. Antecedentes nacionales**

Zárate (2016) señala que la calidad de los servicios estudiantiles para alumnos de maestría puede ser considerada actualmente como una ventaja competitiva en relación con otras universidades. Luego de analizar los resultados y comparar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes sobre los servicios que ofrece la Escuela de Posgrado y la maestría, se

confirma que, en términos generales, los alumnos se encuentran más satisfechos con la maestría que con la Escuela de Posgrado en cuanto a servicios ofrecidos. Sin embargo, se tiene una cifra importante que trabajar en ambas categorías ya que casi la cuarta parte de estudiantes para la maestría y tercera parte de estudiantes para la Escuela no se encuentran satisfechos. Nuevamente, se cuenta con un gran grupo de estudiantes que no se encuentra cómodo ni a gusto con el servicio que reciben. Es importante mencionar que las estadísticas realizadas a los resultados de la encuesta mostraron información muy significativa. Como por ejemplo que mientras que los estudiantes se encuentran más satisfechos con la calidad académica de su maestría, el nivel de desempeño y la orientación de su maestría, el nivel de satisfacción con los servicios de la Escuela de Posgrado aumenta, es decir, son directamente proporcionales. Por ello, la Escuela de Posgrado debe preocuparse en el servicio que se brinda a nivel de maestría también para que todo, en conjunto, permita elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes. Entonces, la Escuela y las maestrías deben estar alineadas porque sus variables correlacionan.

Vargas (2017) señala que la calidad de los servicios académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es un tema que será visto desde el enfoque de los docentes y estudiantes quienes brindan la información necesaria para poder comprender la estructura de dichos servicios y si éstos son utilizados coherentemente.

Las actividades dentro de la mencionada Facultad representan el ámbito académico y administrativo para el adecuado desempeño de la institución; siendo necesario que las autoridades a cargo conozcan los temas y la propuesta a desarrollar. De igual forma, el personal docente, administrativo y estudiantes, para mejorar sustancialmente su desempeño. La calidad de los servicios académicos y administrativos es un tema que es tratado casi siempre como un objetivo en cada gestión de gobierno que ingresa a dirigir la Universidad y muchas veces va

cambiando según la política de gobierno vigente. Así también, la calidad de los servicios académicos y administrativos depende mucho del entendimiento y compromiso institucional, puesto que todos los integrantes de la Facultad, docentes, administrativos y estudiantes conforman una estructura y donde debe existir un adecuado clima organizacional.

Aguirre y Rodríguez (2017) consideran que la calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y en necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar la publicidad persona a persona. Son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal. Por ello se plantea la evaluación de la calidad de los servicios universitarios en la universidad privada de la Selva Peruana de Iquitos desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio universitario tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 200 estudiantes y 63 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Tamashiro (2018) tuvo como objetivo determinar cómo se relacionan la Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la administración estratégica. El

trabajo se elaboró bajo los parámetros de una investigación descriptiva – de corte transversal y se utilizó un diseño correlacional. La información se recolectó aplicando previamente dos cuestionarios, uno para la variable política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y otro para la administración estratégica. Los resultados evidenciaron que existe relación directa entre la política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y la administración estratégica, obteniéndose una  $X^2$  calculada igual a 27.04, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrado. Asimismo, se observó que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (23.68). Se ha comprobado que existe relación directa entre la formación integral y la administración estratégica, obteniéndose una  $X^2$  calculada igual a 12.34, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrado. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (9.49). Se ha comprobado que existe relación directa entre el soporte institucional y la administración estratégica, obteniéndose una  $X^2$  calculada igual a 16.01, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrado. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (9.49).

#### **1.4.2. Antecedentes internacionales**

López (2016) indica que el concepto de calidad total o gestión de la calidad total es un concepto que ha cambiado su significado adaptándose a las demandas del mercado. También el concepto relativo de calidad ha cambiado. La palabra “Calidad” ha dado lugar en el ámbito de las organizaciones a una larga serie de definiciones, muy diversas y significativas (Ivancevich, Lorenzi, y Skinner, 1996), muchas de ellas dependen del tiempo y el lugar donde surgieron, y algunas de las cuales reproducimos a continuación: A su vez, la norma UNE-EN-ISO 9000-1 (AENOR, 1994), proporciona la siguiente definición de calidad: “conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer

las necesidades establecidas y las implícitas”. De ello podemos deducir que el concepto de calidad que parece más aceptado es el de calidad como “aptitud para el uso”, es decir, la capacidad para satisfacer necesidades, distinguiendo que las mismas pueden estar expresadas o simplemente encontrarse implícitas. Esta concepción de calidad ha surgido en un ámbito de producto y de empresa privada, más que en ámbito de los servicios y de las organizaciones en general.

Araiza eta al. (2016) consideran que su trabajo apuntó hacia la evaluación de la calidad de los servicios universitarios en una escuela de negocios de una universidad pública de México desde la óptica de sus actores (estudiantes y docentes). Para llegar a sus resultados se utilizó escala de SERVQUAL con adecuaciones, el cual es un instrumento de ítems múltiples que se elaboró originalmente para medir las apreciaciones del cliente en relación con la calidad del servicio. El instrumento se compone de 22 frases que miden las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden la percepción del cliente y la calidad del servicio se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asigne a las expectativas y a las percepciones. La escala de 42 variables que miden la calidad de los servicios y las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 446 estudiantes y 64 docentes, las cuales reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por la facultad, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son bien valoradas por los estudiantes, Asimismo, en las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa.

Vergara y Quesada (2011) consideran que la calidad en el servicio de un establecimiento educativo se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad académica sobre los diferentes servicios prestados por éste. Este artículo conjetura sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Para esto se hace uso del modelo Service Quality (SERVQUAL) abstrayendo las dimensiones propuestas por Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry (1985), método que puede ser utilizado por una organización para evaluar y mejorar la calidad en la prestación de servicios, y la hipótesis empleada por Oh (1999) resuelta mediante el uso del concepto de ecuaciones estructurales.

Álvarez et al. (2017) dice que el concepto de calidad considerando la administración de la calidad total, se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades. El usuario juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia. En el ámbito latinoamericano, la calidad universitaria hace referencia a los siguientes aspectos: como concepto de excelencia, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes y académicos destacados; como concepto de respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde prima la pertinencia, y como concepto basado en la dependencia de los propósitos declarados. Yzaguirre (2005) menciona que en los últimos años se ha venido generalizando en el ámbito universitario el tema de “gestión” de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como del de la gestión institucional. La gestión de la calidad en la educación superior promueve cambios positivos al interior de la universidad en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales. Los Sistemas de

Gestión de Calidad se esgrimen dentro de las Instituciones Educativas Superiores (IES) Latinoamericanas como una alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del cliente (estudiante).

Campo (2017) considera que en la Educación Superior, en diferentes continentes y países, se han diseñado sistemas de calidad con definición de conceptos, determinación de variables, establecimiento de criterios de calidad, implementación de sistemas de control, aseguramiento y gestión de calidad; como también se han desarrollado modelos, instrumentos y procedimientos e indicadores de evaluación que permiten medir y evaluar el aseguramiento de la calidad. El trabajo de investigación que se presenta constituye un ensamblaje de una serie de partes que fueron identificadas, codificadas y categorizadas para luego darles significado en función del aseguramiento de la calidad, mirando un caso que aplica dos modelos diferentes, pero buscando si es posible encontrar similitudes, diferentes, virtudes o aspectos que puedan servir de orientación en otras aplicaciones.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación de la investigación**

La presente investigación beneficia a los siguientes entes:

- Universidades privadas
- Universidades públicas
- Comunidad universitaria
- Comunidad en general

A través de la presente investigación se aporta lo siguiente:

- La teorización de la calidad de servicio académico y administrativo
- La teorización del licenciamiento institucional
- La teorización de la acreditación universitaria

Los beneficios que ofrece la presente investigación son los siguientes:

- La identificación de la problemática de las Universidades Peruanas
- La solución de la problemática de las Universidades Peruanas.

### **1.5.2. Importancia de la investigación**

La presente investigación es importante porque aporta un modelo de investigación que identifica la problemática y facilita la alternativa de solución para las Universidades Peruanas.

### **1.6.Limitaciones de la investigación**

Este trabajo estará limitado a:

- a) Al problema, identificado en la dificultad de lograr el licenciamiento y luego alcanzar la acreditación.
- b) La solución propuesta, considera en la calidad del servicio académico como plataforma para acceder al licenciamiento y a la acreditación
- c) La dimensión espacial, las universidades peruanas, específicamente las ubicadas en Lima Metropolitana.
- d) La dimensión temporal de la investigación, el periodo 2016 hasta la actualidad.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer la influencia de la implementación de tecnología de la información y comunicación en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
- b) Determinar la influencia de la capacitación y certificación docente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
- c) Establecer la influencia de la didáctica universitaria eficiente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
- d) Determinar la influencia del rendimiento académico adecuado en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
- e) Establecer la influencia de la formación académica óptima en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1. Hipótesis general**

La calidad del servicio académico influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

### **1.8.2. Hipótesis específicas**

- a) La implementación de tecnología de la información y comunicación influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

- b) La capacitación y certificación docente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
- c) La didáctica universitaria eficiente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
- d) El rendimiento académico adecuado influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
- e) La formación académica óptima influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas

#### 2.1.1. Calidad del servicio académico

Según Vargas y Aldana (2014) la calidad de servicio educativo es la búsqueda de lo mejor en provecho de los estudiantes. Implica un proceso, que conduce a un gran compromiso progresivo y continuo, donde toda la organización se centra en la forma de pensar en todas y cada una de las actividades que en ella se gestiona; por lo tanto se imprime un carácter más productivo y responsable a las instituciones que practican el mejoramiento continuo, como forma de vida y transformacional organizacional. El mejoramiento continuo en la calidad de servicio se fundamenta en cuatro pilares: 1) Trabajo en equipo: implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y cada uno de los individuos que la conforman. 2) Liderazgo participativo: antes que autocracia e imposición y búsqueda de la satisfacción del jefe antes, que el bien común. 3) Optimización de los procesos: todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles, buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes. 4) Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios. La capacitación y la educación en la calidad de servicio son fundamentales para que el proceso sea efectivo. La capacitación es la base del cambio de actitud que modifica los comportamientos.

Según Acuña (2014) la calidad de servicio educativo es un conjunto de actividades ejecutadas por los diversos agentes a cargo de las funciones cuyos procesos siguen los procedimientos diseñados para lograr un servicio de calidad prefijado para cada uno de los productos que se ofrezcan. Entre estos agentes se tienen: clientes externos, clientes internos,

proveedores y servidores directos. Un sistema la calidad de servicio debe evaluar la forma sistemática el servicio que presta y luego informar sobre los resultados obtenidos a los tomadores de decisiones, para que estos tomen las acciones que consideren necesarias.

Según Seto (2014) la calidad de servicio es considerada tanto por las empresas comerciales como las empresas de servicios, como arma estratégica para poder sobrevivir en el mercado y especialmente en entornos altamente competitivos. Pero no es suficiente con reconocer que la calidad es importante, sino que es necesario realizar los esfuerzos suficientes para poder convertirla en una fuente de ventaja competitiva. Por ellos las primeras investigaciones de calidad de servicio, que podemos apreciar en el campo de las investigaciones realizadas, puede contrastarse también en las estrategias y políticas seguidas por las empresas.

Ishikawa & Cárdenas (2013) señalan que el éxito en la ejecución de la estrategia de la calidad de servicio radica en cómo se alinean los procesos y como se vinculan las personas hacia la implementación de los objetivos estratégicos definidos. El alineamiento de los procesos (servicio al cliente), nos garantiza una sincronización total de la cadena de suministro y la cadena de valor para crear el valor definido por la estrategia y esperado por los clientes, proceso denominado alineamiento horizontal o peloteo. El despliegue de la estrategia de servicio al cliente a nivel de personas nos asegura responsabilidad compartida y desempeño sincronizado para el logro de los objetivos estratégicos de la organización y una vinculación causa- efecto entre las personas y la estrategia logrando así ofrecer un servicio de calidad. La tarea crítica para el éxito de la empresa es encontrar la combinación de características del producto o servicio que, aunadas al precio adecuado, satisfagan mejor que la competencia las necesidades y deseos de los clientes.

Para Lizcano (2014) en el ámbito de la administración la preocupación por la calidad no puede considerarse algo nuevo, sino que lo que ha variado es la orientación que se le ha dado a la misma a lo largo del tiempo, siendo posible distinguir tres grandes etapas: una primera fase, en la que se prima el respeto a las normas y los procedimientos; una segunda fase, en la que se asimila la calidad a la eficacia y una tercera fase, en la que se entiende la calidad como la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Este cambio de énfasis puede evidenciarse en las conclusiones del Libro Blanco sobre el Servicio Público, en las que se coloca al objetivo del logro de la mayor calidad del servicio en el centro de atención de los gestores públicos, y tiene que ver con el hecho de que desde la década de los ochenta se han venido incrementando las presiones por parte de los ciudadanos para obtener de las entidades públicas una mayor cantidad y variedad de prestaciones (bienes y servicios públicos) demandando, al mismo tiempo, unos niveles cada vez mayores de calidad en su realización y entrega. Ello ha supuesto una reorientación de la gestión pública a través de la adopción de una filosofía de gestión orientada al ciudadano, que pasa a ser considerado como "cliente activo" y no como un mero receptor pasivo de los servicios públicos de tal forma que la búsqueda del logro de un mayor valor del dinero ha dejado de estar centrada fundamentalmente en la consecución de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión para enfatizar la calidad y el servicio al cliente.

Para Swiss (2012) en su forma ortodoxa la gestión de la calidad total está notablemente mal adaptada y, por lo tanto, debería ser modificada a fin de aplicarse con éxito y conseguir los objetivos deseados en el ámbito de las entidades universitarias. En concreto, dicho autor considera que los principales problemas que entraña la aplicación de la filosofía de gestión de la calidad total hace referencia a las dificultades asociadas a la definición de los clientes de las

entidades universitarias y a las derivadas de las características específicas de los servicios académicos.

Para Ruiz-Olalla (2012) en lo que respecta a los conceptos de servicio y calidad del servicio, de acuerdo con el término servicio hace referencia a aquellas prestaciones que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes y que se caracterizan por los siguientes rasgos básicos: intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad, no son susceptibles de ser inventariados y no es posible separar el momento de su producción del de su consumo. Dichas características, hacen que el valor que los clientes atribuyen a un servicio venga determinado por el grado en que éste satisface sus necesidades y, por lo tanto, su determinación dependerá de la percepción que tengan los receptores acerca de la adecuación de las prestaciones que reciben a sus necesidades.

### **2.1.2. Licenciamiento institucional**

Según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU (2017) el licenciamiento es un procedimiento que consiste en verificar condiciones básicas de calidad en la educación superior universitaria que reciben nuestros jóvenes. Para prestar el servicio educativo, las universidades peruanas deberán obtener la licencia de funcionamiento institucional. El licenciamiento es un procedimiento para verificar el cumplimiento de mecanismos de inserción laboral, infraestructura adecuada, planes de investigación y objetivos académicos, entre otros aspectos. La SUNEDU verificará que las universidades cuenten con condiciones básicas de calidad para aprobar la licencia de funcionamiento institucional. Las instituciones que no logren aprobar dicho procedimiento tendrán un plazo de adecuación para poder subsanar las observaciones que se presente. El licenciamiento institucional beneficiará fundamentalmente a los estudiantes universitarios. Nuestros jóvenes merecen una educación

que sienta las bases para mejorar su empleabilidad y que recompense la inversión en tiempo y recursos hechos por ellos y sus familias.

Según la SUNEDU (2017) la Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD del 20 de noviembre de 2015 Aprueba el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con autorización provisional o definitiva” y el “Reglamento del procedimiento de licenciamiento para universidades públicas o privadas con ley de creación o nuevas. Al respecto, visto el Informe Técnico Legal N° 004-2015-SUNEDU/ DILIC de la Dirección de Licenciamiento, el Informe N° 314-2015-SUNEDU/03-06 de la Oficina de Asesoría Jurídica y el Acuerdo de la sesión SCD 024-2015 del Consejo Directivo de la SUNEDU; se considera que mediante la Ley N° 30220 - Ley Universitaria se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU como un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Educación, responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, así como de supervisar la calidad de dicho servicio, incluido el otorgamiento de grados y títulos, y fiscalizar si los recursos públicos y beneficios otorgados por ley a las universidades han sido destinados a fines educativos y al mejoramiento de la calidad.

Según la SUNEDU (2017) de acuerdo con el literal a) del artículo 42 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNEDU, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU (ROF), es función de la Dirección de Licenciamiento de la SUNEDU formular y proponer las condiciones básicas de calidad del servicio educativo exigibles para aprobar o denegar la creación y funcionamiento de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico y título profesional, así como revisarlas y mejorarlas periódicamente. Que, de acuerdo con el literal b) del artículo 42 del ROF, es

función de la Dirección de Licenciamiento de la SUNEDU formular y proponer documentos normativos en el ámbito de su competencia. Mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 24 de noviembre de 2015, se aprobó el “Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano”, que contiene el Modelo de Licenciamiento Institucional (Anexo N° 01), las Condiciones Básicas de Calidad - CBC, el Plan de Implementación Progresiva del proceso de Licenciamiento y el Cronograma - Solicitud de Licenciamiento Institucional.

### **2.1.3. Acreditación universitaria**

Para Duarte (2014) a mediados de la década de los 90 en el Perú se inicia un movimiento de mejora de la calidad en los distintos niveles educativos. La acreditación de la calidad de la educación en el Perú tiene su génesis con la promulgación de la Ley General de Educación y se considera de relevancia en el Proyecto Educativo Nacional. En ambos documentos se establece la conformación de un organismo autónomo que garantice ante la sociedad la calidad de las instituciones educativas. Con la promulgación de la Ley N° 28740 (ley del SINEACE), se inicia el camino a la acreditación de la calidad de las instituciones educativas y de sus programas; siendo las universidades y sus carreras profesionales y programas de posgrado competencia del Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación, Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria – CONEAU.

El “Modelo de calidad para la acreditación de las carreras universitarias” propuesto, que a continuación presenta la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEAC) del Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria - CONEAU, es el resultado de la suma del saber y la experiencia de quienes han logrado establecer, a través de la revisión y el análisis de información relacionada al aseguramiento de la calidad de la educación superior, un conjunto de factores, criterios e

indicadores que constituyen el referido modelo. Además, como adenda, se presenta los indicadores de gestión de carreras. Así mismo, se entrega a la sociedad, para su opinión y sugerencias de mejora, los “Estándares del modelo de calidad para la acreditación de la carrera de Educación”.

Para Duarte (2014) la acreditación es el procedimiento mediante el cual el Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria – (CONEAU) reconoce formalmente que la carrera profesional universitaria cumple con los estándares de calidad previamente establecido por él, como consecuencia del informe de evaluación satisfactorio presentado por la entidad evaluadora, debidamente verificado por el CONEAU.

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. Para que una carrera profesional universitaria pueda iniciar el proceso de acreditación deberá cumplir los siguientes requisitos:

- 1) La Universidad que oficialmente presenta la carrera debe estar registrada en la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) y tener la autorización de funcionamiento definitivo vigente.
- 2) La carrera profesional debe tener la autorización de funcionamiento oficial de la Universidad a la que pertenece.
- 3) La carrera profesional debe tener por lo menos una promoción de egresados con 02 años de antigüedad.

Para Duarte (2014) 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, como informar al CONEAU del inicio de sus actividades y de la designación de su comité interno a fin que este Órgano Operador, brinde capacitación sobre la metodología de autoevaluación de su modelo, establecido con fines de acreditación; b) Autoevaluación: La autoevaluación con fines de acreditación, es el proceso mediante el cual la universidad, o sus carreras, reúnen y analizan información sobre sí misma, la contrasta con sus propósitos declarados y el Modelo de Calidad que contiene los estándares aprobados por el CONEAU. Como parte de la mejora continua, 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.

Para Duarte (2014) la preocupación por la calidad de la enseñanza en general y de la enseñanza de la medicina en particular cumplió un siglo, nace en 1904 cuando la Asociación Médica Americana (AMA) creó su Concejo y estableció los criterios para la acreditación de facultades de medicina, convenciendo a la Fundación Carnegie para que encargara al profesor e investigador Abraham Flexner un estudio sobre la situación de la enseñanza de la medicina en Estados Unidos y Canadá. Flexner, realizó el estudio, comparando los elementos constitutivos de una Escuela o Facultad de Medicina, evaluando a 155 de ellas en los Estados Unidos y Canadá. Evaluó los aspectos relacionados a: Currículo, Estudiantes, Cuerpo Docente, Infraestructura, Organización Administrativa y Académica, equipamiento, Compromiso con la Institución, Metodología y otros aspectos que hoy son los elementos de toda Acreditación.

Para Duarte (2014) la evaluación es un componente esencial de cualquier esfuerzo que se haga para producir algo de valor, así como para poder adoptar una buena decisión. Las funciones principales de la evaluación<sup>1</sup> - están dirigidas, fundamentalmente, a: Validar y hacer explícitos unos valores; Examinar planes, acciones y logros; Comprobar e interpretar los logros de un programa o tarea; Perfeccionar un programa o curso de acción; Guiar el aprendizaje de los educandos; Mejorar los procesos educacionales; Establecer procesos de certificación; Obtener información válida para tomar mejores decisiones; Proteger a la población. Los aspectos para evaluar están incluidos en tres grandes niveles estructurales: Supra estructura: Conjunto de intencionalidades, visión, misión, concepciones y modelos educativos, perfiles de egreso, académicos y resultados; Estructura: Organización de la Investigación, de la Docencia, la Difusión y la Vinculación y de los sujetos que realizan dichas actividades, e Infraestructura: Recursos, mobiliarios, materiales, de equipos, de servicios, financieros y condiciones de trabajo. En estos niveles, están incluidos todos los aspectos constitutivos y los procesos de las instituciones y de los programas, que deben ser evaluados debido al concepto de calidad, el cual sale a la luz mediante la acreditación. Acreditación (quality assurance y validation). Proceso complejo multifactorial de aseguramiento de la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos.

