



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

**SISTEMATIZACIÓN DE
EXPERIENCIA DE ACREDITACIÓN
DE LA CARRERA PROFESIONAL DE
TÉCNICO EN FARMACIA EN EL
INSTITUTO SUPERIOR MARÍA
MONTESSORI, AREQUIPA, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRA EN EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN EN EDUCACION
SUPERIOR**

GILMA SONIA AGUILAR GONZALES

**LIMA - PERÚ
2021**

ASESOR

Mg. ALEJANDRO CHARRE MONTOYA

JURADO

Presidente

Dra. ELISA SOCORRO ROBLES ROBLES

Vocal

Mg. ALBERTO MOISES RAMON FERNANDEZ BRINGAS

Secretario

Mg. NESTOR CARLOS FLORES RODRIGUEZ

Al Instituto Superior María Montessori,
institución con una política sostenida en el
tiempo de mejorar la prestación de sus servicios
en beneficio a la comunidad.

AGRADECIMIENTOS

La investigadora expresa su gratitud a las siguientes personas:

A la promotoría del Instituto Superior Tecnológico y Pedagógico María Montessori (ISMM), presidida por el Dr. Pedro Luis González Pastor, por haber hecho posible esta investigación de sistematización y permitirnos el acceso a toda la información requerida.

Al personal jerárquico: directora, coordinador académico, jefe de la carrera profesional de farmacia; a docentes, estudiantes y exalumnos que me han brindado su apoyo para el logro de la investigación.

A mi asesor de tesis Mg. Alejandro Charre Montoya, que en todo momento me orientó para lograr la sistematización de la acreditación del ISMM de la carrera profesional de farmacia y quien me facilitó bibliografía vinculada al tema, orientaciones para la redacción del informe y consejos para su sustentación.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I	18
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento de la experiencia a sistematizar	18
1.2. Formulación de preguntas de sistematización	21
1.3. Objetivos de la sistematización	21
1.4. Justificación de la investigación	22
CAPÍTULO II	24
2. MARCO REFERENCIAL	24
2.1 Marco contextual	24
2.2. Antecedentes de investigación	31
2.3. Bases teóricas y conceptos de categorías	36
CAPÍTULO III	56
3. METODOLOGÍA	56
3.1. Tipo y diseño de investigación	56
3.2. Delimitación de la experiencia	57
3.3. Procedimiento y secuencia de ejecución de la sistematización	57
3.4. Informantes o unidades de investigación	59
3.5. Técnicas e instrumentos	61
3.6. Consideraciones éticas	61
3.7. Recojo, ordenamiento y procesamiento de la información	62
3.8. Análisis e interpretación de la información	63
CAPÍTULO IV	65
4. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA	65
4.1. Etapa previa del proceso de acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia	65
4.2. Etapa de autoevaluación del proceso de acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia	72
4.3. Etapa de evaluación externa del proceso de acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia	80

4.4. Etapa de otorgamiento de la acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia	87
4.5. Resultados de la experiencia	92
CAPÍTULO V	135
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	135
5.1. Conclusiones	135
5.2 Recomendaciones	138
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	140
ANEXOS	145

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Principios elementales de un sistema de gestión de calidad	30
Tabla 2 Dimensiones, factores, criterios y estándares de la calidad modelo de aseguramiento de la calidad educativa (MACE)	54
Tabla 3 Fuentes directas de investigación	60
Tabla 4 Fuentes secundaria de investigación	60
Tabla 5 Técnicas e instrumentos para obtener la información requerida para la investigación	61
Tabla 6 Integrantes del Comité de Calidad de la carrera profesional de Técnico en Farmacia	68
Tabla 7 Programa capacitación Comité de Calidad	70
Tabla 8 Cronograma de trabajo del Comité de Calidad	71
Tabla 9 Programa de actividades de evaluación externa	83
Tabla 10 Relación de invitados	88
Tabla 11 Resultados Generales de la Acreditación. Informe preliminar de evaluación externa-IPEE (2014)	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Plan de estudios de la carrera de Técnico en Farmacia.	
Figura 2. Organización del SINEACE.	38
Figura 3. Etapa previa de acreditación.	39
Figura 4. Etapa de Autoevaluación para la acreditación.	40
Figura 5. Etapa de evaluación externa de acreditación.	41
Figura 6. Etapa de acreditación.	41
Figura 7. Historia de la acreditación en el Perú.	43
Figura 8. Evolución del órgano CONEACES	44
Figura 9. Mapa de proceso de aseguramiento de la calidad educativa para las carreras de salud-MACE (Perú, 2010).	52
Figura 10. Flujo de proceso de sistematización de experiencia en la acreditación de la carrera profesional de técnico en farmacia en el Instituto Superior María Montessori, Arequipa, 2014.	57
Figura 11. Proceso de recopilación y análisis de la información. Tomado de Archivo Instituto de Educación Superior Tecnológico María Montessori.	76

RESUMEN

Este estudio corresponde a la sistematización de la experiencia de Acreditación de la carrera de Técnico en Farmacia en el Instituto Superior María Montessori de la ciudad de Arequipa llevada a cabo en los años 2014 y 2015.

La investigación tuvo como objetivo dar a conocer el proceso de acreditación por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), para esto se describe la etapa previa, la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación, identificando los resultados y lecciones aprendidas.

Este trabajo asume el paradigma cualitativo y metodología de sistematización de experiencias. Se ha recabado información de fuentes directas (directivos, docentes, trabajadores y estudiantes que participaron en la acreditación) utilizando la técnica de entrevista, c indirecta (documentos vinculados a la experiencia) las cuales se revisaron utilizando la técnica del análisis documental para luego procesar, analizar y sistematizar la información.

La acreditación se inició con la sensibilización y capacitación a toda la comunidad educativa, por lo que se conformó el Comité de Calidad, quien lideró el proceso. Por tanto, la institución se autoevaluó en cada estándar, se implementó y ejecutó los planes de mejora, se seleccionó a la entidad evaluadora, se procedió a la evaluación externa, donde todos participaron activamente para obtener como resultado la acreditación de la carrera por tres años.

Culminada la acreditación, aprendimos que los resultados se obtienen cuando hay compromiso y participación de todos los actores educativos, y que los directivos deben estar dispuestos a invertir en educación, además que los medios de verificación para la evaluación externa deben estar bien organizados y ordenados, asimismo tener en cuenta que la acreditación mejora la calidad de la institución, y que el comité de calidad debe continuar con su labor, aunque haya culminado la acreditación.

Se concluye, que la acreditación genera un avance significativo de la institución en todos sus aspectos, que todos ha incorporado a su práctica educativa el concepto y procesos de calidad, que se evidencia un alto compromiso con la mejora continua para mantener los resultados. Por tanto, se recomienda, a las instituciones de educación superior asumir el reto de acreditarse, que se capaciten y apliquen los procesos de autoevaluación y mejora cumpliendo los estándares; también se sugiere que SINEACE haga una difusión más amplia del proceso de acreditación, y lograr capacitar y hacer seguimiento a las instituciones acreditadas.

PALABRAS CLAVE: acreditación, técnico en farmacia, educación superior tecnológica, sistematización de experiencia.

ABSTRACT

This study corresponds to the systematization of the Accreditation experience of the Pharmacy Technician Career at the María Montessori Higher Institute of the city of Arequipa carried out in 2014 and 2015.

The objective of the research was to publicize the accreditation process by the National System of Evaluation, Accreditation and Certification of Educational Quality (SINEACE), describing the previous stage, self-evaluation, external evaluation and accreditation, identifying the results and lessons learned.

This work assumes the qualitative paradigm and methodology of systematization of experiences. Information has been collected from direct sources (managers, teachers, workers and students who participated in the accreditation) using the interview technique, from indirect sources (documents related to experience) which were reviewed using the technique of documentary analysis and then processed, analyze and systematize the information.

The accreditation began with the sensitization and training of the entire educational community, forming the Quality Committee who led the process, the institution evaluated itself in each standard, the improvement plans were implemented and executed, the evaluating entity was selected, and proceeded to the external evaluation where all participated actively obtaining as a result the accreditation of the three-year degree.

Once the accreditation is completed, we learned that the results are obtained when there is commitment and participation of all educational actors, that managers must be willing to invest in education, that the means of verification for external evaluation must be well organized and ordered, that the Accreditation

improves the quality of the institution, and that the quality committee must continue with its work, even if the accreditation has been completed.

It is concluded that the accreditation generates a significant advance of the institution in all its aspects, that all of them have incorporated the concept and quality processes into their educational practice, which shows a high commitment to continuous improvement to maintain results. Higher education institutions are recommended to take on the challenge of accreditation, to train and apply the self-evaluation and improvement processes, complying with the standards; also, that SINEACE make a wider dissemination of the accreditation process, train, and monitor accredited institutions.

KEYWORDS: Accreditation, pharmacy technician, technological higher education, sistematización of experience.

INTRODUCCIÓN

El contenido de este informe de investigación es el fruto de la sistematización de experiencia de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia, realizada en el Instituto Superior María Montessori (ISMM), Arequipa- Perú, del 2014 al 2015.

El proceso de acreditación tuvo su inicio cuando el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) comenzó a promover a nivel nacional la acreditación en las instituciones educativas del nivel superior tanto universitario como no universitario. En este contexto, el ISMM asumió el reto de acreditar la carrera de Técnico en Farmacia.

En la fecha en que se inició la acreditación no tenía carácter obligatorio. Sin embargo, en el ISMM se consideró importante mejorar los procesos de gestión institucional, procesos académicos, servicios de apoyo y resultados de impacto, acordes a los estándares del SINEACE. En este sentido, se llevó a cabo prolijamente cada una de las etapas del proceso de acreditación, lo cual impactó en los beneficiarios directos que comenzaron a recibir un servicio educativo de calidad y consecuentemente la mejora de la imagen y el prestigio de la institución en la sociedad.

El informe está conformado por cinco capítulos, el primero trata del planteamiento del problema, los objetivos y las justificaciones de la investigación; en el segundo se brinda información de trabajos de sistematización realizados tanto nacionales como internacionales, además se brinda la información teórica tanto de la acreditación como de la sistematización; en el tercero se trata la metodología, en la cual se indica el tipo y nivel de investigación, los instrumentos utilizados para la

recolección de la información, entre otros; en el cuarto capítulo se ha dedicado exponer los resultados y su discusión. Finalmente, en el quinto capítulo se presenta las principales lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, consideramos de mucho valor el presente trabajo de sistematización y esperamos que sea de beneficio para todos los que quieren trabajar por la calidad en la educación superior tecnológica.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de la experiencia a sistematizar

Hasta el 2014, cuando se promulgó la Ley N.º 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-SINEACE (2006), ningún Instituto Superior Tecnológico había llevado a cabo la acreditación de su institución en la ciudad de Arequipa. Esto se debía a que la Ley del SINEACE, así como los procesos de acreditación no habían sido suficientemente difundidos. Esto debido a que esta institución acompañó el proceso con un programa de capacitación, por lo que existían dudas y temores de las ventajas y desventajas de acreditación. Por otra parte, las instituciones encargadas de la evaluación externa de acreditación tenían altos costos que dificultaban el involucramiento de las instituciones en este proceso.

En el marco de la Ley General de Educación N.º 28044, que en el título I, artículo 3, señala lo siguiente: “El Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de *calidad* para todos”. A su vez, la Ley N.º 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior, capítulo I, artículo 1, demanda que los institutos de educación superior: “Brinden una formación de calidad”. Asimismo, la creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación (SINEACE) tiene como objetivo el aseguramiento de la calidad a través de la acreditación definida como un proceso de promoción y garantía pública de calidad con respeto a las metas declaradas por cada instituto de educación superior (IES). Por su parte, el reglamento del SINEACE, artículo 7, indica lo siguiente: “La evaluación con fines de acreditación es voluntaria, salvo cuando el servicio

educativo impartido está directamente vinculado a la formación de profesionales de la salud o de la educación, en cuyo caso es obligatoria” (Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2007). Por lo que estaba en obligación de llevar a cabo la acreditación de sus carreras.

A la fecha de la acreditación, el ISMM brindaba formación profesional en las carreras de Enfermería, Técnico en Farmacia, Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, s. f., Prótesis Dental, Fisioterapia y Rehabilitación, Administración de Negocios Internacionales, Desarrollo de Sistemas de la Información, Diseño de Modas, Guía Oficial de Turismo y Administración de Servicio de Hostelería con una duración de tres años. La carrera de Técnico en Farmacia fue creada con Resolución Ministerial N.º 226-87-ED el 13 de mayo de 1987 con el objetivo de que sus egresados sean competentes en “administrar un establecimiento farmacéutico a su nivel, dispensar, expender productos farmacéuticos y afines; resolver consultas sencillas del cliente o paciente; preparar medicamentos y afines bajo supervisión teniendo en cuenta los criterios de calidad, seguridad, normas de salud y ética profesional” (DCCPF-ISMM, s. f. p. 3).

En este contexto, el Instituto Superior María Montessori (ISMM) fundado en 1987 y ubicado en la ciudad de Arequipa, tiene la misión de ser una institución que **garantice la calidad** de formación de profesionales para un desempeño altamente competitivo en el ámbito laboral y para actuar con éxito en la vida (PEI-ISMM, 2015) vio que el proceso de acreditación estaba alineada con sus fines y objetivos, por ello, tomó la decisión de llevar a cabo la acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia.

El proceso de acreditación de la carrera antes mencionada se llevó a cabo de acuerdo con el Reglamento de la Ley del SINEACE N.º 28740, título I, capítulo 4, artículo 10, en cuatro fases: “a) Etapa Previa b) Autoevaluación c) Evaluación Externa y d) Acreditación; y cuando han sido todas ellas cumplidas de acorde a los estándares establecidos del modelo se Acredita a la entidad solicitante”. En consecuencia, el proceso de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia del ISMM iniciado en 2014 culminó con la **acreditación** de la carrera mencionada por tres años mediante la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N.º 015-2015-COSUSINEACE/CDAH-P, con fecha 28 de enero del 2015, documento otorgado por el Consejo Superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

Culminado exitosamente el proceso de acreditación y habiendo sido el ISMM la primera institución en lograr su acreditación en la región Arequipa, consideramos importante dar a conocer esta experiencia, vinculada específicamente a la carrera profesional de Técnico en Farmacia con la finalidad de contribuir a la mejora de las políticas educativas del Ministerio de Educación del Perú orientadas al desarrollo y aseguramiento de la calidad educativa de la formación profesional. Considerando también que hay un esfuerzo de otras instituciones de educación superior tecnológica similares del país por lograr su acreditación, la reflexión y formulación de las lecciones aprendidas por los directivos, docentes y demás actores participantes del proceso de acreditación en el ISMM es de suma importancia para generar conocimientos que permita desarrollar la calidad de la educación de dicha institución y en otras instituciones similares que también están en la búsqueda de lograr su acreditación.

1.2. Formulación de preguntas de sistematización

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo se llevó a cabo el proceso de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia en el Instituto Superior María Montessori en el 2014?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo se llevó a cabo la fase inicial de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia?
- ¿Cómo se llevó a cabo la fase de autoevaluación de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia?
- ¿Cómo se llevó a cabo la fase de evaluación externa de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia?
- ¿Cómo se llevó a cabo la fase de otorgamiento de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia?

1.3. Objetivos de la sistematización

1.3.1. Objetivo general

Sistematizar el proceso de la acreditación de la carrera de técnico en farmacia en el Instituto Superior María Montessori en el 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la fase de inicio de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia.
- Describir la fase de autoevaluación de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia.
- Describir la fase de evaluación externa de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia.
- Describir la fase de otorgamiento de la acreditación en el Instituto Superior María Montessori en la carrera de Técnico en Farmacia.

1.4. Justificación de la investigación

Esta investigación se justifica porque da a conocer a la comunidad educativa el proceso de acreditación de la carrera de Técnico en Farmacia en el instituto superior María Montessori de Arequipa, llevado a cabo de marzo del 2014 a enero del 2015. Es importante porque permite hacer un recuento de las experiencias vividas relevando los conocimientos adquiridos durante el año que duró el proceso de acreditación, en la cual los actores asumieron responsabilidades y toma de decisiones acertadas que marcaron un hito para mejorar la calidad de la educación en la institución.

Asimismo, es pertinente porque promueve una educación de calidad y facilita los procesos de acreditación en la formación profesional de la institución.

Además, es relevante puesto que recupera las experiencias y conocimientos vividos en el desarrollo del proceso de acreditación, y promueve la socialización del conocimiento adquirido.

Esta investigación fue factible, ya que tuvo el aval de los directivos del ISMM, así como del personal directivo, así como docentes, estudiantes y egresados.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco contextual

La calidad educativa en sentido amplio es una exigencia a nivel mundial y como tal, se debe dar tanto en la prestación de servicios como en la producción de bienes. Esta exigencia en el campo educativo es considerada como fundamental, porque la educación se relaciona estrechamente con el desarrollo humano, por tanto, se tiene que fomentar la eficiencia y la eficacia de toda actividad que tiene que ver con la formación del ser humano. Al respecto, se observa la existencia a nivel mundial de políticas vinculadas a garantizar la calidad educativa en todos sus niveles y por ende en la formación de profesionales.

En el Perú en los últimos años, existen políticas y normativas que apuntan a garantizar la calidad educativa. En este sentido, se tiene el Proyecto Educativo Nacional (PEN) al 2021 (actualizado por el PEN al 2036), la Ley General de Educación N.º 28044, la Ley Universitaria N.º 30220, la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior N.º 30512, también se cuenta con normas, orientaciones y acciones concretas vinculadas a la acreditación que son dadas por el SINEACE.

Asimismo, las normas citadas tienen por objetivo mejorar la calidad en la educación, esta se expresa o concreta, entre otros, a través de la acreditación de instituciones educativas.

Las experiencias del proceso de acreditación en instituciones de Educación Superior Tecnológica en el Perú son diversas, una de ellas es la llevada a cabo en el ISMM de Arequipa.

2.1.1. La calidad educativa en el Perú como política de Estado

El Proyecto Educativo Nacional (PEN), respecto a la *calidad educativa* de la Formación Profesional como política de Estado, menciona que existen muchos institutos de educación superior que brindan formación en condiciones deficitarias y que el crecimiento de la demanda formativa hace que buen número de instituciones brinden educación superior a los jóvenes, sin garantizarles una formación pertinente que permita el acceso al empleo. Al respecto, propone como política de estado dar funcionamiento efectivo al SINEACE para garantizar la calidad en la educación, por medio de estándares de calidad aplicables (Consejo Nacional de Educación, 2007).

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) se creó el 23 de mayo del 2006 mediante la Ley 28740. En su artículo 5 señala que “tiene la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas *ofrezcan un servicio de calidad*”. Es por eso, que la acreditación se orienta a *garantizar la calidad*, ya que es importante que la sociedad esté informada sobre los cambios que hacen las instituciones que están acreditadas y garanticen una educación de calidad. Además, la acreditación se propone contribuir a la modernización de las instituciones educativas, fortalecer su nivel de competitividad a través de la incorporación laboral de los egresados y promover una cultura de calidad, es decir, una forma de gestión institucional orientado hacia la mejora continua.

Por su parte, el Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU, Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria señala que la tasa de la población económicamente activa *desocupada* en el nivel superior

universitario creció de un 16,3 % en el 2004, a un 24,6 % en el 2012; lo que significa que la posibilidad de obtener empleos adecuados con el nivel educativo universitario continúa reduciéndose. Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística (INEI) menciona que la tasa de subempleo creció en el nivel superior universitario entre 2005 y 2014, pasando de un 20,7 % a 27,8 %. Este incremento evidencia que un porcentaje cada vez más grande de la Población Económicamente Activa (PEA) trabaja en una ocupación que requiere en promedio menos educación que la que este grupo ha estudiado. Además, en cuanto a la producción de conocimiento según Scimago Institutions de Rankings, las universidades peruanas, durante el 2014, han realizado un total de 1508 investigaciones, en comparación con Brasil equivale al 2,5 %, México 8,5 %, Argentina 13,1 % y Chile 15,6 %. Todo esto indica que la educación superior no forma ciudadanos con capacidades adecuadas para el ejercicio profesional calificado y la producción y sus consiguientes dificultades de inserción laboral.

Cabe señalar que la competitividad de un país vinculada a la educación superior es importante, ya que tiene su desenlace sobre la productividad de su mano de obra. Además, está demostrado que la calidad de la educación, la inversión en ciencia y tecnología, bienestar social y económico permiten el crecimiento del país. Al respecto, Morgan, Zárate y Ludeña (2013) sostienen “que el Perú se encuentra en el puesto 77 a nivel mundial en el pilar de educación superior y capacitación, siendo afectado por la percepción de una pobre calidad en la enseñanza superior en general” (p. 17).

2.1.2. El funcionamiento de la educación superior tecnológica en el Perú

En el Perú, la educación superior está dividida en dos: la universitaria y no universitaria. Esta última se brinda en los institutos y escuelas de educación superior tecnológica, donde se oferta carreras profesionales técnicas con una duración de tres años mientras que en las universidades tiene una duración de cinco años. Es sobre la base de lo anteriormente mencionado que en las últimas décadas en el Perú ha crecido rápidamente la matrícula, y ante la pérdida de la buena reputación del Estado, que es el que debe proveer eficazmente los servicios públicos, surge la necesidad que sea el mercado quien genere los altos niveles de calidad. A pesar del incremento del número de estudiantes, no hubo normas para evaluar y determinar la calidad educativa, ya que en la actualidad la acreditación es voluntaria; y el licenciamiento es obligatorio, es decir, debe cumplir estándares básicos de calidad, por lo que en muchos aspectos hay una limitada capacidad de gestión para aquellas instituciones que no se rijan a este proceso de acreditación.

La calidad educativa influye en el desarrollo económico de los países, y también en el progreso educativo y la disminución del número de personas pobres para que mejoren su condición de vida. Es por eso, que el ideal de un país es que en la educación superior egresen profesionales competitivos, que logren su inserción laboral y contribuyan al desarrollo económico y social del país.

2.1.3. Calidad en la educación superior

Se considera que en una institución educativa existe calidad por su prestigio, porque tienen recursos académicos, recursos financieros, por los resultados que obtiene, por la magnitud real de los contenidos académicos o por la estimación del valor añadido en la educación que ofrece. No obstante, podemos definir *calidad*

como el cumplimiento de niveles óptimos de manera integral de una institución. Al respecto, Nicholson (2011) menciona “que la definición internacional más aceptada de *calidad en la educación superior* es su capacidad (fitness) para cumplir el propósito, que se evalúa la calidad de servicio por el grado de cumplimiento de cada institución educativa” (p. 33). Por lo que, si cada institución evalúa su calidad del servicio y reconoce en qué debe mejorar y lo hace contribuirá a que se dé una educación de calidad.

En cuanto a la calidad en la formación profesional, Cinterfor/OIT (2010) indica que no se enseña para aprobar un examen, sino para la vida. Además, la calidad en la formación profesional conlleva a reconocer en los participantes las personas que son, más que el simple aseguramiento del logro en el rendimiento académico, el concepto de calidad en la formación profesional se ha modelado en torno a la efectividad de esta para desarrollar en el participante reales capacidades aprovechables en su vida laboral y social.

Por otra parte, los usuarios o estudiantes de la formación profesional necesitan conocer las mejores ofertas, las que más garantías les brinden de recibir una educación de calidad, tanto empresarios como trabajadores buscan señales de eficiencia, como el mejor uso de los fondos invertidos en formación, donde las instituciones deben dar cuenta de procesos formativos pertinentes, eficaces y eficientes; es por eso que se interesan por mejorar la calidad de sus actividades, lo cual se refleja la adopción de mecanismos de gestión para el aseguramiento de la calidad. Es por eso que algunas instituciones buscan un sello de calidad externo, y han buscado obtener la certificación de calidad, usualmente auditada y comprobada

por un organismo externo como el de las normas ISO-9000. En el Perú, el Estado garantiza una educación de calidad por medio del SINEACE.

2.1.4. La gestión de calidad en la formación profesional

Hay mucho interés en emplear estándares internacionales para certificar la calidad del proceso formativo, ya que es una tendencia hacia la gestión de calidad total el uso de estándares o normas internacionales en el ámbito de las instituciones de formación profesional, esto con la finalidad de generar una nueva cultura institucional.

Vargas (2003) sostiene que el interés de las instituciones es dar una buena respuesta al servicio que brindan, que sea de *calidad* o demostrar ante la sociedad un trabajo bien hecho. El proceso de formación profesional en las instituciones de educativas se refiere a la gestión de calidad de los procesos que, según la norma ISO 9000, está dividida así: la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos, la realización del producto y la medición y análisis de mejora. Otra forma, es por medio de la actuación de los egresados de la formación en su centro laboral.

La gestión de la calidad en la formación profesional o gestión de procesos en la institución debe estar acorde con los principios comprendidos en la norma de calidad y esta asegurará la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Es por eso, que muchas instituciones siguen políticas de calidad y practican una gestión estratégica de calidad, para mejorar sus servicios.

La implementación de un sistema de gestión de calidad conlleva la aplicación de varios principios elementales como se describen en la tabla 1.

Tabla 1

Principios elementales de un sistema de gestión de calidad

Principio	Contenido
<ul style="list-style-type: none"> ● Orientación al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discernir y complacer las necesidades de sus clientes.
<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo continuo de lo que hace la institución 	<ul style="list-style-type: none"> ● Filosofía de la mejora continua de la calidad, que no termina.
<ul style="list-style-type: none"> ● Procesos específicos y consistentes: 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se definen y se asegura su cumplimiento.
<ul style="list-style-type: none"> ● Garantía de calidad de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ● La calidad de un servicio de formación profesional refleja la verificación que se aplique en el proceso.
<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluar que han implementado la gerencia de calidad, han adoptado los siguientes principios 	<ul style="list-style-type: none"> ● Compromiso de la dirección, trabajo en equipo, todos participan, decisiones concluidas con éxito, el conocimiento de datos reales y solución sistemática de problemas (todo lo que puede mejorarse).

Nota: Adaptado de Vargas (2003)

La garantía de calidad establece criterios para calificar a un servicio. Las normas ISO tienen una valoración que es llamado *sello de calidad*, conformado de una filosofía de gestión de la calidad que da énfasis a la mejora continua.

La gestión de calidad, conocimiento y aprendizaje institucional se desarrolla al adoptar los principios de calidad y el proceso de certificación. Esto genera aprendizajes organizacionales, lo que ahora es llamado la gestión del conocimiento. Las instituciones de formación pueden valerse del conocimiento y aplicarlo en el futuro para potenciar el aprendizaje, con formas como lecciones aprendidas o las buenas prácticas, que hacen lo que se denomina conocimiento generado en los procesos de trabajo. Asimismo, la administración del conocimiento en las instituciones del nivel superior hace que sean organizaciones entregadas a generar

conocimientos aplicados a la formación, es decir, que tengan la capacidad de responder a las demandas de trabajo en programas de formación, conocimientos normados que tienen la capacidad de inducir el desarrollo de competencias laborales.

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1. A nivel internacional

En Brasil, destaca la experiencia del Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI), que tuvo como política educativa “buscar la excelencia en calidad” (Vargas, 2003, p. 19). Lo hicieron sobre la base del desarrollo continuo de los servicios que se presta, el desenvolvimiento de los colaboradores, la forma que estimularon el crecimiento continuo, la satisfacción y la respuesta que dieron a las necesidades de sus clientes (Vargas, 2003), y es así que alcanzaron 180 certificaciones de calidad ISO 9000 entre 1997 y 2003.

En Colombia, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) logró en el 2003 la certificación ISO 9000 en tres de sus centros de formación, emprendiendo un plan estratégico que permitió concretar resultados a mayor escala del 2003 al 2006. Lo relevante de esta experiencia es que SENA actualmente presta asesoría y asistencia técnica a las empresas que aplican la certificación ISO (Vargas, 2003).

En el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) de Guatemala se desarrolló con éxito el proceso de certificación de la calidad bajo la norma ISO 9000, que culminó en el 2002 a través de un plan para la modernización considerando los siguientes elementos orientadores: aceptar la necesidad de orientar la institución hacia la calidad total y diseño e implementación de una estructura organizativa horizontal (Vargas, 2003).

En México, el Concejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) “fue certificado en el año 2000 con la ISO 9001, siendo su principal logro la implementación de capacitación continua que respondió a los estándares y necesidades”. (Vargas, 2003, p .28).

En Chile en el 2000, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) fue el primer servicio público en obtener la certificación de calidad en ISO 9000 (Vargas, 2003). En correspondencia con la norma chilena 2728:2002, que marca un precedente al considerar el apoyo con fondos públicos, mediante procedimientos concursables, fomentando la promoción y el apoyo para la implementación de este proceso.

Con referencia a SENATI en el Perú, Vargas (2003) sostiene lo siguiente:

Después de un fuerte proceso de cambio que inició en el 1993, decidieron implantar una política de calidad que empezó en 1998 y recibió la certificación de calidad ISO 9001 en el 2000. Lo hicieron realizando una capacitación a directores y jefes sobre la norma ISO 9000, luego en una capacitación para todo el personal, se organizaron haciendo grupos de trabajo para la revisión de los documentos, también hubo capacitación para los auditores internos, inmediatamente se aprobó el manual de calidad y, finalmente, se realizó una auditoria de precertificación y auditoria de certificación (p. 29).

Por su parte, Salas (2013), en su trabajo de investigación *La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México*, destaca la acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica, donde

se consideraron como ejes de análisis la calidad del sistema educativo e institucional, las mejoras en la infraestructura, el desarrollo curricular y la gestión académica. En su metodología se desarrolló un estudio de caso de tipo cualitativa en una institución de educación superior del sector no universitario en México. Se aplicaron entrevistas a actores clave para identificar coincidencias y discrepancias en su percepción sobre el impacto de la acreditación. En los resultados se observó que, desde la percepción de sus actores, la inclusión de una institución acreditadora ha transformado la práctica docente y administrativa en la institución. Además, se resalta el uso de herramientas de planeación y gestión para sistematizar los procesos. También, hay la incorporación de indicadores que inciden en la toma de decisiones. Asimismo, se evidencia que en la práctica la calidad educativa es reducida al cumplimiento de indicadores y metas.

López y Puentes (2010), en la tesis *La evaluación de la calidad de la Educación en Colombia Estado del arte* detallan lo siguiente:

Se dividió en dos partes: la primera se basó en la organización de la producción existente, para esto se utilizó nueve categorías analíticas y se finalizó con la edición de un libro titulado *El estado del arte de la evaluación de la calidad de la educación en Colombia*. Y la segunda se orientó hacia el logro de los siguientes objetivos: precisar las características y tendencias en los estudios realizados sobre la evaluación de la calidad de la educación en Colombia. Proporcionar a las instancias responsables de la elaboración de políticas públicas en materia de evaluación de la calidad de la educación. Asimismo, en las *conclusiones* se revela la necesidad de crear un Sistema Nacional de Evaluación que unifique a las diferentes entidades y agencias, donde se considere la pertenencia

social, académica e investigativa del proceso evaluativo. Por lo que es urgente encargarse de la evaluación de la calidad de la educación como un área esencial y básica en la formación de los profesionales de la educación.

2.2.2. A nivel nacional

En Perú, existen trabajos de investigación vinculados al tema como son los siguientes:

Martínez y Vásquez (2019), en su tesis *Percepción de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del Instituto Superior de Educación Público Nuestra Señora de Chota, 2017*, concluye diciendo que gracias a la acreditación se han mejorado las competencias profesionales en los estudiantes y, además, a nivel de egresados se ha generado confianza para acceder a una ocupación laboral.

Escalante (2018), en *La experiencia de los procesos de autoevaluación y acreditación de los institutos de educación superior tecnológica*, realizó una sistematización en el Perú a más de 200 IEST y concluye que los institutos seleccionados dieron respuesta a la necesidad sobresaliente de promover una cultura de calidad. En otras palabras, las mencionadas instituciones se interesaron por la calidad educativa.

Morgan, Orjeda y Zegarra (2016) en su trabajo *Hacia una Cultura de la Calidad: Sistematización de la experiencia de seis institutos de Educación Superior en el Perú*, destacan cómo las instituciones se han esforzado por lograr su acreditación, analiza seis casos de institutos de educación superior dando a conocer las buenas prácticas y deficiencias con el objetivo de contribuir efectivamente a la política nacional de la acreditación. En dicho estudio, se describe las experiencias

de instituciones acreditadas de educación superior en seis ciudades del país que son los siguientes: Tacna, Cusco, Urubamba, Juliaca, Huaral y Chíncha, considerando tres aspectos fundamentales de la acreditación: en el primero, la motivación y la organización del proceso; el segundo describe algunas dificultades encontradas durante el proceso y en el tercero se registran los aprendizajes y buenas prácticas generados a partir de la acreditación.

Los principales hallazgos de los autores mencionados son los siguientes:

Los institutos han implementado desde hace mucho tiempo diversos procesos de mejora continua, lo que ha permitido alinearse a las demandas de la acreditación nacional e internacionalmente con éxito. También, la motivación ha sido importante, ya que las instituciones acreditadas se han convertido en los abanderados del desarrollo de sus localidades y regiones. Además, han marcado la diferencia, puesto que la acreditación mejora la calidad de la oferta educativa brindada por los institutos. Además, la motivación se ha convertido en un compromiso compartido entre todos sus actores. Por tanto, la acreditación ha significado un proceso de sistematización de las propias experiencias. Sin embargo, la acreditación generó dudas e incertidumbres en las instituciones que no habían participado en procesos previos de evaluación, pero lograda la acreditación los miembros de las instituciones han aliviado sus temores y han comprendido mejor el proceso. Ahora son conscientes que cuando afronten la reacreditación será más fácil lograrla. Asimismo, los institutos reclaman un acompañamiento posterior a la acreditación para la consolidación de la excelencia. El esfuerzo y tiempo de los actores institucionales ha demostrado su compromiso por el proceso de acreditación. Por otro lado, no se valora socialmente a la acreditación. Y

finalmente, las instituciones han comprendido que solo podrán ser evaluadas si cuentan con los elementos necesarios que demuestren el logro de sus metas y objetivos (Morgan et al., 2016).

Díaz (2015), en su tesis *Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del SINEACE, el caso de la carrera administración de negocios internacionales de un ISTP*, expresa que el servicio educativo de la carrera evaluada tiene un nivel bajo de calidad y, por lo tanto, no se encontraba lista para obtener la acreditación.

En Perú, Uceda (2010), en su tesis *Evaluación de la calidad educativa en un instituto superior tecnológico público según el modelo europeo de gestión de la calidad*, tuvo el objetivo de evaluar la calidad educativa que ofrece el Instituto Superior Tecnológico Público Simón Bolívar, en los años 2007-2009. Menciona que se ha obtenido a una deficiencia fundamental referida al bajo porcentaje de eficiencia de los agentes impulsores de la calidad educativa y señala que el instituto Simón Bolívar alcanzó una categoría mala.

2.3. Bases teóricas y conceptos de categorías

Las bases teóricas, según Hernández (2010), permiten mejorar el entendimiento de los datos y profundizar las interpretaciones. En este sentido, hemos considerado pertinente las siguientes.

2.3.1. Carrera profesional Técnico en Farmacia

Iniciamos este apartado definiendo lo que es un perfil y lo que es una carrera. Se llama perfil al conjunto de rasgos o características que un egresado ha logrado al término de sus estudios. Asimismo, en el perfil se mencionan las

principales competencias precisadas en el currículo. Mientras que el término carrera es sinónimo de profesión.

El perfil del técnico en Farmacia es estar capacitado para colaborar en la dispensación, expendio de productos farmacéuticos y afines; resolver consultas sencillas del cliente o paciente; preparar medicamentos y afines bajo supervisión, teniendo en cuenta los criterios de calidad, seguridad, normas de salud y ética profesional. Además, puede desempeñarse en farmacias, boticas, droguerías e industria farmacéutica, así como desarrollarse profesionalmente de forma independiente.

La carrera profesional de Técnico en Farmacia tiene una duración de tres años, seis semestres académicos, luego de finalizar sus estudios y ser aprobada su sustentación de sus tesis, se obtiene el título a nombre de la nación. Además, las unidades de competencia son tres. La primera consiste en realizar acciones básicas en urgencias dentro de una oficina farmacéutica y en establecimientos de salud de primer nivel, así como organizar y administrar la gestión logística para su buen funcionamiento y cumplimiento con las normas de salud establecidas. La segunda es identificar y seleccionar los medicamentos con criterio técnico de acuerdo con sus propiedades y principios activos para su dispensación, evitando su uso incorrecto y el. La tercera competencia es realizar preparaciones de fórmulas magistrales, oficinales, cosméticos, productos galénicos y naturales de acuerdo con las normas legales establecidas por la farmacopea vigente bajo supervisión del químico farmacéutico, con proyección a un plan de negocio.

Los cursos que llevan durante los seis semestres son los siguientes:

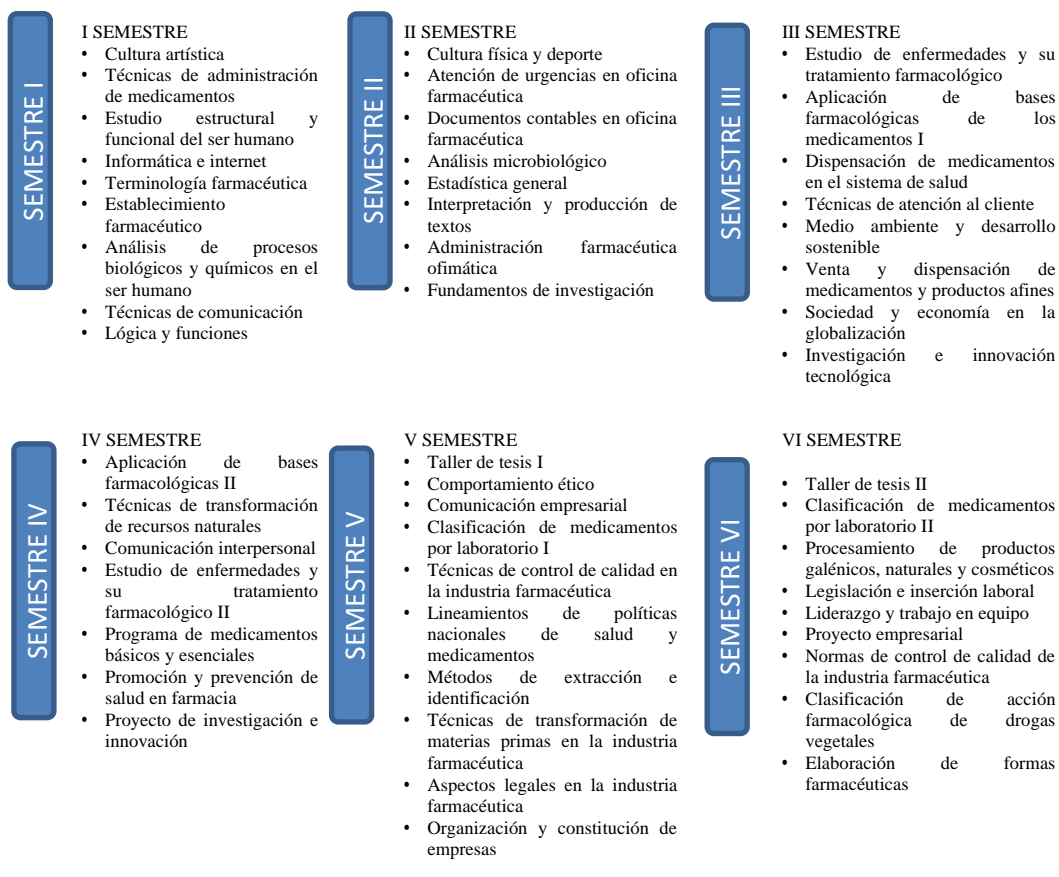


Figura 1. Plan de estudios de la carrera de Técnico en Farmacia. Tomado de Instituto María Montessori (2014)

2.3.2. Proceso de acreditación de una carrera profesional técnica

2.3.2.1. Acreditación

El SINEACE tiene sus orígenes en la Ley General de Educación del Perú N.º 28044 del 2003, específicamente se le menciona en el artículo 14 y es mediante Ley N.º 28740 que se crea el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2006). Al crearse el SINEACE, se origina un órgano operador encargado de la acreditación de los institutos denominado CONEACES.

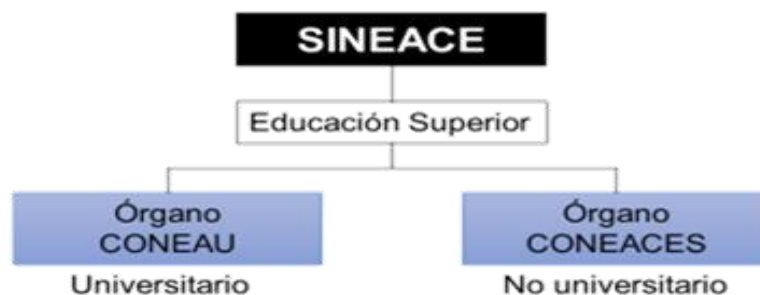


Figura 2. Organización del SINEACE. Adaptado de Reglamento, SINEACE (2007)

Morgan et al. (2016) sostiene que la acreditación es valiosa, ya que hace posible que las instituciones educativas trabajen en niveles óptimos de calidad, por lo que hace una evaluación periódica sobre la base de estándares de calidad. En tal sentido, indica “que la finalidad del SINEACE es garantizar que las instituciones educativas den un servicio de calidad” (Morgan et al., 2016, p. 17). La autoevaluación dirige a las instituciones a qué acciones de mejora se debe de llegar, como el implementar y ejecutar determinadas acciones para lograr los niveles óptimos de calidad. Asimismo, todos los actores educativos son valiosos en el proceso de acreditación, de modo que permitirán a la institución conocer las buenas prácticas y las deficiencias que existen, ya que estos conocen y ejercen sus roles responsablemente. La Ley N.º 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2006) muestra en el capítulo I los principios de los procesos de evaluación y acreditación: transparencia, eficacia, responsabilidad, participación, objetividad e imparcialidad, ética y periodicidad.

Según el artículo 10 del Reglamento de la Ley del SINEACE N.º 28740:

El procedimiento de la Acreditación, en el capítulo IV, Del mejoramiento de la calidad educativa, artículos del 10 al 14, afirma que las etapas del proceso de Acreditación, está constituido por a) Etapa previa al proceso de

acreditación, b) Autoevaluación, c) Evaluación externa y d) Acreditación pp. 6 y 7.

Por su parte, la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEACES, 2008) señalaba que en el proceso de acreditación se llevan a cabo las siguientes etapas:

La **etapa previa** comprende actividades como información al órgano operador del inicio del proceso de evaluación de la calidad educativa, designación del comité interno responsable del proceso y comunicación de sus integrantes al órgano operado del inicio de la autoevaluación.

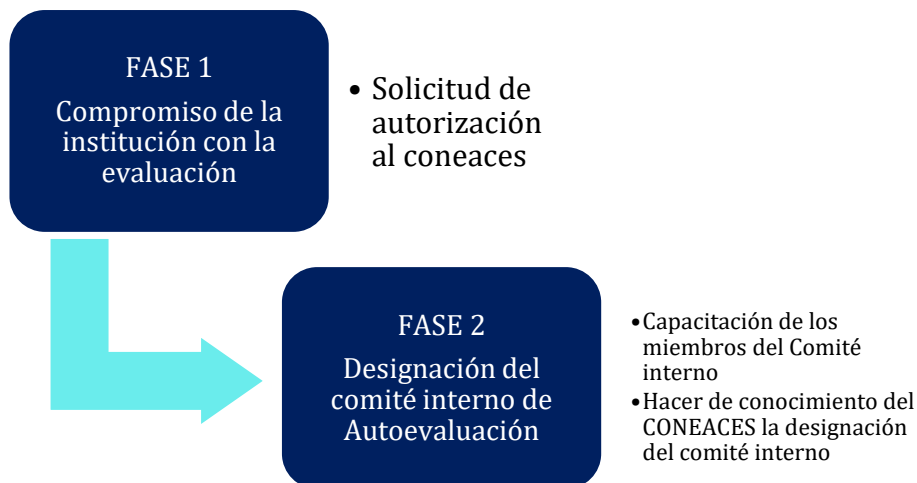


Figura 3. Etapa previa de acreditación. Adaptado de CONEACES, 2008

La **autoevaluación** es el proceso 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; la institución o programa debe de utilizar los estándares, criterios y procedimientos aprobados por el órgano operador correspondiente; el resultado de la autoevaluación se registra en un informe que es remitido a la entidad evaluadora para su estudio.

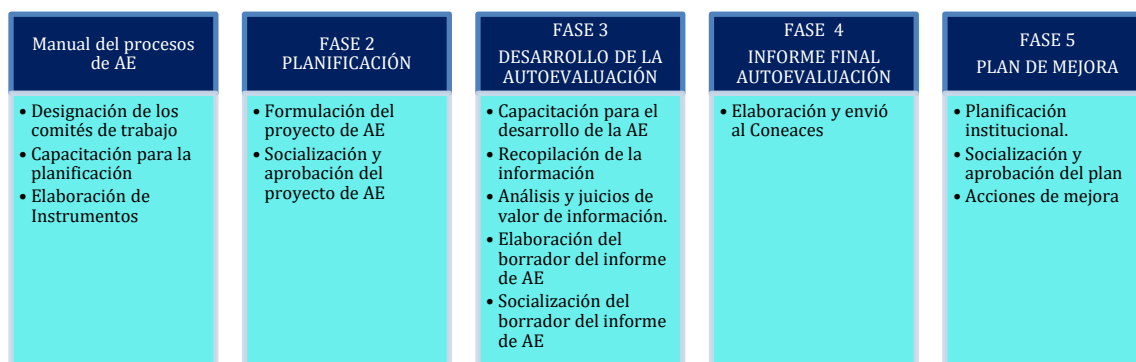


Figura 4. Etapa de Autoevaluación para la acreditación. Adaptado de CONEACES, 2008

La **evaluación externa** es el proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a un programa o institución educativa a cargo de una entidad evaluadora; también permite constatar la veracidad de la autoevaluación que ha sido realizada por la propia institución educativa o programa consta de las siguientes actividades:

- a) Recepción del informe de autoevaluación acompañado de la solicitud de evaluación por parte del programa.
- b) Designación de la comisión evaluadora.
- c) Revisión del informe de autoevaluación.
- d) Visita de verificación de la comisión evaluadora a la sede programa. La visita dura de tres a cinco días.
- e) Elaboración del informe de la comisión evaluadora.
- f) Presentación del informe preliminar al programa, con las observaciones correspondientes.
- g) Levantamiento de las observaciones por el programa.
- h) Elaboración del informe final por la comisión evaluadora.
- i) Propuesta sobre la acreditación por el órgano directivo de la entidad evaluadora.

- j) Informe de la propuesta por el órgano operador.
- k) Decisión del órgano operador acerca de la acreditación del programa.
- l) Informe del órgano operador a la institución acerca de la decisión.

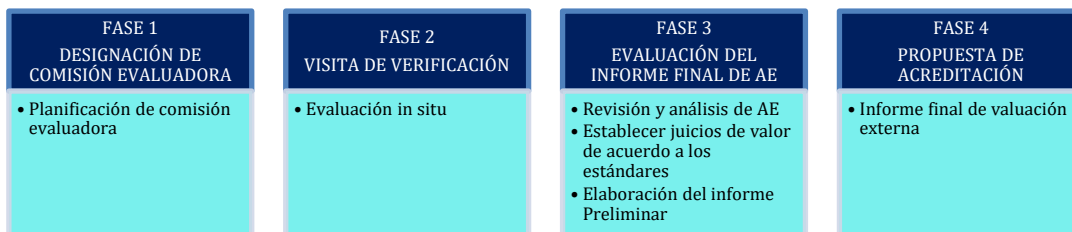


Figura 5. Etapa de evaluación externa de acreditación. Adaptado de CONEACES, 2008

La **acreditación** es el reconocimiento formal de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgada por el Estado; además es temporal y su renovación implica necesariamente un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa.

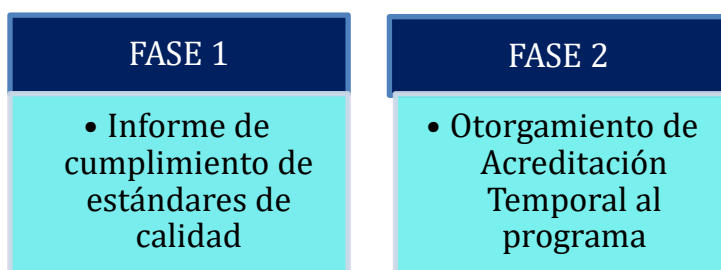


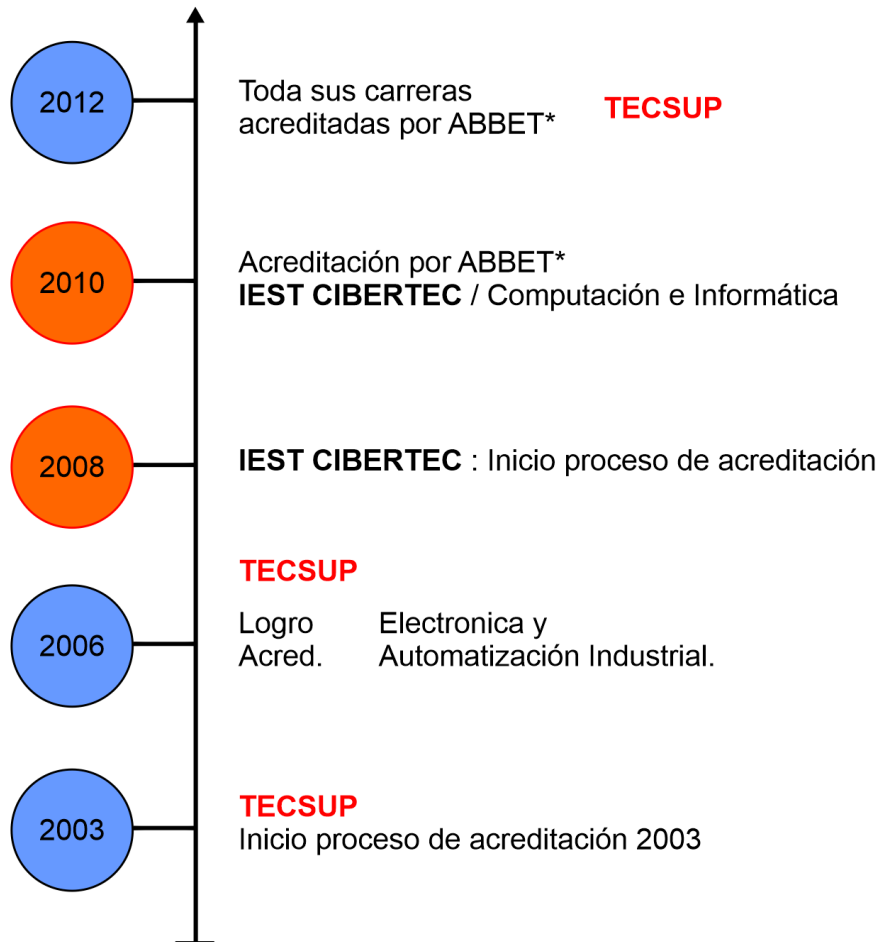
Figura 6. Etapa de acreditación. Adaptado de CONEACES, 2008

Referente a la **validez** de la acreditación se afirma lo siguiente:

Se realiza conforme a la verificación del cumplimiento de los niveles de aceptación mínimos y máximos, de cada una de los estándares y criterios de evaluación de la calidad educativa, teniendo como **mínimos** 263 a 297 75 % a 84 % 02 años y como **máximos** 298 a 350 85 % a 100 % 3 años. Para mantener la vigencia, la institución se debe emitir anualmente un informe de seguimiento con resultados de la autoevaluación actuales. Esto como parte de la mejora continua (Procedimiento para la evaluación y de las instituciones educativas superior no universitaria, p. 12, y anexo 2).

Asimismo, los *objetivos* de la acreditación son los siguientes: mejora continua, alcanzar parámetros de calidad nacional e internacional, cumplir con la misión y objetivos, promover cambios (CONEACES, 2008).

HISTORIA DE LA ACREDITACIÓN EN EL PERÚ



*ABBET: agencia de EE.UU. Que Acredita carreras de Ingeniería y Tecnología

Fuente: Adaptado, Experiencia de los procesos de Autoevaluación y Acreditación de los IEST

Figura 7. Historia de la acreditación en el Perú. Adaptado de Escalante, 2018.



Fuente: Adaptado, Experiencia de los procesos de Autoevaluación y Acreditación de los IEST

Figura 8. Evolución del órgano CONEACES Adaptado de Escalante, 2018.

2.3.3. Modelos de evaluación educativa para la acreditación

Existen a nivel internacional varios modelos destinados a los proveedores que brindan servicios educacionales, los cuales abarcan desde la educación preescolar hasta la educación universitaria. El más reconocido es el modelo de la

Organización Internacional de la Estandarización (ISO) y otros son, por ejemplo, el modelo que corresponde al Comité Europeo de Normalización (CEN), el modelo argentino que se brinda a través del Instituto Argentino de Normalización (IRAM), entre otros, que mencionamos en los siguientes párrafos de este capítulo.

2.3.3.1. Norma ISO 9001

El sector industrial fue el primero en implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000, pero en la actualidad todas las empresas que brinden un servicio pueden implementar este estándar normativo.

En la búsqueda de una educación innovadora y de calidad las instituciones educativas han implementado el estándar ISO 9001 para obtener el reconocimiento de la calidad en su gestión a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC).

Para implementar un sistema de gestión de la calidad en el contexto de las instituciones educativas tendremos que desarrollar los siguientes principios:

- a) Enfoque en la mejora continua.
- b) Gestión y evaluación del talento humano.
- c) Promoción de comunicación.
- d) Formación como fundamento del cambio.
- e) Enfoque basado en la gestión por procesos.
- f) Prevención como base en la gestión educativa.
- g) Promoción de la cultura basada en el mejoramiento continuo.
- h) Satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia.

Es necesario que al implementar estos principios de manera correcta la institución elabore un manual de calidad en el que incluya la política de calidad, objetivos de calidad, procedimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad entre otros.

2.3.3.2. Norma ISO 21001

Las instituciones educativas están en búsqueda de estrategias para ofrecer un servicio educativo de calidad. En ese sentido la Norma ISO 21001 establece un proceso de gestión que permite mejorar los procesos de aprendizaje, atender las necesidades y expectativas de los estudiantes **garantizando el logro de resultados**, lo que permite lo siguiente:

- Comprender la organización y su contexto.
- Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Alinear los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios en la gestión de la organización educativa.
- Crear un compromiso del equipo directivo, personal docente, estudiantes, padres de familia, autoridades locales y partes interesadas, de cara a la adecuada gestión por procesos.
- Mejorar la calidad educativa inclusiva y equitativa para todos los estudiantes.
- Migrar de un "planificar y hacer" a una lógica de sistema de gestión: planificar, hacer, verificar y actuar (ciclo de mejora continua)

Esta es una norma perfectamente integrable con otros sistemas de gestión y en especial con la norma ISO 9001, norma con la que comparte no solo su estructura

de alto nivel, sino también los requisitos relacionados con los procesos educativos, a los que añade otros relacionados con:

- Responsabilidad social
- Accesibilidad y equidad
- Conducta ética en educación
- Seguridad y protección de datos

Al ser la relación de ambas normas tan estrecha, es posible realizar auditorías integradas sobre la base de ambas normas.