Para Duarte (2014) el proceso de acreditación es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La acreditación reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Da fe pública de la calidad. Tanto el proceso de autoevaluación con el consiguiente de mejora continua de la calidad, son procesos complejos, que involucran a todos los miembros de la comunidad universitaria, sus procesos y a la comunidad a la que servimos, ¿Porque los realizamos, porque Acreditamos? Porque: Las instituciones formadoras de recursos humanos, universidades, tienen el compromiso con la sociedad de entregarles

profesionales de la más alta calidad humana, científico-técnica y ética. Cuál es su razón de ser. La medicina tiene como objeto de trabajo al ser humano. La Sociedad a través del Estado, derivan gran parte de sus recursos para mantener a las universidades estatales y a los servicios de salud, los cuales incrementan sus costos en alrededor del 30% por la presencia de los alumnos y docentes; Los padres de familia o los propios alumnos invierten grandes sumas de dinero para su formación; Las universidades ofrecen programas con determinada característica que hacen que unos se diferencien de los otros, así lo expresan e inducen a los postulantes a una u otra institución.

Para Armendáriz (2014) el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa –SINEACE, fue introducido en el marco legal peruano a través de los artículos 14, 15 y 16 de la Ley General de Educación – 28044, pero su regulación específica se ha dado a través de la Ley 28740 publicada el 23 de mayo de 2006. Esta última Ley establece los principios, finalidad y, funciones del Sistema, así como los aspectos generales de su organización interna. Del contenido de la norma se desprende que el SINEACE es un organismo público descentralizado cuyo adecuado funcionamiento permitirá desencadenar procesos fundamentales para la mejora de la calidad del Sistema Educativo Peruano. El SINEACE tiene la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. Esta finalidad se cumple a través de las diversas funciones que le han sido asignadas al organismo, muchas de las cuales descansan en procesos voluntarios, tercerizados o funciones que son ejercidas por otras instancias públicas (como es la autorización de funcionamiento de las instituciones educativas). De todo ello podemos deducir, que la finalidad máxima del SINEACE será cumplida en la medida en que este nuevo organismo público descentralizado realice con eficacia una labor fundamentalmente articuladora de las funciones que ejerce directamente, con las que ejercen otras instancias

públicas y, esté alerta a los resultados de otras funciones que sean ejercidas por actores privados, emitiendo opinión cuando guarden vinculación con la calidad de las instituciones educativas o la formación profesional.

Para Armendáriz (2014) la Ley establece que el SINEACE cuenta con un Consejo Superior y tres órganos operadores: uno encargado de cumplir las funciones respecto de la educación básica y técnico productiva (IPEBA); otro encargado de cumplir las funciones respecto de la educación superior tecnológica y pedagógica (CONEACES) y, un tercero, encargado de cumplir las funciones respecto de la educación superior universitaria (CONEAU). Cada uno de estos órganos operadores tienen una conformación basada en una propuesta multisectorial y los miembros de su Consejo Directivo tienen un perfil técnico establecido por la Ley y que debe ser detallado en el Reglamento. Cabe precisar que una vez designados los miembros de los órganos operadores, éstos son independientes de la entidad que los propuso y sólo pueden ser removidos por causales legales. De ahí que la eficacia del SINEACE dependerá, en un alto grado, de la idoneidad de las personas que compongan sus órganos operadores. El ente máximo del Sistema lo constituye el Consejo Superior, el cual está integrado por los tres Presidentes de los órganos operadores antes mencionados y tiene por función primordial articular el Sistema. Los órganos operadores, por ser los entes especializados, se ocuparán de la regulación de los temas técnicos propios de la etapa o subetapa educativa que le corresponda.

## **2.2. Universidades Peruanas**

Según el Congreso de la República (2014) la Ley No. 30220, nueva Ley Universitaria tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias

como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura. Asimismo, establece los principios, fines y funciones que rigen el modelo institucional de la universidad. El Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. La ley regula a las universidades bajo cualquier modalidad, sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que funcionen en el territorio nacional.

### **Universidad:**

Según el Congreso de la República (2014) la universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo con ley. Las universidades son públicas o privadas. Las primeras son personas jurídicas de derecho público y las segundas son personas jurídicas de derecho privado.

### **Redes Interregionales de Universidades:**

Según el Congreso de la República (2014) en el marco de la Ley No. 30220, nueva Ley Universitaria; las universidades públicas y privadas pueden integrarse en redes interregionales, con criterios de calidad, pertinencia y responsabilidad social, a fin de brindar una formación de calidad, centrada en la investigación y la formación de profesionales en el nivel de pregrado y post grado.

### **Principios que rigen las universidades:**

Según el Congreso de la República (2014) las universidades se rigen por los siguientes principios:

- a) Búsqueda y difusión de la verdad.
- b) Calidad académica.

- c) Autonomía.
- d) Libertad de cátedra.
- e) Espíritu crítico y de investigación.
- f) Democracia institucional.
- g) Meritocracia.
- h) Pluralismo, tolerancia, dialogo intercultural e inclusión.
- i) Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país.
- j) Afirmación de la vida y dignidad humana.
- k) Mejoramiento continuo de la calidad académica.
- l) Creatividad e innovación.
- m) Internacionalización.
- n) El interés superior del estudiante.
- o) Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social.
- p) Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación.
- q) Ética pública y profesional.

**Fines de la universidad:**

Según el Congreso de la República (2014) la universidad tiene los siguientes fines:

- a) Preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad.
- b) Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo con las necesidades del país.
- c) Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios para promover su cambio y desarrollo.
- d) Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social.

- e) Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística.
- f) Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad.
- g) Afirmar y transmitir las diversas identidades culturales del país.
- h) Promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial.
- i) Servir a la comunidad y al desarrollo integral.
- j) Formar personas libres en una sociedad libre.

### **Funciones de la universidad:**

Según el Congreso de la República (2014) son funciones de la universidad:

- a) Formación profesional.
- b) Investigación.
- c) Extensión cultural y la proyección social.
- d) Educación continua.
- e) Contribuir al desarrollo humano
- f) Las demás que le señala la Constitución Política del Perú, la ley, su estatuto y normas conexas.

### **Autonomía universitaria:**

Según el Congreso de la República (2014) el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes:

- a) Normativo, implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (estatuto y reglamentos) destinadas a regular la institución universitaria.

- b) De gobierno, implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades. Es formalmente dependiente del régimen normativo.
- c) Académico, implica la potestad autodeterminativa para fijar el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de la institución universitaria. Supone el señalamiento de los planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de la institución, etc. Es formalmente dependiente del régimen normativo y es la expresión más acabada de la razón de ser de la actividad universitaria.
- d) Administrativo, implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria, incluyendo la organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo.
- e) Económico, implica la potestad autodeterminativa para administrar y disponer del patrimonio institucional; así como para fijar los criterios de generación y aplicación de los recursos.

#### **Responsabilidad de las autoridades:**

Según el Congreso de la República (2014) las autoridades de la institución universitaria pública son responsables por el uso de los recursos de la institución, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa correspondiente. Cualquier miembro de la comunidad universitaria debe denunciar ante la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, la comisión de actos que constituyan indicios razonables de la existencia de infracciones a la presente ley. La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria -SUNEDU, de oficio o a pedido de parte, emite recomendaciones para el mejor cumplimiento de las disposiciones previstas en esta Ley y otras normas

reglamentarias, en el marco de su ámbito de competencia. Dichas recomendaciones pueden servir de base para la determinación de las responsabilidades pertinentes.

### **Garantías para el ejercicio de la autonomía universitaria:**

Según el Congreso de la República (2014) el ejercicio de la autonomía en la educación universitaria se rige por las siguientes reglas:

- a) Son nulos y carecen de validez los acuerdos que las autoridades y los órganos de gobierno colegiados adopten sometidos a actos de violencia física o moral.
- b) Los locales universitarios son utilizados exclusivamente, para el cumplimiento de sus fines y dependen de la respectiva autoridad universitaria. Son inviolables. Su vulneración acarrea responsabilidad de acuerdo con ley.
- c) La Policía Nacional y el Ministerio Público sólo puede ingresar al campus universitario por mandato judicial o a petición del Rector, debiendo este último dar cuenta al Consejo Universitario o el que haga sus veces, salvo cuando se haya declarado el estado de emergencia, se produzca un delito flagrante o haya peligro inminente de su perpetración. En estos casos, el accionar de la fuerza pública no compromete ni recorta la autonomía universitaria.
- d) Cuando las autoridades universitarias tomen conocimiento de la presunta comisión de un delito, dan cuenta al Ministerio Público, para el inicio de las investigaciones a que hubiere lugar.

### **Transparencia de las universidades:**

Según el Congreso de la República (2014) las universidades públicas y privadas tienen la obligación de publicar en sus portales electrónicos, en forma permanente y actualizada, como mínimo, la información correspondiente a:

- a) El Estatuto, el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA, el Plan Estratégico Institucional y el reglamento de la universidad.

- b) Las actas aprobadas en las sesiones de Consejo de Facultad, Consejo Universitario y de Asamblea Universitaria.
- c) Los Estados Financieros de la universidad, el presupuesto institucional modificado en el caso de las universidades públicas, la actualización de la ejecución presupuestal y balances.
- d) Relación y número de becas y créditos educativos disponibles y otorgados en el año en curso.
- e) Inversiones, reinversiones, donaciones, obras de infraestructura, recursos de diversa fuente, entre otros.
- f) Proyectos de investigación y los gastos que genere.
- g) Relación de pagos exigidos a los alumnos por toda índole, según corresponda.
- h) Número de alumnos por facultades y programas de estudio.
- i) Conformación del cuerpo docente, indicando clase, categoría y hoja de vida.
- j) El número de postulantes, ingresantes, matriculados y egresados por año y carrera.
- k) Las remuneraciones, bonificaciones y demás estímulos que se pagan a las autoridades y docentes en cada categoría, por todo concepto, son publicadas de acuerdo con la normativa aplicable.

**Superintendencia Nacional De Educación Superior Universitaria (SUNEDU):**

Según el Congreso de la República (2014) la Ley No. 30220, nueva Ley Universitaria crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU como Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio de Educación, con autonomía técnica, funcional, económica, presupuestal y administrativa, para el ejercicio de sus funciones. Tiene naturaleza jurídica de derecho público interno y constituye Pliego Presupuestal. Tiene domicilio y sede principal en la ciudad de Lima y ejerce su jurisdicción a nivel nacional, con

su correspondiente estructura orgánica. La SUNEDU es responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, entendiéndose el licenciamiento como el procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

La SUNEDU es también responsable, en el marco de su competencia, de supervisar la calidad del servicio educativo universitario, incluyendo el servicio brindado por entidades o instituciones que por normativa específica se encuentren facultadas a otorgar grados y títulos equivalentes a los otorgados por las universidades; así como de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados por el marco legal a las universidades, han sido destinados a fines educativos y al mejoramiento de la calidad. La SUNEDU ejerce sus funciones de acuerdo a la normativa aplicable y en coordinación con los organismos competentes en materia tributaria, de propiedad y competencia, de control, de defensa civil, de protección y defensa del consumidor, entre otros. La autorización otorgada mediante el licenciamiento por la SUNEDU es temporal y renovable y tendrá una vigencia mínima de 06 (seis) años. La SUNEDU ejecuta sus funciones en el ámbito nacional, público y privado, de acuerdo a su finalidad y conforme a las políticas y planes nacionales y sectoriales aplicables y a los lineamientos del Ministerio de Educación.

La SUNEDU tiene las siguientes funciones:

- a) Aprobar o denegar las solicitudes de licenciamiento de universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, de conformidad con la presente Ley y la normativa aplicable.
- b) Determinar las infracciones e imponer las sanciones que correspondan en el ámbito de su competencia, conforme a lo dispuesto por el artículo 21 de la presente ley.

- c) Emitir opinión respecto al cambio de denominación de las universidades a solicitud de su máximo órgano de gobierno, con excepción de aquellas creadas por Ley.
- d) Supervisar en el ámbito de su competencia la calidad de la prestación del servicio educativo, considerando la normativa establecida respecto a la materia.
- e) Normar y supervisar las condiciones básicas de calidad exigibles para el funcionamiento de las universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, así como revisarlas y mejorarlas periódicamente.
- f) Supervisar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigibles para el otorgamiento de grados y títulos de rango universitario en el marco de las condiciones establecidas por ley.
- g) Fiscalizar si los recursos públicos, la reinversión de excedentes y los beneficios otorgados por el marco legal a las universidades han sido destinados a fines educativos, en el marco de las normas vigentes sobre la materia y en coordinación con los organismos competentes, con el objetivo de mejorar la calidad.
- h) Proponer al Ministerio de Educación, las políticas y lineamientos técnicos en el ámbito de su competencia.
- i) Administrar el Registro Nacional de Grados y Títulos.
- j) Supervisar que ninguna universidad tenga en su plana docente o administrativa a personas impedidas conforme al marco legal vigente.
- k) Aprobar sus documentos de gestión.
- l) Exigir coactivamente el pago de sus acreencias o el cumplimiento de las obligaciones que correspondan.

- m) Establecer los criterios técnicos para la convalidación y/o revalidación de estudios, grados y títulos obtenidos en otros países.
- n) Publicar un informe anual sobre el uso de los beneficios otorgados por la legislación vigente a las universidades.
- o) Publicar un informe bienal sobre la realidad universitaria del país, el mismo que incluye ranking universitario, respecto del número de publicaciones indexadas, entre otros indicadores.
- p) Organizar y administrar estadística de la oferta educativa de nivel superior universitario bajo su competencia y hacerla pública.
- q) Otras que le sean otorgadas por Ley o que sean desarrolladas por su Reglamento de Organización y Funciones.
- r) En los casos que establezca su Reglamento de Organización y Funciones, la SUNEDU puede contratar los servicios necesarios para el mejor cumplimiento de las funciones antes señaladas.

La SUNEDU es la autoridad central de la supervisión de la calidad bajo el ámbito de su competencia, incluyendo el licenciamiento y supervisión de las condiciones del servicio educativo de nivel superior universitario, en razón de lo cual dicta normas y establece procedimientos para asegurar el cumplimiento de las políticas públicas del Sector Educación en materia de su competencia. La SUNEDU establece mecanismos de articulación y coordinación intersectorial con otras entidades del Poder Ejecutivo e intergubernamental con gobiernos regionales y gobiernos locales, con la finalidad de: Coordinar la ejecución de las funciones bajo su competencia; Implementar mecanismos de seguimiento, supervisión, evaluación y monitoreo, así como indicadores de gestión para la mejora continua; y Celebrar convenios

interinstitucionales de asistencia técnica y ejecutar acciones de cooperación y colaboración mutua.

### **Evaluación, Acreditación y Certificación:**

Según el Congreso de la República (2014) el proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario es voluntario, se establecen en la ley respectiva y se desarrollan a través de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente. Los criterios y estándares que se determinen para su cumplimiento tienen como objetivo mejorar la calidad en el servicio educativo. Excepcionalmente, la acreditación de la calidad de algunas carreras será obligatoria por disposición legal expresa. El crédito tributario por reinversión y otros beneficios e incentivos que se establezcan, se otorgan en mérito al cumplimiento del Proceso de Acreditación, de acuerdo a la normativa aplicable. La existencia de Institutos de Investigación en las universidades se considera un criterio favorable para el proceso de acreditación de su calidad.

### **Organización académica:**

Según el Congreso de la República (2014) las universidades organizan y establecen su régimen académico por Facultades y éstas pueden comprender a:

- a) Los Departamentos Académicos.
- b) Las Escuelas Profesionales.
- c) Las Unidades de Investigación.
- d) Las Unidades de Posgrado.

En cada universidad pública es obligatoria la existencia de, al menos, un Instituto de Investigación, que incluye una o más Unidades de Investigación.

### **Régimen de estudios:**

Según el Congreso de la República (2014) el régimen de estudios se establece en el Estatuto de cada universidad, preferentemente bajo el sistema semestral, por créditos y con

currículo flexible. Puede ser en la modalidad presencial, semipresencial o a distancia. El crédito académico es una medida del tiempo formativo exigido a los estudiantes, para lograr aprendizajes teóricos y prácticos. Para estudios presenciales se define un crédito académico como equivalente a un mínimo de dieciséis (16) horas lectivas de teoría o el doble de horas de práctica. Los créditos académicos de otras modalidades de estudio son asignados con equivalencia a la carga lectiva definida para estudios presenciales.

### **Diseño curricular:**

Según el Congreso de la República (2014) cada universidad determina el diseño curricular de cada especialidad, en los niveles de enseñanza respectivos, de acuerdo a las necesidades nacionales y regionales que contribuyan al desarrollo del país. Todas las carreras en la etapa de pregrado se pueden diseñar, según módulos de competencia profesional, de manera tal que a la conclusión de los estudios de dichos módulos permita obtener un certificado, para facilitar la incorporación al mercado laboral. Para la obtención de dicho certificado, el estudiante debe elaborar y sustentar un proyecto que demuestre la competencia alcanzada. Cada universidad determina en la estructura curricular el nivel de estudios de pregrado, la pertinencia y duración de las prácticas preprofesionales, de acuerdo a sus especialidades. El currículo se debe actualizar cada tres (3) años o cuando sea conveniente, según los avances científicos y tecnológicos. La enseñanza de un idioma extranjero, de preferencia inglés, o la enseñanza de una lengua nativa de preferencia quechua o aymara, es obligatoria en los estudios de pregrado. Los estudios de pregrado comprenden los estudios generales y los estudios específicos y de especialidad. Tienen una duración mínima de cinco años. Se realizan un máximo de dos semestres académicos por año.

### **Estudios generales de pregrado:**

Según el Congreso de la República (2014) los estudios generales son obligatorios. Tienen una duración no menor de 35 créditos. Deben estar dirigidos a la formación integral de

los estudiantes. Son los estudios que proporcionan los conocimientos propios de la profesión y especialidad correspondiente. El periodo de estudios debe tener una duración no menor de ciento sesenta y cinco (165) créditos.

### **Estudios de posgrado:**

Según el Congreso de la República (2014) los estudios de Posgrado conducen a Diplomados, Maestrías y Doctorados. Estos se diferencian de acuerdo a los parámetros siguientes:

- a) Diplomados de Posgrado: Son estudios cortos de perfeccionamiento profesional, en áreas específicas. Se debe completar un mínimo de veinticuatro (24) créditos.
- b) Maestrías: Estos estudios pueden ser: Maestrías de Especialización. Son estudios de profundización profesional; y, Maestrías de Investigación o académicas. - Son estudios de carácter académico basados en la investigación. Se debe completar un mínimo de cuarenta y ocho (48) créditos, el dominio de un idioma extranjero.
- c) Doctorados: Son estudios de carácter académico basados en la investigación. Tienen por propósito desarrollar el conocimiento al más alto nivel. Se deben completar un mínimo de sesenta y cuatro (64) créditos, el dominio de dos (2) idiomas extranjeros, uno de los cuales puede ser sustituido por una lengua nativa.

### **Grados y títulos:**

Según el Congreso de la República (2014) las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los títulos profesionales que correspondan, a nombre de la Nación. Las universidades que tengan acreditación reconocida por el organismo competente en materia de acreditación pueden hacer mención de tal condición en el título a

otorgar. Para fines de homologación o revalidación, los grados académicos o títulos otorgados por universidades o escuelas de Educación Superior extranjeras se rigen por lo dispuesto en la presente Ley. La obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes:

- a) Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.
- b) Título Profesional: requiere del grado de bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller.
- c) Título de Segunda Especialidad Profesional: requiere licenciatura u otro título profesional equivalente, haber aprobado los estudios de una duración mínima de dos semestres académicos con un contenido mínimo de cuarenta (40) créditos, así como la aprobación de una Tesis o un trabajo académico. En el caso de desdentado médico se rige por sus propias normas.
- d) Grado de Maestro: requiere haber obtenido el grado de bachiller, la elaboración de una tesis o trabajo de investigación en la especialidad respectiva, haber aprobado los estudios de una duración mínima de dos (2) semestres académicos con un contenido mínimo de cuarenta y ocho (48) créditos y el dominio de un idioma extranjero o lengua nativa.
- e) Grado de Doctor: requiere haber obtenido el Grado de Maestro, la aprobación de los estudios respectivos con una duración mínima de seis (6) semestres académicos, con un contenido mínimo de sesenta y cuatro (64) créditos y de una tesis de máxima

rigurosidad académica y de carácter original, así como el dominio de dos idiomas extranjeros, uno de los cuales puede ser sustituidos por una lengua nativa.

#### **Programas de formación continua:**

Según el Congreso de la República (2014) las universidades deben desarrollar programas académicos de formación continua, que buscan actualizar los conocimientos profesionales en aspectos teóricos y prácticos de una disciplina, o desarrollar y actualizar determinadas habilidades y competencias de los egresados. Estos programas se organizan preferentemente bajo el sistema de créditos. No conducen a la obtención de grados o títulos, pero sí certifican a quienes lo concluyan con nota aprobatoria.

#### **Educación a distancia:**

Según el Congreso de la República (2014) las universidades pueden desarrollar programas de educación a distancia, basados en entornos virtuales de aprendizaje. Los programas de educación a distancia deben tener los mismos estándares de calidad que las modalidades presenciales de formación. Para fines de homologación o revalidación en la modalidad de educación a distancia, los títulos o grados académicos otorgados por universidades o escuelas de Educación Superior extranjeras se rigen por lo dispuesto en la Ley. Los estudios de pregrado de educación a distancia no pueden superar el 50% de créditos del total de la carrera bajo esta modalidad. Los estudios de maestría y doctorado no podrán ser dictados exclusivamente bajo esta modalidad. La SUNEDU autoriza la oferta educativa en esta modalidad para cada universidad cuando conducen a grado académico.