Lo importante de las instituciones mencionadas es que sus modelos han sido elaborados buscando la compatibilidad, esto es, que son similares, parecidos o semejantes y, así, se puedan aplicar a otros países.

Como investigadora sistematizadora el ISMM fue acreditado con el modelo de aseguramiento de la calidad educativa (MACE, 2010), que fue reconocido por el CONEACES y, claro está, con la aprobación del SINEACE.

2.3.3.3. Otros modelos

El Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior no Universitaria-CONEACES (2008) menciona el Modelo CIPP, donde se propone lo siguiente:

Un modelo dirigido a los administradores para que tomen mejores decisiones. Este modelo se basa en un enfoque sistémico que cuenta con las siguientes fases: planeación, estructuración, implementación y retroalimentación; y a cada tipo de decisiones corresponde un tipo de evaluación: de contexto, de insumos, de procesos y de productos (p. 20).

Flexner, en 1910, utilizó un modelo de evaluación por consulta de expertos, cuando hizo la evaluación a las escuelas de medicina de los EE. UU. y Canadá (CONEACES, 2008).

El Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFQM) de 1996 es impulsado por la European Foundation for Quality Management, bajo la iniciativa de catorce países europeos de esta fundación. Sus raíces están en las normas de calidad ISO 9000, adaptadas al sector educativo. Para evaluar a un centro educativo se utilizan nueve criterios debidamente ponderados que son cinco agentes impulsores (50 %) y cuatro resultados (50 %) (CONEA, 2006).

El modelo de Premio Baldrige (EE. UU.) de 1997 se ha elaborado en torno a once valores que representan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de calidad, los cuales son los siguientes: calidad basada en el cliente, liderazgo, mejora y aprendizaje organizativo, participación y desarrollo del personal, rapidez en la respuesta, calidad en el diseño y la prevención, visión a largo plazo del futuro, gestión basada en datos y hechos, desarrollo de la asociación entre los implicados, responsabilidad social y orientación a los resultados (CONEA, 2006).

El CONEACES (2008) menciona lo siguiente:

El *modelo EFQM*, permite medir el índice de eficiencia de los agentes, así como el índice de eficacia (resultados) y el índice de impacto social. Se le puede representar matemáticamente mediante una matriz de correlación, así como establecer relaciones entre sus variables, incluso facilita tomar decisiones para generar cambios en la organización y, elaborar planes de mejoras a partir de los resultados obtenidos. Es más, permite su

sistematización e introducir programas de software para el análisis de datos en tiempo real (p. 23).

2.3.4. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación del Perú

SINEACE tiene su origen en el objetivo estratégico cinco del PEN al 2021 que sostiene que la calidad de la educación superior permite el desarrollo y la competitividad nacional, que menciona lo siguiente: “Nos proponemos asegurar una educación superior de calidad que brinde aportes efectivos al desarrollo socioeconómico y cultural del país a partir de una adecuada fijación de prioridades y teniendo como horizonte la inserción competitiva del Perú en el mundo”. Es así que en el resultado uno sostiene lo siguiente: que se debe renovar el sistema de educación superior relacionado al desarrollo. En este sentido, en el punto veinte propone lo siguiente:

Dar solidez y funcionamiento al Sistema Nacional de Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior, lo que permite promover la evaluación voluntaria y la autoevaluación de las instituciones de educación superior, públicas y privadas a través del SINEACE por medio de estándares de calidad. Siendo una de las principales medidas, que exista un programa de acreditación de las instituciones sostenido en estándares de calidad nacionales e internacionales que se evalúen constantemente, tomando en cuenta los resultados y procesos, así como los requerimientos del sector productivo y el desarrollo nacional, haciendo una difusión amplia de los resultados (Consejo nacional de educación, 2007, p. 18).

También, se propone fomentar una cultura de evaluación y autoevaluación

de la calidad de la educación superior, donde se les pueda acompañar y asesorar para dar el cumplimiento de los estándares y así dar incentivos a quienes voluntariamente logren la acreditación; entre otras.

Al crearse el SINEACE, las reacciones de las instituciones fueron variadas. Unas se mostraron incrédulas, otras no se convencieron sobre la importancia de ofrecer una educación de calidad y lo tomaron como una imposición normativa, por lo que fueron pocas las instituciones que se involucraron en el proceso, porque creyeron que lograr la acreditación era beneficioso. Para tal efecto, el SINEACE menciona que sus **objetivos** son los siguientes:

Contribuir a la medición y evaluación de los aprendizajes en el sistema educativo; contribuir a mejorar la calidad de los servicios educativos en todas las etapas, niveles, modalidades, formas, ciclos, programas e instituciones del país; acreditar instituciones y programas educativos y certificar competencias laborales y profesionales; desarrollar procesos de certificación de competencias laborales y profesionales; asegurar a la sociedad que las instituciones educativas que forman parte del sistema cumplen los requisitos de calidad y realizan su misión y objetivos; garantizando el funcionamiento transparente de los órganos operadores. (Ley SINEACE N.º 28740, 2006).

Por todo lo mencionado, consideramos que el SINEACE cumple una valiosa función y que debemos tener un acercamiento a ella, y así lograr la acreditación nacional.

2.3.5. Modelo de acreditación de la calidad educativa 2010 en el Perú

El modelo para acreditar a las instituciones de educación superior vigente

en el 2010 fue elaborado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior no Universitaria-CONEACES, órgano operador del SINEACE. Este modelo contenía los estándares para acreditar la carrera profesional de Técnico en Farmacia aplicado en el Instituto Superior María Montessori en el 2015.

Los estándares de calidad establecidos se basan en el Modelo de Aseguramiento de la Calidad Educativa - MACE - (Perú, 2010), el cual, menciona que “se realiza a través de procesos de cambio, que permiten transitar desde una evaluación interna, es decir, una autoevaluación orientada a la autorregulación y mejora continua hacia una verificación externa, imparcial y objetiva de su cumplimiento. Siendo la evaluación progresiva y sistemática, que califica la vigencia operativa y temporal, contrastada con los estándares y criterios de evaluación que establece el CONEACES. Los estándares han sido estructurados bajo un enfoque de procesos orientado a los resultados, cuyas dimensiones son las siguientes: Gestión institucional, procesos académicos, servicios de apoyo, resultados e impacto. Todo esto da lugar a un mejoramiento continuo” (CONEACES, 2010).

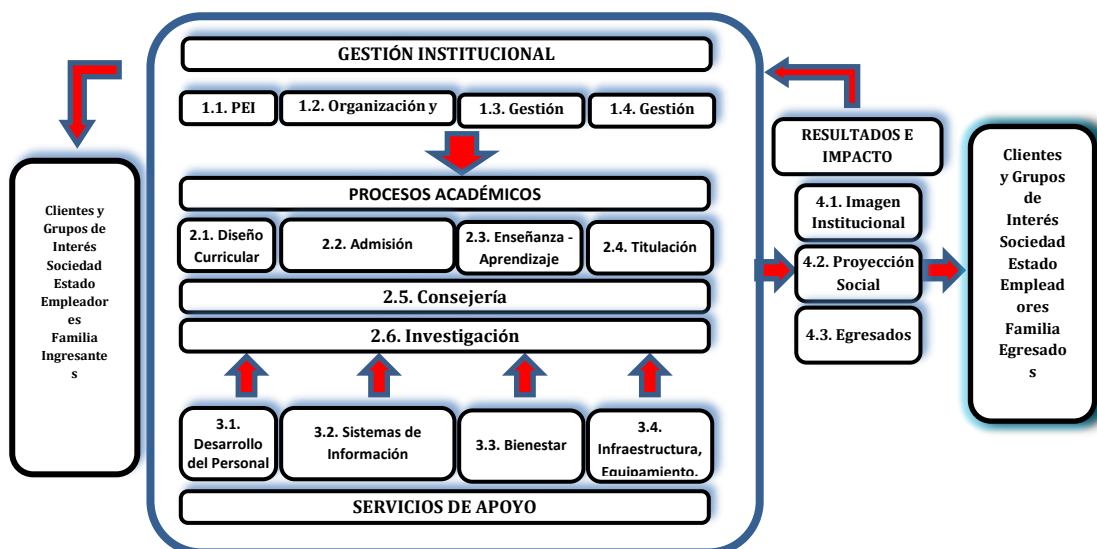


Figura 9. Mapa de proceso de aseguramiento de la calidad educativa para las carreras de salud-MACE (Perú, 2010). Adaptado de CONEACES, 2010

Para lograr la acreditación, las instituciones implementan un redondeo virtuoso de la calidad: al evaluar las entradas, los procesos, el contexto, los resultados y el impacto social, para el logro de la acreditación que están sustentados con los principios que dirigen transparencia, eficiencia, eficacia, pertinencia, responsabilidad, participación, objetividad, imparcialidad, ética y periodicidad.

El MACE (Perú) de 2010 se define “como holístico, multidimensional y cuantitativo; las dimensiones se desagregan en un conjunto de diecisiete factores y sesenta indicadores, orientados a medir el nivel de cumplimiento del estándar de calidad” (CONEACES, 2008, p. 5). En este sentido establece las dimensiones, factores, criterios y estándares de la calidad modelo de aseguramiento de la calidad educativa que se presenta en la tabla 2.

Tabla 2

Dimensiones, factores, criterios y estándares de la calidad modelo de aseguramiento de la calidad educativa (MACE)

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO	N.º DE ESTÁNDARES
GESTIÓN INSTITUCIONAL	1.1. Proyecto Educativo Institucional	La institución elabora, aprueba y actualiza permanentemente su misión, visión y valores, en coherencia con las políticas nacionales y propósitos institucionales, articulándose con su propuesta pedagógica y las demandas del entorno.	3
	1.2. Organización y gestión administrativa	Cuenta con una estructura organizacional que garantiza una gestión de calidad de los procesos de la institución.	5
	1.3. Gestión docente	La Institución dispone de políticas y procedimientos para la selección, evaluación y promoción de formadores.	6
	1.4. Gestión presupuestal	Los recursos económicos de la Institución son administrados de manera eficiente.	3
PROCESOS ACADÉMICOS	2.1. Diseño curricular	La Institución garantiza una formación integral y actualizada cumple con la implementación de políticas curriculares y co-curriculares y adecúa una metodología pertinente para su desarrollo.	7
	2.2. Admisión	La Institución cuenta con una oferta educativa, selecciona y admite ingresantes.	2
	2.3. Enseñanza aprendizaje	La institución implementa, ejecuta, evalúa y actualiza y mejora sus procesos académicos.	7
	2.4. Titulación	La titulación refleja el éxito de la oferta educativa institucional.	2
	2.5. Consejería	La Institución apoya de manera personalizada, a aquellos estudiantes que requieren asistencia en aspectos académicos y en los que afecten su rendimiento.	2
	2.6. Investigación	La Institución ha definido políticas y estrategias para promover el desarrollo de la investigación.	5
SERVICIOS DE APOYO	3.1. Desarrollo del personal administrativo	La Institución dispone de políticas y procedimientos para el desarrollo del personal administrativo, facilitando el cumplimiento de los objetivos académicos.	3
	3.2. Sistema de información	La Institución garantiza una adecuada organización de su sistema de información.	4
	3.3. Bienestar	La Institución promueve la participación de los estudiantes en actividades co-curriculares, y los asiste en sus necesidades para un buen rendimiento académico.	4
	3.4. Infraestructura, equipamiento y tecnología	La institución cuenta con infraestructura, equipamiento y tecnología moderna para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas. Realiza labores de mantenimiento preventivo y correctivo y aplica acciones de protección del ambiente.	8
RESULTADOS DE IMPACTO	4.1. Imagen institucional	La Institución cuenta con una imagen posicionada dentro del medio social, cultural y productivo de su localidad. Establece su participación en la sociedad y busca ejercer influencia positiva sobre su entorno.	2
	4.2. Proyección social	La Institución expresa su responsabilidad social, a través de programas de proyección en beneficio de la comunidad.	3
	4.3. Egresados	La Institución realiza el seguimiento de sus egresados, los convoca y organiza a fin de tener información sobre su experiencia laboral., actualización y servicio de empleo. +	4
TOTAL			70

Nota: SINEACE, 2010

Este modelo tenía cierta rigurosidad en los indicadores, ya que no se podían acomodar a las distintas realidades en que se aplicaban, existían repetición de temas iguales o semejantes. Es por eso que el SINEACE realizó una evaluación y consideró que el modelo requería explicarlo con precisión para que se asegurase la pertinencia de los criterios a evaluar, así como capacitar a los directivos o jefes de comités de calidad de las instituciones. Por tanto, recomendaron sintetizar el proceso para hacerlo más accesible a los institutos de educación superior.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación llevada a cabo es de tipo cualitativo, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003), se basa en una lógica y en un proceso inductivo, como explorar, describir y generar perspectivas teóricas. No se efectúa una medición numérica, es decir, el análisis no es estadístico, por lo que se concentra en las vivencias de los participantes. En este sentido, es un proceso de indagación flexible que se mueve entre las respuestas de los actores de la experiencia y el desarrollo de la teoría desde una perspectiva interpretativa.

Lo expuesto se plasma en el recojo de las vivencias de los directivos, docentes, estudiantes y egresados que participaron en el proceso de acreditación de la carrera Técnico en Farmacia del ISTP María Montessori de Arequipa para generar nuevos conocimientos y perspectivas teóricas.

El diseño de investigación corresponde a la sistematización de experiencias, que, según Jara (1994), es la interpretación crítica de una experiencia que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso, los factores que han intervenido en él, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo. En este sentido se aplica el proceso metodológico de la sistematización que parte de la definición del objeto y ejes de estudio, las elaboraciones de instrumentos de recojo de información, el trabajo de campo con entrevistas a los actores, la organización e interpretación de datos, la reconstrucción de la experiencia, análisis y formulación de conclusiones y recomendaciones.

3.2. Delimitación de la experiencia

La experiencia sistematizada se refiere al proceso de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia realizada en el Instituto Superior Tecnológico y Pedagógico María Montessori en la Región Arequipa, llevado a cabo durante el 2014.

3.3. Procedimiento y secuencia de ejecución de la sistematización

Para lograr los objetivos de la sistematización se partió definiendo el objeto y ejes de sistematización que permitió definir las categorías de análisis (proceso de acreditación). En torno a ello, se elaboró una guía de entrevista semiestructurada, validada por juicio de expertos, para cada tipo de informante. Estas fueron aplicadas a los actores (directivos, docentes, estudiantes, egresados) recogiendo sus vivencias mediante grabación que luego fue transcrito para su análisis. Asimismo, las entrevistas se aplicaron fuera del horario de trabajo a los directivos y docentes; mientras que, a los estudiantes durante su tiempo disponible, y a los egresados, los días sábados. Además, para el análisis documental se solicitó y recabó los documentos seleccionados de la acreditación a la dirección de la institución.

La información recogida se organizó en matrices de procesamiento de datos con códigos de los informantes alineados a las preguntas que a su vez estaban orientados por los ejes de sistematización. Luego se hizo el análisis e interpretación de datos siguiendo el método de comparación constante señalado en Maykut & Morehouse (1994), como aquél en donde se “desarrollan declaraciones de hechos derivadas de un proceso inductivo de análisis de la información” (p. 126). Esta labor permitió reconstruir y presentar los resultados de la experiencia sistematizada.

Finalmente, se formuló las conclusiones y recomendaciones resultantes del trabajo de investigación los cuales se presentan en el capítulo V.

A continuación, vamos a conocer el flujo del proceso de sistematización tenido en cuenta para la acreditación de la carrera profesional de técnico de farmacia.

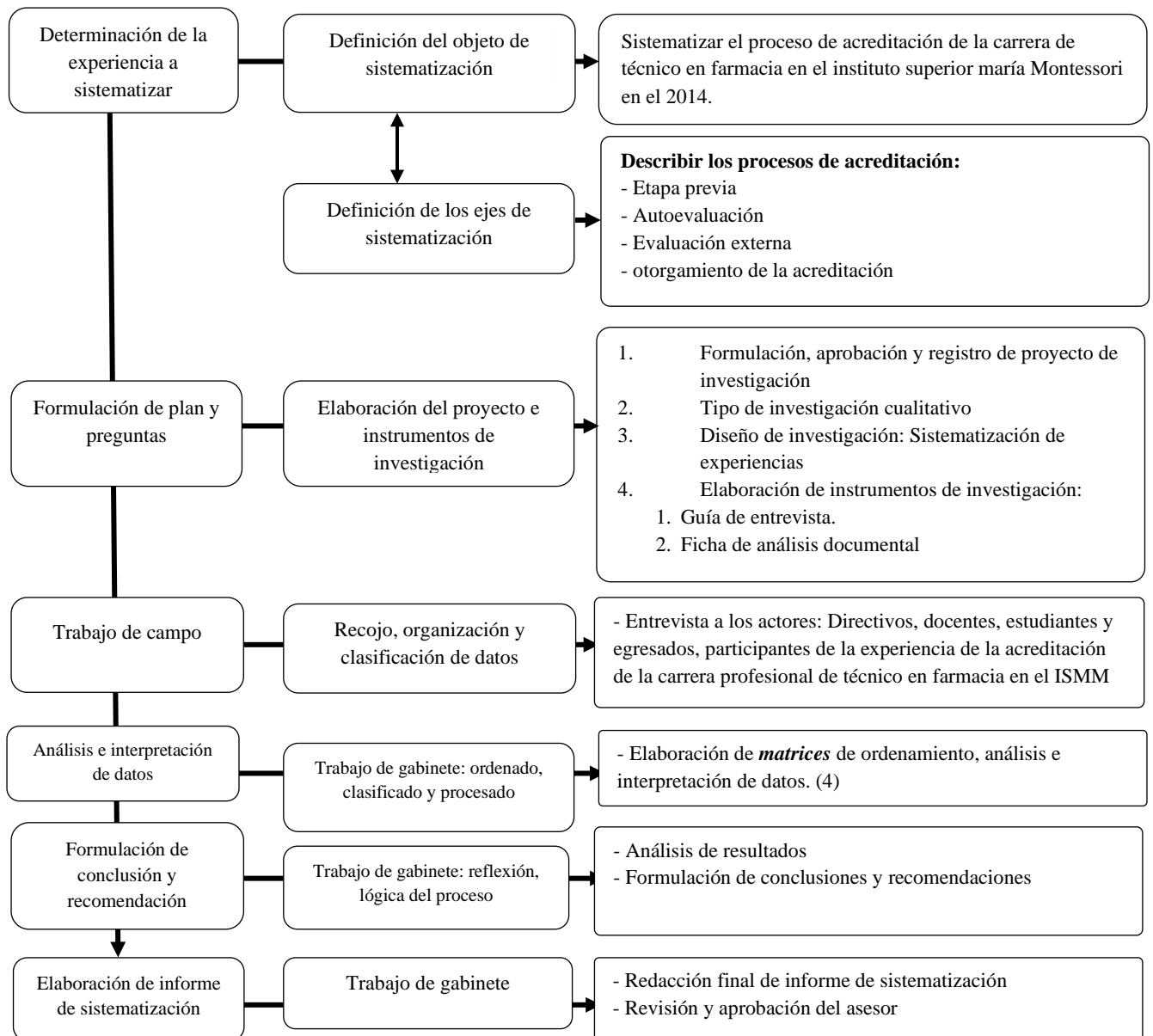


Figura 10. Flujo de proceso de sistematización de experiencia en la acreditación de la carrera profesional de técnico en farmacia en el Instituto Superior María Montessori, Arequipa, 2014. Adaptado de Rojas (2020).

3.4. Informantes o unidades de investigación

Las fuentes de información del presente trabajo de investigación fueron de dos tipos: primarias y secundarias. “Son fuentes primarias las que contienen información original como resultado de un trabajo y son fuentes secundarias los productos elaborados después de un análisis o interpretación” (Maykut & Morehouse, 1994, p. 55). En este sentido, en esta investigación, las fuentes primarias se refieren a quienes han vivido o experimentado el proceso de la acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia. Por tanto, la información fue proporcionada por los actores directos de la experiencia como directivos, docentes, estudiantes y egresados. A continuación, se presenta la tabla de informantes (ver tabla 3).

Tabla 3
Fuentes directas de investigación

Actores educativos	Cantidad	Código	Roles
Directora general	1	DIR	Representante de la Promotoría y responsable de la gestión institucional en el proceso de acreditación.
Coordinador académico	1	CA	Responsable de la gestión académica de la institución en el proceso de acreditación: ejecutó, propuso mejoras, las implementó y supervisó en cumplimiento de las actividades.
Subdirectora	1	SDIR	Durante el proceso de acreditación: motivó, sensibilizó, Orientó, supervisó, evaluó, controló y apoyó en toda la ejecución.
Docentes	4	DOC 1 DOC 2 DOC 3 DOC 4	En el proceso de acreditación, autoevaluaron el proceso de enseñanza aprendizaje, propusieron acciones de mejora y la implementaron para el logro pleno de los estándares.
Estudiantes	5	EST 1 EST 2 EST 3 EST 4 EST 5	En el proceso de acreditación, evaluaron la calidad del proceso de enseñanza - aprendizaje e infraestructura.
Egresados	6	EG 1 EG 2 EG 3 EG 4 EG 5 EG 6	En el proceso de acreditación, evaluaron la pertinencia de la formación profesional que han recibido.

Nota: Elaboración propia

Por otra parte, las fuentes secundarias se refieren a la documentación escrita existente como producto del proceso de acreditación. Los documentos revisados fueron los siguientes:

Tabla 4
Fuentes secundaria de investigación

Fuentes	Cantidad	Código
Plan de trabajo del proceso de acreditación	1	PT
Informe preliminar de la evaluación externa.	1	IPEE

Nota: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos

El recojo de información de las fuentes directas se basó en Hernández et al (2003), que señala que “en los estudios cualitativos se aplican las entrevistas que se definen como una conversación flexible y abierta entre una persona y otra” (p. 455). En este sentido, se aplicó la técnica la entrevista, y como instrumento la guía de entrevistas. Asimismo, para el recojo de información de fuentes secundarias se aplicó la técnica de análisis documental y como instrumento la guía de análisis documental.

Tabla 5

Técnicas e instrumentos para obtener la información requerida para la investigación

Técnica	Instrumento	Fuente de información	Cantidad
Entrevista	Guía de entrevista semiestructurada	Directora general	1
		Coordinador académico	1
		Subdirectora	1
		Docentes	4
		Estudiantes	5
		Egresados	6
Análisis documental	Guía de análisis documental	Plan de trabajo	1
		Informe preliminar de evaluación externa	1

Nota: Elaboración propia

3.6. Consideraciones éticas

Para el desarrollo del presente trabajo de sistematización se contó con el permiso de la dirección del Instituto Superior Tecnológico y Pedagógico María Montessori, con sede en la ciudad de Arequipa, que permitió llevar a cabo y obtener

los datos a partir de las entrevistas a los actores de la experiencia. Asimismo, se tuvo el permiso para acceder a los archivos y documentación institucional.

Asimismo, se garantizó la confidencialidad en el manejo de información, ya que esta se guardó en un archivo digital con clave de acceso de conocimiento exclusivo del investigador.

Para el recojo del testimonio se brindó la información a los concurrentes objeto de investigación, así como de su participación voluntaria mediante la hoja informativa. Se les informó que la investigación se limitaría en levantar información y las lecciones aprendidas estrictamente relacionadas con el proceso de acreditación en el ISMM, exactamente de la carrera profesional Técnico en Farmacia. Para mantener el anonimato de los informantes se les asignó un código de conocimiento exclusivo del investigador.

Por tanto, esta investigación no constituyó daño material ni moral alguno para los participantes, porque no intervienen en los procesos de aplicación, sino de recojo de información estrictamente respecto a los procesos educativos de la experiencia en que participaron.

La investigación se realizó con la aprobación del CIEH y teniendo el proyecto de investigación registrado en la EPG de la UPCH.

3.7. Recojo, ordenamiento y procesamiento de la información

Hemos ordenado, clasificado y procesado la información recuperada, mediante matrices que son tablas construidas para el vaciado y ordenamiento de la información recuperada sea de fuentes secundarias o primarias (Villavicencio, 2009). Todo esto ha permitido una lectura comparativa de la información, puesto

que se ha pasado del dato recogido al dato procesado y el uso de matrices ha facilitado el análisis posterior.

Este ordenamiento y procesamiento se llevó a cabo sobre las preguntas de sistematización descritas. Se obtuvieron datos de tipo cualitativo, que se han ordenado por etapas, luego se ha profundizado en el contenido, inmediatamente se ha identificado la situación anterior y al término de la acreditación por cada estándar. Además, se ha reconstruido la experiencia describiendo los resultados, los factores que facilitaron y dificultaron el trabajo.

Por otro lado, en la matriz de procesamiento de información e interpretación se contrastó los discursos de los diferentes actores de la experiencia con las definiciones de sus roles y su comportamiento específico.

3.8. Análisis e interpretación de la información

La etapa del análisis ha constituido el momento crucial del proceso de sistematización. Este ha sido el momento de la reflexión, de la discusión de los hechos a la luz de las preguntas de sistematización descritas.

El objetivo de esta parte ha sido descomponer el proceso de la experiencia en las diferentes etapas (previa, autoevaluación, evaluación externa y acreditación). A lo largo del proceso hemos buscado y encontrado las respuestas, no siendo lo que esperábamos o presuponíamos. El marco teórico fue importante, y ha resultado relevante establecer el diálogo entre estas y los hechos descritos y recuperados de la experiencia, además se ha dado sentido al conocimiento que la práctica ha ido ofreciendo como fruto de esa contrastación. Asimismo, la reflexión sobre la práctica se ha visto enriquecida con las lecturas conceptuales que nos han mostrado el estado

de la discusión. Finalmente, hemos comprendido la lógica del proceso y hemos podido explicar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

En este capítulo se da a conocer la experiencia de acreditación que estuvo acorde a los procesos establecidos por SINEACE. Esta se divide en cuatro etapas: previa, autoevaluación, evaluación externa y otorgamiento de la acreditación. En tal sentido, se describe cada una de ellas.

Como fuente de inspiración de la acreditación, es importante resaltar el Proyecto Educativo Institucional (PEI, 2014) del Instituto Montessori donde se define su visión: “Ser un instituto de educación superior tecnológico en constante proceso de acreditación nacional e internacional que garantice la formación de profesionales técnicos altamente competitivos al servicio de la sociedad propiciando el desarrollo personal, profesional, social y cultural” (p. 12). En este sentido, se constituye en el referente de la política institucional de acreditar las carreras profesionales que brinda la institución.

Como antecedente que permitió concretar la visión de manera efectiva fue que en el 2013 el ISMM dio inicio y se llevó a cabo el proceso de acreditación de la carrera profesional de Enfermería técnica, s. f., por lo cual, en enero del 2014, recibió el reconocimiento público de haber sido acreditada. Esta experiencia sirvió para que el instituto siga acreditando más carreras, como es el caso de la carrera profesional de Técnico en Farmacia que se realizó por etapas, siendo las siguientes.

4.1. Etapa previa del proceso de acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia

La etapa previa se inició en el 01 de marzo del 2014 desarrollando las

siguientes actividades:

4.1.1. Autorización de inicio del proceso de acreditación

La Dirección General del ISMM emitió la Resolución Directoral N.º 008-2014-DG-IESTPMM en la que se indica en la parte resolutive dar inicio al proceso de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia (PT).

4.1.2. Designación del Comité de Calidad

Para operacionalizar la R.D. N.º 008-2014-DG-IESTPMM se emite la R.D. N.º 012-2014-DG-IESTPMM en la que se designa al Comité de Calidad tal como recomienda los lineamientos del proceso de acreditación de instituciones de educación superior no universitaria. “Estuvo conformado por los usuarios de la especialidad: dos directivos, dos formadores, un administrativo, un egresado y un estudiante” (CA).