#### **Investigación:**

Según el Congreso de la República (2014) la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la

actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas. Las universidades acceden a fondos de investigación de acuerdo con la evaluación de su desempeño y la presentación de proyectos de investigación en materia de gestión, ciencia y tecnología, entre otros, ante las autoridades u organismos correspondientes, a fin de fomentar la excelencia académica. Estos fondos pueden contemplar el fortalecimiento de la carrera de los investigadores mediante el otorgamiento de una bonificación por periodos renovables a los investigadores de las universidades públicas. Dichos fondos permiten la colaboración entre universidades públicas y universidades privadas para la transferencia de capacidades institucionales en gestión, ciencia y tecnología, entre otros. El Vicerrectorado de Investigación, según sea el caso, es el organismo de más alto nivel en la universidad en el ámbito de la investigación. Está encargado de orientar, coordinar y organizar los proyectos y actividades que se desarrollan a través de las diversas unidades académicas. Organiza la difusión del conocimiento y promueve la aplicación de los resultados de las investigaciones, así como la transferencia tecnológica y el uso de las fuentes de investigación, integrando fundamentalmente a la universidad, la empresa y las entidades del Estado.

### **Gobierno de la universidad**

Según el Congreso de la República (2014) el gobierno de la universidad es ejercido por las siguientes instancias:

- a) La Asamblea Universitaria.
- b) El Consejo Universitario
- c) El Rector
- d) Los Consejos de Facultad
- e) Los Decanos

### **Docentes:**

Según el Congreso de la República (2014) los *docentes son*:

- a) Ordinarios: principales, asociados y auxiliares.
- b) Extraordinarios: eméritos, honorarios y similares dignidades que señale cada universidad, que no podrán superar el 10% del número total de docentes que dictan en el respectivo semestre.
- c) Contratados: que prestan servicios a plazo determinado en los niveles y condiciones que fija el respectivo contrato.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Conceptos de calidad del servicio académico.**

#### **Implementación de tecnología de la información y comunicación**

Es imprescindible actualmente la implementación de la tecnología de la información y comunicación para gestionar de mejor manera las instituciones. La información es fundamental para la toma de decisiones institucionales, dicha información tiene que estar adecuadamente organizada para poder utilizarla en provecho de las instituciones. Cuando se tenga información organizada de la mejor forma y para los propósitos institucionales, la misma tiene que ser comunicada de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba, de izquierda a derecha y de derecha a izquierda de la entidad, en todos los sentidos, lo cual ahora es factible con el uso de la tecnología informatizada.

#### **Capacitación y certificación docente**

Los docentes de las universidades tienen que disponer de la capacitación suficiente y competente para llevar a cabo sus funciones académicas. La capacitación les asegura un buen servicio académico en beneficio de sus alumnos y para la entidad y para el licenciamiento y acreditación de las universidades. Por su parte la mayor y mejor capacitación facilitará la

certificación respectiva de los docentes en sus especialidades y con ello el aseguramiento de la calidad del servicio académico.

### **Didáctica universitaria eficiente**

La capacitación es la base para tener conocimientos y alcanzar experiencias académicas, pero es la didáctica que apliquen los docentes universitarios, la que finalmente podrá facilitar la mejor enseñanza de las asignaturas en cada una de las especialidades de las universidades. La didáctica es el arte de enseñar, pero esta tiene que ser eficiente, en el sentido que tiene que hacerse utilizando ventajosamente todos los recursos como ocurre ahora con la aplicación de la tecnología de la información y comunicación con las herramientas cibernéticas.

### **Rendimiento académico adecuado**

El rendimiento académico es el resultado del trabajo de los docentes y sus alumnos, es una suerte de sumatoria del trabajo de ambos. Un alto rendimiento trae ventajas para todos y especialmente para los discentes o alumnos de las instituciones académicas, también es un indicador del buen trabajo docente.

### **Formación académica óptima**

La calidad del servicio académico de las universidades conlleva la mejor formación académica de los egresados de dichas entidades y en ese sentido les traerá mejores oportunidades laborales y todo esto tiene su base en el cumplimiento de las ocho condiciones básicas de calidad para acceder al licenciamiento, dentro de las cuales está el factor recursos humanos, recursos materiales, recursos tecnológicos; sin lo cual no es factible tener una formación académica óptima.

### **2.3.2. Conceptos de licenciamiento institucional.**

#### **Infraestructura adecuada**

La infraestructura adecuada es lo exige el proceso de licenciamiento entre otros indicadores de calidad, por tanto las universidades tienen que invertir en dicha infraestructura, pero con sentido su suficiencia y competencia; es decir en la cantidad y calidad correspondientes y además adecuadamente ubicados para el acceso de los estudiantes, docentes y demás colaboradores.

#### **Planes de investigación**

Las universidades como entes económicos y sociales no pueden dejar de aplicar la planeación permanente de sus actividades y dentro de las mismas de los recursos que utilizan para prestar los servicios que requiere su comunidad educativa. Los planes de investigación son documentos de ayuda para la mejor gestión institucional, pudiendo ser planes operativos, tácticos, estratégicos y prospectivos; es decir planes para la operatividad en el corto, mediano, largo y muy largo plazo. Los planes son instrumentos de gestión que deben ser además de bien formulados deben ser aplicados por los directivos para luego comparar los resultados obtenidos.

#### **Inserción laboral**

En las universidades debe existir una permanente preocupación porque sus egresados sean insertados en el mercado laboral formal y legal, lo cual será posible si dichas entidades disponen de calidad en los servicios académicos que prestan. Si las universidades no logran insertar en forma óptima a sus egresados, sin duda es porque sus perfiles están desfasados o porque la formación que están dando no es la adecuada y no se está en el marco de las condiciones básicas de calidad que se exige para el licenciamiento de las universidades.

### **2.3.3. Conceptos de acreditación universitaria.**

#### **Autoevaluación para la acreditación**

La autoevaluación es el examen realizado por las propias universidades como paso previo para lograr los estándares que permitirán alcanzar la acreditación correspondiente.

Si las universidades pasan la autoevaluación, queda abierta la posibilidad para acreditarse por cuanto esto permite que dichas entidades cumplan con los estándares establecidos por el Estado.

#### **Evaluación externa para la acreditación**

Además de la autoevaluación, resulta necesaria que un externo examine a la entidad para determinar si cumplen los parámetros para la acreditación correspondiente. Esto asegura más aun el cumplimiento de los procesos y procedimientos de acreditación y facilitará el cumplimiento de las normas que después serán verificadas por la entidad del estado correspondiente.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

##### 3.1.1. Tipo

La calidad de servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas ha requerido de una investigación de tipo básica por cuanto busca incrementar el conocimiento sobre los temas materia de investigación.

##### 3.1.2. Nivel

La calidad de servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas del nivel descriptivo-explicativo-correlacional; porque especifica la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas; porque explica la forma como la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas; porque presenta la correlación entre la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas.

##### 3.1.3. Métodos

En esta investigación se utilizó los siguientes métodos: **Descriptivo:** Por cuanto describe todos los aspectos relacionados con las variables y dimensiones. **Inductivo:** Por cuanto ha inferido la calidad de servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas. Asimismo, para inferir los resultados de la muestra en la población. **Deductivo.** Por cuanto ha tratado los temas de lo general a lo particular y de ese modo ha servido para sacar las conclusiones de la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas.

### 3.1.4. Diseño

La calidad de servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas, de hecho a aplicado el diseño no experimental. El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas. En este diseño se observarán la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas, tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

La investigación ha dado la oportunidad de trabajar con 10,200 personas. Dichas personas relacionadas con la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas.

**Tabla 1**

*Población de la investigación*

Nr	Participantes	Cantidad	Porcentaje
1	Comunidad Universitaria de San Marcos	3,500	34
2	Comunidad Universitaria de Villarreal	2,000	20
3	Comunidad Universitaria de U. del Callao	1,500	15
4	Comunidad Universitaria de San Martín de Porres	1,100	11
5	Comunidad Universitaria de Garcilaso de la Vega	1,000	10
7	Comunidad Universitaria de Norbert Wiener	500	5
6	Comunidad Universitaria de Peruana de las Américas	600	5
<b>Total</b>		10,200	100.00

### 3.2.2. Muestra

En este trabajo se ha tenido en cuenta una muestra de 370 personas relacionadas con la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas.

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico.

Se ha aplicado la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(E)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

#### Nota:

n	Es el tamaño de la muestra
P y q	Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas
Z	El valor Z = 1.96
N	El total de la población.
E	Margen de error igual 5.00%.

#### Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 10,200) / (((0.05)^2 \times 10,199) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 370$$

**Tabla 2***Muestra de la investigación*

<b>Nr</b>	<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Comunidad Universitaria de San Marcos	126	34
2	Comunidad Universitaria de Villarreal	74	20
3	Comunidad Universitaria de U. del Callao	55	15
4	Comunidad Universitaria de San Martín de Porres	40	11
5	Comunidad Universitaria de Garcilaso de la Vega	37	10
7	Comunidad Universitaria de Norbert Wiener	19	5
6	Comunidad Universitaria de Peruana de las Américas	19	5
Total		370	100.00

### 3.3. Operacionalización de variables

#### 3.3.1. Variables y dimensiones de la investigación

**Tabla 3**

*Variables y dimensiones de la investigación*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Variable independiente</b> X. Calidad del servicio académico	X.1. Implementación de tecnología de la información y comunicación
	X.2. Capacitación y certificación docente
	X.3. Didáctica universitaria eficiente
	X.4. Rendimiento académico adecuado
	X5. Formación académica óptima
<b>Variable dependiente</b> Y. Licenciamiento y acreditación institucional	Y.1. Infraestructura adecuada
	Y.2. Planes de investigación
	Y.3. Inserción laboral
	Y.4. Autoevaluación para la acreditación
	Y.5. Evaluación externa para la acreditación
<b>Dimensión espacial:</b>	
Z. Universidades peruanas	

### 3.3.2. Operacionalización de variables

**Tabla 4**

*Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Relación</b>
<b>Variable independiente</b> X. Calidad del servicio académico	X.1. Implementación de tecnología de la información y comunicación	Grado de implementación de tecnología de la información y comunicación	X- Y- Z
	X.2. Capacitación y certificación docente	Grado de capacitación y certificación docente	
	X.3. Didáctica universitaria eficiente	Grado de didáctica universitaria eficiente	
	X.4. Rendimiento académico adecuado	Grado de rendimiento académico adecuado	
	X.5. Formación académica óptima	Grado de formación académica óptima	
<b>Variable dependiente</b> Y. Licenciamiento y acreditación institucional	Y.1. Infraestructura adecuada	Grado de infraestructura adecuada	X.3., Y., Z
	Y.2. Planes de investigación	Grado de planes de investigación	X.4., Y., Z
	Y.3. Inserción laboral	Grado de inserción laboral	X.5., Y., Z
	Y.4. Autoevaluación para la acreditación	Grado de autoevaluación para la acreditación	
	Y.5. Evaluación externa para la acreditación	Grado de evaluación externa para la acreditación	
<b>Dimensión espacial:</b>			
Z. Universidades peruanas			

### 3.4. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los cuestionarios, fichas de encuesta y Guías de análisis. **Cuestionarios:** Han permitido utilizar los cuestionarios de encuesta. **Fichas bibliográficas:** Se han utilizado las fichas bibliográficas físicas como virtuales para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes. **Guías de análisis documental:** Se han utilizado dichas guías como medio de orientación para la recopilación de información.

### 3.5. Procedimientos

#### 3.5.1. Técnicas de recopilación de datos

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes: **Encuestas:** Se aplicó para realizar para recopilar información de los encuestados. **Toma de información:** Ha permitido tomar la información de las diferentes fuentes. **Análisis documental:** Se utilizó para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación, relacionada con la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas.

#### 3.5.2. Técnicas de procesamiento de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos: **Ordenamiento y clasificación:** Se aplicó dicho ordenamiento y clasificación para tratar la información cualitativa y cuantitativa. **Registro manual:** Se aplicó el registro manual en las diferentes fuentes necesarias para el trabajo. **Proceso computarizado con Excel:** Se aplicó para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad sobre la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas. **Proceso computarizado con SPSS:** Se aplicó para digitar, procesar y analizar datos y determinar

indicadores promedios, de asociación y otros sobre la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas.

### 3.5.3. Análisis de información

Se aplicaron las siguientes técnicas: **Análisis documental:** Para conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales. **Indagación:** Para disponer de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad. **Conciliación de datos:** Para la comparación o conciliación de datos para enlazar los datos de las variables y dimensiones. **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes:** Para presentar la información en cuadros con columnas de cantidades y porcentajes la información sobre las variables e indicadores. **Comprensión de gráficos:** Para presentar la información en forma de gráficos en cualquier de sus formas, sobre la calidad de servicio académico; y, el licenciamiento y acreditación de las universidades peruanas.

### 3.6. Consideraciones éticas

Según Bunge (2014) todo lo que se expresa en este trabajo es verdad, por lo demás de aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados; asimismo, no se da cuenta de aspectos confidenciales que manejan las Universidades Peruanas, públicas y privadas; grandes, medianas y pequeñas. También se ha establecido una cadena de interrelaciones con personal de la entidad; todo con el propósito de obtener un producto que cumpla sus objetivos. En otro contexto, el contenido de la investigación ha sido planeado desde el punto de vista de la gente que se piensa utilizará los resultados. Sin embargo, es posible que el trabajo cause consecuencias también a otras personas además de las previstas. Considerar estos efectos secundarios fortuitos es el tema en una subdivisión especial de la metodología -

la ética de la investigación; mediante la cual debe realizarse una suerte de puntería para que disminuya las inconveniencias si las hubiere. Los ajenos a que el trabajo de investigación pueda afectar pertenecen a cualquiera de uno de los dos mundos donde la investigación tiene relaciones: o a la comunidad científica de investigadores, o al mundo práctico de empiria y profanos.

El trabajo de investigación se conecta con ambas esferas en sus bordes de la "entrada" y de la "salida", que hacen en conjunto cuatro clases de relaciones con la gente exterior, cada uno de los cuales puede potencialmente traer problemas éticos. Cada una de estas cuatro clases de relaciones entre el trabajo de investigación y su contexto son las siguientes: Ética de la recolección de datos; Ética de la publicación; Ética de la aplicación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación

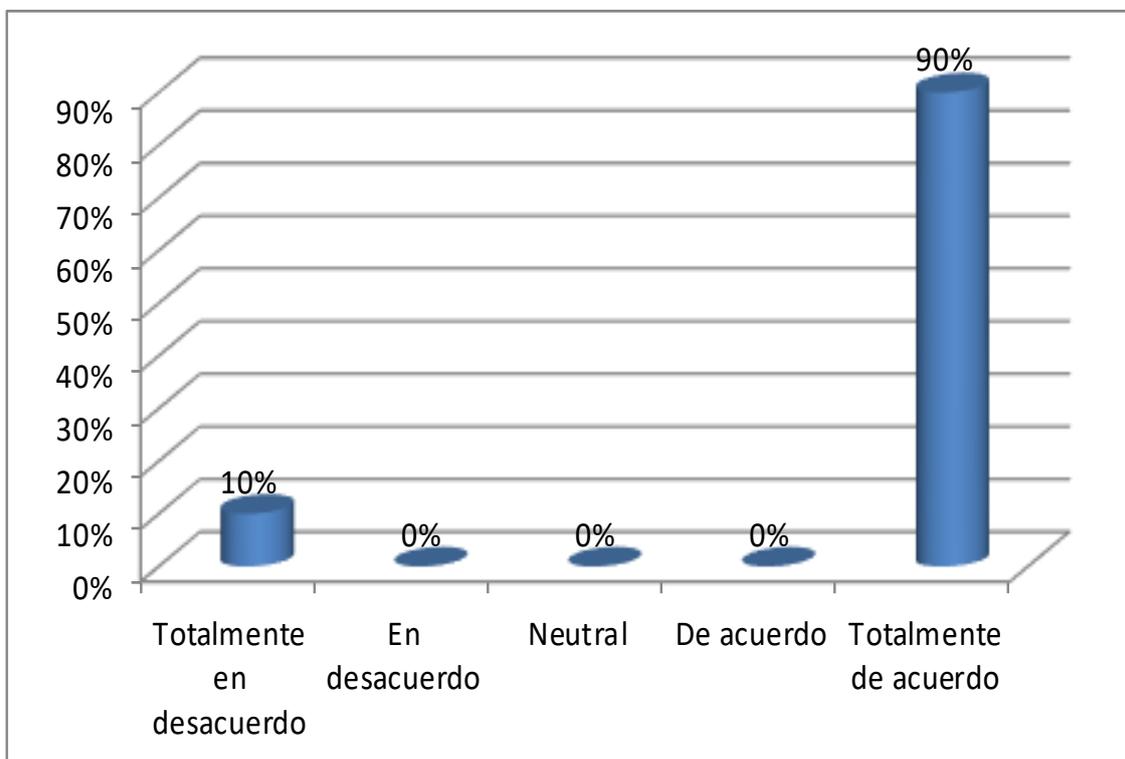
#### 4.1.1. Resultados de la variable independiente

##### Resultado 1

¿Considera usted que la calidad del servicio académico es la plataforma fundamental para alcanzar el licenciamiento y acreditación en las Universidades Peruanas?

**Figura 1**

*La calidad del servicio académico es la plataforma fundamental*



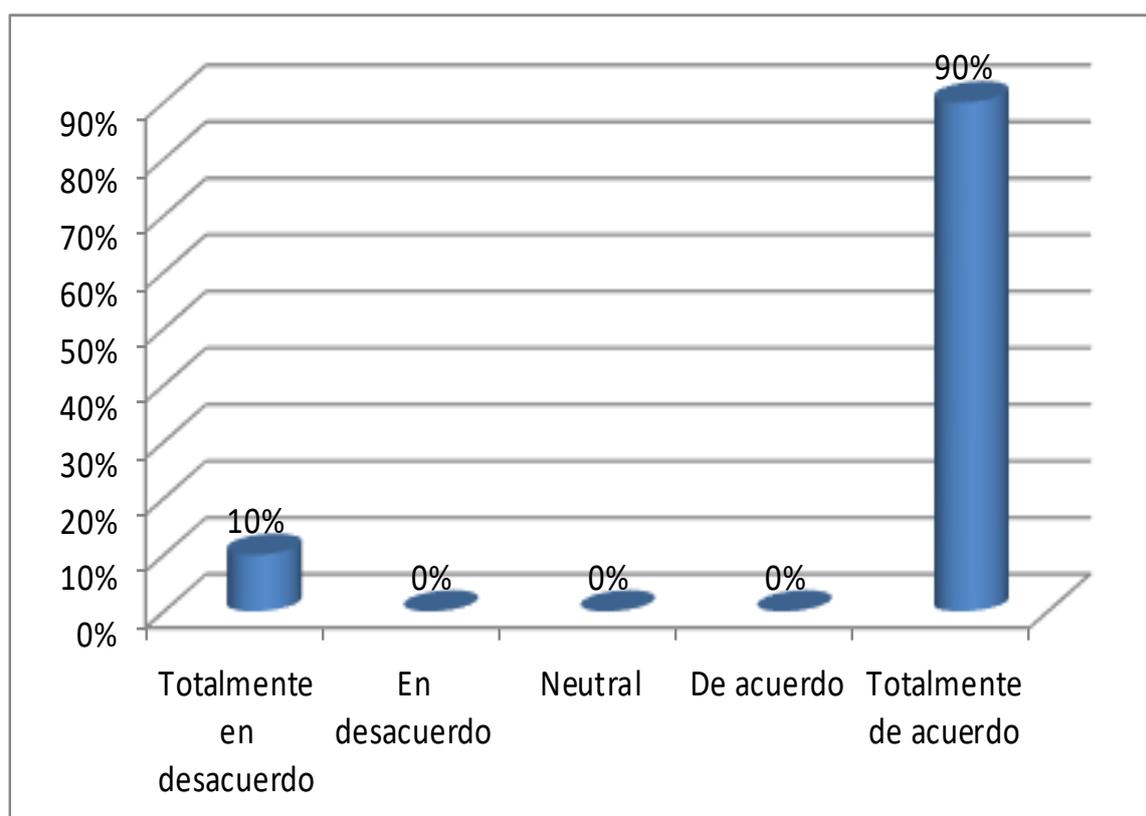
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la calidad del servicio académico es la plataforma fundamental para alcanzar el licenciamiento y acreditación en las Universidades Peruanas.

## Resultado 2

¿Estima usted que es necesaria la implementación de tecnología de información y comunicación para brindar un servicio académico de calidad en las Universidades Peruanas?