Para la selección de los integrantes del Comité de Calidad se consideraron siguientes criterios de selección:

- a. En cuanto a los directivos, de acuerdo con los lineamientos del proceso de acreditación de las instituciones de educación superior no universitaria, “se designó a la Directora General y al Coordinador académico” (DOC1), ya que tenían la experiencia adquirida porque la carrera de Enfermería ya se había acreditado el año anterior.
- b. En cuanto a “los docentes por su tiempo de permanencia en la institución y el cargo que se ocupa se designaron a la jefa de Carrera y al docente de mayor antigüedad en la carrera profesional que además evidencio su identificación con la institución” (CA). “Al inicio manifestaron poca

disponibilidad de tiempo e interés” (SDIR, DOC2).

- c. En cuanto “al estudiante, se seleccionó un estudiante del IV semestre de la carrera profesional que pertenezca al tercio superior” (CA). “Al inicio algunos estudiantes no querían participar, por temor” (SDIR, DOC2).
- d. En cuanto “al egresado, se seleccionó a una exalumna por su disponibilidad de tiempo” (CA) y tras haber culminado su carrera profesional que pertenezca al tercio superior. “En todo el proceso hubo inasistencia por su poca disponibilidad de tiempo, también porque no había un directorio” (DOC4).

El Comité de Calidad quedó conformado de la siguiente manera:

Tabla 6
Integrantes del Comité de Calidad de la carrera profesional de Técnico en Farmacia

Integrante	Formación profesional	Experiencia en gestión	Experiencia en procesos de acreditación
Director	Título profesional de Licenciado en educación Grado de Magister en Educación Superior	Experiencia en gestión de instituciones de educación superior 21 años	Participación en proceso piloto de acreditación institucional
Coordinador académico	Título profesional de Ing. Metalurgista Grado de Magister en Educación superior e Investigación educativa	Experiencia en gestión de instituciones educativas 18 años	Participación en proceso piloto de acreditación institucional
Jefe de carrera profesional	Título profesional de Químico Farmacéutico Grado de Magister en Salud Pública	Experiencia en gestión	Participación en proceso piloto de acreditación institucional
Docente	Título profesional de Químico Farmacéutico	Experiencia en educación Superior	Participación en proceso piloto de acreditación institucional
Administrativo	Título profesional de secretaria ejecutiva	Secretaría académica 20 años	Participación en proceso piloto de acreditación institucional
Estudiante	Estudiante del IV semestre de la carrera profesional de Técnico en Farmacia	Integrante del tercio superior	Ninguno
Egresado	Egresado de la carrera profesional de Técnico en Farmacia	Integrante del tercio superior	Ninguno

Nota: Archivo instituto de educación superior Tecnológico María Montessori, 2014

4.1.3. Difusión de los integrantes y funciones del Comité de Calidad

La dirección del instituto en ceremonia de juramentación dio a conocer a todos los niveles y estamentos la conformación del comité de calidad, de la carrera profesional de Técnico en Farmacia, así como sus funciones.

4.1.4. Capacitación del Comité de Calidad

El Coordinador académico elaboró el plan de capacitación del Comité de Calidad, para la carrera profesional de Técnico en Farmacia en el que se resaltan los siguientes aspectos:

- a) Objetivo del plan. Capacitar al Comité de Calidad de la carrera profesional de Técnico en Farmacia en el Proceso de Acreditación y elaborar el plan de trabajo.
- b) Contenidos del proceso de capacitación. Marco normativo, procedimiento de la acreditación, estándares y criterios de evaluación para las Carreras de salud de los institutos de educación superior tecnológica, elaboración de planes de trabajo.
- c) Productos. Plan de trabajo del comité de calidad que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 7
Programa capacitación Comité de Calidad

Contenido	Fecha	Hora	Producto
Marco normativo	6 de marzo	4 a 6 p.m.	Mapa conceptual del marco normativo del proceso de acreditación
Procedimiento de acreditación	6 de marzo	6 a 8:00 p.m.	Mapa conceptual del procedimiento de acreditación
Estándares y criterios de evaluación para las carreras de salud de los institutos de educación superior tecnológica	7 de marzo	4 a 6 p.m.	Análisis de un estándar de proceso de acreditación
Plan de trabajo	7 de marzo	6 a 8:00 p.m.	Plan de trabajo del Comité de Calidad

Nota: Archivo instituto de educación superior Tecnológico María Montessori, 2014

El producto principal del taller fue el plan de trabajo del Comité de Calidad, en el que resaltan los siguientes aspectos:

- **Objetivos generales.** Acreditar la carrera profesional de Técnico en Farmacia
- **Objetivos específicos.** Autoevaluarse en la carrera profesional de Técnico en Farmacia, promover una cultura de calidad, organizarse en comisiones de trabajo para implementar el proceso de autoevaluación, motivar permanentemente el trabajo organizado y participativo, desarrollar acciones de capacitación, elaborar, aplicar y validar los instrumentos de recolección de información, analizar la información recopilada y formular planes de mejora.
- **Cronograma de actividades** que se expone en la siguiente tabla.

Tabla 8
Cronograma de trabajo del Comité de Calidad

Actividad	Responsable	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Elaboración del plan de trabajo	Comité de calidad	X									
Sensibilización a los integrantes de la carrera profesional	Comité de calidad	X									
Organización de comisiones de trabajo	Comité de calidad	X	X								
Capacitación a los integrantes de la carrera profesional en acreditación	Comité de calidad		X								
Análisis y sistematización de los estándares de acreditación	Comisión de análisis y sistematización de estándares de acreditación		X								
Elaboración de instrumentos de recolección de la información	Comisión de elaboración de instrumentos			X							
Autoevaluación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia	Comité de calidad				X	X	X	X			
Elaboración e implementación de planes de mejora	Comité de calidad				X	X	X	X			
Informe de autoevaluación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia	Comité de calidad									X	

Nota: Archivo instituto de educación superior Tecnológico María Montessori, 2014

4.1.5. Comunicación de inicio del proceso de Acreditación al SINEACE

Para cumplir con la formalidad del proceso mediante oficio N.º 028-2014- IESTP-MM se dio a conocer al SINEACE el inicio del proceso de acreditación y se solicitó la inscripción del comité de calidad de la carrera profesional de Técnico en

Farmacia demostrando la disposición institucional de iniciar el proceso de mejora continua en la Carrera mencionada (PT).

4.2. Etapa de autoevaluación del proceso de acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia

La etapa de autoevaluación se inició con la aprobación del plan de trabajo del Comité de Calidad para la autoevaluación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia mediante RD N.º 014-2014-DG-IESTPMM, efectuando las siguientes actividades, (PT):

4.2.1. Sensibilización a los integrantes de la carrera profesional

En esta actividad, se tuvo como objetivo dar a conocer los beneficios de la acreditación a los integrantes de la carrera profesional (personal docente, estudiantes y egresados) y así promover su participación activa para lo cual se desarrollaron las siguientes acciones:

a) Difusión de la acreditación de la identidad institucional

Se efectuó la difusión de la misión, visión, objetivos estratégicos y beneficios de la acreditación, para ello se implementó las siguientes estrategias:

- “Se implementó los periódicos murales institucionales con la identidad institucional y beneficios de la acreditación. Estuvo a cargo de la secretaría académica” (CA).
- “Elaboración de carpetas pedagógicas del personal docente donde se evidencian la identidad institucional y beneficios de la acreditación: los docentes insertaron en sus carpetas pedagógicas la misión, visión, objetivos estratégicos de la institución y de la carrera profesional, así como los beneficios de la acreditación para la carrera profesional” (CA).

Se logró que el 100 % de los docentes inserten en sus carpetas pedagógicas la identidad institucional.

- “Los estudiantes incorporaron en sus cuadernos la identidad institucional y beneficios de la acreditación. Esta estrategia estuvo a cargo de todo el personal docente y se logró que en el 100 % de los cuadernos de cada asignatura se evidencie la identidad institucional y beneficios de la acreditación” (CA).

b) Taller de difusión de la acreditación y sus beneficios para la carrera

Este taller se desarrolló el día 3 de marzo en los turnos mañana y tarde para contar con la asistencia de estudiantes, docentes y egresados. Se efectuó las invitaciones a docentes de la carrera profesional, estudiantes y egresados. Los temas desarrollados en el taller fueron los siguientes: La calidad en la educación superior, la mejora de la calidad de la carrera profesional de técnica en farmacia; modelo de aseguramiento de la calidad educativa; estándares a evaluar en la autoevaluación de la carrera profesional de técnica en farmacia; beneficios de la acreditación para la carrera profesional de Técnico en Farmacia.

El temario del taller fue íntegramente desarrollado por los miembros del Comité de Calidad. Se entregó un tríptico de los procesos de acreditación a cada uno de los asistentes elaborando papelotes con mapas conceptuales de los temas tratados los que al final de la jornada fueron expuestos.

“El taller se desarrolló en los horarios establecidos 10:30 a.m. y 5:00 p. m.

Se logró la asistencia y participación activa del 92.5 % de estudiantes, 100

% de docentes y 45 % de egresados invitados” (DIR).

“Hubo un taller de sensibilización” (SDIR), donde “se les dio a conocer los beneficios que se iba a obtener con la acreditación” (CA), también, se nos dio a “conocer la importancia de la acreditación que es para el desarrollo de la carrera, de la institución y para nuestro desarrollo personal y que era un mérito para nosotros” (DOC2) ; esto permitió, “que podamos asumir el compromiso y tener un rol activo en el proceso” (CA), para lo cual “se firmó una carta de compromiso para cumplir el proceso de acreditación” (SDIR), todo esto permitió que “se nos comprometiera” (DOC3).

En el desarrollo del proceso de acreditación, la participación de los miembros del Comité de Calidad, “fue buena, bastante positiva, todos habían asumido el compromiso” (DIR), también, “fue activa y con entusiasmo” (DOC4).

4.2.2. Organización de las comisiones de trabajo

Se organizaron las siguientes comisiones de trabajo:

a) **Comisión de análisis de estándares de acreditación:** encargada de analizar los estándares de acreditación e indicar los medios de verificación de cada estándar, “conformada por dos docentes de las asignaturas de especialidad y un docente de la asignatura transversal de comunicación” (CA).

b) **Comisión de elaboración de instrumentos de recojo de la información:** encargada de elaborar los instrumentos de recojo de información; conformada por los docentes de investigación y de matemática. “Es muy importante tener un banco de instrumentos, porque eso ayudará a perfeccionarlos, y poderlos aplicar sin dificultad” (CA). “Entre más simple es un instrumento tiene menos complicación, es el que mejor evalúa la capacidad” (DOC1).

c) **Comisión de autoevaluación y análisis de resultados:** conformada por los integrantes del Comité de Calidad y de especialistas; se encargó de desarrollar el proceso de autoevaluación.

d) **Comisión de redacción del informe final:** integrada por un representante del Comité de Calidad, docente de comunicación, docente de investigación.

4.2.3. Análisis y sistematización de los estándares de acreditación

Mediante esta actividad, se efectuó el análisis del documento denominado estándares y criterios de evaluación para la acreditación de las carreras de salud de los institutos de educación superior tecnológica.

La comisión estuvo integrada por: coordinador académico, representante de docentes y representante de los estudiantes, se incorporó a un docente de la carrera profesional. Su función fue la de determinar los niveles de logro de cada estándar, medios de verificación que deben evidenciar el logro del estándar, nivel de aceptación, el criterio a cumplir de cada factor y consolidar el logro de la dimensión.

Así mismo, “hubo una comunicación efectiva entre el comité de calidad, y los actores educativos” (DIR).

4.2.4. Elaboración de los instrumentos de recojo de la información

La comisión integrada por docentes de investigación propuso los instrumentos de recojo de información para determinar el nivel de cumplimiento de cada estándar:

a. Encuesta y *focus group*: Para determinar la opinión de los actores educativos.

- b. Lista de cotejo: para determinar la existencia de los medios de verificación.
- c. Ficha de análisis documental: para efectuar el análisis de los medios de verificación escritos.
- d. Ficha de evaluación de nivel de coherencia: para determinar la coherencia entre documentos.
- e. Rubricas de evaluación: para evaluar el nivel de logro del estándar (PT).

No obstante, “no fue fácil determinar un formato adecuado para que se pueda elaborar o indicar las mejoras a proponer” (DOC1).

4.2.5. Autoevaluación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia

En esta actividad se realizaron las siguientes acciones:

a) Aplicación de encuestas a los actores educativos

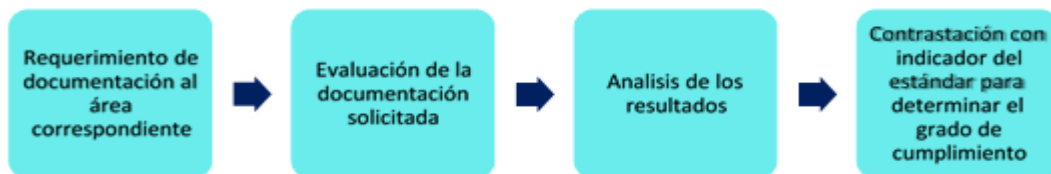
Se aplicaron las encuestas para recoger la opinión de los actores educativos de acuerdo con el estándar solicitado como medio de verificación, se efectuó la tabulación correspondiente preparando el informe de resultado de encuestas por actor educativo.

b) Recopilación y análisis de la información

La comisión encargada realizó la recopilación y análisis de la información estándar por estándar siguiendo el proceso indicado en la figura 11:

Figura 11

Proceso de recopilación y análisis de la información



Fuente: Archivo Instituto de Educación Superior Tecnológico María Montessori

Figura 11. Proceso de recopilación y análisis de la información. Tomado de Archivo Instituto de Educación Superior Tecnológico María Montessori.

c) Requerimiento de documentación al área correspondiente

Se efectuó la solicitud al área correspondiente de los documentos que tuvieron que evaluarse como medio de verificación para determinar el cumplimiento del estándar.

d) Evaluación de la documentación solicitada

Utilizando lista de cotejo se determinó la existencia de cada uno de los documentos solicitados. En segundo lugar, utilizando las fichas de análisis documental, se determinó las características de cada medio de verificación resaltando sus principales características de acuerdo con lo indicado en cada nivel de cumplimiento.

e) Análisis de los resultados

Para efectuar el análisis de los resultados, se tuvo como referente la descripción de cada estándar elaborándose un pre-informe del nivel de cumplimiento al detalle de cada medio de verificación.

f) Contrastación con indicador del estándar para determinar el grado de cumplimiento

Una vez efectuado el análisis se efectúa la contrastación para determinar el nivel de cumplimiento del estándar redactando las conclusiones del proceso.

4.2.6. Elaboración e implementación de planes de mejora

Una vez que efectuado el análisis del estándar se elaboró el plan de mejora en el cual se indicó:

- Logro a alcanzar
- Cronograma de actividades
- Responsable
- Financiamiento

Para la implementación del plan de mejora se presentó a la dirección general para su aprobación, luego se derivó a contabilidad para su financiamiento.

El Comité de Calidad monitoreó su ejecución.

“No hubo una estrategia clara para el seguimiento de la implementación de los planes de mejora y la verificación del logro de los estándares, así mismo, para el seguimiento y verificación del buen uso de los recursos disponibles, ya que para la elaboración de los planes de mejora no todos participaron en la propuesta” (CA).

Los docentes tenían que “sustentar bien el gasto, y esto atrasó el proceso, porque tenían que esperar que venga un directivo para dar atención al problema”. (DOC3). Un directivo mencionó que “dado que las personas piden cosas inadecuadas o que no van a usar, por eso se les ha pedido su fundamentación” (DIR).

También, se resaltó “que faltó retroalimentación en los procesos” (SDIR).

4.2.7. Elaboración del informe de autoevaluación

Concluido el proceso de análisis de la información recolectada y elaborado e implementado los planes de mejora de las debilidades encontradas y haber logrado una puntuación que nos permitía acreditar la carrera, se inició la elaboración del informe final que se efectuó en el formato propuesto por el SINEACE. Este documento tuvo las siguientes partes:

- a) **Presentación.** Se hizo una descripción de la institución, carrera profesional y una reseña de cómo se ha desarrollado el proceso y quiénes han intervenido.
- b) **Datos generales.** Se indicó los datos institucionales como lo solicita el formato.
- c) **Estudiantes.** Se mostró el número de estudiantes por semestre y turno de la carrera profesional en evaluación.
- d) **Docentes y administrativos.** Se indicó el número de docentes por condición y característica que laboran en la carrera profesional en evaluación.
- e) **Miembros del comité de calidad.** Se mencionó a cada uno de los miembros de Comité de Calidad, teniendo en consideración al actor educativo que representan, así como el cargo que ocupan en la institución.
- f) **Cronograma general de actividades.** Se indicó las actividades programadas en el plan de trabajo del Comité de Calidad, responsables y fechas de realización.

- g) **Resultados del proceso de autoevaluación:** Se mostró la valoración por estándar que se ha dado en el proceso de autoevaluación.
- h) **Descripción de los resultados:** Se mencionó el código, nombre del estándar, valoración de la autoevaluación y la descripción sustentadora. Se efectuó la redacción sobre la base del análisis de la información. Asimismo, se indicó los medios de verificación asignándoles un número de anexo.
- i) **Conclusiones:** Se expuso las conclusiones a las que se llegó después del proceso de autoevaluación, en cada una de las etapas, fases y actividades desarrolladas.
- j) **Anexos:** En esta sección, se detalló y organizó los medios de verificación de tal manera que permitieron a los evaluadores externos identificar las evidencias rápidamente.

“En la elaboración del informe la argumentación no fue el adecuado ya que faltó coherencia con las evidencias encontradas” (CA).

4.3. Etapa de evaluación externa del proceso de acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia

Una vez aprobado el informe final de autoevaluación por el Comité de Calidad se determinó iniciar el proceso de evaluación externa realizando las siguientes actividades:

4.3.1. Solicitud de evaluación externa

El Comité de Calidad con autorización de la Dirección General solicitó la evaluación externa de la carrera profesional de Técnico en Farmacia. El expediente para la solicitud se estructuró de la siguiente manera:

1. Solicitud de evaluación externa de la carrera profesional de Técnico en

Farmacia.

2. Declaración Jurada según formato de acuerdo con procedimiento establecido para la solicitud de acreditación externa.
3. Formulario de trámite de evaluación externa.
4. Copia simple del oficio que comunica el inicio de la epata previa.
5. Informe del proceso de autoevaluación con fines de acreditación en impreso y digital.
6. Archivo de medios de verificación por estándar en impreso y digital.

4.3.2. Selección de la entidad evaluadora externa

El SINEACE a través de un oficio firmado por la secretaria técnica nos hizo conocer que la solicitud de evaluación externa de la carrera profesional de Técnico en Farmacia fue aprobada. En consecuencia, se seleccionó una entidad evaluadora externa de las inscritas en el registro de Entidades Evaluadoras Externa para Institutos de Educación Superior Tecnológica.

“El Comité de Calidad, a través de la secretaria institucional, remitió a las entidades evaluadoras externas la convocatoria de necesidad de servicios y se les solicitó una propuesta económica y sus antecedentes en los procesos de Acreditación en la etapa de Evaluación Externa” (CA).

Se presentaron las propuestas de las entidades evaluadoras externas:

- IZC Internacional Zeta Consulting S.A.C
- SGS Certificadora de Educación S.A.C.
- BQS Beyond Quakuty Standards S.A.C.

En reunión del Comité de Calidad, con presencia de la contadora institucional, “se evaluó las propuestas presentadas considerando el monto

de su propuesta económica y la experiencia en procesos de acreditación; después de la evaluación se determinó seleccionar como entidad evaluadora externa para la evaluación externa de la carrera profesional Técnico en Farmacia a IZC Internacional Zeta Consulting S.A.C. por presentar la propuesta con monto económico menor y en mayor experiencia. Al momento era la entidad evaluadora externa que había participado en los procesos de acreditación de cerca del 90 % de los Institutos de Educación Superior que habían solicitado evaluación externa. Seleccionada la entidad evaluadora externa comunicamos nuestra decisión al SINEACE para que de acuerdo con el procedimiento comunique nuestra decisión a IZC Internacional Zeta Consulting S.A.C. y remita el informe de autoevaluación” (CA).

4.3.3. Determinación de equipo evaluador

El Comité de Calidad coordinó con la entidad evaluadora externa las características del proceso de verificación in situ, remitiendo la relación de los tres evaluadores externos seleccionados para evaluar y determinar si hay alguna incompatibilidad para que alguno de ellos participe en el proceso. “Evaluados los Currículum Vitae de los evaluadores externos propuestos y al determinar que no hubo incompatibilidad se comunicó la aceptación a la entidad evaluadora externa, y se coordinó para continuar con el proceso” (SDIR).

4.3.4. Visita de verificación en el lugar

Determinado el equipo evaluador, la entidad evaluadora hizo llegar el programa de actividades de evaluación externa que se indica a continuación:

Tabla 9
Programa de actividades de evaluación externa

FECHA	ACTIVIDAD
27-11/2014	Presentación del equipo evaluador Verificación in situ: factor 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4
28/11/2014	Verificación in situ: factor 2.5, 2.6, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4
29/11/2014	Verificación in situ: factor 4.1,4.2, 4.3 Preparación del informe oral de evaluación externa Presentación del informe oral de evaluación externa

Nota: Informe de evaluación externa

“Al inicio de la visita no hubo una introducción sobre cómo va a ser la metodología del proceso, es decir no hubo una presentación donde los evaluadores, comité de calidad, y actores educativos se conozcan”. (SDIR). Por otro lado, en este mismo cronograma “se evaluó otras carreras en salud” (DOC3).

Tal como se indicó en el programa de actividades, se dio inicio al proceso de evaluación externa de la carrera profesional de Técnico en Farmacia, para lo cual el equipo evaluador siguió el siguiente proceso:

a) **Verificación documentaria**

En esta actividad el equipo evaluador se reunió con el Comité de Calidad y dependiendo del estándar solicitó la participación del responsable de la elaboración del medio de verificación. Por ejemplo, “en la evaluación del presupuesto institucional se invitó a la contadora institucional para la sustentación del medio de verificación” (CA). Esta actividad se llevó a cabo de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Solicitud de los medios de verificación a evaluar

- Contrastación con el informe de autoevaluación
- Diálogo con los integrantes del Comité de Calidad y responsable de la elaboración del medio de verificación del estándar en estudio para contrastar información. En algunos casos se presentó la documentación sustentadora para fortalecer el análisis efectuado en el proceso de autoevaluación.

b) **Verificación en el lugar del desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje**

De acuerdo con el estándar en evaluación se efectuaron visitas a las aulas para verificar el desarrollo de las sesiones de enseñanza aprendizaje ejecutadas por el personal docente. El procedimiento observado fue el siguiente:

- Saludo al docente y estudiantes.
- Breve exposición del motivo de la visita.
- Se solicitó los documentos técnico pedagógico a cada docente.
- Registro del proceso en la ficha de evaluación que tenía el evaluador.
- Conversación con el docente sobre lo observado e indicación de sugerencias de mejora.
- Finalizada la verificación in situ, el evaluador se despidió del docente y estudiantes.

c) **Verificación de las instalaciones institucionales que utiliza la carrera profesional**

El equipo evaluador solicitó visitar las instalaciones institucionales y el inventario para verificar la implementación. El Comité de Calidad invitó al

recorrido por las instalaciones: se visitó a dirección, secretaría, aulas de uso de la carrera profesional, biblioteca, talleres, laboratorios, campo deportivo, cafetería. Verifican la operatividad de equipos solicitando al responsable que explique su operación, así como la disponibilidad de servicios básicos haciendo énfasis en la seguridad que proporcionan los ambientes para los estudiantes y comunidad educativa. En la visita, “hicieron acompañamiento en cada proceso” (CA). Además, “daban sugerencias, ideas para mejorar” (SDIR).

d) **Aplicación de encuestas a estudiantes, docentes y personal administrativo**

El equipo evaluador solicitó reunirse con los diferentes actores educativos indicando que de ser posible estén presentes todos los integrantes de cada estamento de la comunidad educativa para aplicar encuestas y contrastar con la información brindada en el informe final de autoevaluación.

En primer lugar, “se reunió con el personal docente de la carrera profesional; luego, con el personal administrativo y de servicio; con los estudiantes, en este último caso por la cantidad se reunieron en el auditorio institucional; y para culminar, con egresados invitados. Se resalta que en esta actividad solo estuvo el estamento designado y el equipo evaluador” (CA).

Es así que, “todos los actores educativos cumplieron su rol” (SDIR).

e) **Preparación del informe oral de evaluación**

Concluido el proceso de verificación in situ de cada una de los factores y estándares el líder del equipo evaluador nos informa que se retiran a elaborar el informe oral de evaluación citando al Comité de Calidad para que asistan

a su exposición.

f) Presentación del informe oral de evaluación

Se desarrolló de la siguiente manera: “A la hora indicada por el líder del equipo evaluador, se reunieron en la oficina de dirección el equipo evaluador, directora general, comité de calidad.

El líder del equipo evaluador externo saludo a los presentes, hizo una reseña del proceso de evaluación externa de la carrera profesional de Técnico en Farmacia y dio lectura al informe de evaluación sintetizando las fortalezas y debilidades encontradas indicando que se había aprobado el proceso de evaluación externa para el proceso de acreditación de la carrera profesional” (CA). Además, resaltó que se pudo efectuar un rápido y serio proceso al tener la documentación organizada, e informó el proceso a seguir: preparar el informe preliminar de verificación y remitirlo a nuestra institución con copia al SINEACE, para luego elaborar el informe final con la recomendación de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia. También, “indicaron que hubo participación activa, entusiasmo, que todos trabajaron según su rol (SDIR).

El Comité de Calidad “recibió tranquilos” (DIR) el informe oral, porque “estuvieron conformes” (DOC2), con el “informe sobre cuales habían sido nuestras fortalezas y debilidades” (CA).

g) Recepción del informe preliminar de evaluación externa

De acuerdo con lo indicado por el líder del equipo evaluador la entidad evaluadora externa hizo llegar a la institución el *informe preliminar del proceso de evaluación externa*, programando las acciones siguientes:

h) **Revisión del informe preliminar**

El Comité de Calidad revisó el informe preliminar y resaltó las fortalezas y debilidades encontradas en la visita de verificación externa para proponer los planes de mejora correspondientes, así como el puntaje obtenido de trescientos nueve (309) puntos correspondiendo una certificación de acreditación por tres años. Los resultados fueron “buenos porque nos ha permitido conocernos en que cosas somos buenos y en que fallamos” (DIR), también “ha permitido conocer cuáles son los estándares en que teníamos dificultad” (CA).

i) **Seguimiento del informe final de evaluación externa:**

De la revisión del informe preliminar y al no haber observaciones que levantar, el representante del Comité de Calidad se comunicó con el SINEACE haciéndole conocer que la entidad evaluadora externa tiene que hacerle llegar el informe final de la evaluación externa con la propuesta de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia de acuerdo con la normativa vigente (SDIR).