**Figura 2**

*Es necesaria la implementación de las TIC para brindar un servicio académico de calidad.*



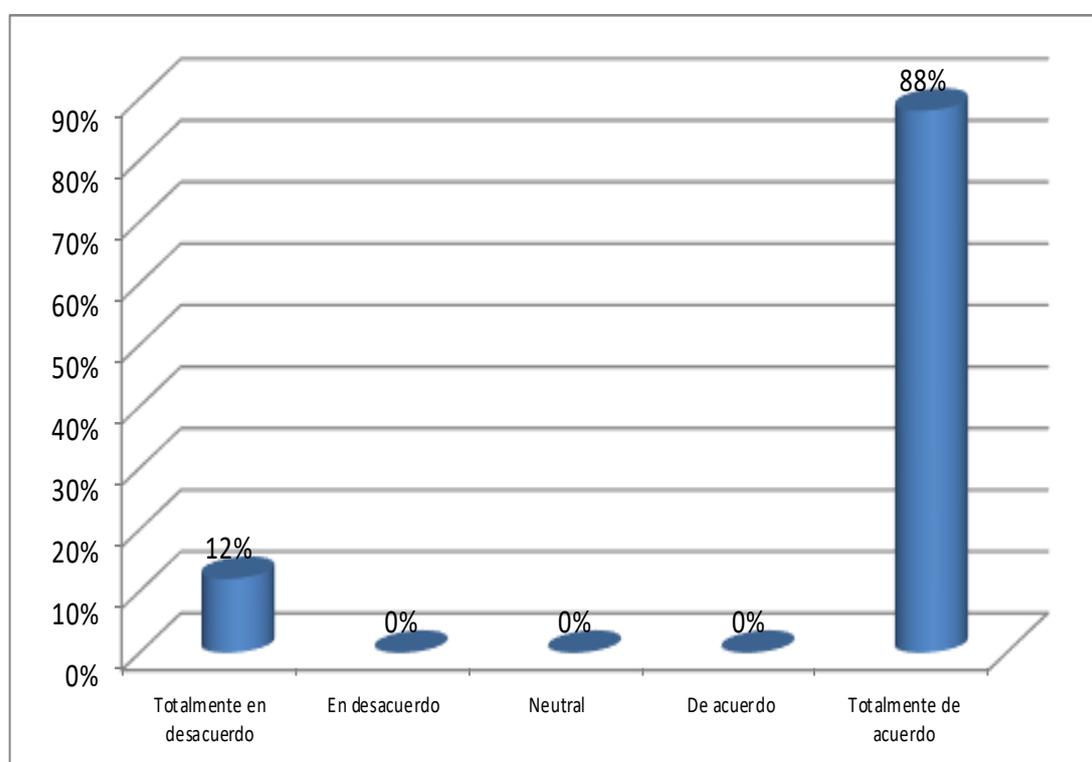
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que es necesaria la implementación de tecnología de información y comunicación para brindar un servicio académico de calidad en las Universidades Peruanas.

### Resultado 3

¿Considera usted que la tecnología de información y comunicación comprende ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla en las Universidades Peruanas?

**Figura 3**

*Las TICs comprende ordenadores, programas informáticos y redes necesarias.*



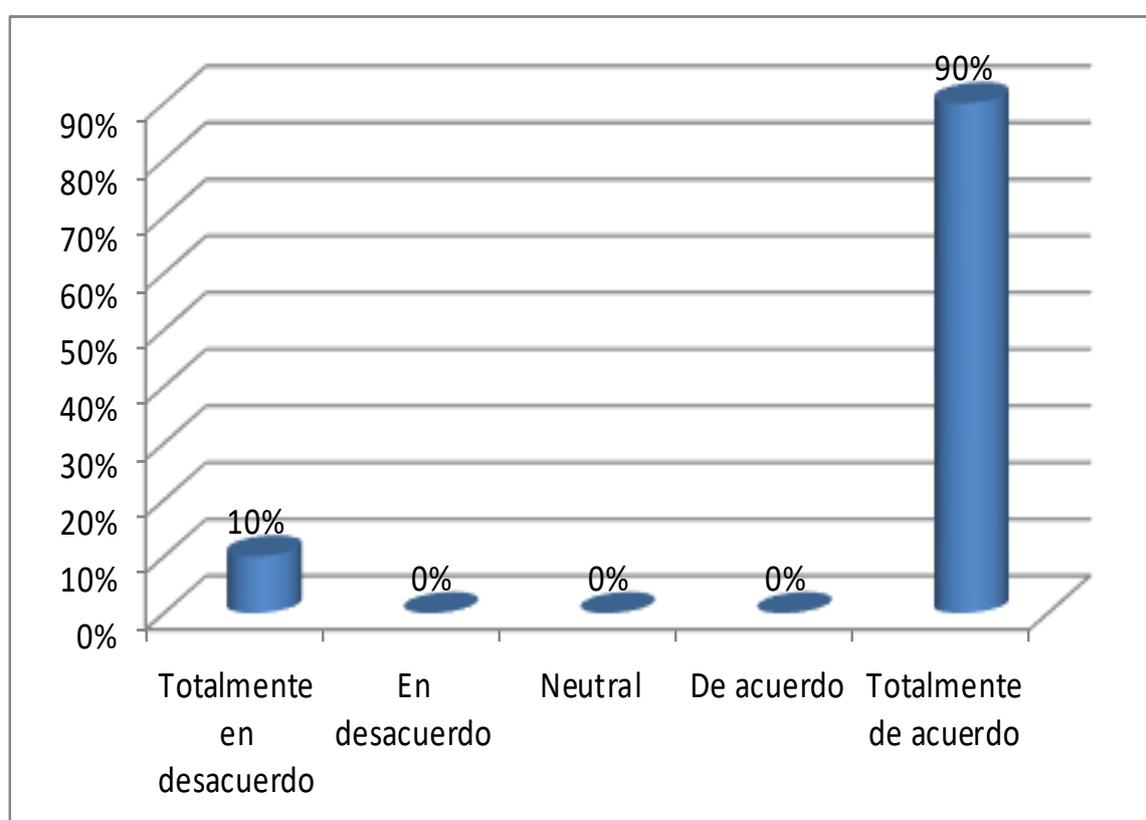
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la tecnología de información y comunicación comprende ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla en las Universidades Peruanas.

#### Resultado 4

¿Estima usted que la capacitación docente comprende las políticas y procedimientos planeados para preparar a potenciales profesores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades en las Universidades Peruanas?

**Figura 4**

*La capacitación docente comprende las políticas y procedimientos planeados.*



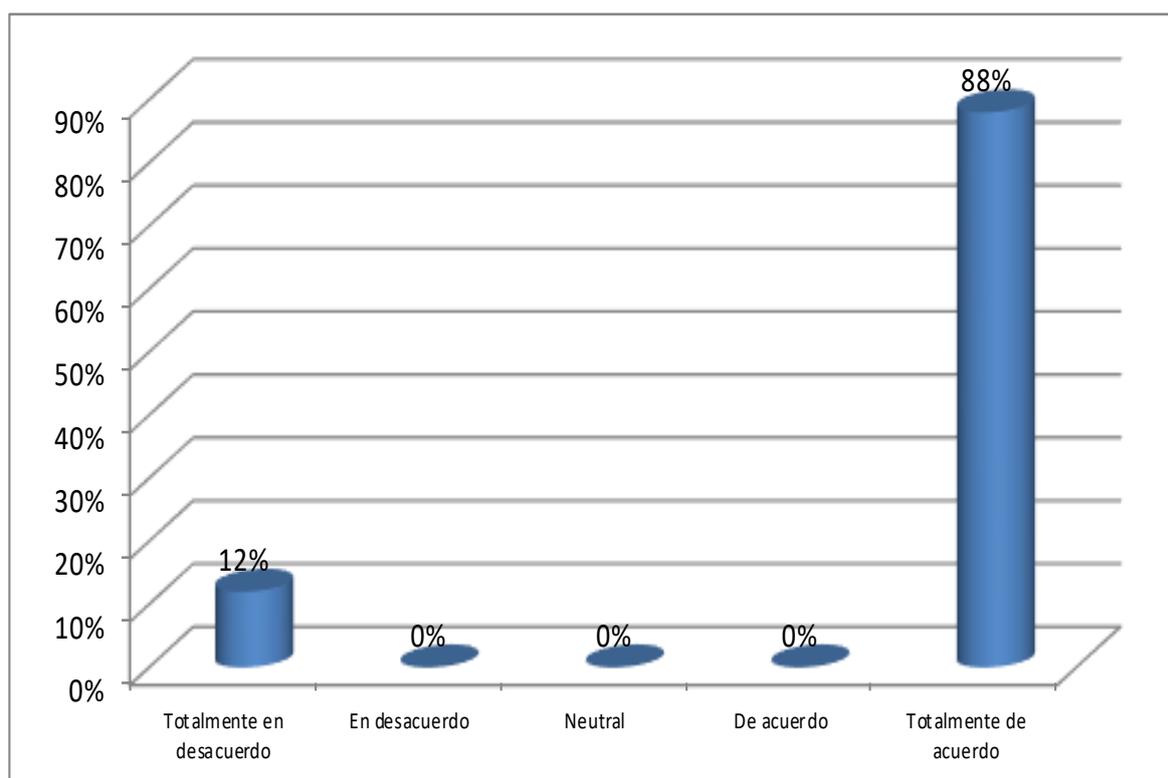
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la capacitación docente comprende las políticas y procedimientos planeados para preparar a potenciales profesores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades en las Universidades Peruanas

### Resultado 5

¿Considera usted que la certificación docente tiene como propósito que los docentes obtengan el Certificado en Competencias Docentes en las Universidades Peruanas?

**Figura 5**

*La certificación docente mide las competencias docentes.*



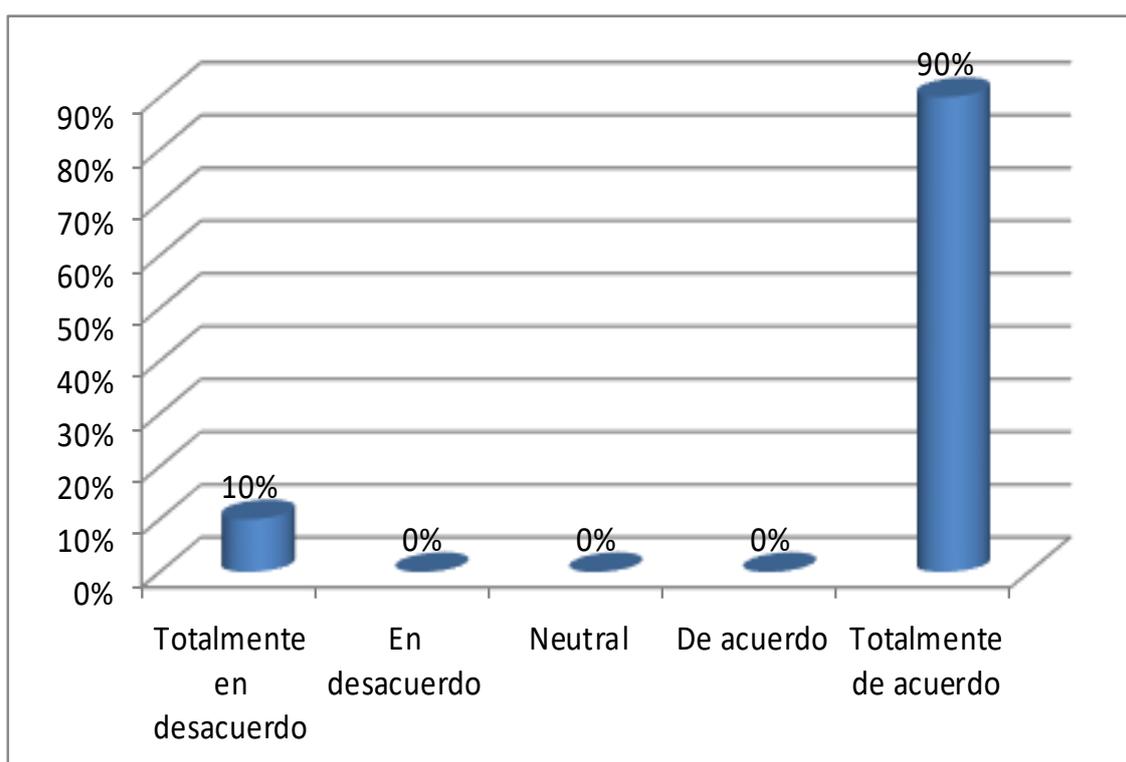
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la certificación docente tiene como propósito que los docentes obtengan el Certificado en Competencias Docentes en las Universidades Peruanas.

### Resultado 6

¿Estima usted que la didáctica universitaria comprende la mejor metodología de la enseñanza en las Universidades Peruanas

**Figura 6**

*La didáctica universitaria comprende la mejor metodología de la enseñanza*



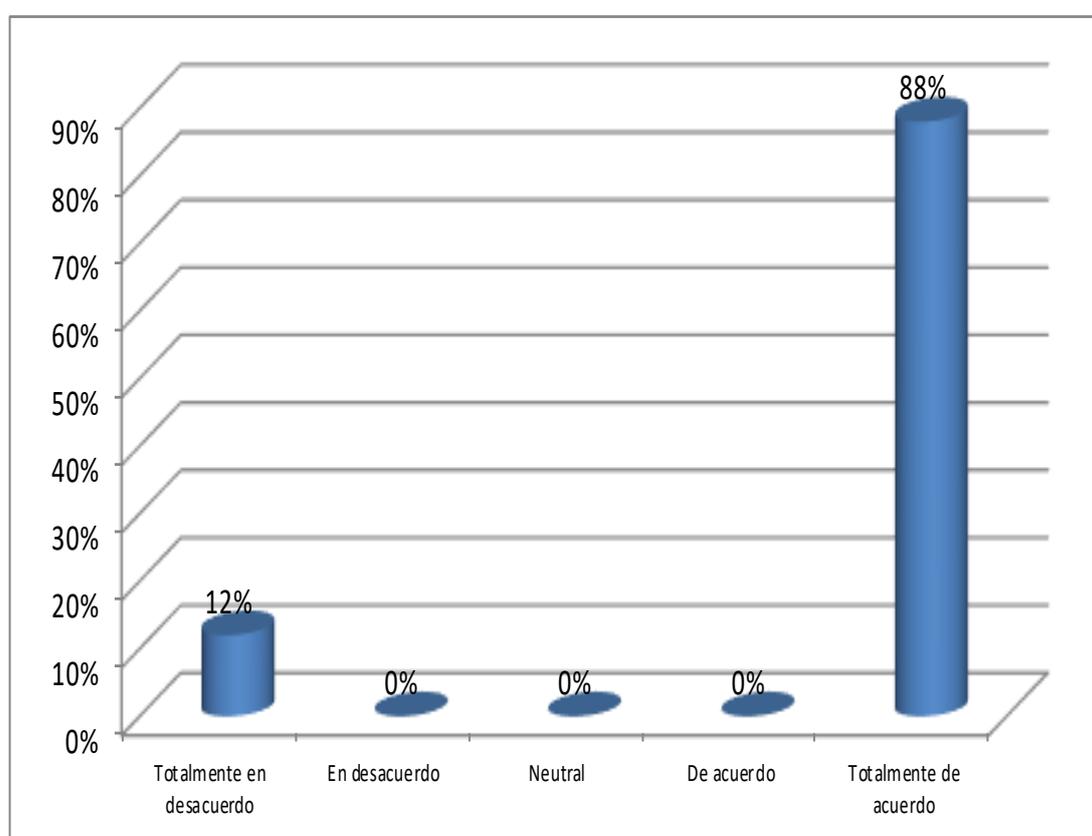
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la didáctica universitaria comprende la mejor metodología de la enseñanza en las Universidades Peruanas

### Resultado 7

¿Considera usted que la didáctica universitaria es un cuerpo teórico que estudia los problemas referentes a la enseñanza, con miras a posibilitar el aprendizaje de los estudiantes de las Universidades Peruanas?

**Figura 7**

*La didáctica universitaria y los problemas referentes a la enseñanza.*



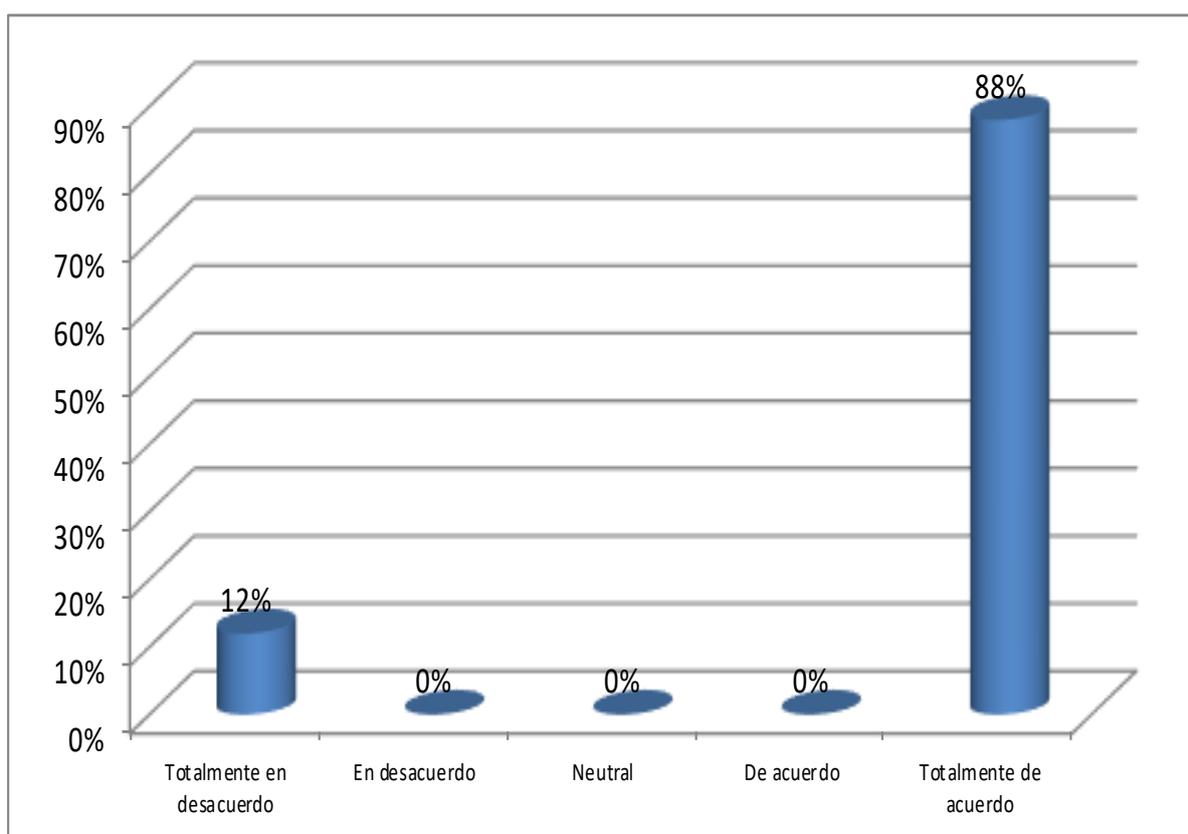
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la didáctica universitaria es un cuerpo teórico que estudia los problemas referentes a la enseñanza, con miras a posibilitar el aprendizaje de los estudiantes de las Universidades Peruanas.

### Resultado 8

¿Estima usted que el rendimiento académico adecuado comprende la evaluación del conocimiento adquirido por los estudiantes de las universidades peruanas?

**Figura 8**

*El rendimiento académico adecuado comprende la evaluación del conocimiento*



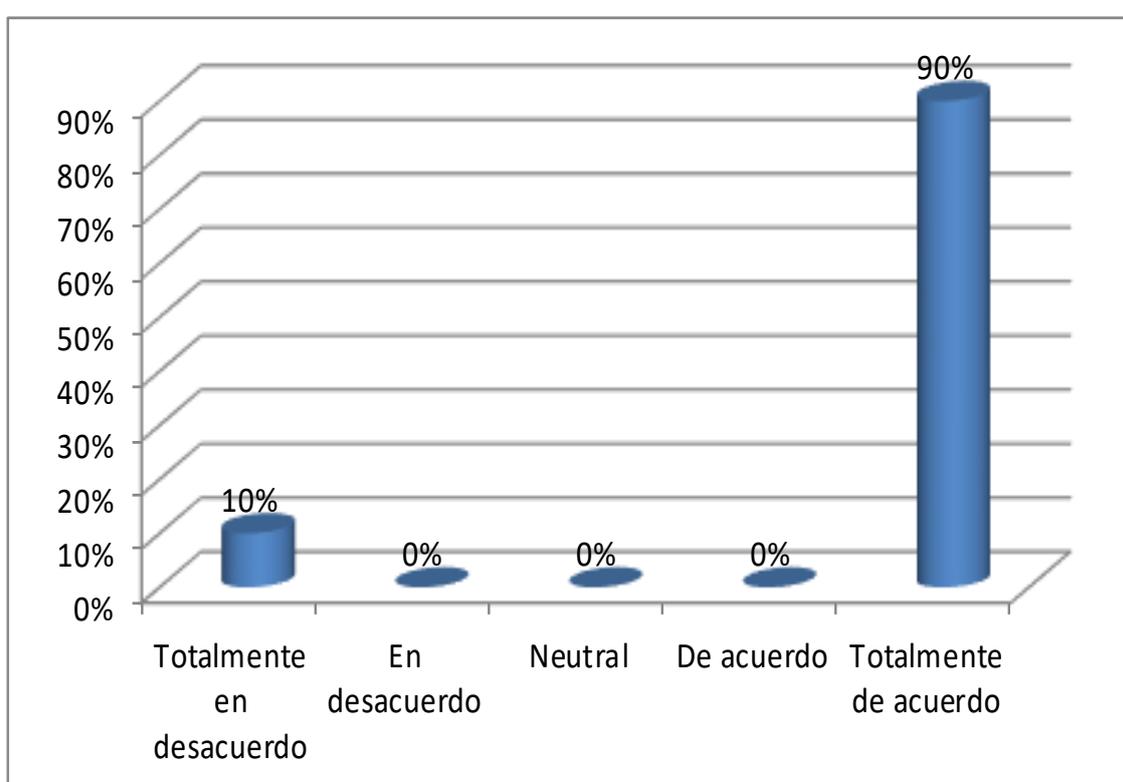
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que el rendimiento académico adecuado comprende la evaluación del conocimiento adquirido por los estudiantes de las universidades peruanas.

### Resultado 9

¿Considera usted que el rendimiento académico adecuado es el producto de la asimilación del contenido de los programas de estudio, expresado en calificaciones dentro de una escala convencional en las Universidades Peruanas?

**Figura 9**

*El rendimiento académico es la asimilación de contenidos.*



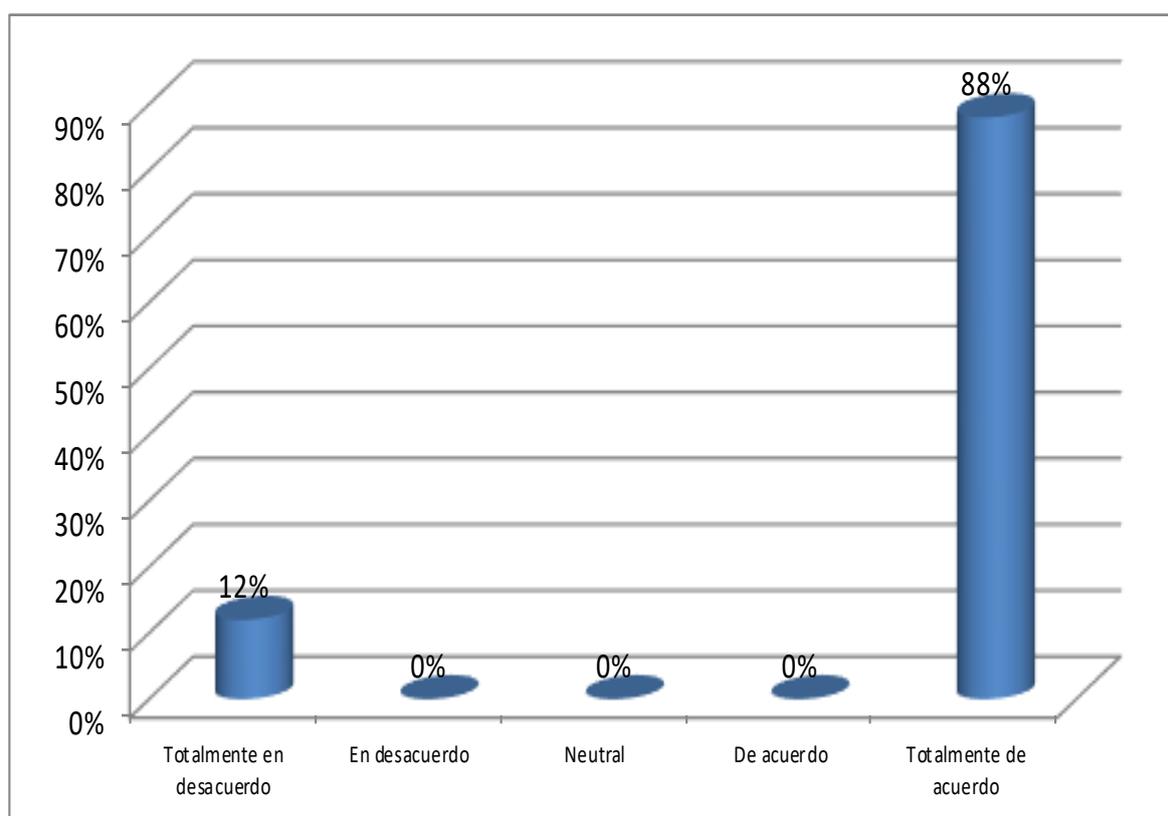
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que el rendimiento académico adecuado es el producto de la asimilación del contenido de los programas de estudio, expresado en calificaciones dentro de una escala convencional en las Universidades Peruanas.

### Resultado 10

¿Estima usted que la formación académica óptima comprende la formación humanista de los estudiantes en las Universidades Peruanas?

**Figura 10**

*La formación académica óptima comprende la formación humanista*



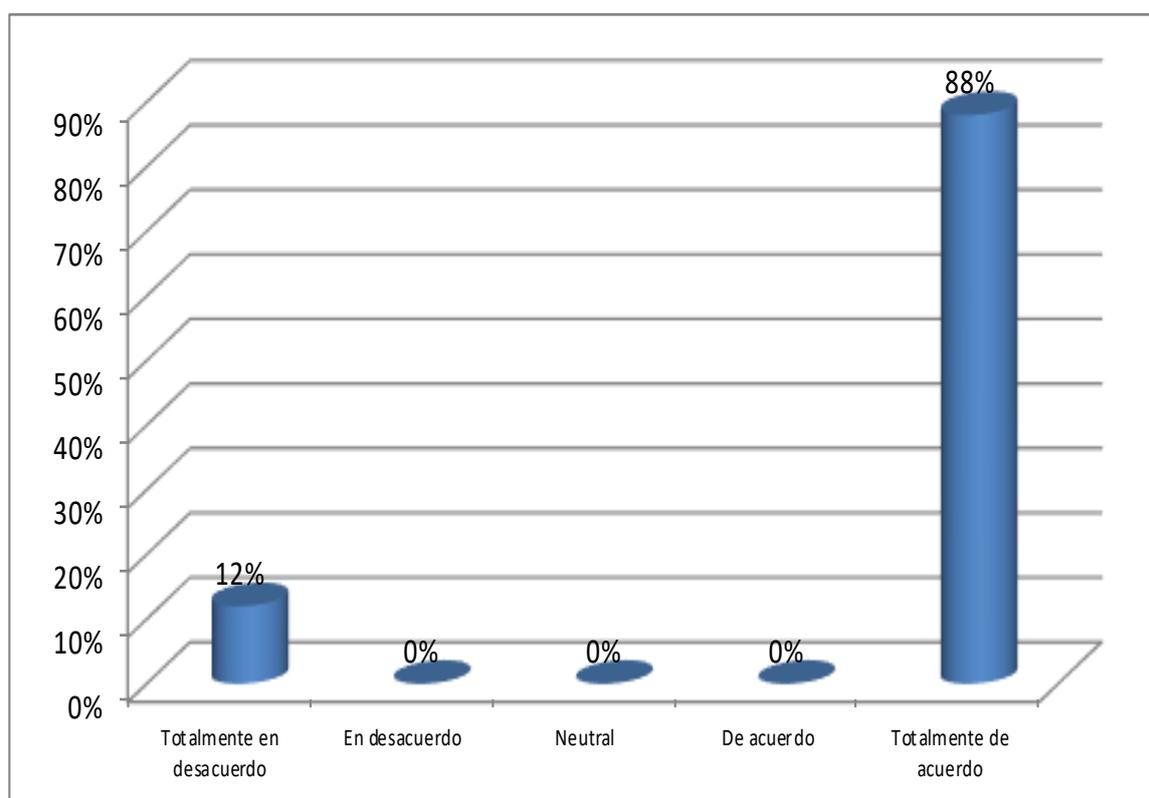
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la formación académica óptima comprende la formación humanista de los estudiantes en las Universidades Peruanas.

### Resultado 11

¿Considera usted que la formación académica óptima comprende la formación tecnológica y científica en las Universidades Peruanas?

**Figura 11**

*La formación académica óptima comprende la formación tecnológica y científica*



**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 88% de los encuestados acepta que la formación académica óptima comprende la formación tecnológica y científica en las Universidades Peruanas

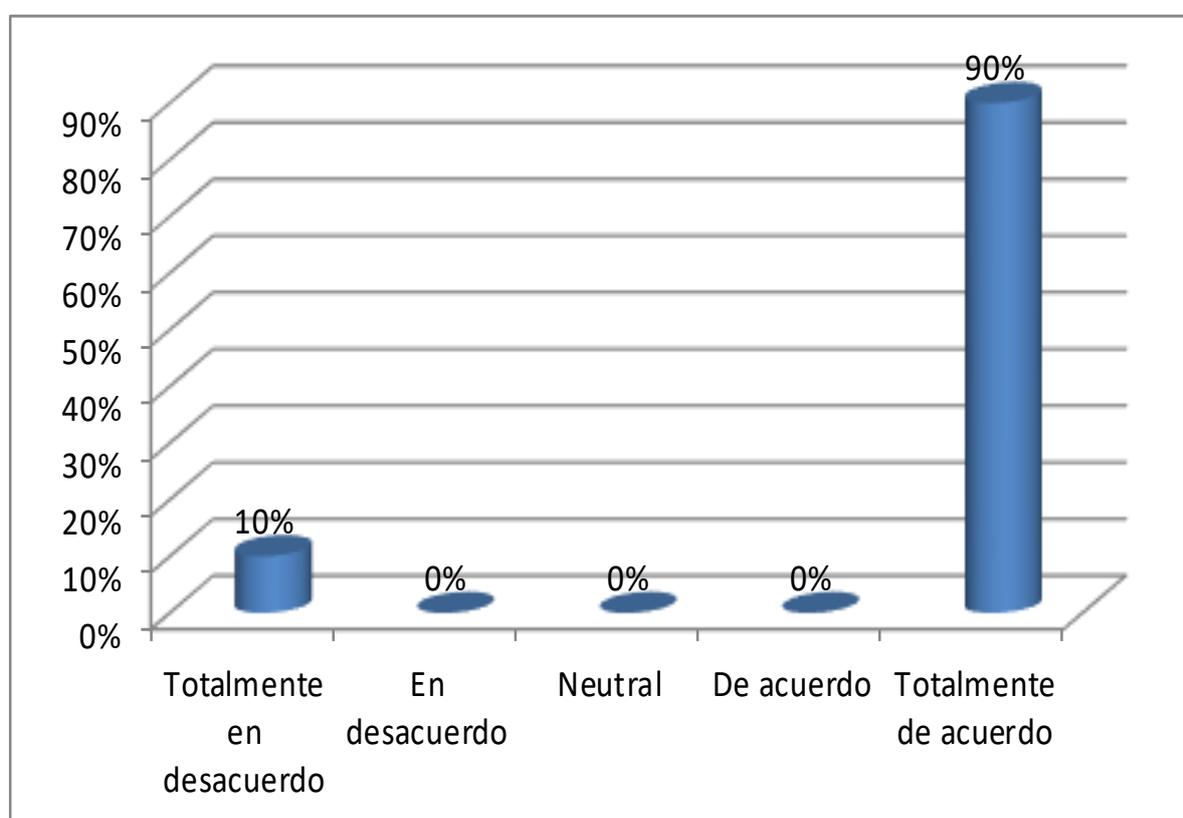
#### 4.1.2. Resultados de la variable dependiente

##### Resultado 12

¿Estima usted que el licenciamiento institucional es un procedimiento que consiste en verificar las condiciones básicas de calidad en la educación superior que reciben nuestros jóvenes en las Universidades Peruanas?

**Figura 12**

*El licenciamiento institucional y las condiciones básicas de calidad.*



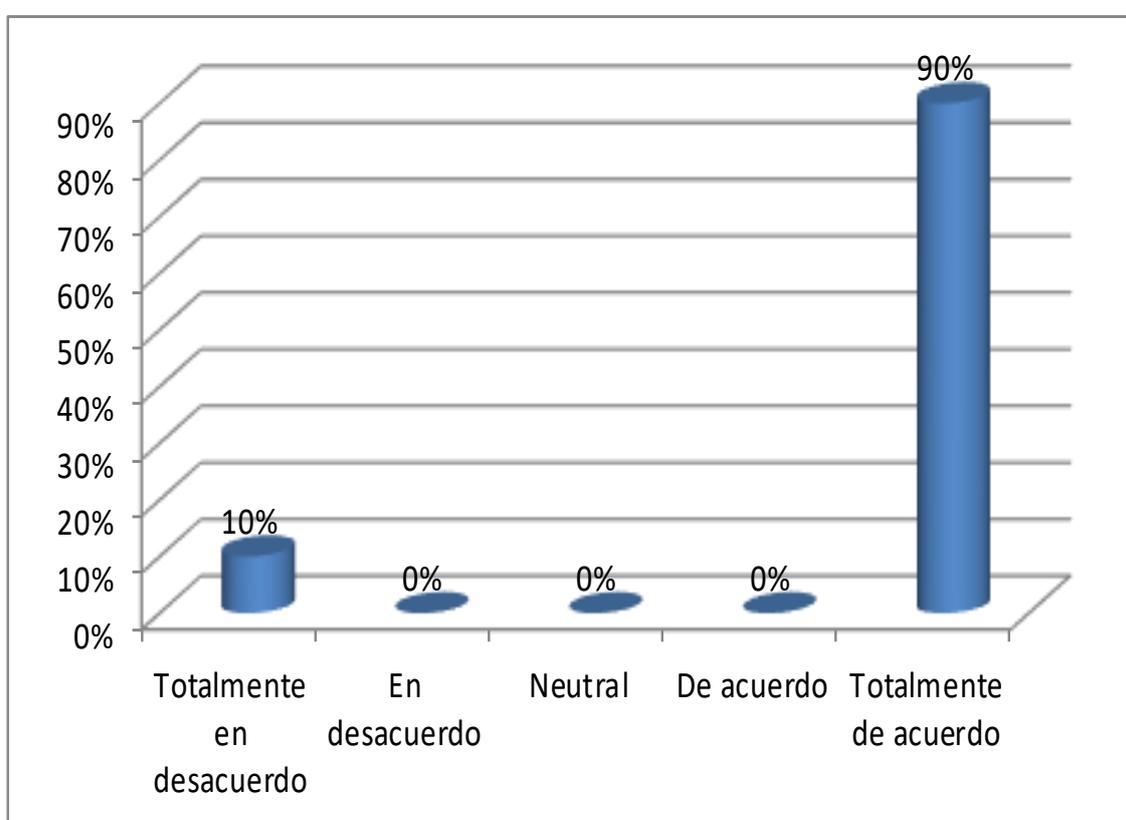
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que el licenciamiento institucional es un procedimiento que consiste en verificar las condiciones básicas de calidad en la educación superior que reciben nuestros jóvenes en las Universidades Peruanas.

### Resultado 13

¿Considera usted que la acreditación es el reconocimiento público y temporal a la institución, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa en las Universidades Peruanas?

**Figura 13**

*La acreditación es el reconocimiento público y temporal.*



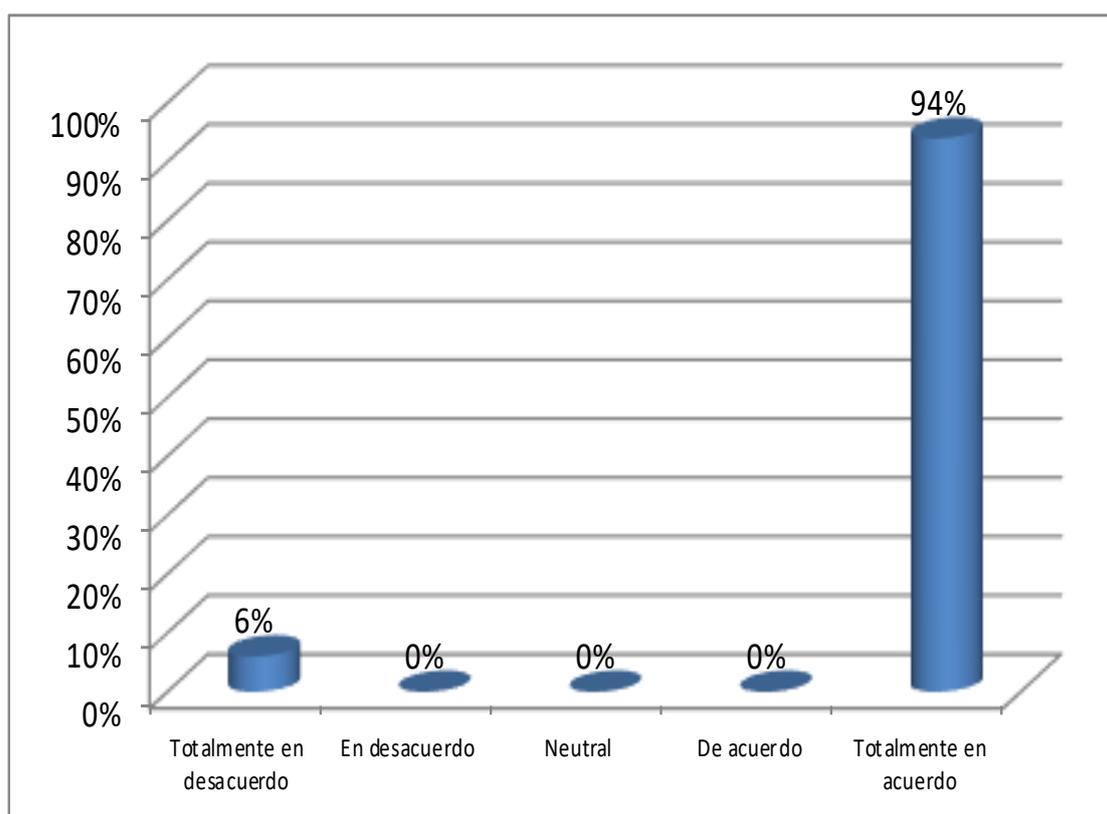
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la acreditación es el reconocimiento público y temporal a la institución, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa en las Universidades Peruanas.

### Resultado 14

¿Estima usted que la infraestructura adecuada comprende los locales, equipamiento y mobiliario para prestar los servicios académicos en las Universidades Peruanas?

**Figura 14**

La infraestructura adecuada comprende los locales, equipamiento y mobiliario,



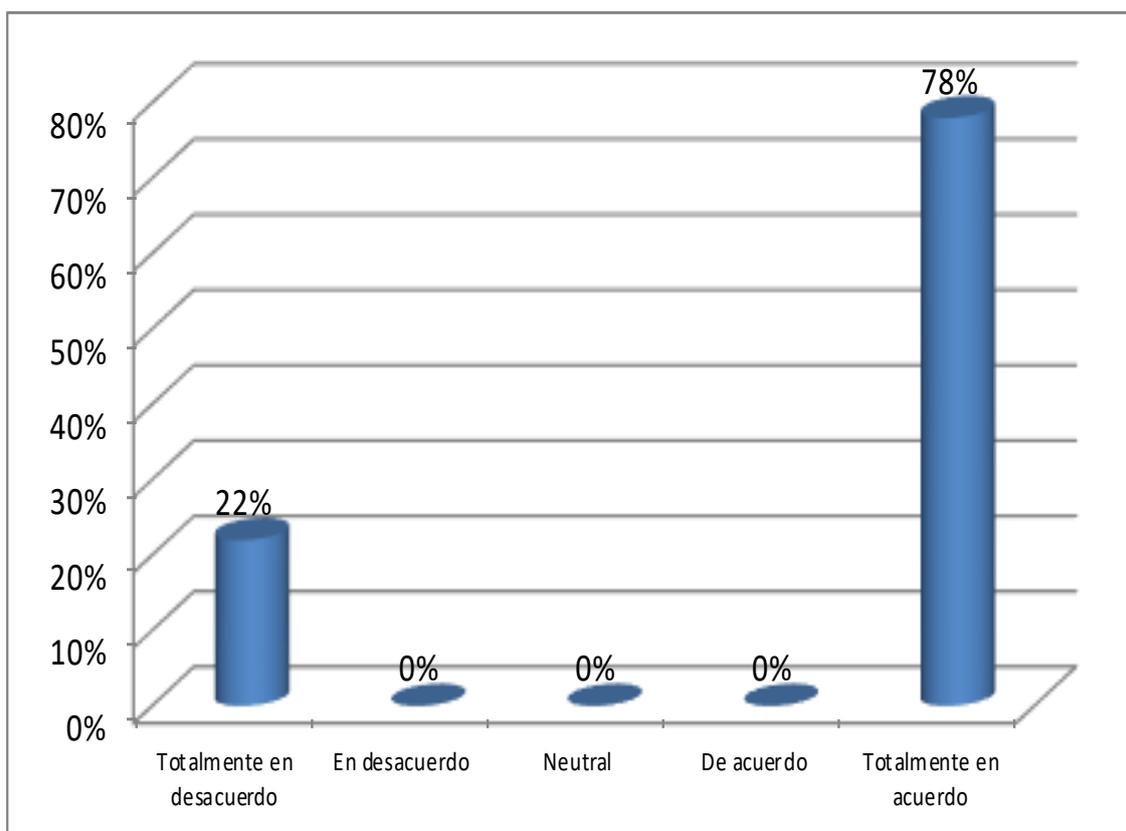
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la infraestructura adecuada comprende los locales, equipamiento y mobiliario para prestar los servicios académicos en las Universidades Peruanas.

**Resultado 15**

¿Considera usted que modernamente no se puede concebir la falta de planes de investigación en las Universidades Peruanas?

**Figura 15**

*Modernamente no se puede concebir la falta de planes de investigación.*



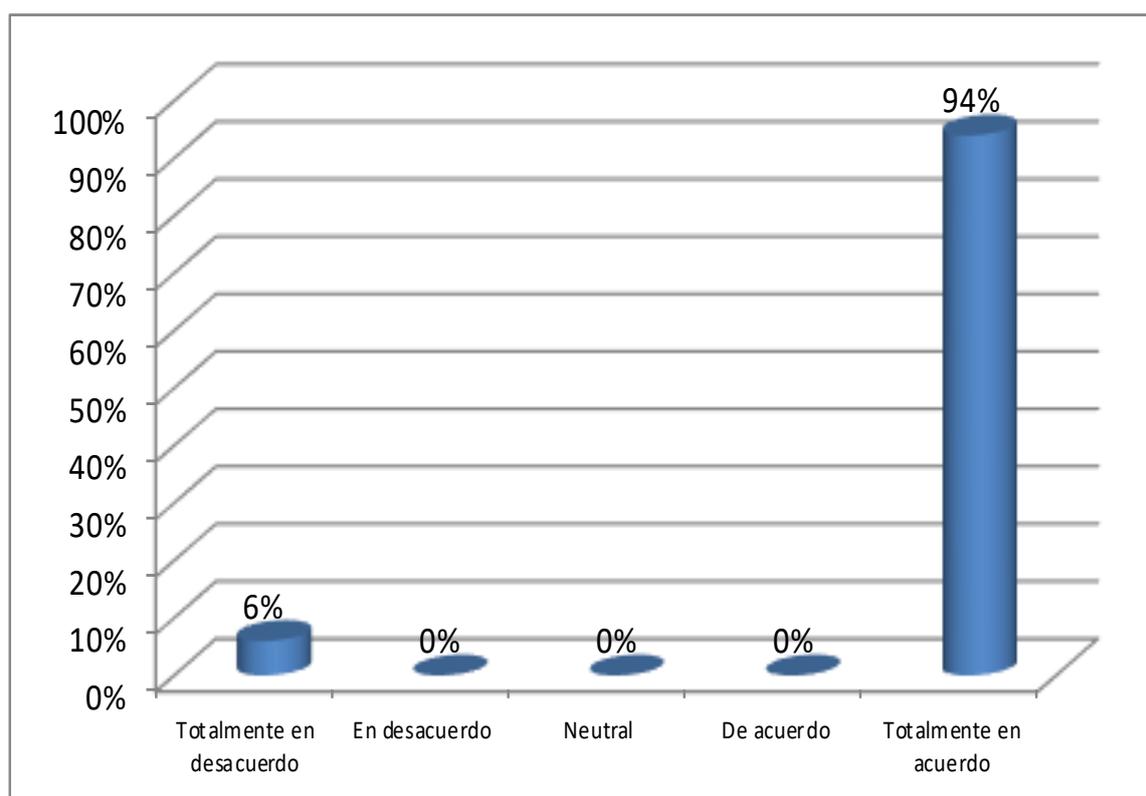
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que modernamente no se puede concebir la falta de planes de investigación en las Universidades Peruanas

### Resultado 16

¿Estima usted que los planes de investigación facilitan el licenciamiento y también la acreditación en las Universidades Peruanas?