4.4. Etapa de otorgamiento de la acreditación de la carrera en Técnico en Farmacia

De acuerdo con la normativa vigente se recibió comunicación oficial que la carrera profesional de Técnico en Farmacia del Instituto Montessori de Arequipa ha sido acreditada por tres años y que la oficina de imagen institucional se comunicará con el Comité de Calidad para coordinar la ceremonia de la entrega oficial de la resolución de acreditación y el reconocimiento respectivo. Esto se llevó a cabo con las siguientes actividades:

4.4.1. Planificación de la ceremonia de entrega de la resolución de

acreditación y reconocimiento

Teniendo conocimiento oficial que se ha acreditado la carrera profesional de Técnico en Farmacia se puso en contacto el Comité de Calidad, y la oficina de Imagen Institucional. Nos comunicaron a través del SINEACE las acciones previas a la entrega de la “resolución de acreditación y el reconocimiento respectivo (...) ya que logramos la acreditación por tres años” (DIR). Luego, el Comité de Calidad elaboró el plan de trabajo para la ceremonia de recepción de la resolución de acreditación y el reconocimiento respectivo en el cual se indican las siguientes acciones:

a) **Determinación de los invitados a la ceremonia.**

Se determinó invitar a las autoridades educativas, instituciones representativas de la región, instituciones que se tiene convenio de práctica, institutos de educación superior y otros tal como se detalla a continuación:

Tabla 10
Relación de invitados

N.º	Cargo
1	Gerente Regional de Educación
2	Comandante general de la III D.E. Arequipa
3	Gerente Regional de Salud
4	Decana del Colegio Químico Farmacéutico de Arequipa
5	Directora DIREMID-Arequipa
6	Alcalde de la Municipalidad de Arequipa
7	Alcalde de la Municipalidad de Alto Selva Alegre
8	Alcalde de la Municipalidad de Miraflores
9	Alcalde de la Municipalidad de J. L. Bustamante y R.
10	Alcalde de Cerro Colorado
11	Representante de la Región Arequipa en el Congreso de la Republica
12	Director del Hospital Goyeneche
13	Director de Essalud
14	Director del Centro Médico Variz
15	Director del Centro Geriátrico el Roble
16	Director del Hospital Edmundo Escomel-EsSalud
17	Director del Centro Geriátrico “Edad de Oro”
18	Director del Hospital Militar III D.E.-Arequipa
19	Especialista en Educación Superior de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa
20	Director Centro de Fisioterapia Bienestar
21	Director Centro de Estética New Live
22	Director del Instituto Pedro P. Díaz
23	Director del Instituto Honorio Delgado Espinoza
24	Director del Instituto Pedagógico Arequipa
25	Supervisora de Inkafarma Arequipa
26	Gerente de Distribuciones Castillo S.R.L.
27	Jefe de Servicio de Farmacia HNCASE
28	Gerente de Liga de Lucha Contra el Cáncer Arequipa

Nota: Archivo Instituto Educación Superior Tecnológico María Montessori

b) **Elaboración del programa.** En coordinación y de acuerdo con lo indicado por la oficina de imagen institucional del SINEACE “esta debería ser muy sobria” (CA) y en lo que respecta a la participación del representante del SINACE y de nuestra institución quedó el programa estructurado de la siguiente manera:

- Himno Nacional

- Palabras de bienvenida
- Palabras de la presidenta del Consejo Directivo del SINEACE
- Lectura de la Resolución de acreditación
- Entrega del certificado de acreditación de la carrera profesional
- Entrega del reconocimiento símbolo del SINEACE
- Palabras de la Directora General del Instituto Superior María Montessori
- Brindis de Honor del Fundador de las Instituciones Montessori

“El programa fue rígido, porque no permitieron que en la ceremonia participe el gerente regional de Educación” (SDIR). Además, “no hubo la presencia de la presidenta del SINEACE, a pesar de que confirmó su asistencia” (SDIR).

c) **Entrega de invitaciones a cada una de las instituciones participantes de la ceremonia.** Se elaboró la invitación a la ceremonia, acompañada del oficio respectivo, se hizo llegar a cada una de las autoridades e instituciones designadas, “se invitó al personal docente, representante de estudiantes, y autoridades locales” (CA), asimismo, se solicitó la confirmación de asistencia.

d) **Conformación de equipos de trabajo para la ceremonia.** Debido a las características de la ceremonia y el motivo del reconocimiento de la calidad de nuestra institución se debía de conformar los equipos de trabajo adecuados e indicarles las funciones específicas que debería de cumplir cada uno de ellos.

e) **Difusión del evento.** Para que la difusión del evento fuera la adecuada y la comunidad de nuestra región se informe de este gran evento, “la institución coordinó con los medios de prensa, centros de interés” (DIR), se

implementaron las siguientes acciones:

- Invitación a los medios de comunicación: prensa televisiva, radial.
- Se elaboró la nota de prensa respectiva y se le hizo llegar a cada medio de comunicación que se invitó al evento.
- Entrevistas en medios de comunicación para dar a conocer el evento en televisión y radio.
- Difusión del evento a través de la página web institucional, redes sociales.

Por otro lado, el medio publicitario que usa el SINEACE es a través de la página web y las redes sociales, más “no hace difusión radial, en televisión de las instituciones acreditadas” (SDIR) Por lo que consideramos que “le debieron dar más énfasis al logro del proceso de acreditación, porque la población no lo conoce” (CA), y se debe dar a conocer “a la comunidad que la institución hizo un gran esfuerzo, por lo que, el SINEACE debe promover y educar a la población sobre que es la acreditación” (CA).

f) **Ceremonia de acreditación y reconocimiento.** Se desarrolló la ceremonia de entrega de la resolución de acreditación y reconocimiento con la participación de invitados y comunidad educativa y se desarrolló de acuerdo con el programa planteado.

En el discurso que dio el representante de SINEACE, mencionó que en el instituto:

“Manifestaron una cultura de evaluación, y que la acreditación es necesaria, permanente y hay que ser constantes, que el recibir una educación de calidad es un derecho de todos y que cada actor educativo aportó según su rol y

demonstraron que estuvieron aptos a que se les evalúe” (DIR).

La acreditación ha permitido que el instituto sea “reconocido a nivel nacional e internacionalmente, también, hemos recibido muchos elogios, y nos estimula a cumplir con los estándares de calidad, además, nos sube la autoestima por pertenecer a una institución acreditada” (EST1, EST2, EST3, EST4, EG1, EG2, EG3, EG4, DOC1, DOC2, DOC3, DOC4).

En cuanto al sello de calidad, “la población no lo conoce, no lo identifica, no sabe el significado del sello, la población no sabe sobre el valor del sello de calidad” (SDIR).

Después, de lograda la acreditación, “el SINEACE no ha hecho seguimiento a la carrera, no ha habido una orientación, ni seguimiento” (SDIR).

4.5. Resultados de la experiencia

A continuación, se expresan los resultados obtenidos en cada una de las etapas. Además, los testimonios de los actores del proceso como son directivos y docentes. Así mismo, manifestamos que estos resultados han sido objeto de una verificación por parte de la sistematizadora, en tanto actora del proceso.

4.5.1. Resultados del proceso de acreditación

Esta sistematización de experiencia nos ha permitido conocer los resultados en cada una de las etapas, lo hicimos mediante una reconstrucción de la experiencia utilizando como fuente el plan de trabajo y el informe preliminar.

4.5.1.1. Resultados de la etapa previa

Donde se efectuó lo siguiente:

- Se operacionalizó la política institucional de acreditar las carreras profesionales con el inicio del proceso de acreditación de la carrera profesional de

Técnico en Farmacia.

- Se conformó un Comité de Calidad multidisciplinario y de acuerdo con las indicaciones y normas proporcionadas por el SINEACE al estar este conformado por directivos, personal docente, administrativo, representante de los estudiantes y representantes de los egresados. En el comité de calidad hubo “características de líderes, al liderar el grupo de trabajo humano” (CA), también, “los que la integraron son personas que dominan el tema, fueron un ejemplo y debemos seguirlo” (DOC2).

- Se capacitó al Comité de Calidad en el marco normativo del proceso de acreditación; procedimiento del proceso de acreditación, estándares y criterios de evaluación para la carrera de salud de los institutos de educación superior tecnológica, en este caso, aplicado a la carrera profesional de Técnico en Farmacia y elaboración de planes de trabajo.

- “Se elaboró el plan de trabajo del comité de calidad con la participación en pleno de sus integrantes” (CA).

4.5.1.2. Resultados etapa de autoevaluación

Se desarrolló lo siguiente:

- Se informó y sensibilizó a los integrantes de la comunidad educativa personal directivo, docentes, administrativo, estudiantes y egresados por lo que “se logró interiorizar la visión institucional, ser una carrera profesional acreditada, asumir la importancia de lograr la acreditación de la carrera profesional y los beneficios para cada uno de los actores educativos” (CA).

- Se capacitó a los actores educativos en el proceso a desarrollar para la mejora de la calidad educativa de la carrera profesional de Técnico en Farmacia,

modelo de aseguramiento de la calidad educativa, estándares a evaluar en el proceso de autoevaluación y beneficios de la acreditación.

- “Se implementaron las diferentes comisiones necesarias para lograr la acreditación de la carrera profesional tales como análisis de estándares de acreditación, elaboración de instrumentos de recojo de la información, autoevaluación y análisis de resultados, redacción del informe final evidenciando la participación de los actores educativos en cada una de ellas” (CA, DOC1).

- “Se logró que la comisión encargada efectuó el análisis de los niveles de logro y determiné los medios de verificación adecuados para determinar el logro de cada estándar” (CA).

- “Se elaboró los instrumentos pertinentes para el recojo de información adecuados a cada uno de los medios de verificación y a los requerimientos de la descripción de cada estándar” (CA).

- “Se elaboró las encuestas de opinión de los actores educativos docentes, administrativos, estudiantes, egresados” (CA).

- “Se aplicó y tabuló las encuestas aplicadas a los actores educativos de acuerdo con el requerimiento de los diferentes estándares del proceso de acreditación” (CA).

- “Se constató que la carrera profesional de Técnico en Farmacia contaba con los medios de verificación necesarios para lograr el nivel máximo en cada uno de los estándares, después de efectuada la evaluación y análisis de cada uno de los estándares” (CA).

- “Se elaboró el informe final de autoevaluación en el que se pudo determinar el nivel de logro de cada uno de los estándares y se sintetizó la

participación activa de cada uno de los actores educativos pertenecientes a la carrera profesional de Técnico en Farmacia” (CA).

- “Se implementó y ejecutó los planes de mejora de acuerdo con cada una de las debilidades encontradas después de la evaluación de cada estándar, todo esto, con el apoyo del personal directivo” (CA).

4.5.1.3. Resultados de la etapa de evaluación externa

Se pudieron desarrollar varias actividades, tales como:

- “Se elaboró el expediente para solicitar el proceso de evaluación externa de una manera muy organizada y de fácil evaluación” (CA).

- “Se seleccionó a una entidad evaluadora externa con gran experiencia y con un costo aceptable y de acuerdo con el presupuesto asignado por la institución para el proceso” (SDIR).

- “Se pudo calificar y elegir al equipo evaluador al dar nuestra conformidad para su designación conociendo en detalle las características de cada uno de sus integrantes” (SDIR).

- “Se estableció un proceso de evaluación externa planificado y consensado entre el Comité de Calidad y el equipo evaluador dentro los parámetros que establece las normas de acreditación” (CA).

- “Se pudo efectuar un rápido y serio proceso de evaluación externa al tener la documentación debidamente organizada lo que resaltaron los evaluadores externos” (CA).

- “Se tuvo el compromiso de docentes y estudiantes de participar activamente en el proceso de evaluación externa y dar las mayores facilidades el equipo evaluador” (CA).

4.5.1.4. Resultados de la etapa de otorgamiento de la Acreditación

Se realizaron las siguientes actividades:

- “Se acreditó la carrera profesional de técnico en Farmacia, por tres años” (CA).
- “Se logró coordinar con la oficina de imagen institucional del SINEACE las características de la ceremonia de entrega de la resolución de acreditación y el reconocimiento respectivo” (DIR).
- “Se invitó a las principales autoridades regionales y locales, así como a las instituciones que tienen relación con los procesos educativos de la carrera profesional de Farmacia” (DIR).
- “Se implementó un programa de acuerdo con los requerimientos del SINEACE” (CA).
- “Se implementó equipos de trabajo que permitieron que la ceremonia se realice con un alto contenido de calidad” (DIR).
- “Se logró difundir la actividad de entrega de resolución y entrega de reconocimiento de acreditación por lo diferentes medios de comunicación” (DIR).
- “En la ceremonia de acreditación se logró contar con el 100 % de instituciones, autoridades nacionales, regionales, y locales de acuerdo con lo programado, así como la participación de los actores educativos de la carrera profesional de Técnico en Farmacia” (DIR).
- “Se desarrolló una ceremonia de acuerdo con lo establecido” (DIR).
- “Se recepcionó la resolución y reconocimiento de acreditación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia para alegría y beneplácito de todos los actores educativos de la carrera profesional” (SDIR).

4.5.1.5 Resultados generales de la acreditación

Podemos visualizar las diferencias más importantes entre la situación anterior y la situación al término del proceso de acreditación, los logros, los cambios producidos que a continuación se detallan, estándar por estándar.

Tabla 11

Resultados Generales de la Acreditación. Informe preliminar de evaluación externa-IPEE (2014)

Estándar de acreditación	Situación anterior a la acreditación	Situación al término de la acreditación
Dimensión	Gestión institucional	
1.1 Proyecto educativo institucional		
1. Formulación, ejecución y evaluación del PEI	El proyecto educativo institucional por lo general es elaborado con la participación de algunos representantes de los grupos de interés, no hay evidencias de las actividades desarrolladas en su elaboración	El Proyecto educativo institucional (PEI) ha sido elaborado mediante la ejecución de un proceso planificado, evidenciando las actividades desarrolladas con la participación de docentes, administrativos, y estudiantes siendo aprobado por la resolución directoral respectiva, evidenciando coherencia con el Proyecto Educativo Regional y el Proyecto educativo Nacional
2. Difusión del Proyecto Educativo Institucional	Se efectúa el proceso de difusión del Proyecto educativo institucional sin una previa planificación en la que participa por lo general el personal administrativo implementado los medios de difusión, no se verifica si la comunidad educativa montessoriana conoce y comprende la misión, visión-	La difusión del Proyecto Educativo Institucional se ha efectuado previo proceso de planificación en el que se indican las actividades, cronograma y presupuesto. Así mismo se evidencia la participación del personal directivo, administrativo, docentes y estudiantes. Se han aplicado encuestas teniendo como resultado que el 95 % de docentes y estudiantes y el 100 % del personal administrativo conocen y comprenden la misión, visión y valores. Se ha efectuado la evaluación del plan de difusión obtenido como resultado que el 100 % de las actividades han sido desarrolladas por lo que se logró los objetivos indicados en el plan
3. Coherencia presupuestal	El presupuesto institucional es	El presupuesto institucional es aprobado mediante resolución

	<p>aprobado mediante resolución directoral, Se efectúa las declaraciones mensuales a la SUNAT, se efectúa el registro detallado de la información, pero no evidencia coherencia con los objetivos estratégicos del Proyecto Educativo institucional</p>	<p>directoral, se evidencia mediante actas el proceso de su elaboración. La asignación presupuestal está acorde a los objetivos estratégicos indicados en el PEI considerando los requerimientos de la carrera profesional. Se efectúa las declaraciones mensuales a la SUNAT que permite la evaluación del presupuesto, pero la evaluación del nivel eficiencia del gasto se efectúa cada cuatro meses. Se efectúa un registro detallado de las operaciones de acuerdo con las normas tributarias</p>
1.2. Organización y gestión administrativa		
4. Liderazgo eficaz	<p>Se cuenta con el plan estratégico de desarrollo de la carrera profesional. Se cuenta con canales de comunicación entre docentes, estudiantes, administrativos. Se observa el reconocimiento de la gestión del jefe de la carrera profesional pero no se evalúa la opinión de docentes y estudiantes así mismo el jefe de carrera profesional no presenta informes de los logros alcanzados en la gestión.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como la evaluación del plan estratégico de la carrera profesional. El jefe de carrera evidencia los logros de la gestión a través de informes mensuales. Se han implementado canales de comunicación con los docentes, personal administrativo, estudiantes en forma ascendente y en forma horizontal. Así mismo, se evalúa la opinión del personal docente y estudiantes sobre el desempeño del jefe de la carrera profesional en la que un 95 % de los encuestado indican una opinión favorable.</p>
5. Cultura organizacional sobre la base de la calidad	<p>Se han implementado acciones para promover un adecuado clima organizacional como selección de personal, capacitación y formación, actividades de interacción entre las familias de docentes y estudiantes. No se evalúa el impacto en el desarrollo de la cultura organizacional.</p>	<p>Se promueve un clima organizacional que orienta el desarrollo de la institución a la excelencia académica a través de la planificación de actividades que promueven un clima laboral favorable para el desempeño docente, selección de personal docente de acuerdo con el perfil propuesto, capacitación y formación del personal docente y administrativo, políticas contra el acoso y hostigamiento sexual, promoción de la correspondencia</p>

		entre la vida familiar, laboral personal e institucional. Se evalúa en forma periódica los procesos relacionados con la cultura organizacional y se implementan acciones de mejora. Así como se aplican encuestas para determinar el nivel de impacto de las actividades programadas las que tienen un 90 % de opinión favorable.
6. Trabajo en equipo	La institución desarrolla actividades a través de equipos de trabajo que presentan sus informes al final de las actividades encomendadas.	Se desarrolla un proceso educativo participativo e interdisciplinario planificado en el que se evidencia actividades de trabajo en equipo alineadas con el plan anual de trabajo. Se evalúa las actividades con una ficha de seguimiento y mediante encuestas aplicadas a los actores educativos que en promedio 90 % manifestó una opinión favorable respecto al trabajo en equipo.
7. Personal idóneo para cargos directivos	Se selecciona al jefe de carrera profesional considerando sus años de servicio en la institución, disposición para ejercer el cargo, disponibilidad de tiempo.	El personal directivo seleccionado garantiza el cumplimiento de la misión y objetivos de la carrera profesional sustentado en: Reglamento de procedimientos de selección, evaluación y promoción del personal directivo aprobado mediante resolución directoral. Plan de evaluación del personal directivo que establece los criterios de selección y evaluación en las áreas de gestión institucional, pedagógica y administrativa. Se planifica la evaluación del desempeño del personal directivo considerando el cumplimiento de las actividades asignadas, evaluación por el jefe inmediato superior, evaluación por parte del docente y evaluación por parte de los estudiantes. Producto de la evaluación se elabora el plan de mejora para fortalecer el desempeño del jefe de carrera profesional
8. Gestión de la calidad	Se ha designado el comité de calidad, los que están desarrollando	El comité de calidad de la carrera profesional promueve, orienta, evalúa y toma decisiones para la

	actividades de implementación del proceso de acreditación de acuerdo con lo planificado.	de mejora continua. Teniendo como sustento la resolución directoral que aprueba su designación. Se ha elaborado y ejecutado el plan de trabajo del comité de calidad evidenciando cada una de las actividades desarrolladas, las que son evaluadas periódicamente y se implementan los planes de mejora continua
1.3. Gestión docente		
9. Selección de los formadores	Se han elaborado las bases del proceso de selección docente en las que se indica el procedimiento de evaluación, perfil del puesto, cronograma de presentación.	Se efectúa la selección y evaluación de los formadores de acuerdo con el perfil establecido para lo cual se cuenta con el plan, reglamento y bases de selección en el que se indica los procedimientos, perfil de los docentes, cronograma de selección, matriz de evaluación. El proceso se lleva a cabo por medio de un concurso público a nivel interno y externo que es difundido por la página web institucional, periódicos de la localidad y bolsas de trabajo. Se evalúa la eficacia del procedimiento de selección de personal docente y se propone acciones de mejora.
10. Asignación de carga horaria	Se asigna la carga horaria al personal docente de acuerdo con su formación, desempeño y experiencia profesional.	Se planifica la asignación de las asignaturas correspondientes al personal docente de acuerdo con su formación profesional, desempeño y experiencia profesional, se le remite al docente la carga horaria previamente aprobada mediante resolución directoral. Se ha evaluado el procedimiento de asignación de la carga horaria efectuando un proceso y propuesto el plan de mejora
11. Actividades complementarias a los formadores	Se ha designado docente tutores para cada semestre de la carrera profesional.	Se ha elaborado el plan de asignación de horas para que los formadores realicen actividades de consejería, proyección, investigación e innovación tecnológica. Se efectúa capacitación a los formadores para que los

		<p>formadores desarrollen actividades complementarias</p> <p>Los formadores presentan los informes sobre las actividades complementarias desarrolladas se evalúan y determina el impacto en el desarrollo de los estudiantes</p> <p>Se evalúa el plan de asignación de horas complementarias y se implementan acciones de mejora continua.</p>
12. Motivación de los formadores	<p>Se han elaborado resoluciones de felicitación al personal docente, administrativo por su participación en las actividades institucionales.</p>	<p>Se ha planificado y establecido normas para el reconocimiento y promoción para los formadores de la carrera profesional que se evidencia través del plan de promoción y reconocimiento de los formadores, Manual de normas y procedimientos para el reconocimiento y promoción del formador, los que se operacionalizan a través de resoluciones de reconocimiento y felicitación a los docentes en forma individual como colectiva.</p> <p>Se evalúa a través de encuestas de satisfacción del personal docente que en promedio el 90 % expresan su satisfacción de los procedimientos de reconocimiento. Así mismo se evalúa el plan y se implementan acciones de mejora continua.</p>
13. Formación y evaluación continua	<p>Se han desarrollo curso de capacitación al personal docente para mejorar sus capacidades docentes.</p> <p>Se ha elaborado el plan de supervisión del personal docente, se aplica y se entrega los resultados al docente.</p>	<p>Se ha elaborado el plan de formación y evaluación continua del desempeño docente el que se ha elaborado sobre la base de las necesidades de capacitación del personal docente las que se han determinado mediante encuestas que han permitido determinar que los temas de capacitación deben estar orientados a técnicas de evaluación, uso de plataforma virtual, métodos de enseñanza aprendizaje, comunicación y clima de confianza.</p> <p>En las actividades de capacitación se indican los destinatarios, objetivos, organización del curso, modalidad, evaluación y certificación.</p>

		<p>Se han implementado las acciones de evaluación continua del personal docente orientado en un proceso de retroalimentación y fortalecimiento de capacidades docentes.</p> <p>Se ha evaluado el plan y se han implementado acciones de mejora continua.</p>
14. Aplicación de competencias adquiridas	Se efectúa el monitoreo del personal docente para determinar la aplicación de las competencias adquiridas en los procesos de capacitación.	Se evidencia un proceso de mejora continua sostenida de la práctica docente, sustentado en un proceso planificado de evaluación del desempeño docente que permite elaborar los informes de evaluación del desempeño docente para determinar los procesos de mejora continua.
1.4. Gestión presupuestal		
15. Implementación del presupuesto	En el presupuesto institucional se ha considerado una partida para la carrera profesional considerando sus funciones básicas.	Se cuenta con los recursos presupuestales que aseguran el cumplimiento de los procesos pedagógicos, investigación y servicios a la comunidad evidenciado en el presupuesto proyectado para la carrera profesional donde se indica los ingresos por ventas y servicios, gastos operativos, financiamiento y el superávit proyectado. Se efectúa la evaluación del presupuesto ejecutado que a la fecha es del 90 %.
16. Seguimiento presupuestal	Se cuenta con procedimientos de evaluación y ejecución presupuestal tales como las declaraciones mensuales a la SUNAT que permite realizar el cruce de información.	Se han implementado procedimientos de evaluación de la asignación y ejecución presupuestal tales como las declaraciones mensuales a la SUNAT que permite realizar el cruce de información, se cuentan con un sistema contable para el registro de las transacciones económicas financieras, se cuenta con los archivos documentarios de ingresos, costos y gastos en los registros contables. El procedimiento de asignación se evalúa cada 4 meses para determinar la eficiencia del gasto que permite la toma de decisiones en la asignación de recursos

17. Generación de ingresos económicos	La principal fuente de financiamiento es la prestación del servicio educativo, se percibe ingresos adicionales por alquiler de las instalaciones institucionales.	Se ha elabora el plan de obtención de recursos de acuerdo con las políticas de ampliación del presupuesto, en el que considera como fuente principal del servicio la prestación del servicio educativo pero adicional se debe considerar los ingresos que se percibe por el alquiler de las instalaciones institucionales, certificaciones, nivelación académica entre otros. Se ha evaluado el plan e implementado las acciones de mejora
---------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dimensión procesos académicos

Estándar de acreditación	Situación anterior a la acreditación	Situación al término de la acreditación
2.1. Diseño curricular		
18. Pertinencia de la oferta académica	Se cuenta con la autorización de funcionamiento donde se indica el número de vacantes y turnos a atender.	La carrera profesional responde a las necesidades y requerimientos de la macrorregión sur. Se cuenta con la autorización de funcionamiento donde se indica el número de vacantes y turnos a atender, se ha elaborado el plan de desarrollo de la carrera profesional el que se sustenta en el estudio de mercado laboral con evaluación del sistema de información en base de datos del ministerio de salud, ministerio de trabajo, ministerio de economía y finanzas, entre otros. El estudio de mercado laboral de la carrera profesional se actualiza anualmente y se evalúa el cumplimiento de objetivos estratégicos del plan de desarrollo de la carrera profesional implementado los planes de mejora continua.
19. Perfil del egresado	La carrera profesional cuenta con el perfil profesional en coherencia con las propuestas de las mallas curriculares propuestas por el Ministerio de educación.	El perfil profesional de la carrera profesional está alienado con el proyecto educativo institucional y proyecto educativo institucional dando énfasis al rol profesional técnico (técnico transformadoras) y promotor de salud (cuidados preventivos). La evaluación del perfil profesional se efectúa en forma anual en el que se evalúa las competencias de los estudiantes que están egresando, así como mediante encuestas de satisfacción a empleadores y egresados que se encuentran en el campo laboral, se propone los planes de mejora continua de acuerdo con los resultados.
20. Alineamiento con las tendencias pedagógicas y tecnológicas	La carrera cuenta con el proyecto curricular sobre la base de las propuestas del Ministerio de educación, se cuenta con sílabos, planes y	La carrera profesional cuenta con el proyecto curricular, sílabos, planes de sesiones de aprendizaje, considerando las nuevas tendencias pedagógicas y tecnologías con actualizaciones continuas de contenidos y metodologías educativas acorde a las

	sesiones de aprendizaje.	de necesidades de las empresas empleadoras. Se efectúa la evaluación del proyecto curricular en forma anual sobre la base de las encuestas de satisfacción de los empleadores y se elaboran los planes de mejora continua.
21. Coherencia curricular	Existe coherencia entre la propuesta curricular y los sílabos en cuanto a los contenidos propuestos.	Existe coherencia entre la propuesta curricular, sílabos aprobados y su aplicación en la carrera profesional, evidenciando el alineamiento con el perfil de competencias del egresado. Se el desarrollo de las competencias logradas por los estudiantes y se propone las acciones de mejora correspondientes.
22. Actividades co-curriculares	Se desarrollan actividades artísticas, culturales y deportivas durante el año académico, se designan encargados y presentan las evidencias de la ejecución.	Se desarrollan actividades co-curriculares coherentes con el perfil del egresado de la carrera profesional destinadas a complementar su formación profesional integral, las que son planificadas y alineadas con los documentos curriculares, se incluyen actividades artísticas, culturales, deportivas, de investigación e innovación. Se reconoce la participación de los participantes. Se efectúa la evaluación de cada una de las actividades se propone las acciones de mejora.
23. Evaluación curricular	Al inicio del año académico se evalúan el plan curricular para la elaboración de los sílabos y actividades de aprendizaje.	Se ejecuta el sistema de evaluación de los procesos curriculares que se han implementado en la carrera profesional en coherencia con las políticas curriculares establecidas en el PEI. Se elabora el informe de evaluación curricular orientado a la actualización de los contenidos para el requerimiento de los futuros profesionales de la carrera. Se evidencia el proceso en la actualización mediante la actualización de las competencias del perfil de egreso, nuevas unidades didácticas en la malla curricular, actualización de contenidos. Se evalúa el proceso y se implementan las acciones de mejora.
24. Oferta educativa	Se efectúa la difusión de la carrera profesional a través de material escrito y por	Se ha elabora el plan de marketing y medios que tiene como objetivo la difusión de las características de la oferta educativa de la carrera

	los diferentes medios de comunicación regionales tales como radio y televisión.	profesional entre las que se destaca la malla curricular, áreas de desempeño laboral, benéficos complementarios entre otros. La difusión se efectúa a través de material escrito, audiovisuales páginas web, y redes sociales, se asigna el presupuesto que garantiza la sostenibilidad del proceso. Concluido el programa de difusión se efectúa la evaluación considerando el número de postulantes a la carrera profesional y el gasto efectuado, se elabora el informe y se implementan las acciones de mejora.
2.2. Admisión		
25. Examen de ingreso	de Se desarrolla el examen de admisión para determinar el nivel de conocimiento de las capacidades básicas que se debe de tener al terminar la educación secundaria, se ha elaborado el reglamento y prospecto de admisión.	Los ingresantes cumplen el perfil de ingreso establecido que se evalúa a través del proceso de admisión planificado. Evidenciado con el plan de desarrollo del proceso de admisión, reglamento de admisión, prospecto de admisión, examen de admisión, Se evalúa el proceso para determinar el nivel de logro de los ingresantes respecto al perfil de ingreso implementado las acciones de mejora.
26. Cumplimiento de programas	Las actividades de aprendizaje se desarrollan en forma secuencial y planificada se registran en los documentos indicados, en el portafolio docente se cuenta con los procesos de planificación se resalta el silabo.	Las actividades de aprendizaje se desarrollan secuencial y planificadamente los elementos curriculares para promover el aprendizaje de los estudiantes. Se evidencia en los portafolios de los docentes que contiene la planificación del proceso educativo, registro del desarrollo de las competencias de cada estudiante, proceso de evaluación entre otros, registro en partes de clase donde se indica el tema a desarrollar, día, hora y datos del docente. Se efectúa el seguimiento del proceso de enseñanza aprendizaje a través del monitoreo docente para efectuarle las recomendaciones de mejora. Se ha realizado la evaluación del proceso y se implementa los planes de mejora.
2.3. Enseñanza aprendizaje		
27. Consistencia metodológica	Se elaboran los sílabos en coherencia con las programaciones curriculares el proceso de enseñanza	Existe coherencia entre los contenidos de las unidades didácticas y los métodos de enseñanza y aprendizaje la que se evidencia en el alineamiento de programaciones curriculares, sílabos y

	aprendizaje el docente aplica estrategias metodológicas de acuerdo con los contenidos propuestos.	actividades de aprendizaje dando la consistencia metodológica al proceso de enseñanza, en el proceso de monitoreo se determinó que el 98 % de los docentes utilizan estrategias metodológicas adecuadas y coherentes para el desarrollo de las competencias propuestas. Se elaboran los informes de evaluación correspondientes y se elaboran los planes de mejora.
28. Autoaprendizaje	Los cursos en los sílabos indican orientaciones para el estudiante sobre el proceso de autoaprendizaje la mayoría de las unidades didácticas han implementado guías de autoaprendizaje.	Se promueve el autoaprendizaje de los estudiantes, en los sílabos se considera las guías de aprendizaje. Cada unidad didáctica presenta su guía de autoaprendizaje las que orientan el desarrollo del pensamiento crítico, así mismo se complementa el proceso con el uso la plataforma virtual. Se ha implementado la biblioteca virtual institucional por carrera profesional. SE ha efectuado al final del semestre el proceso de evaluación y se ha propuesto las actividades de mejora continua.
29. Evaluación del aprendizaje	La evaluación se indica en los sílabos y actividades de aprendizaje, contempla los distintos momentos y obedece a criterios de evaluación conocidos por los estudiantes.	Se ha elaborado y ejecutado el plan de implementación del sistema de evaluación de la carrera profesional en la que se indican objetivos, actividades, procedimientos de implementación del sistema de evaluación. En el sistema de evaluación se indica procedimientos, métodos, instrumentos, cronograma y actividades de retroalimentación a utilizar en el proceso de evaluación dentro de un proceso de evaluación autentica, s. f., participativa y permanente. Se han efectuado procesos de capacitación en evaluación al personal docente, así como reuniones de sistematización para analizar y proponer actividades de mejora del proceso de evaluación.
30. Rendimiento académico	Se efectúa el seguimiento del rendimiento académico de los estudiantes, se	Se efectúa el seguimiento del rendimiento académico de los estudiantes, se sistematiza desarrollando el análisis de las tendencias para lo cual se ha fijado

	comunica los resultados a través de sus boletas de notas.	los indicadores de logro en coherencia con las capacidades propuestas en el perfil de egreso de la carrera profesional. Se comunica a los estudiantes a través de su informe de avance académico, se evalúa y propone actividades de mejora.
31. Prácticas preprofesionales	Se cuenta con convenios vigentes para la ejecución de la práctica preprofesional se ha designado al docente responsable del acompañamiento y monitoreo desde los primeros años de formación.	Se cuenta con convenios de práctica preprofesional con instituciones debidamente calificadas para lo cual se ha efectuado un proceso de monitoreo de sus instalaciones en las que se evidencian que cumplen con los requerimientos para desarrollar experiencias formativas que permitan la aplicación de los conocimientos desarrollados en el aula. Se ha incluido políticas de desarrollo de la práctica preprofesional en los documentos normativos (PEI) así como se elaborado y ejecutado el plan de práctica preprofesional sobre la base del reglamento correspondiente Se ha designado al docente responsable de la práctica preprofesional para efectuar el acompañamiento y monitoreo el que al final del periodo presenta su informe evidenciado del desarrollo después de la aplicación de encuestas de satisfacción de los centros de práctica y practicantes. Se sistematizan los resultados del desarrollo y se implementan las acciones de mejora continua
32. Nuevas tecnologías	Los docentes proponen dentro el silabo y actividades de aprendizaje el uso de las nuevas tecnologías como blogs, plataforma virtual, correo electrónico.	En base al plan de implementación y uso de nuevas tecnologías se cuenta con una plataforma virtual, biblioteca virtual, blogs del personal docente para el desarrollo de actividades académicas. Además, se cuenta con centro de recursos didácticos y una biblioteca con bibliografía actualizada con bibliografía suficiente para los estudiantes de la carrera profesional. Así mismo se ha implementado el centro de cómputo e infraestructura física que permite el desarrollo y uso de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza aprendizaje.

		Se efectúa el proceso de seguimiento y monitoreo de la práctica docente sobre el uso de TIC, además se evalúa a través de encuestas aplicadas a los estudiantes. Se elabora el informe y se proponen acciones de mejora continua.
33. Eficiencia de la titulación	La institución cuenta con el 40 % de egresados que logran titularse.	Se ha operacionalizado la política de titulación a través del plan de titulación lo que permite un proceso eficiente y de logro del proceso por el 90 % de los egresados al culminar la carrera profesional. Las principales acciones que se han implementado es curso talleres, programas de recuperación académica, seguimiento permanente de la práctica preprofesional entre otras La secretaria académica elabora el informe de titulación el que se sistematiza con el personal jerárquico establecido procesos de mejora continua para el proceso.
2.4. Titulación		
34. Promoción de la titulación	Se han implementado en el proyecto educativo institucional políticas que promueven y facilitan el proceso de titulación.	Se han implementado en el PEI políticas que promueven y facilitan la titulación de los estudiantes, las que se operacionalizan en el plan de titulación el que contiene las líneas de investigación procedimiento de titulación, proceso de asesoramiento y acompañamiento para la elaboración del trabajo de investigación, horarios de atención flexible y acorde a las necesidades de los estudiantes. Se ha ejecutado el plan, los docentes responsables del proceso de asesoramiento presenta su informe del desarrollo de la elaboración del trabajo de investigación dictaminando su proceso de sustentación. En el ámbito administrativo se han reducido los tiempos y se ha racionalizado los documentos necesarios para el proceso de titulación. Se han sistematizado los resultados obtenidos e implementado acciones de mejora.
35. Consejería	Se cuenta con el servicio de consejería se ha designado al	La institución brinda consejería académica y psicológica a los estudiantes para lo cual se ha

	responsable se desarrollan procesos de tamizaje y se efectúa el acompañamiento a los estudiantes con dificultades.	se elaborado el plan de consejería, se aplica procesos de tamizaje para detectar estudiantes con problemas psicológicos, familiares que le esté ocasionando un retraso en su rendimiento académico Se ha designado al personal docente que se hace cargo del servicio de consejería el cual mensualmente presenta su informe sobre detección y seguimiento de los estudiantes atendidos se sistematiza la información con el personal docente para que se tome en cuenta. A través de encuestas se evalúa la satisfacción de los usuarios del servicio de consejería en lo psicológico y académico se evalúan los resultados y se elaboran los planes de mejora continua.
2.5. Consejería		
36. Función de consejería formadores	de Se designa docentes en tutores por semestre académico y aula, los que realizan el seguimiento de los estudiantes en sus horas de clases.	En el reglamento interno se ha considerado dentro de las funciones docentes la de consejería las que se desarrollan a través del plan de consejería. Se han establecido horarios de atención, así como se ha capacitado al personal docente para que puede desarrollar la función de consejería, se les ha facilitado fichas de seguimiento e intervención oportuna, los que reportan al encargado del servicio de consejería para que efectúe el monitoreo de los estudiantes con problemas. Se efectúa la evaluación del plan de consejería a través de reuniones donde se sistematiza la información y se proponen los planes de mejora.
37. Organización de la investigación	de Se ha incluido dentro del organigrama estructural el comité de investigación e innovación tecnológica, se ha designado al responsable para que promueva el desarrollo del proceso.	En el PEI se ha propuesto la política de desarrollo e implementación de la investigación, así como en el reglamento interno se indica dentro de la estructura organizacional el comité de investigación y proyección social que se operacionalizan a través del plan de trabajo anual y en específico a través del plan de investigación e innovación tecnológica. Se ha designado al responsable del comité el que ha difundido dentro el personal docente el plan de investigación e

		innovación tecnológica promoviendo su participación activa en el proceso. Se presentan los informes en forma mensual los que sistematizan y proponen acciones de mejora continua.
2.6. Investigación		
38. Recursos de la investigación	La institución ha asignado recursos para la investigación en el presupuesto institucional, el encargado del comité de investigación es responsable del gasto.	Al haberse propuesto como política institucional el desarrollo e implementación de la investigación en el presupuesto institucional se ha designado los recursos que permitan un proceso sostenido de investigación e innovación tecnológica, así mismo se ha firmado convenios con instituciones para desarrollar las propuestas de investigación en sus instalaciones. El encargado designado del comité de investigación presenta el informe correspondiente a la suficiencia de recursos y en cuanto a la eficiencia del gasto en investigación, se sistematiza la información y se presentan las propuestas de mejora continua.
39. Seguimiento de la investigación	El encargado del comité de investigación e innovación tecnológica efectúa el seguimiento de las investigaciones evaluando el avance en forma personal.	Se ha elaborado e implementado el plan de seguimiento y evaluación permanente del desarrollo de la investigación en el que se indica las actividades a desarrollar, cronograma, presupuesto asignado, matriz de seguimiento y evaluación. Este proceso está a cargo del encargado del comité de investigación e innovación tecnológica el que informa sobre los avances de las investigaciones en ejecución de acuerdo con el nivel, se sistematiza los resultados del seguimiento con el personal docente y directivo proponiendo acciones de mejora continua.
40. Publicaciones	Las investigaciones son difundidas a través de la revista institucional educación para el presente milenio, los ejemplares se encuentran en la biblioteca institucional	Se difunden los resultados de las investigaciones realizadas y promueve su publicación en medio especializados. La cual se ejecuta a través de la página web institucional, se ha editado la revista institucional educación en el presente milenio y en el repositorio institucional lo que permite la trascendencia de las investigaciones institucionales

41. Capacitación de investigadores	La institución elabora el plan de capacitación continua donde indica temas en investigación al personal docente.	Se ha implementado y ejecutado el plan de capacitación en investigación dirigido a los docentes de la carrera profesional. Lo que se evidencia en los legajos personales del personal docente donde se incluyen las certificaciones otorgadas por la institución a los participantes de los diferentes eventos de capacitación propuesto en el plan. El encargado del comité de calidad presenta el informe correspondiente y aplica la encuesta respectiva a los docentes para determinar la satisfacción de la capacitación y los requerimientos de capacitación en investigación. Se sistematiza la información y se proponen acciones de mejora
42. Opinión de los formadores y estudiantes	La institución aplica encuestas de calidad para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al personal administrativo y de apoyo.	Se ha elaborado y ejecutado el plan de medición de la calidad del servicio administrativo y personal de apoyo. Se aplica encuestas de calidad a los formadores y estudiantes acerca de la calidad del servicio administrativo y personal de apoyo siendo un insumo importante en la construcción de la calidad de la carrera profesional. Así mismo se evalúa el desempeño del personal administrativo y de apoyo. Se analiza los resultados de las encuestas de calidad en los que se determina que el 95 % de encuestados está satisfecho por el servicio recibido y los informes de evaluación del desempeño para implementar las acciones de mejora.
Dimensión: Servicios-Apoyo		
3.1. Desarrollo del personal administrativo		
43. Motivación	Se reconoce el desempeño de personal administrativo y de apoyo mediante resoluciones de felicitación.	En el proyecto educativo institucional se han establecido políticas de reconocimiento y motivación al personal administrativo y de apoyo, las que se han operacionalizado en el Reglamento Interno institucional y se planifica su aplicación en el plan de motivación del personal administrativo y de apoyo. Se evidencia mediante actas de reunión los acuerdos referentes a aspectos de motivación, evaluación del desempeño y el cumplimiento de actividades.

		<p>Se toma en cuenta para determinar los beneficiarios del programa de motivación las encuestas aplicadas a estudiantes y docentes.</p> <p>Se evalúa el sistema de reconocimiento y motivación a través de los informes de reconocimiento presentados por coordinación académica y subdirección se sistematiza la información y se presentan los planes de mejora.</p>
44. Evaluación de desempeño	<p>Se evalúa el desempeño del personal administrativo sobre la base del análisis del informe mensual que presentan.</p>	<p>Se ha elaborado el plan de evaluación del desempeño del personal administrativo y de apoyo el que contiene las actividades de evaluación, cronograma e instrumento de evaluación que contiene los criterios de orientación a resultados calidad en el trabajo, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.</p> <p>La evaluación del desempeño se efectúa en forma mensual y semestral en el que se implementan proceso de retroalimentación y elaboran los informes correspondientes.</p> <p>Los informes se sistematizan con la participación de los evaluados y se proponen acciones de mejora</p>
45. Comunicación	<p>La institución utiliza diferentes canales de comunicación al interior y exterior de la institución tales como página web, folletos, campañas de salud entre otros.</p>	<p>Se ha elabora el plan de comunicación efectiva que tiene como objetivo la comunicación al interior y exterior de la institución. Se consideran como mecanismos de difusión la página web institucional, folletos, organización de ferias vocacionales, campañas de orientación a la población en el uso racional del medicamento, correos electrónicos y comunicados permanentes a los grupos de interés.</p> <p>Se han evaluado las actividades y mecanismos indicados en el plan sistematizando la información y proponiendo acciones de mejora.</p>
3.2. Sistema de Información		
46. Uso de información en la toma de decisiones	<p>La institución cuenta un Excel para el registro de notas y sistema de información académica está en construcción, y se ha</p>	<p>Se han implementado el sistema académico, administrativo y contable que permite obtener información actualizada y en tiempo real referida a la gestión administrativa, académica y económica en forma sistematizada y</p>

	efectuado la compra e instalación de un sistema contable.	actualizada lo que permite la toma de decisiones. El encargado del sistema presenta los informes mensuales correspondientes los que sistematizan con los directivos y se proponen acciones de mejora.
47. Acceso a la información	El acceso al sistema a la información es restringido para directivos y personal administrativo a cargo.	Los directivos, personal administrativo, formadores y estudiantes tienen acceso al sistema de información de acuerdo con el nivel de información que necesitan conocer. En la página web institucional se han subido manuales de usuarios para la consulta sobre el uso del sistema de información. Se evalúa las satisfacciones de los usuarios del sistema a través de encuestas en la que se indica que en promedio el 92 % está satisfecho con el acceso e información que proporciona el sistema. El encargado del sistema presenta los informes correspondientes se sistematiza la información con representantes de los usuarios y directivos y se implementan acciones de mejora
48. Transparencia	En la página web institucional se indican los documentos de gestión institucional e información de la carrera profesional.	Es política institucional cumplir las disposiciones de transparencia y acceso a la información referidas a la gestión administrativa y académica de acuerdo con los niveles correspondientes, los aspectos considerados son los siguientes: implementación de la página web, información sobre la carrera profesional, procesos de admisión, costo, documentos de gestión, información sobre las actividades institucionales. Se ha efectuado la evaluación de los aspectos de la transparencia a través de encuestas de satisfacción a los usuarios que en promedio manifiestan su satisfacción con la información proporcionada. Del análisis de la información se han establecido propuestas de planes de mejora.
49. Beneficios asistenciales	La institución otorga beneficios asistenciales a los estudiantes	Es política institucional brindar beneficios asistenciales de carácter económico o social a los estudiantes tal como se indica en el proyecto

	considerando sobre todo cuando hermanos son estudiantes.	educativo institucional, en el reglamento interno que se norma los beneficios asistenciales, y en el presupuesto institucional. Así mismo se ha elaborado el plan de beneficios institucionales. Se ha conformado un equipo multidisciplinario para el proceso y evaluación de los beneficiarios. Este proceso de asistencia a los estudiantes se difunde en la página web institucional, periódicos murales, se reparte material escrito con la finalidad que sea de gran alcance y atienda a toda la comunidad educativa. El encargado del comité de beneficios asistenciales elabora los informes que son sistematizados con el personal directivo y se plantean propuestas de mejora
3.3. Bienestar		
50. Servicios de salud	El instituto cuenta con el servicio de tópico para atención a los estudiantes.	La institución brinda servicios de salud, orientación psicológica para formadores, estudiantes, personal administrativo y de apoyo. Se cuenta con un tópico de salud implementado para la atención en casos de emergencias de la comunidad educativa Así mismo se ha implementado el servicio de orientación psicológica a los estudiantes y personal general. El servicio se evalúa a través de encuestas de satisfacción de los usuarios, y de acuerdo con el análisis de los resultados se proponen acciones de mejora.
51. Participación estudiantil en actividades curriculares	La institución promueve la participación de los estudiantes en las actividades culturales, artísticas, científico tecnológicas y deportivas.	La institución ha elaborado el plan de participación de los estudiantes en actividades científico-tecnológicas, culturales, artísticas, deportivas, y de proyección a la comunidad fortaleciendo su formación integral. Se ha designado los responsables, se efectúa el seguimiento y se evalúa la participación de los estudiantes en el proceso que en promedio es del 85 % de los estudiantes y 100 % de los estudiantes. Se presenta los informes de los responsables se sistematiza la

		información y se proponen acciones de mejora
52. Deserción de estudiantes	Los docentes presentan en sus informes de finalización del semestre los porcentajes de deserción en cada unidad didáctica.	Se han establecido políticas y estrategias orientadas a reducir la deserción de los estudiantes la que se indica en el Proyecto educativo institucional. Se ha elaborado el plan de análisis y disminución de la deserción el cual considera efectuar estudios estadísticos permanentes de la deserción al final de cada periodo académico efectuando un análisis de las causas en las que debe de considerar motivos económicos, familiares, rendimiento académico entre otros. Se han establecido acciones de inducción, nivelación académica, apoyo económico entre otras. En base a los estudios estadísticos de deserción se implementan acciones para disminuirla las que son evaluadas y se implementan planes de mejora continua.
53. Infraestructura	Se cuenta con una infraestructura moderna, con equipamiento para el desarrollo de las actividades académicas. Se efectúa acciones de mantenimiento preventivo.	La institución cuenta con infraestructura, equipamiento y tecnología moderna para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas, se planifican y ejecuta labores de mantenimiento preventivo y correctivo y aplica acciones de protección al medio ambiente. Además, se cuenta con la licencia municipal y certificado de inspección técnica de seguridad en defensa civil, inventario de bienes y patrimonio, reglamento interno de bioseguridad. Se evalúa el equipamiento las condiciones de seguridad de la infraestructura a través de encuestas de satisfacción de los usuarios que en promedio indican que el 88 % están satisfechos. Así mismo se efectúa el monitoreo de las actividades indicadas en el plan de mantenimiento de infraestructura y equipos para establecer propuestas de mejora
3.4. Infraestructura, equipamiento y tecnología		
54. Recursos didácticos	La institución cuenta con una biblioteca física, laboratorios un módulo de farmacia,	La institución cuenta con una biblioteca física y virtual, recursos informáticos, simuladores, audiovisuales, laboratorios, módulos

	centro de recursos didácticos y audiovisuales	farmacéuticos, centro de recursos didácticos y disponibles en cantidad suficiente de acuerdo con la población estudiantil, en la que se aplican las normas de bioseguridad de acuerdo con los parámetros establecidos por la carrera profesional. Se ha elaborado e plan de equipamiento de la carrera profesional. En base a los informes de los encargados se efectúa la evaluación y se proponen acciones de mejora
55. Servicios esenciales	El local institucional cuenta con los servicios esenciales de agua, desagüe, energía eléctrica, internet, en buen estado.	El local institucional cuenta con los servicios esenciales de agua, desagüe, energía eléctrica, internet, en buen estado se aplica el plan de racionalización del consumo servicios. Se ha elaborado un registro estadístico del consumo mensual y anual el cual permite evaluar y proponer acciones de mejora.
56. Mantenimiento	En la institución se efectúan acciones de mantenimiento de la infraestructura mobiliario y equipos.	Se ha elaborado y ejecutado el plan de mantenimiento preventivo d mejora de la infraestructura, mobiliario y equipos. En el que se considera el mantenimiento de la infraestructura, pintado de cerco perimétrico, mantenimiento de galerías y cortina, mantenimiento del pozo a tierra, tanque elevados, zonas de seguridad entre otras. Se evalúa el proceso de mantenimiento y se propone acciones de mejora.
57. Seguridad	La institución cuenta con la licencia municipal de funcionamiento, se ejecutan simulacros de sismos donde intervienen los actores educativos, se han implementado medidas de protección de las instalaciones como cerco eléctrico, alarma contra robos.	La institución cuenta con equipos, personal capacitado y se ha elaborado el plan de contingencia para atender casos de emergencia y salvaguardar la integridad de la comunidad educativa, así como para proteger los bienes e instalaciones físicas. Además, se cuenta con la licencia de funcionamiento municipal, certificado de defensa civil. Se ha aplicado el plan de contingencia a través de simulacros de sismos. Se evalúa mediante encuesta a los actores educativos que en un 70 % está de acuerdo con el sistema de seguridad en caso de ocurrir un desastre natural.
58. Higiene y medidas sanitarias	Se efectúa el mantenimiento de los servicios básicos para	Se han implementado políticas y mecanismos para mantener la infraestructura en condiciones

	mantenerlos en condiciones sanitarias adecuadas, limpieza permanente del local institucional	sanitarias las que se indican en el Proyecto Educativo Institucional. Se ha elaborado el plan de mantenimiento de condiciones sanitarias de los servicios básicos, limpieza del local institucional. Se efectúa la evaluación mensual de las condiciones sanitarias, evaluaciones diarias de las condiciones de limpieza. Se presentan los informes de evaluación correspondiente y se proponen acciones de mejora.
59. Protección ambiental	Se efectúa la segregación de los residuos sólidos, reciclaje y desechos peligrosos.	La institución cuenta con políticas a favor de la protección ambiental indicadas en el Proyecto educativo institucional, se ha elaborado el plan de protección ambiental en las áreas de gestión energética, gestión de residuos, sensibilización y educación ambiental, difusión y seguimiento. Se ha contratado una empresa especializada para la segregación de residuos sólidos, reciclaje y desechos peligrosos. Se efectúa la evaluación y se propone acciones de mejora basado en los informes de los responsables.
60. Mobiliario	La institución cuenta con mobiliario suficiente en buen estado. Se efectúan acciones de mantenimiento	La institución cuenta con mobiliario de calidad en las aulas, laboratorios, biblioteca y en otras instalaciones en la cantidad suficiente. Se ha elaborado el plan de mantenimiento, plan de renovación, así como el inventario de bienes y mobiliario. Se elabora el reporte de altas y bajas de mobiliario. En el presupuesto institucional se indica la partida correspondiente para la renovación de mobiliario. Se evalúan los planes de mantenimiento y de renovación para proponer planes de mejora

Dimensión resultados e impacto

4.1. Imagen Institucional		
Estándar de acreditación	situación anterior a la acreditación	Situación al término de la acreditación
61. Reconocimiento público	La carrera profesional ha sido reconocida públicamente por su aporte a la sociedad.	Diferentes instituciones y organizaciones públicas y privadas reconocen la labor de la carrera profesional la cual se evidencia en la relación de reconocimientos presentados en el último año.
62. Opinión de los usuarios	La carrera profesional difunde su imagen institucional en los diferentes medios de comunicación, así como en medios escritos.	Se han establecido políticas que orientan la difusión de la imagen institucional las que se indican el Proyecto educativo institucional. Se ha elaborado el plan de difusión de la imagen institucional orientado a los distintos miembros de la comunidad, usuarios directos e indirectos de la institución. Se han aplicado encuestas de satisfacción sobre el servicio recibido y del análisis podemos decir que el 94 % de los usuarios está satisfecho con el servicio recibido. Se ha efectuado la evaluación de las actividades del plan de difusión de la imagen institucional y se han propuesto acciones de mejora
4.2. Proyección Social		
63. Inclusión en el plan anual de trabajo	Se desarrollan actividades orientadas a brindar apoyo a la comunidad en las que participan los actores educativos de la carrera profesional.	Se han propuesto políticas de apoyo a la comunidad en el PEI, las que se operacionalizan en el reglamento interno institucional y se proponen actividades que se indican en el plan anual de trabajo y el plan estratégico de la carrera profesional donde se resalta la participación de los actores educativos. El jefe de carrera profesional presento los informes de las actividades realizadas en apoyo a la comunidad, se evalúa y se propone acciones de mejora.
64. Sostenibilidad	Se desarrollan proyectos de interés social, se designa el responsable del desarrollo de los proyectos.	Se han establecido políticas de emprendimiento de proyectos de interés social, los que se planifican e indican en el plan anual de trabajo y plan de desarrollo de la carrera profesional. Se ha designado al responsable encargado del seguimiento y monitoreo el cual aplica fichas de seguimiento y

		<p>monitoreo para la evaluación de la sostenibilidad y asegurar su impacto en el tiempo.</p> <p>Se sistematiza la información y se ejecuta acciones de mejora</p>
65. Alianzas estratégicas	La institución cuenta con alianzas estratégicas, se ha designado al responsable.	<p>Se han realizado alianzas estratégicas con miembros de la sociedad civil, empresas, organismos nacionales, regionales y locales para desarrollar proyectos de interés social los que están alineados con las actividades propuestas con el plan anual de trabajo.</p> <p>Se ha designado al encargado del proceso en el que evalúa e informa para que se sistematicen y propongan acciones de mejora</p>
4.3. Egresados		
66. Base de datos de egresados	Se cuenta con un registro de egresados.	<p>Se ha elaborado el plan de desarrollo y seguimiento de los egresados el cual se ejecuta a través del plan de seguimiento de los egresados, se ha implementado la base de datos de egresados con información del centro laboral y el cargo desempeñado.</p> <p>Se evalúa el proceso a través de encuestas de satisfacción de los egresados sobre la formación recibida los que en el 100 % manifiestan su satisfacción.</p> <p>Se efectúa la propuesta de mejora</p>
67. Satisfacción de egresados	Se aplican encuestas de satisfacción a los egresados manifestando un alto porcentaje su satisfacción de la formación recibida.	<p>En el plan de seguimiento de los egresados se ha determinado el procedimiento que permite evaluar la satisfacción del egresado con la formación recibida.</p> <p>Se evalúa los resultados a través de encuestas aplicadas a los egresados que en un 95 % está satisfecho por la formación recibida. Se sistematiza y se propone acciones de mejora.</p>
68. Relación permanente con el egresado	Se han implementado actividades de acercamiento a los egresados.	<p>En el plan anual de trabajo y en el plan de seguimiento del egresado se indican actividades que promueven el contacto permanente con los egresados de la carrera profesional tales como el desayuno de confraternidad con egresados, conferencias multidisciplinarias, invitaciones a las actividades institucionales las que se difunden a través de la página web.</p>

69. Inserción laboral	El encargado de sistemas ha implementado la bolsa laboral en la página web para la difusión de las ofertas laborales que hacen llegar las empresas vinculadas a la carrera profesional	Se han establecido actividades que promueven el empleo de los egresados de la carrera profesional en las que resalta: oficina de inserción laboral, encargado de una bolsa laboral. Se han elaborado la base de datos de los egresados, se he efectuado un estudio de mercado laboral, alianzas de colocación laboral con las organizaciones, bolsa de trabajo, difusión permanente de la oferta laboral. Se evalúa a través de las encuestas de los empleadores que en un 79 % manifiesta su satisfacción del desempeño de los egresados. Se propone acciones de mejora.
-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: Elaboración propia sobre la base del informe Preliminar de Evaluación Externa

4.5.1.6. Resultados posteriores a la acreditación, impacto

A continuación, como testimonios de los resultados posteriores a la acreditación damos a conocer la opinión de los estudiantes, egresados, docentes y directivos. Es importante expresar que las respuestas a las interrogantes han sido comprobadas por la responsable de la sistematización, con la finalidad de validar las respuestas escuchadas. Por ejemplo, cuando los estudiantes mencionan que hubo mejoras de las practicas administrativas y académicas, la inserción laboral y la valoración del título profesional; cuando se mencionan que ha existido un mayor incremento de alumnos; cuando expresan que la institución ha ampliado sus convenios y cuando han compartido sus conocimientos. En síntesis, como una actora más del proceso de sistematización, era importante constatar la verosimilitud de lo expresado por quienes dieron respuesta a las entrevistas.