**Figura 16**

*Los planes de investigación facilitan el licenciamiento y acreditación*



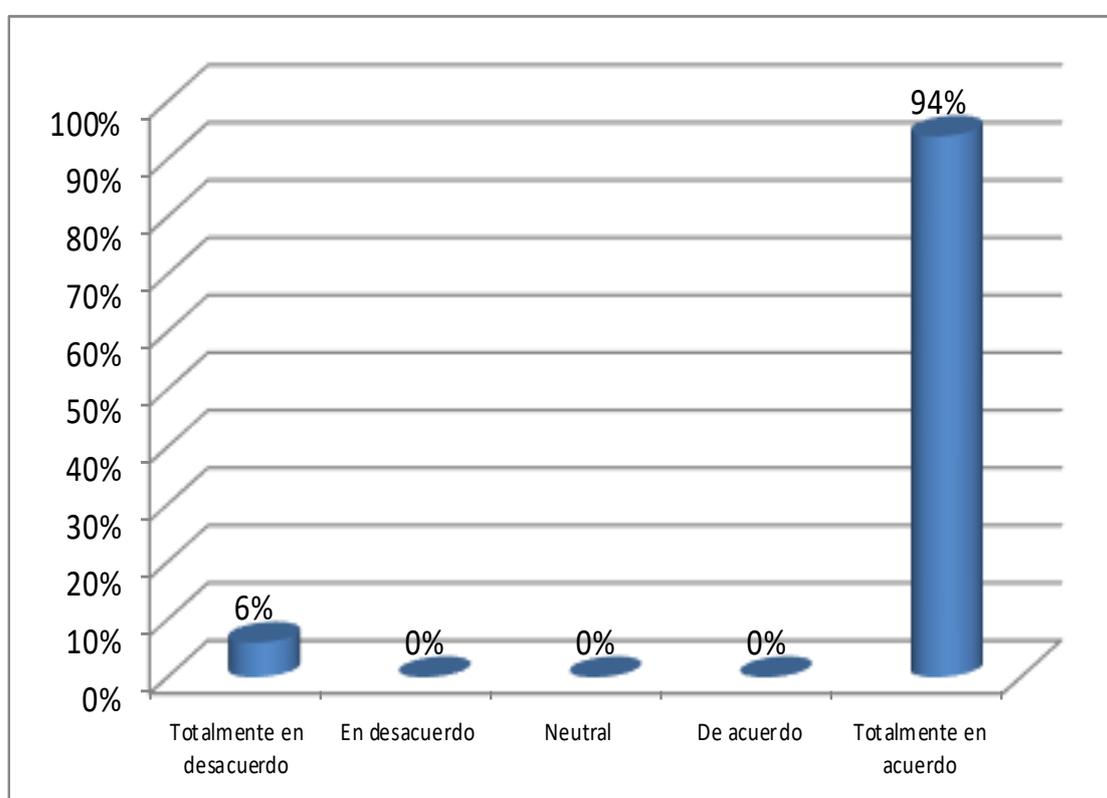
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que los planes de investigación facilitan el licenciamiento y también la acreditación en las Universidades Peruanas

### Resultado 17

¿Considera usted que es un objetivo principal tanto del licenciamiento como de la acreditación lograr los mayores indicadores de inserción laboral de los egresados de las Universidades Peruanas?

**Figura 17**

*Es un objetivo principal lograr los mayores indicadores de inserción laboral.*



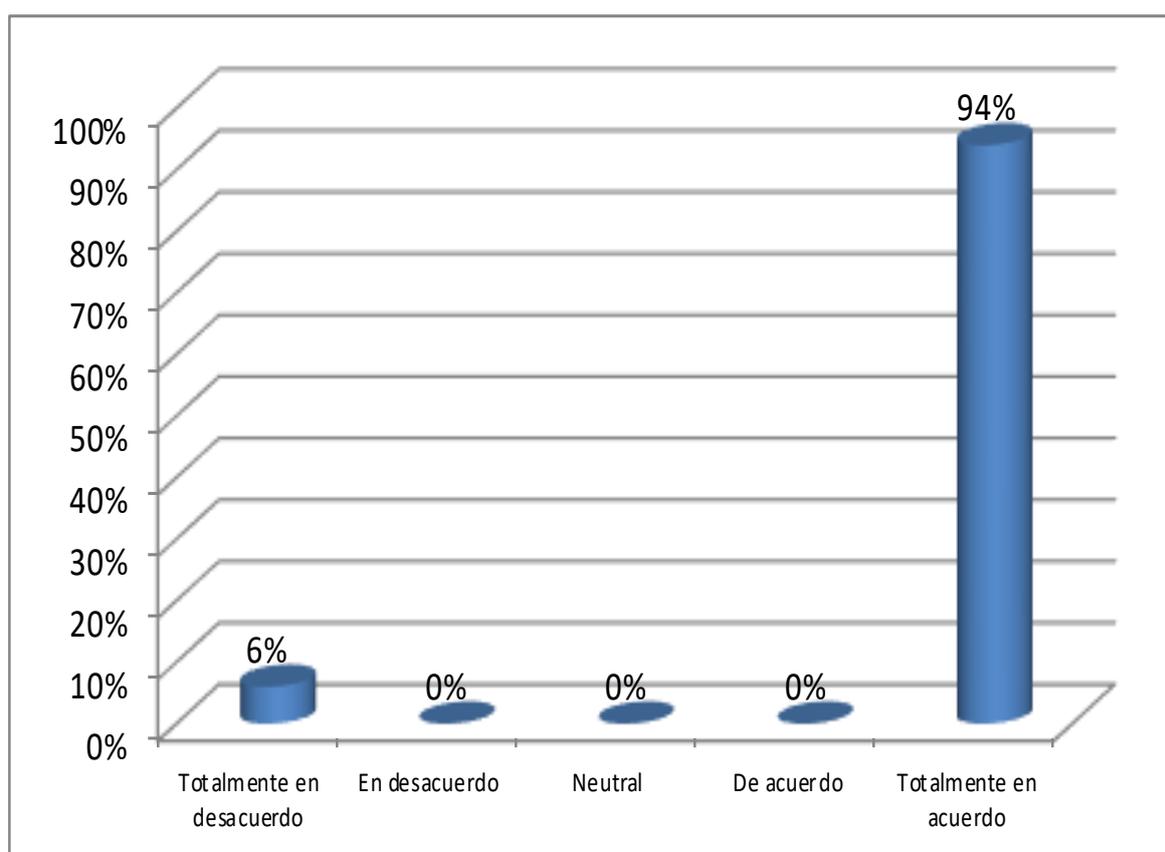
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que es un objetivo principal tanto del licenciamiento como de la acreditación lograr los mayores indicadores de inserción laboral de los egresados de las Universidades Peruanas.

**Resultado 18**

¿Estima usted que la inserción laboral cierra el proceso académico de las Universidades Peruanas?

**Figura 18**

*La inserción laboral cierra el proceso académico de las Universidades Peruanas*



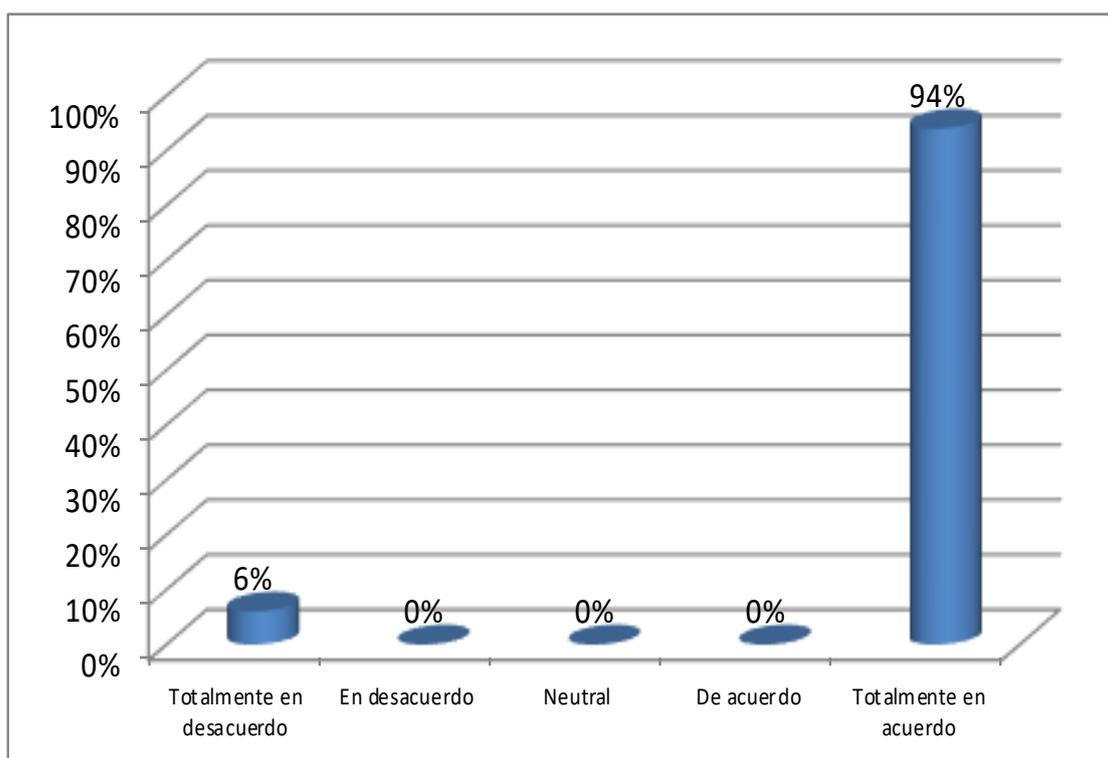
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la inserción laboral cierra el proceso académico de las Universidades Peruanas.

### Resultado 19

¿Considera usted que la autoevaluación es la fase básica para el proceso de la acreditación en las universidades peruanas?

**Figura 19**

*La autoevaluación es la fase básica para el proceso de la acreditación.*



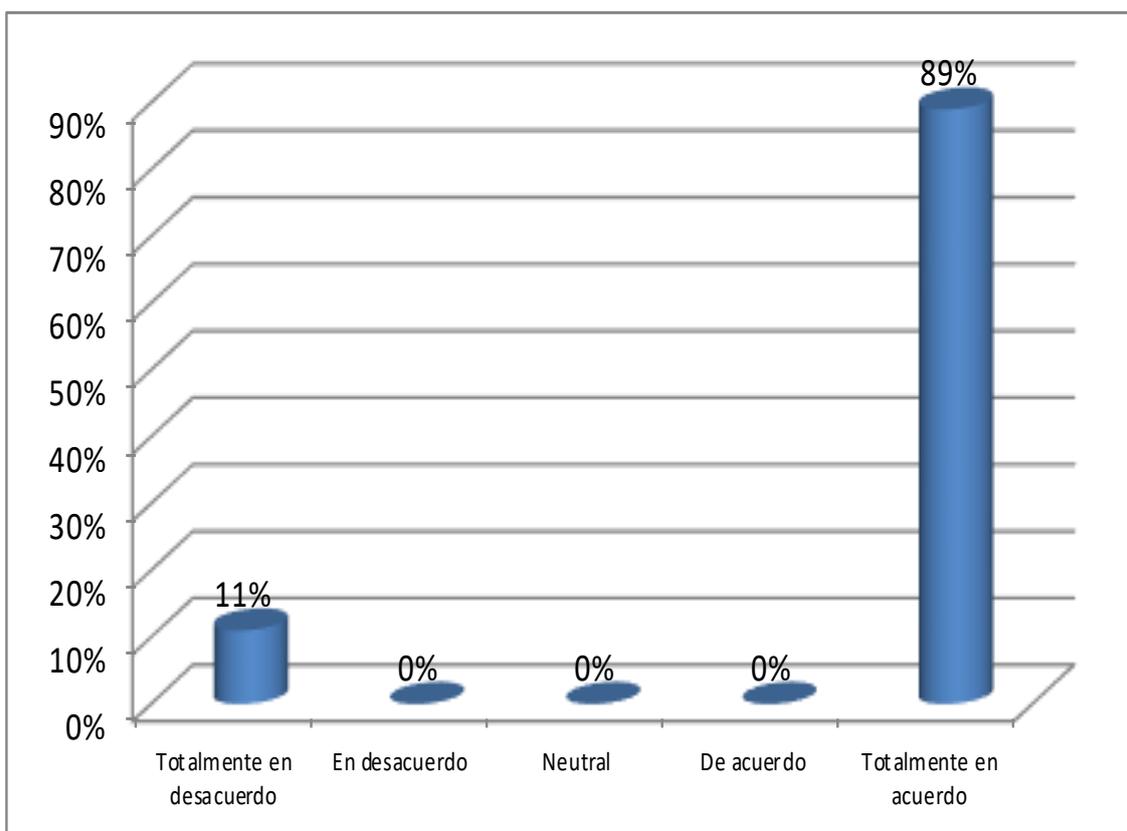
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la autoevaluación es la fase básica para el proceso de la acreditación en las universidades peruanas.

**Resultado 20**

¿Estima usted que la autoevaluación permite identificar las fortalezas, las debilidades, oportunidades y amenazas en las Universidades Peruanas?

**Figura 20**

*La autoevaluación permite identificar las fortalezas como debilidades.*



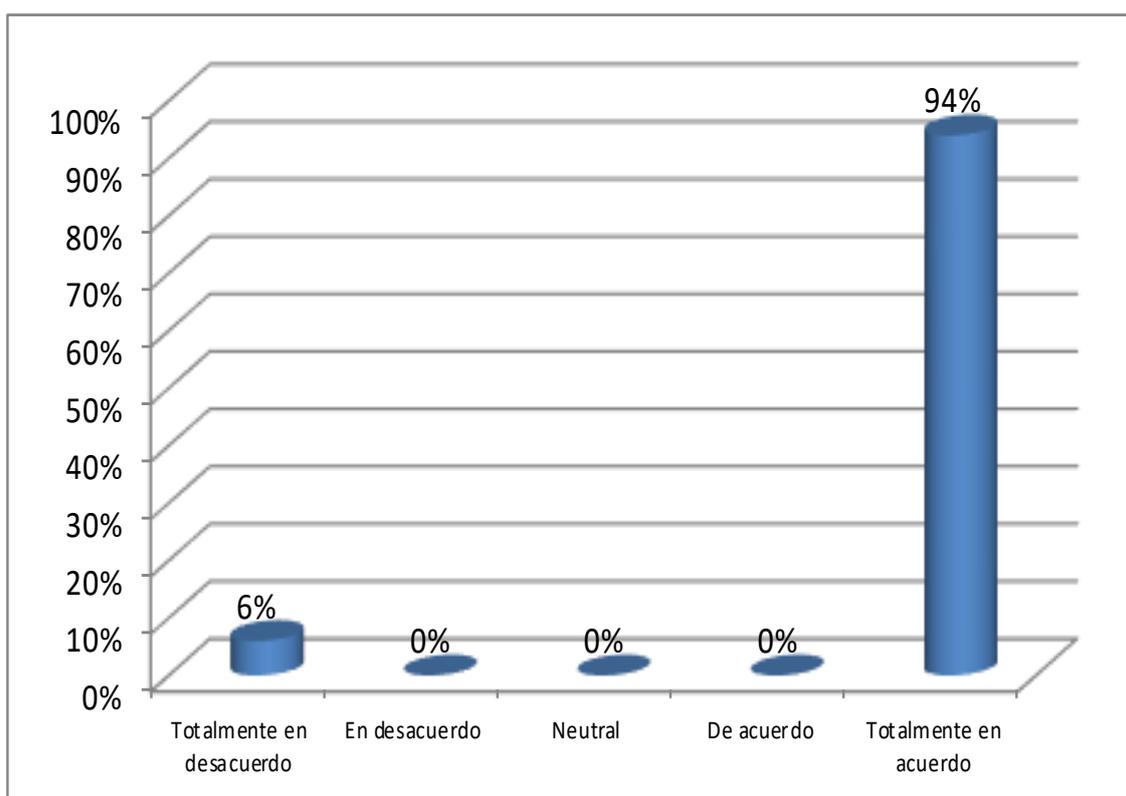
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 89% de los encuestados acepta que la autoevaluación permite identificar las fortalezas, las debilidades, oportunidades y amenazas en las Universidades Peruanas.

**Resultado 21**

¿Considera usted que la evaluación externa para la acreditación en las Universidades Peruanas garantiza independencia para dicha evaluación?

**Figura 21**

*La evaluación externa garantiza independencia en la evaluación.*



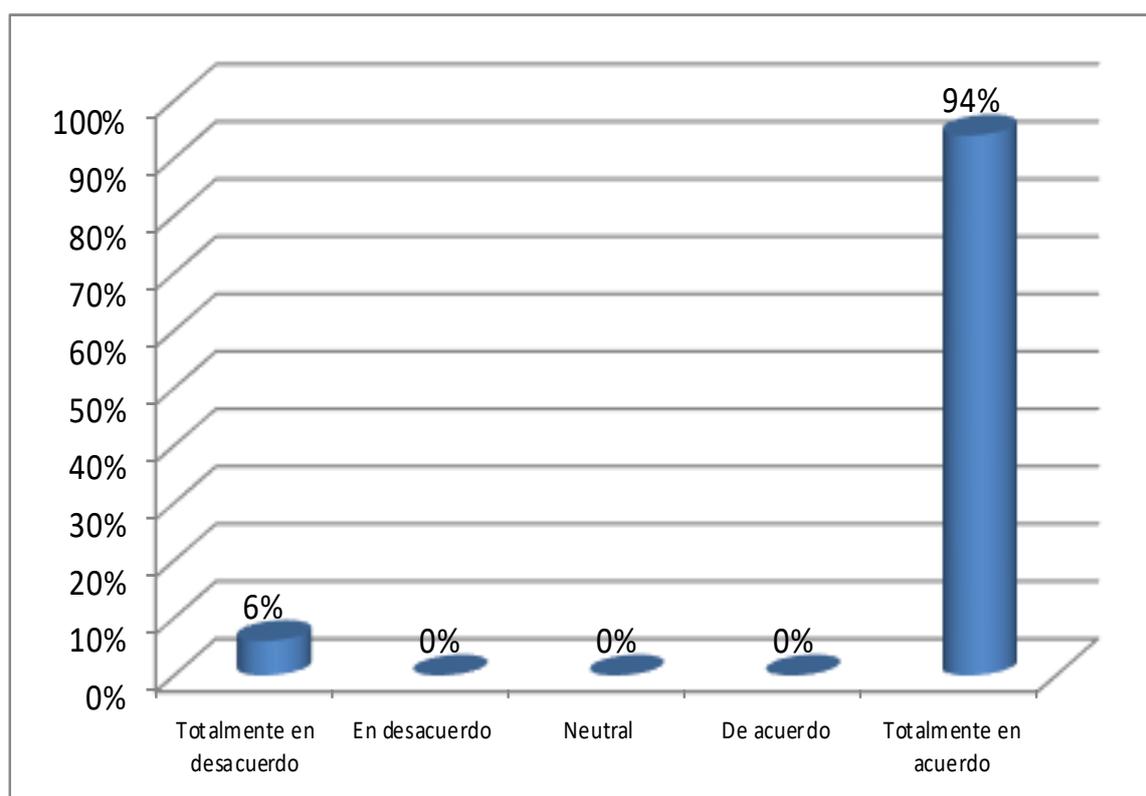
**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la evaluación externa para la acreditación en las Universidades Peruanas garantiza independencia para dicha evaluación.

**Resultado 22**

¿Estima usted que la evaluación externa para la acreditación en las Universidades Peruanas garantiza objetividad para dicha evaluación?

**Figura 22**

*La evaluación externa garantiza objetividad para dicha evaluación.*



**Nota:** Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 94% de los encuestados acepta que la evaluación externa para la acreditación en las Universidades Peruanas garantiza objetividad para dicha evaluación.