Los diferentes actores informaron los siguientes resultados que se lograron después de lograda la acreditación:

- “Mejora de las prácticas administrativas y académicas, la inserción

laboral y valoración del título profesional” (EST1, EST2, EST3, EST4, EST5, EG1, EG2, EG3, EG4, EG5, EG6, DOC1, DOC2, DOC3, DOC4).

- “Satisfacción de los dueños de las farmacias que prefieren contratar trabajadores de una institución acreditada, brindan mayor oportunidad de prácticas a los estudiantes evidenciando que la acreditación le da mayor valor a la carrera”. (EST1, EST2, EST3, EST4, EST5, EG1, EG2, EG3, EG4, EG5, EG6, DOC1, DOC2, DOC3, DOC4).

- “Los egresados tienen mayor oportunidad y más opciones para ingresar a trabajar, son mejor pagados. Los empleadores recomiendan a los jóvenes para que estudien en Montessori”. (EST1, EST2, EST3, EST4, EST5, EG1, EG2, EG3, EG4, EG5, EG6, DOC1, DOC2, DOC3, DOC4).

- Incremento de alumnos. “La población reconoce que el ISMM es un buen instituto, que los egresados tienen más oportunidades en el campo laboral”. (EST1, EST2, EST3, EST4, EST5, EG1, EG2, EG3, EG4, EG5, EG6, DOC1, DOC2, DOC3, DOC4, SDIR, DIR, CA).

- “La acreditación ha permitido ampliar convenios con muchas instituciones, los estudiantes de Montessori son bastantes solicitados”. (EST1, EST2, EST3, EST4, EST5, EG1, EG2, EG3, EG4, EG5, EG6, DOC1, DOC2, DOC3, DOC4).

- El instituto comparte sus conocimientos, a través de diálogos, conferencias, círculos de capacitación, etc., “reciben muchas invitaciones”, también varias instituciones les han “pedido hacer pasantías y con gusto las han atendido”, han venido de otras instituciones de diferentes partes del país para ver cómo hemos llevado el proceso de acreditación y algunas también “han logrado ser acreditadas”.

(DIR, SDIR, CA).

4.5.2. Elementos o factores que facilitaron y dificultaron el trabajo

En tanto, sistematizadora y como actora del proceso de acreditación de la carrera de técnico en farmacia del ISMM hay que manifestar que las respuestas a las entrevistas aplicadas tanto a directivos, como docentes, que se relacionaron a las etapas de la acreditación como la etapa previa, autoevaluación, evaluación externa y acreditación y aparecen como testimonios en tanto factores que facilitaron y dificultaron el proceso fueron motivo de una comprobación; ya que la sistematizadora tubo la oportunidad de comprobar todo lo sucedido durante cada etapa del proceso de acreditación. Por consiguiente, podemos manifestar que efectivamente lo expresado por dichos actores guardó correlación en su actuar y además verificar todo lo realizado por la institución durante el proceso.

Entre los diversos factores que facilitaron o dificultaron el proceso de la acreditación del ISMM, considerando las cuatro etapas, podemos mencionar los siguientes:

4.5.2.1. Elementos o factores que facilitaron el proceso de Acreditación

En la etapa previa:

- “Hubo participación activa y compromiso de todos los actores educativos como: Directivos, docentes, estudiantes, administrativos y personal de servicio” (DIR, DOC4).
- “Se aplicaron estrategias de capacitación tanto presencial como virtual, convocadas con anticipación y llevado a cabo fuera de los horarios de trabajo” (DIR).
- “Las actividades se organizaron en sus horarios de descanso o

refrigerio” (DIR).

Etapa de autoevaluación:

- “La provisión y disponibilidad de recursos por parte de los directivos del ISMM” (CA).
- “Trabajo en equipo a través de comisiones y subcomisiones” (CA, DOC1).
- “Comunicación efectiva entre el comité de calidad y los actores educativos para informar los avances del proceso” (DIR).
- “La experiencia adquirida, porque ya habíamos logrado la acreditación de la carrera de técnica Enfermería el anterior año” (SDIR).

Etapa de Evaluación Externa

- “Durante la evaluación externa, el equipo evaluador daba sugerencias, ideas para mejorar” (SDIR).
- “Los actores educativos cumplieron su rol. Todos estuvieron involucrados” (SDIR).
- “El conocimiento, dominio, participación activa, entusiasmo, trabajo de todos y compromiso del Comité de Calidad que mostraron para el logro del proceso de acreditación” (SDIR).

Etapa de acreditación

- Manifestaron una cultura de evaluación, porque la acreditación es permanente, constante, porque pensaron que la acreditación es necesaria, la calidad es un derecho de todos, todos deben aportar según su rol, a dar calidad, a ser de calidad, y lo “demostraron porque estuvieron aptos a que les evalúen, a querer mejorar” (DIR).

4.5.2.2. Elementos o factores que dificultaron el trabajo.

Los factores que *dificultaron* la experiencia o inconvenientes que se presentaron fueron los siguientes:

Etapas previa

- “Poca disponibilidad de tiempo, interés y compromiso de algunos docentes y estudiantes” (SDIR, DOC2).
- “Al principio algunos docentes no querían participar, pero después del taller se perdió el temor y participaron con normalidad” (SDIR, DOC2).
- En cuanto a los egresados, “su inasistencia, este problema se presentó en todo el proceso, es decir, la disponibilidad de tiempo. Otro fue, que no había datos exactos para comunicarnos. Hubo falta de información de los egresados, no se tenía un registro de su situación laboral” (DOC4).

Etapas de autoevaluación:

- “Falta de una estrategia clara para el seguimiento de la implementación de los planes de mejora y la verificación del logro de los estándares en el lugar” (CA).
- “Falta de una estrategia clara para el seguimiento y verificación del buen uso de los recursos disponibles” (CA).
- “Para la elaboración de los planes de mejora no todos participaron en la propuesta” (CA).
- “Sobre los instrumentos utilizados fue determinar un formato adecuado para que se pueda elaborar o indicar las mejoras a proponer” (DOC1).

- “Dado que las personas piden cosas inadecuadas o que no van a usar, entonces para implementar sus mejoras se les ha pedido su fundamentación. Y los docentes tenían que sustentar muy bien el gasto, y la institución puso a su disposición lo que necesitaban lo cual generó los atrasó en la toma de decisiones inmediata, porque tenían que esperar hasta que viniera un directivo de peso para que entendiera nuestra posición y diera solución al problema” (DIR, DOC3).
- “En cuanto a la elaboración del informe la argumentación no fue el adecuado faltando coherencia con las evidencias encontradas” (CA).
- “Falta de retroalimentación de los procesos” (SDIR).

Etapa de evaluación externa

- “Al inicio de la visita no hubo una introducción sobre cómo va a ser la metodología del proceso, es decir, no hubo una presentación donde evaluadores, comité de calidad, y actores educativos que van a sustentar se conozcan” (SDIR).
- “Cada carrera tiene sus características propias y cada evaluador tiene una forma de evaluar, entonces no se puede estar evaluando en forma simultánea una carrera con otra” (DOC3).

Etapa de acreditación:

- “En la ceremonia, el programa fue rígido, ya que no permitieron que en la ceremonia participe el Gerente Regional de Educación y consideramos que era importante conocer su apreciación” (SDIR).

- “En la ceremonia no se tuvo la presencia de la presidenta del SINEACE a pesar de su confirmación de asistencia” (SDIR).
- “Ya siendo acreditados, no se ha contado con el seguimiento de la carrera. No ha habido orientación de parte del SINEACE, no ha habido un seguimiento adecuado, consideramos que es bueno que lo hagan, que nos den las orientaciones adecuadas y así la institución puede mantener este proceso vigente” (SDIR).

4.5.3. Discusión con los antecedentes y las bases teóricas

4.5.3.1. En la etapa previa

a) Participación activa

Los directivos, docentes, administrativos, estudiantes y todos los miembros de la institución tuvieron un rol activo en el proceso de acreditación, ya que asumieron con responsabilidad y esmero las tareas que esta demandó. Para este fin, se destacó el liderazgo del Comité de Calidad. Estos aspectos también son mencionados por Vargas (2003, p 21), quien resalta como muy importante el desenvolvimiento de los colaboradores en el crecimiento continuo. En esta línea Morgan (2016) destaca que, todos los actores educativos son valiosos en el proceso de acreditación, porque estos conocen y ejercen sus roles responsablemente.

b) Todos tienen que estar comprometidos

La motivación ha sido importante, ya que se ha convertido en un compromiso compartido entre todos sus actores. Además, el dedicar tiempo y esfuerzo ha demostrado su compromiso por el proceso y la institución, al respecto

el antecedente de SENAI, Brasil. Vargas (2003) indica que la motivación estimuló el crecimiento continuo. Además, en los antecedentes nacionales Morgan (2016) menciona que la motivación ha sido importante, ya que se ha convertido en un compromiso compartido entre todos sus actores. En este sentido, la teoría indica que en la etapa previa de la acreditación debe haber un compromiso de la institución con la evaluación (CONEACES, 2008).

c) Todos tuvieron un rol activo

Los directivos, docentes, administrativos, estudiantes y todos los miembros de la institución tuvieron un rol activo de la acreditación asumiendo con responsabilidad y esmero las tareas que esta demandó. Para este fin, se destacó el liderazgo del Comité de Calidad. Estos aspectos también son mencionados por Vargas (2003), quien resalta como muy importante el desenvolvimiento de los colaboradores en el crecimiento continuo. En esta línea Morgan (2016) destaca que todos los actores educativos son valiosos en el proceso de acreditación, porque estos conocen y ejercen sus roles responsablemente.

4.5.3.2. Autoevaluación

a) La capacitación es importante

Por otra parte, la capacitación continua de los miembros de la comunidad educativa permitió que conozcan debidamente los estándares e indicadores del proceso de acreditación, esto fue de suma importancia en la experiencia del ISMM. Estos aspectos también se destacan en la experiencia de conocer, por ejemplo, en el caso de México, donde su principal logro fue la implementación de capacitación continua que respondió a los estándares y necesidades (Vargas, 2003). Asimismo,

confirma lo indicado por CONEACES (2008) en el manual del proceso de autoevaluación, que señala que en la etapa de la autoevaluación debe haber capacitación para la planificación y capacitación para el desarrollo de la autoevaluación.

b) Inversión en educación

Un factor importante para el logro de la acreditación del ISMM fue que hubo provisión y disponibilidad de recursos para la mejora del equipamiento e infraestructura acorde a los estándares de acreditación, tal como lo señalan autores como Morgan (2016). Lo mismo ocurrió con la experiencia de las instituciones acreditadas de educación superior en seis ciudades del país (Tacna, Cusco, Urubamba, Juliaca, Huaral y Chincha), porque han comprendido que solo podrán ser evaluadas si cuentan con los elementos necesarios para el logro de sus metas y objetivos. En este mismo sentido, el modelo de aseguramiento de la calidad educativa MACE 2010 en el Perú menciona que una autoevaluación orientada a la autorregulación, demanda que la institución deba responder a los requerimientos materiales que la formación profesional demanda.

c) Elaborar instrumentos idóneos

Por otro lado, es importante resaltar la importancia de elaborar bien los instrumentos para que el proceso sea eficiente. Al respecto (Anexo 3, CA, 5) se señala que es muy importante tener un banco de instrumentos, porque ayudará a perfeccionarlos y poderlos aplicar sin dificultad (Anexo 3, DOC IV, 5), asimismo se afirma que entre más simple sea un instrumento tiene menos complicación y es el que evalúa mejor. En este sentido, el manual de procesos para la autoevaluación.

CONEACES (2008) sostiene que en la etapa de la autoevaluación para la acreditación se deben elaborar instrumentos de evaluación idóneos.

d) Conocimiento de los estándares

En la autoevaluación de la carrera profesional de Técnico en Farmacia se tuvo un conocimiento claro y preciso para que la autoevaluación sea real, transparente y objetiva. De igual manera, Vargas (2003) afirma que debe haber el conocimiento de datos reales. Y en la ley del SINEACE (2006) asevera que los principios de los procesos de evaluación y acreditación son los siguientes: “transparencia, objetividad, imparcialidad, ética, (...)” (p. 11).

4.5.3.3. Evaluación externa

a) Medios de verificación bien organizados y ordenados

En la elaboración del informe de autoevaluación en los anexos, se detalló y se organizó de manera fácil y ordenada los medios de verificación. Esto permitió a los evaluadores externos identificar las evidencias rápidamente. Para esto, Vargas (2003) menciona que la calidad de un servicio de formación profesional refleja la verificación que se aplique en el proceso. Y el CONEACES (2008) hace ver en la fase 3 del desarrollo de la autoevaluación que se debe cumplir la recopilación de la información, análisis y juicios de valor de la información. Esto que afirmamos vinculado a la evaluación externa lo describimos en el capítulo IV.

b) Evaluadores externos deben ser objetivos e imparciales

En la determinación del equipo, a los evaluadores hay que seleccionarlos bien, determinar si hay alguna incompatibilidad para que no participe en el proceso,

revisar bien el currículum vitae, hacerlo de una manera objetiva, ya que el Modelo de Aseguramiento de la Calidad Educativa-MACE (2010) menciona lo siguiente: “(...) una verificación externa imparcial y objetiva de su cumplimiento” (p. 25). Y CONEACES (2008) afirma que en la fase 1 de la etapa de evaluación externa de acreditación se debe designar a una comisión evaluadora mediante una planificación. Y la ley del SINEACE (2006) en el capítulo I menciona que los procesos de evaluación y acreditación deben ser “objetivos e imparciales” (artículo 4, p. 309260).

4.5.3.4. Acreditación

a) La acreditación es valiosa

En la aplicación de la norma ISO 9000 en Brasil (Vargas, 2003), se encuentra similitud con los objetivos de la experiencia de acreditación vivida en el Instituto Superior María Montessori (ISMM). En todos los casos se busca la excelencia, la calidad de la formación profesional y se orienta hacia la promoción de una cultura de evaluación institucional. Esto lo confirma afirma Morgan (2016) quien arguye que la acreditación es valiosa, ya que hace posible que las instituciones educativas trabajen en niveles óptimos de calidad. Asimismo, es coherente con los objetivos del SINEACE (2006) de garantizar que las instituciones educativas den un servicio de calidad.

b) Acompañamiento y asesoría después de la acreditación

Ya lograda la acreditación, no se ha contado con un seguimiento, orientación o estímulo por parte del SINEACE. Y de acuerdo con lo que afirma Morgan (2016), que los institutos reclaman un acompañamiento posterior a la acreditación para la consolidación de la excelencia. Además, el CONEACES (2008) menciona que para mantener la vigencia la institución debe emitir anualmente un informe de seguimiento con resultados de la autoevaluación como parte de la mejora continua. Por otro lado, SINEACE (2006) manifiesta que para fomentar una cultura de evaluación de la calidad de la educación superior se les debe acompañar y asesorar para dar cumplimiento a los estándares.

c) Hacer difusión amplia de los resultados

El medio que utiliza el SINEACE para comunicar a la población sobre la acreditación es la página web y las redes sociales, por tanto, consideramos que no es suficiente porque la población no las conoce. Para lo cual Morgan (2016) afirma que no se valora socialmente a la acreditación. Y Vargas (2003) asevera que en Chile se fomenta la promoción y el apoyo para la implementación de este proceso con fondos públicos. Y en el contexto actual, la calidad de la educación superior hace que los usuarios y/o estudiantes de la formación necesiten conocer mejor las ofertas, las que más garantías les brindan de recibir una educación de calidad; los empresarios y los trabajadores también buscan señales de eficiencia. Además, el PEN (2021) en el punto 20 propone lo siguiente: “Dar solidez ..., haciendo una difusión amplia de los resultados” (p. 18).

d) Comité de calidad permanente para la mejora continua

En el ISMM, se inició el proceso de acreditación con la designación del Comité de Calidad, a cuyos integrantes se les hizo juramentar y se les dio a conocer sus funciones, también se les capacitó y se elaboró un plan de trabajo. Para lo cual Vargas (2003) menciona que se hace esto para el desarrollo continuo de lo que hace la institución y como filosofía de la mejora continua de la calidad, que no termina y que se debe implementar una gerencia de calidad. Por otro lado, Morgan (2016) considera que las instituciones que han logrado la acreditación con su experiencia les será más fácil a posterior lograr la reacreditación. Y la ley del SINEACE (2006) afirma que uno de los principios de los procesos de evaluación y acreditación es la “periodicidad”. Además, CONEACES (2008) señala que en la etapa previa de acreditación en la fase 2 se debe designar a un comité interno de autoevaluación (ahora comité de calidad), lo que indica que es parte del proceso, también indica que en la etapa de acreditación afirma que la acreditación es temporal y su renovación implica un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa.

e) Acreditado versus mayor valor

En el ISMM, después de lograda la acreditación ha habido resultados positivos, porque hemos mejorado las prácticas administrativas y académicas, nuestros titulados tienen más oportunidades y más opciones en la inserción al mercado laboral y su título tiene más valor; los dueños de las farmacias prefieren contratar trabajadores que hayan estudiado en un instituto acreditado y también brindan mayor oportunidad a los estudiantes que hacen sus prácticas, y estos recomiendan a los jóvenes para que estudien en Montessori. Por otro lado, ha habido un incremento de alumnado, porque la población reconoce que ISMM es un buen instituto. También, muchas instituciones nos buscan para hacer convenios de

prácticas. Por otro lado, en el contexto actual, la calidad educativa en el Perú como política de estado, en el artículo 5 de la ley del SINEACE (2006), menciona que la finalidad es garantizar que las instituciones ofrezcan un servicio de calidad. Es por eso que es importante que la sociedad esté informada sobre los cambios que hacen las instituciones que están acreditadas y garanticen una educación de calidad, porque la acreditación contribuye a la modernización de las instituciones educativas, fortalece su nivel de competitividad a través de la incorporación laboral de los egresados, es decir, tienen una forma de gestión institucional hacia la mejora continua. Y según Morgan (2016) las instituciones acreditadas se han convertido en los abanderados del desarrollo de sus localidades y regiones, han marcado la diferencia, puesto que la acreditación mejora la calidad de la oferta educativa brindada por los institutos.

f) Búsqueda de la calidad

En la aplicación de la norma ISO 9000 en Brasil, Colombia, Guatemala, México, Chile (Vargas, 2003), se encuentra similitud con los objetivos de la experiencia de acreditación vivida en el Instituto Superior María Montessori. En todos los casos se busca la excelencia, la calidad de la formación profesional y se orienta hacia la promoción de una cultura de evaluación institucional. Esto confirma lo que asevera Morgan (2016), que la acreditación es valiosa, ya que hace posible que las instituciones educativas trabajen en niveles óptimos de calidad. Asimismo, es coherente con los objetivos del Sineace de garantizar que las instituciones educativas den un servicio de calidad.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Entre y las conclusiones y recomendaciones, podemos mencionar las siguientes:

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusiones referidas al objetivo general

La acreditación de la carrera de farmacia ha permitido cumplir con los estándares de calidad, por lo que se logró la excelencia, ya que se han mejorado las prácticas en la gestión institucional, procesos académicos, servicios de apoyo y resultados e impacto. También, ha promovido que la institución viva una cultura de calidad. Esto ha beneficiado al instituto y a la sociedad. Por ende, el efecto de la acreditación es positivo y valioso, ya que hace que las instituciones sean más reconocidas y marquen la diferencia.

5.1.2. Conclusiones referidas a los objetivos específicos

5.1.2.1. En la etapa previa y/o fase de inicio

Se debe resaltar que toda la comunidad educativa se va a desarrollar y que cada uno de los integrantes logrará un mérito propio con la acreditación de la carrera. Todo esto permitirá su rol activo en el proceso, además es necesario contagiar entusiasmo en todas las actividades. Por otro lado, el comité de calidad debe dominar el tema y ser un ejemplo por seguir y tener características de líderes. Asimismo, todos los actores educativos deben estar comprometidos, en especial los directivos y el comité de calidad.

5.1.2.2. Autoevaluación

Se logró porque se contó con los medios y recursos para implementar las mejoras. Por tal motivo, se debe contar con elementos necesarios para el logro de sus metas y objetivos, y así cumplir con los estándares de calidad. Por ello, hay que invertir en educación, porque el logro de la acreditación, en gran medida, fue posible, porque se contó con los medios y recursos necesarios. Por lo tanto, es importante que los promotores y/o directivos deben estar siempre dispuestos a proveer económicamente en materiales y recursos y así hacer posible las acreditaciones futuras.

La capacitación es importante, por eso, es necesario entrenar a los actores educativos para que conozcan bien el proceso y se puedan desenvolver con eficiencia y eficacia. Además, debe haber conocimiento de los estándares, se deben de estudiar a profundidad, porque esto permitirá realizar una autoevaluación real, transparente y objetiva.

Por otro lado, se debe elaborar instrumentos idóneos y se deben guardar, es decir, se debe tener un banco de instrumentos, porque permitirá perfeccionarlos y aplicarlos fácilmente.

5.1.2.3. Evaluación externa

Para la visita de verificación in situ, se debe seleccionar bien a la comisión evaluadora, pues deben ser objetivos e imparciales, no deben tener nexos con la institución. Esto va a permitir que la evaluación sea imparcial y objetiva.

Además, los medios de verificación deben estar bien organizados y ordenados, esto es un buen indicador de calidad, lo que permitirá que a los evaluadores se les facilite la información de verificar de manera óptima.

También, se debe hacer una retroalimentación con el informe preliminar que emite la entidad evaluadora, esto es pieza clave en la mejora, porque esta información va a ayudar a entender lo que haya que seguir mejorando.

5.1.2.4 Acreditación

Se nos entregó un informe de cumplimiento de estándares de calidad y se otorgó la acreditación temporal de la carrera por tres años. Los efectos han sido positivos, ya lograda la acreditación, por ejemplo, nuestros egresados tienen fácil acceso al mercado laboral, se ha incrementado el número de alumnado, el instituto ha ampliado sus convenios con otras instituciones para que los alumnos hagan sus prácticas, recibimos muchos elogios y visitas e invitaciones de ponencias. Por tanto, podemos decir que vale la pena la acreditación, pues el instituto tiene más valor, es reconocido y somos diferentes.

Además, debe haber acompañamiento y asesoría después de la acreditación, no es suficiente emitir un informe anual de seguimiento, los institutos esperan algo más, como orientación, estímulo. Si queremos que haya mejora continua es necesario que se haga acompañamiento y se asesore después de ya lograda la acreditación.

También, se debe hacer difusión amplia de los resultados, fomentando, apoyando y dando a conocer, usando otros medios de comunicación a la comunidad

sobre las instituciones educativas que ofrecen una educación de calidad, sobre los beneficios de estudiar en una institución acreditada.

Por otro lado, el Comité de Calidad debe estar de forma permanente para la mejora continua, es decir, que debe de permanecer después de lograda la acreditación para que las instituciones se sigan reacreditando, por ello, no debe de terminar su trabajo después de lograda la acreditación. Para esto se sugiere que haya una gerencia de calidad o dirección de calidad.

5.2 Recomendaciones

Las vivencias adquiridas en el proceso de acreditación nos permiten hacer las siguientes recomendaciones:

a) Valorar bien a los evaluadores externos, ya que no haya incompatibilidad con su participación, y así sea una evaluación objetiva, transparente e imparcial.

b) En la evaluación externa, el equipo evaluador aplicó encuestas a los actores educativos (estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados) para contrastar la información brindada en el informe final de autoevaluación. Por tal motivo debe haber coherencia en la información que se brinde, ya que cruzan la información.

c) Recibido el informe preliminar, el Comité de Calidad hace una revisión, lo que permite a la institución mirarse a un espejo y conocer sus fortalezas y debilidades. Esto conllevará a conocer los estándares donde hubo dificultad, por lo que se debe hacer una retroalimentación, es decir, reforzar y responder a las faltas que se dieron y mejorarlas o modificarlas.

d) Ya lograda la acreditación se invoca a las autoridades a hacer difusión amplia de las instituciones que se han acreditado, es decir, educar a la población, ya que es mínima la difusión que se hace por las redes sociales y por la página web, debido a que los institutos acreditados necesitan que se respalde el logro con una difusión amplia y que la población reconozca los beneficios.

e) Existe un sello de calidad, pero la población no lo conoce, no lo identifica, no sabe que representa el valor del sello, por lo que se hace necesario que se eduque a la población sobre el significado y valor de este.

f) Ya lograda la acreditación, no ha habido seguimiento de la carrera, por lo que consideramos que es bueno que lo hagan, pues los institutos necesitan orientaciones, estímulo, acompañamiento y asesoría para que el proceso continúe vigente.

g) Para que la acreditación no termine ahí y se siga reacreditándose la carrera, es importante que el Comité de Calidad esté presente de forma permanente o que las instituciones tengan una gerencia o dirección de calidad.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ayala, M., Oscanoa, J., (2014). *Informe preliminar de evaluación externa.*

International Zeta Consulting SAC.

Berdegú, J., Ocampo, A. y Escobar G. (2007). *Sistematización de experiencias*

locales de desarrollo rural. Guía metodológica. Santiago, Chile: Preval,

Fidamerica, FIDA.

Biblioteca de la Universidad de Alcalá (s. f.). *Fuentes de información.*

Recuperado de

http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html

Consejo de Evaluación, Acreditación y certificación de la Calidad de la Educación

No Universitaria (CONEACES, s. f.). *Procedimiento para la evaluación y*

acreditación de las instituciones de educación superior no universitaria,

Versión II. Lima, Perú. Recuperado de [https://www.sineace.gob.pe/wp-](https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/10/ProcedimientoAcreditacion_IEES.pdf)

[content/uploads/2014/10/ProcedimientoAcreditacion_IEES.pdf](https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/10/ProcedimientoAcreditacion_IEES.pdf)

Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación

Superior No Universitaria (CONEACES, 2008). *Estándares y criterios de*

evaluación y acreditación de los institutos superiores de formación docente.

Lima, Perú: CONEACES.

Consejo Nacional de Educación (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021.*

Lima, Perú. Recuperado de [http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/PEN-](http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/PEN-2021.pdf)

[2021.pdf](http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/PEN-2021.pdf)

Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del

Ecuador (CONEA, 2006). *Manual de Autoevaluación con fines de*

Acreditación para los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos del

Ecuador. Quito, Ecuador

Consejo Superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativo (COSUSINEACE, 2015). *Acreditación a las carreras profesionales de Técnica en Prótesis Dental, Técnica en Laboratorio Clínico, Técnica en Fisioterapia y Rehabilitación y Técnico en Farmacia respectivamente, del instituto de educación superior Tecnológico Privado "María Montessori". Resolución de Presidencia del Consejo Directivo AD HOC N.º 015-2015-COSUSINEACE/CDAH-P, 31 de enero de 2015.* Lima, Perú. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normas-legales/oficializan-acuerdos-mediante-los-cuales-se-otorgo-la-acredi-resolucion-015-2015-cosusineacecdah-p-1194816-1/>

Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU. *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.* Diario Oficial El Peruano, 26 de Setiembre de 2015.