## 4.2. Contrastación de hipótesis de la investigación

### 4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

H0: La calidad del servicio académico **NO** influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

H1: La calidad del servicio académico influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

**Tabla 5**

*Frecuencias observadas de la hipótesis general*

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Calidad del servicio académico	329	41	370
Licenciamiento y acreditación institucional	329	41	370
Totales	329	41	370

**Tabla 6**

*Frecuencias esperadas de la hipótesis general*

Variables	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Calidad del servicio académico	352	18	370
Licenciamiento y acreditación institucional	352	18	370
Totales	352	18	370

Para probar la hipótesis se siguió los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra fue aleatoria simple y ascendió a 370.

b) La estadística de prueba fue:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de  $X^2$  es mayor o igual a 0.05 = 5.00%

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((78-82)^2) / 82 = 0.1951 = 19.51\%$$

e) Decisión estadística: Dado que  $19.51\% > 5.00\%$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

La calidad del servicio académico influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

#### 4.1.1. Contrastación de la hipótesis específica a)

H0: La implementación de tecnología de la información y comunicación **NO** influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

H1: La implementación de tecnología de la información y comunicación influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

**Tabla 7**

*Frecuencias observadas de la hipótesis específica a)*

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Implementación de tecnología de la información y comunicación	333	37	370
Licenciamiento y acreditación institucional	333	37	370
<b>Totales</b>	333	37	370

**Tabla 8**

*Frecuencias esperadas de la hipótesis específica a)*

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Implementación de tecnología de la información y comunicación	350	20	370
Licenciamiento y acreditación institucional	350	20	370
<b>Totales</b>	350	20	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370.

b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de  $X^2$  es mayor o igual a 0.05 = 5.00%

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((333-350)^2) / 350 = 0.8257 = 82.57\%$$

e) Decisión estadística: Dado que  $82.57\% > 5.00\%$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

La implementación de tecnología de la información y comunicación influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

#### 4.1.2. Contrastación de la hipótesis específica b)

H0: La capacitación y certificación docente **NO** influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

H1: La capacitación y certificación docente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

**Tabla 9**

*Frecuencias observadas de la hipótesis específica b)*

<b>Indicadores</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>total</b>
Capacitación y certificación docente	340	30	370
Licenciamiento y acreditación institucional	340	30	370
<b>Totales</b>	<b>340</b>	<b>30</b>	<b>370</b>

**Tabla 10**

*Frecuencias esperadas de la hipótesis específica b)*

<b>Indicadores</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>total</b>
Capacitación y certificación docente	350	20	370
Licenciamiento y acreditación institucional	350	20	370
<b>Totales</b>	<b>350</b>	<b>20</b>	<b>370</b>

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370

b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de  $X^2$  es mayor o igual a  $0.05 = 5.00\%$

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((340-350)^2) / 350 = 0.2857 = 28.57\%$$

e) Decisión estadística: Dado que  $28.57\% > 5.00\%$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

La capacitación certificación docente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

### 4.1.3. Contratación de la hipótesis específica c)

H0: La didáctica universitaria eficiente **NO** influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

H1: La didáctica universitaria eficiente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

**Tabla 11**

*Frecuencias observadas de la hipótesis específica c)*

Indicadores		Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Didáctica universitaria eficiente		350	20	370
Licenciamiento y acreditación institucional		350	20	370
<b>Totales</b>		350	20	370

**Tabla 12**

*Frecuencias esperadas de la hipótesis específica c)*

Indicadores		Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Didáctica universitaria eficiente		360	10	370
Licenciamiento y acreditación institucional		360	10	370
<b>Totales</b>		360	10	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370.

b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de  $X^2$  es mayor o igual a 0.05 = 5.00%

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((350-360)^2) / 360 = 0.2778 = 27.78\%$$

e) Decisión estadística: Dado que  $27.70\% > 5.00\%$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

La didáctica universitaria eficiente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

#### 4.1.4. Contrastación de la hipótesis específica d)

H0: El rendimiento académico adecuado **NO** influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

H1: El rendimiento académico adecuado influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

**Tabla 13**

*Frecuencias observadas de la hipótesis específica d)*

Indicadores		Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Rendimiento académico adecuado		340	30	370
Licenciamiento y acreditación institucional		340	30	370
<b>Totales</b>		340	30	370

**Tabla 14**

*Frecuencias esperadas de la hipótesis específica d)*

Indicadores		Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Rendimiento académico adecuado		350	20	370
Licenciamiento y acreditación institucional		350	20	370
<b>Totales</b>		350	20	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370

b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de  $X^2$  es mayor o igual a 0.05 = 5.00%

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((340-350)^2) / 350 = 0.2857 = 28.57\%$$

e) Decisión estadística: Dado que  $28.57\% > 5.00\%$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

El rendimiento académico adecuado influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

#### 4.1.5. Contrastación de la hipótesis específica e)

H0: La formación académica óptima **NO** influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

H1: La formación académica óptima influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

**Tabla 15**

*Frecuencias observadas de la hipótesis específica e)*

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Formación académica óptima	340	30	370
Licenciamiento y acreditación institucional	340	30	370
<b>Totales</b>	340	30	370

**Tabla 16**

*Frecuencias esperadas de la hipótesis específica e)*

Indicadores	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	total
Formación académica óptima	350	20	370
Licenciamiento y acreditación institucional	350	20	370
<b>Totales</b>	350	20	370

Para probar la hipótesis se seguirá los siguientes pasos:

a) Suposiciones: La muestra es aleatoria simple y asciende a 370

b) La estadística de prueba es:

$$\begin{aligned} X^2 &= \sum \frac{(\text{Observed frequencies} - \text{Expected frequencies})^2}{\text{Expected frequencies}} \\ &= \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \end{aligned}$$

c) Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula si el valor de  $X^2$  es mayor o igual a 0.05 = 5.00%

d) Al aplicar la estadística de prueba se tiene:

$$X^2 = ((340-350)^2) / 350 = 0.2857 = 28.57\%$$

e) Decisión estadística: Dado que  $28.57\% > 5.00\%$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

f) Conclusión:

La formación académica óptima influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 5.1. Discusión del resultado de la variable independiente

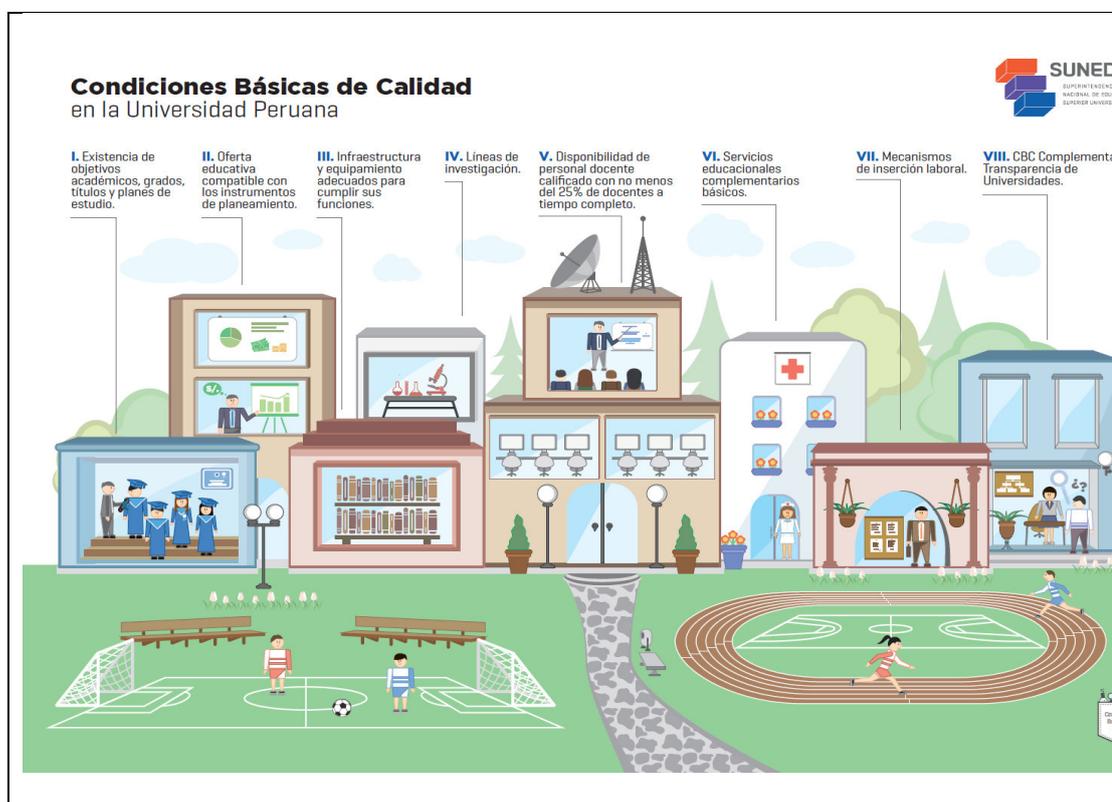
Para determinar la influencia de la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; el 90% de los encuestados acepta que la calidad del servicio académico es la plataforma fundamental para alcanzar el licenciamiento y acreditación en las Universidades Peruanas.

Este resultado es similar al 92% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Araiza et al. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León].

Dichos resultados son altos, por lo que apoyan el modelo de investigación desarrollado.

### Figura 23

*Condiciones básicas de calidad de SUNEDU*



### **5.1. Discusión del resultado de la variable dependiente**

Para determinar la influencia de la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; el 90% de los encuestados acepta que el licenciamiento institucional es un procedimiento que consiste en verificar las condiciones básicas de calidad en la educación superior que reciben nuestros jóvenes en las Universidades Peruanas.

Este resultado es similar al 93% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Tamashiro (2018). Política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y la administración estratégica, Universidad Norbert Wiener, año 2016. [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener].

Los resultados obtenidos denotan un alto resultado por lo que se deduce que apoyan a la investigación desarrollada.

El Licenciamiento Institucional es un procedimiento obligatorio para todas las universidades del país, a través del cual cada casa de estudios debe demostrar ante la SUNEDU que cumple con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para poder brindar el servicio educativo. La primera fase de este procedimiento inició a finales de 2015 y permitió la evaluación en 92 universidades privadas y 49 universidades públicas. Como resultado de este proceso, ahora existe un sistema universitario más ordenado, y universidades con una mayor orientación hacia la mejora continua.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye en lo siguiente.

- ✚ Se ha determinado la influencia significativa de la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; mediante la implementación de tecnología de la información y comunicación; la capacitación y certificación docente; la didáctica universitaria eficiente; el rendimiento académico adecuado y la formación académica óptima.
  
- ✚ Se ha establecido la influencia significativa de la implementación de tecnología de la información y comunicación en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; mediante hardware y software especializados para distintos servicios académicos.
  
- ✚ Se ha determinado la influencia significativa de la capacitación y certificación docente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; mediante la permanente capacitación de los docentes como el logro de la certificación profesional en sus especialidades.
  
- ✚ Se ha establecido la influencia significativa de la didáctica universitaria eficiente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; mediante el buen manejo de las herramientas didácticas, la metodología apropiada y la aplicación de todos los medios que permitan aprender mediante una enseñanza adecuada.

- ✚ Se ha determinado la influencia significativa del rendimiento académico adecuado en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; mediante el logro de las metas y objetivos de rendimiento de los estudiantes, de tal modo que respondan al perfil de la carrera que exige el mercado laboral.
  
- ✚ Se ha establecido la influencia significativa de la formación académica óptima en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas; mediante la formación humanista, técnica y científica de los egresados para asegurar una adecuada inserción en el competitivo mercado laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

Al respecto:

- ✚ Se recomienda a las autoridades y funcionarios tener en cuenta que la calidad del servicio académico influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
  
- ✚ Se recomienda a las autoridades y funcionarios tener en cuenta que la implementación de tecnología de la información y comunicación influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
  
- ✚ Se recomienda a las autoridades y funcionarios tener en cuenta que la capacitación certificación docente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
  
- ✚ Se recomienda a las autoridades y funcionarios tener en cuenta que la didáctica universitaria eficiente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.
  
- ✚ Se recomienda a las autoridades y funcionarios tener en cuenta que el rendimiento académico adecuado influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

- ✚ Se recomienda a las autoridades y funcionarios tener en cuenta que la formación académica óptima influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.

## VIII. REFERENCIAS

- Acuña, J. (2014). *Mejoramiento de la calidad: un enfoque a los servicios*. Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Aguirre, W. y Rodríguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. Repositorio institucional: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/ups/28/aguirre-espinoza-wildher.pdf?sequence=4&isallowed=y>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2017). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio institucional: [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668275/reice\\_13\\_2\\_1.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668275/reice_13_2_1.pdf?sequence=1)
- Araiza, M., Zambrano, A. y Ramírez, J. (2016). *Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio institucional: [https://www.researchgate.net/publication/316554022\\_calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_universitarios\\_una\\_percepcion\\_desde\\_sus\\_actores\\_en\\_una\\_escuela\\_de\\_negocios\\_quality\\_of\\_services\\_university\\_a\\_perception\\_from\\_their\\_actors\\_in\\_a\\_business\\_school](https://www.researchgate.net/publication/316554022_calidad_de_los_servicios_universitarios_una_percepcion_desde_sus_actores_en_una_escuela_de_negocios_quality_of_services_university_a_perception_from_their_actors_in_a_business_school)
- Armendáriz, G. (2014). *El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa –SINEACE y la calidad educativa*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bunge, M. (2014). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. Ariel.

- Campo, M. (2017). *Estudio comparativo de dos modelos de acreditación universitaria: la aplicabilidad de estándares y criterios a la Universidad Mayor de Chile*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. Repositorio institucional: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ed-pg-educac-mscampo/campo\\_herrera\\_msoledad\\_tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ed-pg-educac-mscampo/campo_herrera_msoledad_tesis.pdf)
- Congreso de la República (2014). *Ley No. 30220, nueva Ley Universitaria*. Ministerio de Educación. Recuperado de: [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- Contreras, C. (2017). *En casi dos años, solo tres universidades públicas han logrado su licenciamiento*. Diario La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1099835-en-casi-dos-anos-solo-tres-universidades-publicas-han-logrado-su-licenciamiento>
- Duarte, L. (2014). *Acreditación universitaria*. Editorial San Marcos
- Ishikawa, K. y Cárdenas, M. (2013). *Calidad total*. Editorial Norma.
- Lizcano, J. (2014). *La mejora de las entidades en la Europa del Euro: Papel del sistema ABC/ABM*. Días de Santos Editorial.
- López, A. (2016). *La evaluación de la calidad en la Universidad Española*. [Trabajo de investigación profesional, Universidad de Málaga]. Repositorio institucional: <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16283211.pdf>
- Portal Educación en Red (2018). *Universidades tienen problemas económicos para obtener el licenciamiento*. Recuperado de: <https://noticia.educacionenred.pe/2018/03/universidades-tienen-problemas-economicos-obtener-licenciamiento-segun-informacion-146175.html>
- Ruiz-Olalla, A. (2012). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

- Seto, D. (2014). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-SINEACE- (2018). Glosario de términos básicos de evaluación, acreditación, y certificación del SINEACE. Recuperado de: [Thttp://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos\\_sineace\\_coneau/574\\_glosario%20del%20sineace%20-oct%202010- \[1\].pdf](http://acreditacion.unsm.edu.pe/lib/docs/documentos_sineace_coneau/574_glosario%20del%20sineace%20-oct%202010- [1].pdf)
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU (2017). *Licenciamiento institucional*. Recuperado de: <https://www.sunedu.gob.pe/direccion-de-licenciamiento/>
- Swiss, J. (2012) *Adapting total quality management (TQM) to EGovernment*, Public Administration Review.
- Tamashiro, J. (2018). *Política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y la administración estratégica, Universidad Norbert Wiener, año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio institucional: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1732/maestro%20-%20tamashiro%20tamashiro%2c%20jaime.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Vargas, J. (2017). *Calidad de los Servicios Académicos y Administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Según la Percepción del Personal docente y estudiantes, Año 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/ucsm/6473>
- Vargas, M. y Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Vergara, J. y Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un

modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Recuperada de: <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>

Zárate, J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. *Repositorio institucional*: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/zarate\\_cordova\\_jennifer\\_calidad\\_de\\_servicio.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/zarate_cordova_jennifer_calidad_de_servicio.pdf?sequence=1&isallowed=y)

## IX. ANEXOS

## Anexo A: Matriz de consistencia

## La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las Universidades Peruanas

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Método
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cómo influye la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>a) ¿Cómo influye la implementación de tecnología de la información y comunicación en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?</p> <p>b) ¿Cómo influye la capacitación y certificación docente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?</p> <p>c) ¿Cómo influye la didáctica universitaria eficiente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?</p> <p>d) ¿Cómo influye el rendimiento académico adecuado en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?</p> <p>e) ¿Cómo influye la formación académica óptima en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la influencia de la calidad del servicio académico en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Establecer la influencia de la implementación de tecnología de la información y comunicación en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>b) Determinar la influencia de la capacitación y certificación docente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>c) Establecer la influencia de la didáctica universitaria eficiente en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>d) Determinar la influencia del rendimiento académico adecuado en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>e) Establecer la influencia de la formación académica óptima en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b></p> <p>La calidad del servicio académico influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p><b>Hipótesis secundarias:</b></p> <p>a) La implementación de tecnología de la información y comunicación influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>b) La capacitación y certificación docente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>c) La didáctica universitaria eficiente influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>d) El rendimiento académico adecuado influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p> <p>e) La formación académica óptima influye en grado estadísticamente significativo en el licenciamiento y acreditación de las Universidades Públicas.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p><b>X. Calidad del servicio académico.</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>X.1. Implementación de tecnología de la información y comunicación</p> <p>X.2. Capacitación y certificación docente</p> <p>X.3. Didáctica universitaria eficiente</p> <p>X.4. Rendimiento académico adecuado</p> <p>X.5. Formación académica óptima</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p><b>Y. Licenciamiento y acreditación institucional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Y.1. Infraestructura adecuada</p> <p>Y.2. Planes de investigación</p> <p>Y.3. Inserción laboral</p> <p>Y.4. Autoevaluación para la acreditación</p> <p>Y.5. Evaluación externa para la acreditación</p> <p><b>Unidades de análisis</b></p> <p><b>Z. Universidades Peruanas</b></p>	<p>Esta investigación es de tipo descriptiva, explicativa y correlacional.</p> <p>La investigación es del nivel descriptivo-explicativo-correlacional.</p> <p>En la investigación se utilizaron los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo</p> <p>El diseño que se aplicó fue el no experimental.</p> <p>La población de la investigación estuvo conformada por 10,200 personas.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 370 personas</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes: Encuestas; Toma de información y Análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios, fichas bibliográficas y Guías de análisis.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicó las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos</p>

**Anexo B:****Instrumento: encuesta****Instrucciones generales:**

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a la Comunidad Universitaria.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la calidad de servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las Universidades Peruanas.

Para contestar considere lo siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En Desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

**Cuestionario de encuesta:**

**La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la  
acreditación de las Universidades Peruanas**

Nr	Pregunta	1	2	3	4	5
	<b>Variable independiente:</b>  <b>Calidad del servicio académico</b>					
1	¿Considera usted que la calidad del servicio académico es la plataforma fundamental para alcanzar el licenciamiento y acreditación en las Universidades Peruanas?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Implementación de tecnología de la información y comunicación</b>					
2	¿Estima usted que es necesaria la implementación de tecnología de información y comunicación para brindar un servicio académico de calidad en las Universidades Peruanas?					
3	¿Considera usted que la tecnología de información y comunicación comprende ordenadores, programas informáticos y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla en las Universidades Peruanas?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Capacitación y certificación docente</b>					

4	¿Estima usted que la capacitación docente comprende las políticas y procedimientos planeados para preparar a potenciales profesores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades en las Universidades Peruanas?				
5	¿Considera usted que la certificación docente tiene como propósito que los docentes obtengan el Certificado en Competencias Docentes en las Universidades Peruanas?				
	<b>Dimensión:</b>  <b>Didáctica universitaria docente</b>				
6	¿Estima usted que la didáctica universitaria comprende la mejor metodología de la enseñanza en las Universidades Peruanas?				
7	¿Considera usted que la didáctica universitaria es un cuerpo teórico que estudia los problemas referentes a la enseñanza, con miras a posibilitar el aprendizaje de los estudiantes de las Universidades Peruanas?				
	<b>Dimensión:</b>  <b>Rendimiento académico adecuado</b>				
8	¿Estima usted que el rendimiento académico adecuado comprende la evaluación del conocimiento adquirido por los estudiantes de las universidades peruanas?				
9	¿Considera usted que el rendimiento académico adecuado es el producto de la asimilación del contenido de los programas?				

	de estudio, expresado en calificaciones dentro de una escala convencional en las Universidades Peruanas?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Formación académica óptima</b>					
10	¿Estima usted que la formación académica óptima comprende la formación humanista de los estudiantes en las Universidades Peruanas?					
11	¿Considera usted que la formación académica óptima comprende la formación tecnológica y científica en las Universidades Peruanas?					
	<b>Variable dependiente:</b>  <b>Licenciamiento y acreditación institucional</b>					
12	¿Estima usted que el licenciamiento institucional es un procedimiento que consiste en verificar las condiciones básicas de calidad en la educación superior que reciben nuestros jóvenes en las Universidades Peruanas?					
13	¿Considera usted que la acreditación es el reconocimiento público y temporal a la institución, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa en las Universidades Peruanas?					

	<b>Dimensión:</b>  <b>Infraestructura adecuada</b>					
14	¿Estima usted que la infraestructura adecuada comprende los locales, equipamiento y mobiliario para prestar los servicios académicos en las Universidades Peruanas?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Planes de investigación</b>					
15	¿Considera usted que modernamente no se puede concebir la falta de planes de investigación en las Universidades Peruanas?					
16	¿Estima usted que los planes de investigación facilitan el licenciamiento y también la acreditación en las Universidades Peruanas?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Inserción laboral</b>					
17	¿Considera usted que es un objetivo principal tanto del licenciamiento como de la acreditación lograr los mayores indicadores de inserción laboral de los egresados de las Universidades Peruanas?					
18	¿Estima usted que la inserción laboral cierra el proceso académico de las Universidades Peruanas?					

	<b>Dimensión:</b>  <b>Autoevaluación para la acreditación</b>					
19	¿Considera usted que la autoevaluación es la fase básica para el proceso de la acreditación en las universidades peruanas?					
20	¿Estima usted que la autoevaluación permite identificar las fortalezas, las debilidades, oportunidades y amenazas en las Universidades Peruanas?					
	<b>Dimensión:</b>  <b>Evaluación externa para la acreditación</b>					
21	¿Considera usted que la evaluación externa para la acreditación en las Universidades Peruanas garantiza independencia para dicha evaluación?					
22	¿Estima usted que la evaluación externa para la acreditación en las Universidades Peruanas garantiza objetividad para dicha evaluación?					

### Anexo C:

#### Validación del instrumento

Por el experto académico Doctor Roberto Cumpen Vidaurre.

Después de revisado el instrumento de la Tesis denominada: **La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas**, mi calificación sobre un estándar del 90%, es la siguiente:

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 90%.

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico indicado.

## Validación del instrumento

### Por el experto académico Doctor Domingo Hernández Celis

Después de revisado el instrumento de la Tesis denominada **La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas**, mi calificación sobre un estándar del 90%, es la siguiente:

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 90%.

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico indicado.

### Validación del instrumento

**Por el experto académico Doctor William Enrique Cruz González**

Después de revisado el instrumento de la Tesis denominada: **La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas**, mi calificación sobre un estándar del 90%, es la siguiente:

No.	Pregunta	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?					X	
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?					X	
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 90%.

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico indicado.

## Anexo D:

### Confiabilidad del instrumento

#### Confirmada por el experto académico Doctor Domingo Hernández Celis

Después de revisado el instrumento del Plan de tesis denominado: **La calidad del servicio académico como plataforma para el licenciamiento y la acreditación de las universidades peruanas**, debo indicar que dicho instrumento es factible de reproducción por otros investigadores.

Es decir, los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas.

Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

#### Determinación del coeficiente de confiabilidad

<b>Variables</b>	<b>Coefficiente Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de ítems</b>
Calidad del servicio académico	90.20%	11
Licenciamiento y acreditación institucional	90.40%	11
<b>Total</b>	<b>90.30%</b>	<b>22</b>

Estas son las conclusiones sobre el coeficiente confiabilidad:

- 1) Para la Variable independiente **calidad del servicio académico** el valor del coeficiente es de 90.20%, lo que indica alta confiabilidad.

- 2) Para la variable dependiente **licenciamiento y acreditación institucional** el valor del coeficiente es de 90.40%, lo que indica una alta confiabilidad.
- 3) El coeficiente Alfa de Cronbach para la **escala total** es de 90.30%, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.
- 4) Finalmente, la confiabilidad, tanto de la escala total, como de las dos variables en particular, presentan valores que hacen que el instrumento pueda ser útil para alcanzar los objetivos de la investigación

## Anexo E:

### Definición de términos

#### Términos de la calidad del servicio académico

Según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE (2018) Se tiene:

**Acreditación:** Reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un programa de Acreditación.

**Acreditación institucional:** Es el reconocimiento de una universidad o institución de educación superior, que garantiza un nivel global, aunque con grados diferentes.

**Acreditación especializada o de programas:** Que puede referirse a centros, escuelas, departamentos, programas de doctorado. Se pueden acreditar incluso programas que no forman parte de una institución más extensa.

**Acreditación por competencias:** Reconocimiento de las capacidades de los trabajadores de diversos ámbitos y niveles en la realización de tareas profesionales con determinados grados de desempeño.

**Acreditación por experiencia:** Reconocimiento otorgado en algunas instituciones a personas que, sin haber asistido a una escuela formal, aprendiendo tareas y desempeños propios de una ocupación especializada.

**Acreditación institucional o de programas:** Proceso para reconocer o certificar la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior.

**Actividades co-curriculares:** Son actividades que contribuyen a la formación integral de los estudiantes, dándoles la oportunidad de participar voluntariamente o en forma estructurada, en programas suplementarios que promueven intencional y organizadamente el desarrollo y la práctica de algunos valores, actitudes y habilidades que componen el perfil de los estudiantes. Se desarrollan en áreas diversas como la educación física, la difusión cultural, el liderazgo o la formación social y deben ser aprovechadas con la finalidad de reforzar los contenidos de los respectivos programas académicos.

**Actividad extracurricular:** Actividad que no forma parte del plan de estudios de la carrera y que está dirigida a complementar la formación integral de los estudiantes.

**Actores educativos:** Personas que forman parte del quehacer de la institución, como son los alumnos, docentes, personal administrativo, egresados.

**Agencia de acreditación:** Organismo externo público o privado encargado de acreditar las instituciones de educación superior y sus programas, una vez evaluada la calidad educativa de ellos.

**Aprendizaje a lo largo de la vida:** Concepto que implica la superación de la idea del aprendizaje en una etapa de la vida y supone la constante necesidad de aprender en ambientes formales y no formales, como factor de realización personal, integración social y complemento para la actividad laboral.

**Aprendizaje en línea o aprendizaje virtual:** Forma de aprender por medio de internet, con los recursos de la computadora y las telecomunicaciones.

**Aprendizaje mediado:** Tipo de interacción entre el organismo del sujeto y el mundo que lo rodea. Ciertos estímulos del medio ambiente, son interceptados por un agente,

que es un mediador, quien los selecciona, los organiza, los reordena, los agrupa, estructurándolos en función de una meta específica.

**Aprendizaje ubicuo:** Es el aprendizaje que se realiza utilizando cualquier dispositivo portable sin barreras de lugar y tiempo, gracias a los avances de las tecnologías de información y comunicación.

**Área curricular:** Conjunto de conocimientos científicos y técnicos, que por su afinidad conceptual, teórica y metodológica conforman una porción claramente identificable de los contenidos de un plan de estudio en una carrera técnica, de licenciatura, o de postgrado. Por ejemplo: área de formación especializada, área de formación general, área de formación instrumental.

**Área de conocimiento:** Campo diferenciado del saber. En algunos países hay un catálogo oficial de áreas de conocimiento. Puede consultarse, por ejemplo, el elenco de áreas de conocimiento de la UNESCO.

**Área especialidad:** Corresponden a las propuestas de asignaturas que ofrecen herramientas y procedimientos para la intervención profesional.

**Área formativa:** Corresponden a las propuestas de asignaturas que son parte de la formación profesional en sí, y ofrecen los lineamientos y fundamentos teóricos y metodológicos de la carrera.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad.

**Articulación:** El Sistema Educativo articula sus componentes para que toda persona tenga oportunidad de alcanzar un mayor nivel de aprendizaje.

**Aula virtual:** Entorno telemático en página web que permite la teleformación. Normalmente, en un aula virtual, el estudiantado tiene acceso al programa del curso, a la documentación de estudio y a las actividades diseñadas por el profesor.

**Autoaprendizaje:** Proceso de aprendizaje realizado sin ayuda directa del docente y que produce una actitud revalorativa o autovalorativa logrando la independencia intelectual en el estudiante.

**Autodiagnóstico:** Consiste en promover el análisis necesario para que el postulante tome conciencia de su nivel de conocimientos, habilidades, y requisitos de la norma o normas de competencia profesional en que pretende ser evaluado. **Autoevaluación:** Es el proceso voluntario de evaluación orientado a la mejora de la calidad, y llevado a cabo por las propias instituciones o programas educativos con la participación de sus actores sociales, es decir, estudiantes, egresados, docentes, administrativos, autoridades, padres de familia, y grupos de interés.

**Autonomía Universitaria:** Consiste en el grado de autogobierno necesario para que las instituciones de educación superior adopten decisiones eficaces con respecto a sus actividades académicas, normas, actividades administrativas y afines, en la medida en que éstas se ciñan a los sistemas de control público y respeten las libertades académicas y los derechos humanos.

**Autorregulación:** Es la expresión del compromiso institucional con el mejoramiento de la calidad, haciendo que sean las propias instituciones las que asuman internamente la responsabilidad sobre la evaluación de la calidad y la aplicación de los ajustes necesarios.

**Bienestar estudiantil:** Es el conjunto de servicios y actividades que orientan el desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes. Incluye en general, becas, alimentación, alojamiento y otros servicios.

**Bienestar universitario:** Función institucional de la Universidad, consistente en el conjunto de servicios y actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

**Buenas prácticas:** Prácticas que se consideran correctas y adecuadas y suelen estar codificadas. Pueden utilizarse como marco de referencia para evaluar la labor de las agencias de acreditación así como la de instituciones, carreras o programas académicos universitarios.

**Calidad:** Conjunto de características inherentes a un producto o servicio que cumple los requisitos para satisfacer las necesidades preestablecidas.

**Calidad de la educación:** Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

**Calidad de la educación superior:** Término de referencia que permite comparar una institución o programa con otras homologables o en torno a un patrón real o utópico predeterminado, cuyos componentes o dimensiones pueden ser: la relevancia, la integridad, la efectividad, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de información, la eficiencia, la eficacia y la gestión de los procesos académicos y administrativos.

**Calidad total:** La calidad total es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades expectativas de todos los grupos de interés.

**Capacidades:** Expresan las capacidades más características de la profesión, señalando especialmente las que no son directamente observables en la ejecución del trabajo, así como las que tienen que ver con la respuesta a las contingencias, la organización del trabajo, la cooperación, la comunicación y la autonomía.

**Certificación:** Es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. Es un proceso público y temporal. Otorgada por el colegio profesional correspondiente, previa autorización de acuerdo a los criterios establecidos por el SINEACE. Se realiza a solicitud de los interesados.

**Certificación de competencias:** Proceso mediante el cual la entidad certificadora reconoce formalmente las competencias profesionales o laborales demostradas por una persona natural en la evaluación de desempeño, de acuerdo a los criterios establecidos por el ente rector del SINEACE.

**Certificación de competencias profesionales:** Se realiza a las personas naturales que demuestren un conjunto de competencias laborales y profesionales adquiridas dentro o fuera de una institución educativa.

**Certificación profesional:** La evaluación con fines de certificación profesional es voluntaria. Para los profesionales de salud y de educación es obligatoria.

**Coherencia:** Es el grado de correspondencia e integración intrainstitucional entre: misión, propósitos, políticas, estructuras, procesos y los medios que se disponen.

**Competencia:** Capacidad de poner en práctica de forma integrada, en contextos diferentes, los conocimientos, habilidades y características de la personalidad adquiridas y/o desarrolladas.

**Competencias laborales:** Son aquellas que adquieren las personas fuera del las instituciones educativas en su desempeño ocupacional.

**Competencias profesionales:** Son aquellas que adquieren las personas en la educación técnico productiva y educación superior no universitaria y universitaria.

**Competencia técnico-profesional:** Expresa en forma técnica y concisa el quehacer profesional, en términos de las competencias necesarias, a fin de realizar las funciones productivas propias de una profesión.

**Competitividad:** Capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas, es decir sus habilidades, recursos, conocimientos y atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

**Comunidad educativa:** Es el conjunto de personas que desempeñan labor educativa. Está conformada por el personal directivo, los promotores, profesores y estudiantes.

**Control de calidad:** Organización y práctica de supervisión, evaluación y promoción de la calidad de una institución o un programa educativo. (Glosario Regional de América Latina sobre la Educación Superior.

**Criterio:** Principio o referencia con respecto a la cual se construyen juicios de evaluación y que permite analizar niveles de calidad con distinto grado de concreción. El criterio delimita así un campo de análisis y una perspectiva valorativa.

**Criterio de evaluación:** Definición convencional sobre el conjunto de elementos, rasgos o cualidades que caracterizan o delimitan las dimensiones constituyentes del objetivo a evaluar.

**Cultura institucional:** Factor contextual propio de la organización universitaria que condiciona el desarrollo de sus funciones sustantivas. Desde un punto de vista práctico la cultura organizacional determina diferencias entre instituciones del sistema universitario.

### **Términos de licenciamiento institucional**

Según la SUNEDU (2017) se tiene:

**Objeto del Reglamento de Licenciamiento institucional:** El Reglamento regula el procedimiento administrativo de licenciamiento institucional de las universidades con autorización provisional o definitiva, públicas o privadas, que constituye la primera etapa de implementación del proceso de licenciamiento.

**Ámbito de aplicación del Reglamento de Licenciamiento institucional:** Están sujetos al Reglamento las universidades con autorización provisional o definitiva y sus filiales, bajo cualquier modalidad de constitución o creación, sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras que funcionen en el territorio nacional.

**Licenciamiento institucional:** El procedimiento de licenciamiento institucional tiene como objetivo verificar que las universidades y sus filiales, cumplan con las condiciones básicas de calidad establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

**Creación de nuevas filiales:** La creación de nuevas filiales, aprobadas por la autoridad competente de la universidad con posterioridad a la solicitud de licenciamiento institucional, requiere de una solicitud de ampliación de la licencia de funcionamiento institucional, previa verificación de las condiciones básicas de calidad que le resulten aplicables. Dicha ampliación podrá tramitarse a partir de enero de 2018, siguiendo el procedimiento que establezca la SUNEDU.

**Creación de nuevos programas de estudio:** La creación de nuevos programas de estudio, aprobados por la autoridad competente con posterioridad a la solicitud de licenciamiento institucional requiere el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad específicas por programa que establezca la SUNEDU de acuerdo al procedimiento correspondiente.

**Plazo de Adecuación:** El plazo de adecuación es el periodo de tiempo del que disponen las universidades para cumplir con las condiciones básicas de calidad y se inicia desde el día siguiente de la publicación del presente Reglamento y se extiende como máximo hasta el 31 de diciembre de 2017.

**Convocatoria:** Mediante Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD, se aprobó el “Cronograma - Solicitud de Licenciamiento Institucional”, que determina el orden para la presentación al procedimiento de licenciamiento institucional por parte de las universidades. La universidad que considere haber cumplido con las condiciones básicas de calidad, antes de la fecha establecida en el referido cronograma, podrá presentarse al procedimiento antes de la fecha asignada.

**Confidencialidad:** Los funcionarios públicos y demás personas que intervengan en el procedimiento de licenciamiento institucional deben guardar confidencialidad y reserva de la información que conozcan, asumiendo la responsabilidad que corresponda en caso de incumplimiento, de acuerdo al Código de Ética de la Función Pública y demás normativa aplicable.

**Etapas del procedimiento administrativo de licenciamiento:** El procedimiento de licenciamiento institucional se desarrollará en tres (3) etapas: a) Revisión documentaria; b) Verificación presencial; c) Emisión de resolución

**Revisión documentaria:** Etapa que consiste en la revisión de la solicitud de licenciamiento institucional y la documentación que sustenta el cumplimiento integral

de las condiciones básicas de calidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento.

**Plazo:** El plazo máximo de la etapa de revisión documentaria es de cuarenta y cinco (45) días hábiles.

**Presentación y registro de la solicitud de licenciamiento institucional:** La universidad presenta la solicitud de licenciamiento institucional con la documentación señalada. La solicitud de licenciamiento institucional, debe contener la oferta académica existente y la nueva oferta académica, aprobada por la autoridad competente de la universidad, que se encuentre adecuada a la Ley Universitaria, según corresponda.

**Licenciamiento institucional:** El procedimiento de licenciamiento institucional tiene como objetivo verificar que las universidades y sus filiales, cumplan con las condiciones básicas de calidad establecidas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

**Creación de nuevas filiales:** La creación de nuevas filiales, aprobadas por la autoridad competente de la universidad con posterioridad a la solicitud de licenciamiento institucional, requiere de una solicitud de ampliación de la licencia de funcionamiento institucional, previa verificación de las condiciones básicas de calidad que le resulten aplicables. Dicha ampliación podrá tramitarse a partir de enero de 2018, siguiendo el procedimiento que establezca la SUNEDU.

**Creación de nuevos programas de estudio:** La creación de nuevos programas de estudio, aprobados por la autoridad competente con posterioridad a la solicitud de licenciamiento institucional requiere el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad específicas por programa que establezca la SUNEDU de acuerdo al procedimiento correspondiente.

**Confidencialidad:** Los funcionarios públicos y demás personas que intervengan en el procedimiento de licenciamiento institucional deben guardar confidencialidad y reserva de la información que conozcan, asumiendo la responsabilidad que corresponda en caso de incumplimiento, de acuerdo al Código de Ética de la Función Pública y demás normativa aplicable.

**Etapas del procedimiento administrativo de licenciamiento:** El procedimiento de licenciamiento institucional se desarrollará en tres (3) etapas: a) Revisión documentaria; b) Verificación presencial; c) Emisión de resolución

**Revisión documentaria:** Etapa que consiste en la revisión de la solicitud de licenciamiento institucional y la documentación que sustenta el cumplimiento integral de las condiciones básicas de calidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento.

**Plazo:** El plazo máximo de la etapa de revisión documentaria es de cuarenta y cinco (45) días hábiles.

**Presentación y registro de la solicitud de licenciamiento institucional:** La universidad presenta la solicitud de licenciamiento institucional con la documentación señalada en el artículo 12 del presente Reglamento.

**Documentación a presentar:** La solicitud de licenciamiento institucional debe contener varios documentos técnicos.

**Del informe de revisión documentaria:** La Dirección de Licenciamiento realiza la revisión documentaria y emite el informe de revisión documentaria correspondiente. En caso el informe de revisión documentaria sea favorable, es decir, la universidad y sus filiales cumplen con todas las condiciones básicas de calidad, la SUNEDU comunicará la fecha de inicio de la etapa de verificación.

**Verificación presencial:** La etapa de verificación presencial del cumplimiento de las condiciones básicas de calidad, se inicia con la notificación de la fecha de visita de verificación y la designación de la comisión de verificación.

### **Términos de acreditación universitaria**

Según el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE (2018) se tiene:

**Composición de las universidades:** Las Universidades están integradas por profesores, estudiantes y graduados. Se dedican al estudio, la investigación, la educación y la difusión del saber y la cultura, y a su extensión y proyección social. Tienen autonomía académica, normativa y administrativa dentro de la ley.

**Fines de las Universidades:** Conservar, acrecentar y transmitir la cultura universal con sentido crítico y creativo afirmando preferentemente los valores nacionales; b) Realizar investigación en las humanidades, las ciencias y las tecnologías, y fomentar la creación intelectual y artística; c) Formar humanistas, científicos y profesionales de alta calidad académica, de acuerdo con las necesidades del país, desarrollar en sus miembros los valores éticos y cívicos, las actitudes de responsabilidad y solidaridad social y el conocimiento de la realidad nacional, así como la necesidad de la integración nacional, latinoamericana y universal;

**Principios de las universidades:** La búsqueda de la verdad, la afirmación de los valores y el servicio a la comunidad; El pluralismo y la libertad de pensamiento, de crítica, de expresión y de cátedra con lealtad a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente Universidad; y El rechazo de toda forma de violencia, intolerancia, discriminación y dependencia.

**Régimen académico y administrativo de las universidades:** Cada Universidad organiza y establece su régimen académico por Facultades de acuerdo con sus características y necesidades.

**Organización estructural de la Universidad:** Las Universidades cuentan con servicios y oficinas académicas, administrativas y de asesoramiento, cuya organización determinan sus Estatutos garantizando su racionalización y eficiencia.

**Estudios y Grados:** El régimen de estudios lo establece el Estatuto de cada Universidad, preferentemente mediante el sistema semestral, con currículo flexible y por créditos. Los estudios profesionales, los de segunda especialidad, los de Post-Grado, se realizan en las Facultades.

**Gobierno de las Universidades:** Las Universidades organizan su régimen de gobierno de acuerdo con la presente ley y sus Estatutos, atendiendo a sus características y necesidades. El gobierno de las Universidades y de las Facultades se ejerce por: a) La Asamblea Universitaria; b) El Consejo Universitario; c) El Rector; y d) El Consejo y el Decano de cada Facultad.

**Profesores:** Es inherente a la docencia universitaria la investigación, la enseñanza, la capacitación permanente y la producción intelectual. Los Profesores son: Ordinarios, Extraordinarios y Contratados. Los Profesores Ordinarios son de las categorías siguientes: Principales, Asociados y Auxiliares.

**Estudiantes:** Son estudiantes universitarios quienes han aprobado el nivel de educación secundaria, han cumplido con los requisitos establecidos para su admisión en la Universidad y se han matriculado en ella. El Estatuto de cada Universidad establece el procedimiento de admisión y el régimen de matrícula al que pueden acogerse los estudiantes. Los estudiantes extranjeros no requerirán de visa para la matrícula pero sí, para su posterior regularización.

**Graduados:** Son graduados quienes, habiendo terminado los estudios correspondientes, han obtenido en la Universidad un grado académico o título profesional con arreglo a ley y al Estatuto de la Universidad. Los graduados de cada Universidad, registrados en sus respectivos padrones, son convocados por ella para el ejercicio del derecho de participación en sus organismos de gobierno, de forma y proporción establecidas en la presente ley, y de acuerdo a lo que regula el Estatuto correspondiente. Las Universidades mantienen relación con sus graduados con fines de reciproca contribución académica, ética y económica.

**Investigación:** La investigación es función obligatoria de las Universidades, que la organiza y conduce libremente. Igual obligación tienen los profesores como parte de su tarea académica en la forma que determine el Estatuto. Su cumplimiento recibe el estímulo y el apoyo de su institución.

**Extensión y proyección universitaria:** Las Universidades extienden su acción educativa a favor de quienes no son sus estudiantes regulares; en tal sentido, organizan actividades de promoción y difusión de cultura general y estudios de carácter profesional, que pueden ser gratuitos o no, y que pueden conducir a una certificación.

**Personal administrativo y de los servicios:** El personal administrativo y de los servicios de las Universidades Públicas está sujeto al régimen de los servidores públicos, con excepción del dedicado a labores de producción, que se rige por la legislación laboral respectiva.

**Bienestar universitario:** Las Universidades ofrecen a sus miembros y servidores, dentro de sus posibilidades, programas y servicios de salud, bienestar y recreación, y apoyan los que surjan de su propia iniciativa y esfuerzo. Fomentan sus actividades culturales, artísticas y deportivas. La Editorial Universitaria y las Olimpiadas Universitaria quinquenales son objeto de su especial atención. Asimismo, atienden con

preferencia la necesidad de libros y materiales de estudio de los profesores y estudiantes mediante procedimientos y condiciones que faciliten su uso o adquisición.

**Régimen económico:** La comunidad nacional sostiene económicamente a las Universidades. Ellas corresponden a ese esfuerzo con la calidad de sus servicios. Todas las Universidades tienen derecho a la contribución pública de acuerdo con sus méritos y necesidades.

**Coordinación entre las universidades:** Los Rectores de las Universidades públicas y privadas constituyen La Asamblea Nacional de Rectores cuyos fines son el estudio, la coordinación y la orientación general de las actividades universitarias en el país, así como de su fortalecimiento económico y de su responsabilidad con la comunidad nacional.