Díaz, N. (2015). Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del SINEACE, el caso de la carrera administración de negocios internacionales de un ISTP. Recuperado de <https://pe.linkedin.com/in/veronicadiaz-gestioneducativa>

Diseño Curricular de la carrera profesional de Farmacia-Instituto Superior María Montessori (DCCPF-ISMM, s. f.). *Diseño Curricular de la carrera profesional de Farmacia.* Arequipa, Perú

Escalante, M., (2018). La experiencia de los procesos de autoevaluación y acreditación de los Institutos de Educación Superior Tecnológica. Recuperado de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/consensus/article/view/455>

- Fe y Alegría (2008). *Manual para la sistematización de experiencias en Fe y Alegría*. Quito, Ecuador: Federación Internacional de Fe y Alegría.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2003) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Ley general de educación del Perú N.º 28044 (2003). Lima, Perú
- Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2006). *Ley N.º 28740. Decreto Supremo N.º 018-2007-ED*. Lima, Perú
- López, N. & Puentes, A. (Septiembre 2010). *La evaluación de la validez de la Educación en Colombia. Estado del arte*. Congreso Iberoamericano de Educación. Buenos Aires, Argentina.
- Ludeña L., Silva, A., Aramayo, C.A., Carpio, J. y Lescano L. (2010). Fichas de operacionalización de los estándares y criterios de evaluación para la acreditación de las carreras de salud de los institutos y escuelas de educación superior tecnológica, Versión II. CONEACES
- Martínez, E., Vásquez, E, (2019). Percepción de los aportes de la acreditación institucional a la calidad educativa del Instituto Superior de Educación Público "Nuestra Señora de Chota". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Martin R. (s. f.). *Análisis de contenido*. Recuperado de https://previa.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf si va
- Maykut, P. y Morehouse. R. (1994). *Beginning qualitative research a philosophical and practical guide*. The Falmer Press, Londres

- Morgan P., Orjeda G. y Zegarra, J. (2016). *Hacia una Cultura de la Calidad: Sistematización de la experiencia de seis institutos de Educación Superior en el Perú*. Lima, Perú: SINEACE. Recuperado de <http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/handle/sineace/2677>
- Morgan P., Zárate, J., y Ludeña, L. (2013). *Educación superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad*. Lima, Perú: SINEACE.
- Nicholson, K. (2011). *Quality Assurance in Higher Education: A Review of the Literature. Council of Ontario Universities Degree Level Expectations Project*. McMaster University, Canada. Recuperado de [http://ccl.mcmaster.ca/COU/pdf/Quality %20Assurance %20Literature %20Review.pdf](http://ccl.mcmaster.ca/COU/pdf/Quality%20Assurance%20Literature%20Review.pdf)
- Ludeña, L. (2014). Procedimiento para la evaluación y acreditación de las instituciones educativas superior no universitaria. SINEACE, versión II.
- Proyecto Educativo Institucional -Instituto Superior María Montessori (PEI-ISMM, 2015). *Proyecto Educativo Institucional*. Arequipa, Perú
- Reglamento de la Ley N.º 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa DECRETO SUPREMO N.º18-2007-ED / https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_Reglamento_SINEACE_Ley_28740.pdf
- Rojas, F., Experiencia Educativa en la Certificación ISO 9001 del SENATI CFP Cusco, 2000-2003.

Salas, IA. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la educación*, 38, 305-333.

SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2014). *Comunidad arequipeña se beneficia con acreditación de Instituto Superior*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/comunidad-arequipena-se-beneficia-con-acreditacion-de-instituto-superior/>

Uceda, C. (2010). *Evaluación de la calidad educativa en un instituto superior tecnológico público según el modelo europeo de gestión de la calidad*, Editorial, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Vargas F. (2003). *La gestión de la calidad en la formación profesional: el uso de estándares y sus diferentes aplicaciones*. Montevideo: OIT - CINTERFOR. Recuperado de: file:///C:/Users/User/Downloads/gestion_calidad_formacion_profesional_vargas.pdf

Villavicencio, R. (2009). Aprendiendo a sistematizar. *Escuela para el Desarrollo*. Una publicación de: GTZ y PDRS. Perú, 2009.

ANEXOS

Anexo 1

FUENTES PRIMARIAS MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN

Etapas: _____

Entrevistas / Actores

Categorías _____

DIR

CA

SDIR

DOC 1

DOC 2

DOC 3

DOC 4

DOC 5

DOC 6

Interpretación:

Anexo 4

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE ENTREVISTA A EGRESADOS Y/O TITULADOS

1. Mejorar prácticas administrativas y académicas

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
	Sí, (mejora)	“Sí, bastante”	“Sí, ha mejorado bastante”	“Sí”	“Sí”	“Sí”, “Sí”	“Sí”
Procedimiento de la información	Académico	“Cambio [porque] los profesores [exigen más] cambio un plan de estudios (...) [ahora es más práctica]”	“(…) [incremento de alumnos, ha mejorado la enseñanza (...) por la acreditación]”	“(…) Ponemos empeño para aprender mejor y desarrollarnos [mejor] en el campo laboral”.		“[Los docentes] han sido más exigentes con nosotros, la enseñanza es mucho [mejor], han puesto más interés en el crecimiento del conocimiento en cada uno de nosotros”	“[los docentes] nos exigen más, (...) [porque] la carrera está acreditada.”
	Alumnos						“(…) [por la] acreditación se suma una exigencia mayor a los alumnos, docentes y dirección”.

Interpretación

La mejora de las prácticas administrativas y académicas ha sido afirmativa para todos los egresados, en cuanto a lo académico habido cambios por que los profesores exigen más. En cuanto a los alumnos a habido un incremento, ha mejorado la enseñanza por la acreditación, nosotros ponemos para aprender mejor y desarrollarnos mejor en el campo laboral, ya que nos exigen más a cumplir. La acreditación hace que se nos exija más a todos.

2. Noticia de la acreditación

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
Procedimiento de la información	Sentimientos	Alegría	Feliz	Feliz	Feliz	Bueno	Sí me intereso
	Subir nivel			“Nos sentimos como [estar] en el nivel universitario”			
	El empleo	“Mejor pagado”			“[más fácil de obtener un puesto laboral]”		
	Preferencia	“Por el Instituto Superior María Montessori”					

Interpretación

Nos generó un sentimiento de alegría, felicidad, porque el nivel de la carrera de farmacia subió, nos sentimos con estar en una universidad, también ha permitido acceder más fácil a un empleo, encontrar un trabajo mejor pagado. Los centros laborales dan preferencia a los que ha estudiado en el Instituto Superior María Montessori.

3. Aprendizajes durante el proceso de acreditación

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
Procedimiento de la información	Capacitación	“Había más orientación, información”		“[Tuvimos] talleres, capacitaciones y sensibilización” “[Los docentes nos capacitaron], nos dieron charlas”			
	¿Qué es la acreditación?	“carrera [tiene mayor] valor”					

Interpretación

Los aprendizajes que hubo en el instituto durante el proceso de acreditación se iniciaron con capacitaciones, hubo talleres de sensibilización. Los docentes también nos dieron charlas.

4. Mejoras más evidentes que se han hecho en la institución

Procedimiento de la información	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
	Alumnos		“Incremento de alumnado”	“Venimos uniformados, fuimos más responsables, más puntuales, nos inculcaron ser mejores y tener una buena imagen de mostros y del instituto”			

Interpretación

Cuando la institución estaba acreditada, hubo mejoras evidentes ya que en el instituto. Es por eso que se vio mejor enseñanza, también venían bien uniformados y en lo académico son más exigentes, cuando enseñan lo hacen en grupos de trabajo.

5. Identificación con la carrera profesional

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
Procedimiento de la información	Bien y más identificado	“Ya que cuando [me presento] a un trabajo me preguntan [donde estudiantes] y cuando yo digo del Instituto Montessori, ellos reconocen que es un buen instituto”.	“[se nos] facilita ingresar a un trabajo ya que al estar acreditado tiene mejor enseñanza”.				“Al alumno nos favorece que el instituto este acreditado”
	Trabajo						
	Instituto						“Tiene más peso”

Interpretación

Los egresados y/o titulados de la carrera profesional de Técnico en Farmacia sí se sienten identificados. Ya que en el cuándo se presentan a un trabajo las farmacias reconocen que el Instituto Montessori es bueno, además el que esté acreditado les facilita ingresar. Los egresados y/o titulados se sienten bien porque saben que la acreditación contribuye a tener mejores oportunidades de trabajo. Sienten que el Instituto Montessori acreditado tiene más peso.

6. Elegiría una institución acreditada para continuar sus estudios

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
Procedimiento de la información	Sí	¡Sí!					
	Trabajo		“Es más rápido [encontrar] trabajo, [más] fácil encontrar trabajo”.	“Nos da más oportunidades en el campo laboral, nos [prefieren] más [a pesar de que nos somos del nivel universitario [igual] nos eligen]”			“Hay muchos beneficios [en lo laboral]”

Interpretación

Los egresados, titulados ¡Sí! Erigirían una institución acreditada para continuar sus estudios porque cuando van a buscar trabajo y afirman que estudiaron en Montessori les dan más privilegios y más beneficios. Y aunque somos técnicos nos prefieren a nosotros y no a los que son de universidad.

7. Acreditación debe ser obligatoria en todos los institutos

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
Procedimiento de la información	Sí Instituto Montessori Trabajo	¡Sí! “[La acreditación los motiva] a terminar [la carrera]”			“[Permite] mejorar los conocimientos, mejorar la enseñanza”.		
Interpretación							
La acreditación debe ser obligatoria en todos los institutos del nivel superior ¡Sí! En cambio, en el Instituto Montessori motiva a terminar la carrera. En el campo laboral es más fácil encontrar trabajo.							

8. La acreditación ha influido en la consecución de un puesto laboral

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
Procedimiento de la información	Instituto Montessori Afirmativo	“Sabén que tiene más nivel, y prefieren [trabajar con ellos].”	¡Sí!		“Cuando me presenté miraban el título donde estudié y me eligieron a mí porque el Instituto brinda mejor conocimiento”	“Cuando te presentas a un empleo [te dan más] oportunidad por [haber estudiado en una institución acreditada]”	
Interpretación							
¡Sí! La acreditación ha influido en la consecución de un puesto laboral. Ya que los centros laborales saben que el Instituto Montessori está acreditado, tiene más nivel y por eso prefieren trabajar con profesionales de Montessori. Hubo experiencias como: “Busqué un empleo y al decirles que estudié en Montessori valió mucho para que me eligieran”. También “En las prácticas, me eligieron por ser de Montessori y me dieron apoyo económico”.							

9. Recomendaciones para que estudien en el Instituto María Montessori

	Categorías	Egresado 1	Egresado 2	Egresado 3	Egresado 4	Egresado 5	Egresado 6
Procedimiento de la información	Afirmativo Experiencia	“Lo he hecho, ya que el instituto tiene varias carreras acreditadas”		¡Sí!		“Muchas veces he recomendado para que estudien en Montessori”	

Interpretación

Los egresados del Instituto Montessori ¡sí! recomiendan a sus familiares y amistades para que estudien en el instituto, ya que tiene varias carreras acreditadas, y el estudiar en Montessori facilita a que podamos encontrar trabajo rápido y cuando hacen prácticas ya los contratan para que pueda estar estudiando y trabajando. Y muchas veces los egresados ya han recomendado a que estudien en Montessori.

Anexo 5

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE ENTREVISTA A ESTUDIANTES

1. Mejorar prácticas administrativas y académicas

	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
Procedimiento de la información	Afirmación Profesores		“La enseñanza es satisfactoria y la práctica se ha desarrollado más”		¡Sí!	
	Alumnos			“[La acreditación es nos ha ayudado] a ser mejores, porque cuando nosotros acabemos la carrera sabemos que vamos a llegar alto”	“A mejorado bastante”	
Interpretación						
La acreditación ¡Sí! ha mejorado las prácticas administrativas y académicas en el Instituto Superior María Montessori ya que en cuento a los profesores la enseñanza ha mejorado, nos sentimos satisfechos y se ha dado énfasis en la práctica, además los docentes usan métodos didácticos.						

2. Cómo fue tomado el proceso de acreditación

	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
Procedimiento de la información	Sentimiento	“Me he sentido bien, porque sabemos que si un instituto es acreditado podemos encontrar [fácilmente] trabajo”.	“Bien, porque nos trae varios beneficios [por ejemplo, nuestro] título va a tener más peso”.		“[Lo tomamos] como un proceso bueno, porque gracias [a la acreditación] puedo conseguir trabajo donde sea”	
Interpretación						
El proceso de acreditación fue tomado bastante bien. Porque sabemos que si un instituto es acreditado podemos encontrar fácilmente trabajo. Nuestro título va a tener más peso.						

3. Aprendizajes vivimos durante el proceso de acreditación

Procedimiento de la información	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
	Mejoras Calidad			<p>“[El instituto] nos da muchas facilidades”</p> <p>“[Tenemos un nuevo edificio institucional] las aulas son grandes y tienen nuevas tecnologías”.</p>		<p>“Hemos mejorado en lo personal”</p>

Interpretación

Los aprendizajes que han vivido los estudiantes en el proceso de acreditación han sido mejoras que ha habido en el han aprendido mucho en lo personal. Además, el instituto tiene un nuevo local institucional con aulas grandes y con nuevas tecnologías. El instituto ofrece muchas facilidades.

4. Mejoras más evidentes

Procedimiento de la información	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
	Docente	<p>“[Ahora] son más exigentes”</p>	<p>“Hacen más práctica que teoría”.</p>	<p>“Se esfuerzan más por enseñarnos, han mejorado con su estilo de enseñanza”.</p>		

Interpretación

Las mejoras más evidentes que se han hecho cuando la institución estaba siendo acreditada. La infraestructura ha mejorado. Por otro lado, los docentes son más exigentes, en su enseñanza hacen más práctica que teoría, se esfuerzan más por enseñarles ya que ha mejorado su estilo de enseñanza.

5. Identificación con la carrera

Procedimiento de la información	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
	Afirmativo Laboral	“[Gracias a la acreditación] podemos encontrar trabajo”		“Nos da más posibilidades de encontrar trabajo, tenemos ventajas por ser un instituto acreditado, [ya que] es reconocido”.	¡Sí! Muy identificada	“El instituto [Montessori] es de calidad, [eso me hace sentir que voy a hacer] una profesional de calidad”.

Interpretación

Los estudiantes de la carrera profesional de técnico en farmacia se sienten más identificada con el Instituto Montessori ya que está acreditado, ellos dijeron que se sentían muy identificada. Porque en el aspecto laboral pueden encontrar trabajo, ya que el instituto es reconocido tienen varias ventajas porque Montessori es calidad, yo también seré una profesional de calidad.

6. Continuar sus estudios, elegiría una institución acreditada

Procedimiento de la información	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
	Afirmación y porqué		“¡Sí! Porque una institución acreditada [ofrece] calidad y [se] te abren las puertas [para conseguir trabajo] [ya] no soy un(a) más del Montessori”.			“¡Claro! Porque al estar acreditada, [ofrece] una educación de calidad, [nos ofrece] mejor enseñanza”

Interpretación

Los estudiantes respondieron afirmativa cuando se les preguntó si continuarían sus estudios en una institución acreditada. Porque saben que les van a enseñar bien, también porque una institución acreditada ofrece calidad y se le van a abrir las puertas para encontrar trabajo, es decir, va a ser más fácil. También, porque se le va a valorar más porque un instituto acreditado es superior a los demás porque ha aprobado los estándares de calidad y ofrece una educación de calidad.

7. Acreditación obligatoria

Procedimiento de la información	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
	Afirmación, porque				“Sí, [todos deben ser] buenos institutos, [deben] brindar una buena enseñanza”.	
Interpretación						
Debe ser obligatoria la acreditación en todos los institutos, porque una institución acreditada es de calidad y los que egresan también son de calidad y ofrecen una buena enseñanza.						

8. Influencia en la consecución de un puesto laboral (prácticas)

Procedimiento de la información	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
	Afirmación y porqué	“Sí porque una [farmacia] va a buscar que su trabajador sea de una institución acreditada”	“[Los centros de práctica] saben que el primer instituto acreditado es Montessori y cuando hacemos las prácticas confirman que somos buenas alumnas y se asombran y quedan satisfechos”.		“Sí, bastante, porque la acreditación le dan un valor especial”	“Sí, es un plus que tenemos”.
Interpretación						
La acreditación Sí ha influido al conseguir mi centro de prácticas “Farmacia”. La acreditación nos da un valor especial, es un plus que tiene el instituto.						

9. Recomienda para que estudien en Montessori

	Categorías	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Estudiante 5
Procedimiento de la información	Respuesta	“¡Sí! porque enseñan bien y los profesores dan buena enseñanza”	“Sí, porque Montessori da calidad [por eso] es bueno que [las personas] se informen sobre que es acreditación”.	“Sí he recomendado a varios familiares, amistades, por la acreditación y por el alto desempeño que tienen nuestros docentes”.	“Sí claro, a mis familiares, amigas, yo he estudiado antes otra carrera y me he dado cuenta los cambios. Vale la pena [estudiar] en Montessori [tiene] peso y vale”.	“Claro, yo recomiendo a toda la población en general, a todos los que conozco porque es una institución de calidad”
Interpretación						
¡Sí! recomienda a sus familiares, amigos, a toda la población para que estudien en Montessori porque enseñan bien, porque es una institución de calidad, tiene peso y vale.						

ANEXO 6

**MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN
DIRECTIVOS Y DOCENTES**

I. Etapa previa

1. Conformación Comité de Calidad

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Conformación			“Estuvo conformado por (...) directivos, docentes, estudiantes y egresados”.				
	Criterio de selección del comité de calidad docentes			“(…) se hizo un análisis y se [seleccionó] los mejores docentes, los que están más tiempo en la institución y mayor nivel de identificación institucional”.				
	Criterio de selección del comité de calidad estudiantes			“(…) estudiantes del tercio superior y (...) que tengan disponibilidad de tiempo e identificación institucional”				
	Criterio de selección del comité de calidad egresados			“(…) se dio a los que tenían mayor disponibilidad de tiempo y pudieran asistir con mayor frecuencia a las reuniones”				

Interpretación

Durante la etapa previa se conforma el comité de calidad, la cual estuvo conformado por directivos (subdirectora, coordinador académico, jefe de Calidad), docentes, estudiantes y egresados y se hizo una resolución de conformación. Todos comprometidos por el Instituto Superior María Montessori. Los docentes se hizo un análisis y se seleccionó los mejores, los que tenían mayor tiempo en la institución y mayor nivel de identificación institucional.

Con referencia a los estudiantes fueron del tercio superior y los que tenían disponibilidad de tiempo e identificación institucional. A los egresados, se dio a los que tenían mayor disponibilidad de tiempo y pudieran asistir con mayor frecuencia a las reuniones.

2. Compromiso de los docentes

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Capacitación		“Se hizo un taller de sensibilización, se firmó una carta de compromiso [para cumplir] el proceso de acreditación”	“[Hubo una] capacitación, se les sensibilizó para que puedan asumir el compromiso y tengan un rol activo en el proceso” “Se les dio a conocer los beneficios que se iba a obtener con la [acreditación]” “se hizo una ceremonia de juramentación donde se dio a conocer a todos los niveles y estamentos la conformación del comité de calidad”				
	Beneficios						“(…) vimos que era un paso para nuestro desarrollo personal y [nos] comprometimos a [lograr] la acreditación en la carrera de Farmacia”	

Interpretación

Para el logro del compromiso de los docentes en el proceso de acreditación, se realizó una capacitación, es decir, un taller de sensibilización, donde se les dio a conocer los beneficios que se iba a obtener con la acreditación. Que era un mérito para ellos. Los docentes vieron que era un paso para su desarrollo personal y se comprometieron para lograr la acreditación de la carrera de Farmacia. Esta sensibilización permitió que los docentes asuman el compromiso y tenga un rol activo en el proceso, finalmente se les hizo firmar una carta de compromiso para cumplir con el proceso.

3. Participación de los miembros del Comité de Calidad

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Positivo	“Fue buena (...) bastante positiva y todos han asumido el compromiso”						

Interpretación

La participación de los miembros del comité de calidad fue positiva, buena, todos trabajaron activamente, con entusiasmo, estaban motivados, todos habían asumido el compromiso.

4. Inconvenientes de la etapa previa

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Sensibilización			“[El mayor fue] la disponibilidad de tiempo, los docentes tienen horarios [diferentes] y la inasistencia de los egresados, este problema se presentó en todo el proceso”		“Al principio algunos no querían participar	[No sabíamos] lo que significaba”	
	Capacitación			“[Problema] del horario, se hizo capacitación presencial y virtual (...)”		“Los horarios no coincidían, y los docentes no asistían con regularidad (...)”		
	Comité de Calidad		“Desconocimiento del proceso por parte de algunos estudiantes”					
	Proceso de elaboración de instrumentos		“[Fue el] tiempo”	“(…) No hubo, porque se tenía una base del proceso anterior (...) o qué se hizo fue actualizar y adecuar sus instrumentos a los requerimientos de la carrera”				
	Actores educativos	“[Los egresados] estaban trabajando y [sus] horarios no coordinaban con los nuestros”		“[Fue] la disponibilidad de tiempo en docentes y egresados (...)”				“[Con los] egresados, un poco, no había datos exactos para comunicarnos”

Interpretación

Las cuales son los siguientes: **a) sensibilización:** el mayor inconveniente fue la disponibilidad de tiempo ya que los docentes tenían horarios diferentes, por eso hubo inasistencia de un pequeño grupo de docentes. La inasistencia de los egresados en todo el proceso, **b) capacitación:** la inasistencia de un pequeño grupo de docentes, es por eso que se organizó en horas de descanso o refrigerio y de manera presencial y virtual, **c) Comité de Calidad:** el desconocimiento del proceso por parte de algunos estudiantes y porque no se adecuaron sus horarios a los requerimientos del proceso de acreditación, **d) proceso de elaboración de instrumentos:** se tenía una base del proceso anterior de otra carrera y lo que hizo fue actualizar y adecuar los instrumentos a los requerimientos de la carrera. **e) actores educativos:** hubo inconvenientes con los egresados porque trabajan y sus horarios no coordinaban con el nuestro y porque no había datos exactos de algunos para comunicarnos.

5. Lecciones de la etapa previa

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Sensibilización		“Dar una certificación para cada uno de los actores, por vivir el proceso”	“Que todos los actores participen, que estén sensibilizados, que asuman su rol”	Es lograr un crédito externo, (...) ser reconocidos”			
	Capacitación		Beneficio personal y no solo institucional”	“(…) todos [deben] conocer y estar informados de cómo se va a desarrollar el proceso, como se van a elaborar los planes de mejora”				“El trabajo en equipo, siempre es bueno”
	Comité de Calidad			“Los docentes tiene [que estar] muy comprometidos tengan la visión en que la carrera se va a desarrollar”. “[El comité de calidad] deben tener características de líderes”.				
	Proceso de elaboración de instrumentos			“Es muy importante tener un banco de instrumentos, porque eso ayudará a perfeccionarlos, y poderlos aplicar sin dificultad”	“(…) Entre más simple es un instrumento tiene menos complicación, es el que mejor evalúa la capacidad”			
	Actores Educativos						“(…) [Potencializar] el proceso de sensibilización, motivarlos más [hacerles ver] que es para mejorar su vida personal y [profesional]”	

Interpretación

a) Sensibilización: Lograr que todos los actores educativos participen, creando estrategias para la participación activa de todos, dándoles una certificación a cada uno de los actores. Concientizar que la acreditación es importante, es lograr un crédito externo, nos permite ser reconocidos, **b) Capacitación:** “Asumir la acreditación como un beneficio personal, no solo institucional”, **c) Comité de Calidad:** Tienen que estar muy comprometidos con la carrera. Además, deben tener la visión en que la carrera se va a desarrollar. Los que integran el comité de calidad deben tener el perfil de líderes, **d) proceso de elaboración de instrumentos:** Entre más simple es un instrumento tiene menos complicación, es el que mejor evalúa la capacidad, **e) actores educativos:** Incluir a todos los actores educativos en las diferentes actividades, Es para mejorar su vida profesional.

Anexo 7

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DIRECTIVOS Y DOCENTES

II. Etapa de autoevaluación

1. Rol que cumplió el comité de calidad

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Rol	-----		“(…) recoger toda la información que solicitaba el proceso, organizarla muy adecuadamente para lo cual se usó archivadores, se verificó que los estándares y el [comité de calidad] sistematizó toda la información”	“[supervisaban] que se cumpla todo lo estipulado, (….) evaluaban que todo este óptimo”			

Interpretación

El rol que cumplió el comité de calidad fue dirigir, organizar, ejecutar y evaluar todas las actividades. Además de recoger toda la información que solicitaba el proceso. También se supervisaba que todo se cumpla con lo estipulado y nos capacitaban, trabajando siempre en equipo.

2. Diseño y planificación

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	¿Cómo se trabajó?			“Primero se revisó los estándares, [luego] a analizar cuáles son las evidencias que se debía tener para el logro del estándar y de ahí se hizo un plan de desarrollo del proceso de autoevaluación, todo esto liderado por el comité de calidad”				

Interpretación

Las actividades del proceso de autoevaluación se diseñaron y planificaron trabajando por comisiones, con diferentes comités. Primero se revisó los estándares, luego se actualizaron cuáles son las evidencias que se tenía que tener para el logro del estándar y de ahí se hizo un plan de desarrollo del proceso de autoevaluación, todo esto liderado por el comité de calidad.

3. Subcomités de apoyo y responsables de la autoevaluación y planes de mejora

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Conformación					“(…) los subcomités de apoyo trabajaban e informaban a la jefa de carrera y ella a su vez informaba al comité de calidad”		

Interpretación

Los subcomités de apoyo y responsables de las acciones del proceso de autoevaluación y planes de mejora se conformarán con la dirección del coordinador académico y jefa de carrera, a cada uno se les asignó responsabilidades y cada uno trabajaba, aportaba e informaba a la jefa de carrera y ella a su vez informaba al comité de calidad.

4. Avance de autoevaluación a los directivos

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Informe			“Semanalmente se informaba los avances sobre los hallazgos, fortalezas y debilidades que se iban encontrando para que la dirección aporte y nos diera alcances para eliminar y disminuir las debilidades que se iban encontrando”				

Interpretación

Los directivos tenían que conocer los avances del proceso de autoevaluación para la toma de decisiones, es por eso que semanalmente se informaba los avances sobre los hallazgos, fortalezas y debilidades que se iban encontrando para que la dirección aporte y nos diera alcances para eliminar o disminuir las deficiencias que se iban encontrando.

5. Inconvenientes o dificultades

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Análisis de la información					“[Sobre nuestros egresados] no teníamos muchos datos de la población que está laborando y nos tomó varios días para [recolectar] la información”		
	Elaboración de los planes de mejora			“Determinar un formato adecuado para que se pueda elaborar o indicar las mejoras a proponer”				
	Implementación de mejoras				“Teníamos que sustentar muy bien el gasto, [pero] la dirección puso a nuestra disposición lo que necesitábamos (...) [pero] resultó más trabajoso ponerlo en marcha”			
	Conducciones del comité de calidad				“(...) [Nos atrasó] la toma de dediciones inmediata, teníamos que esperar hasta que viniera un directivo de peso [para] que entendiera nuestra posición y diera solución al problema”			
	Participación de los subcomités de apoyo							“[A veces] la disponibilidad de tiempo de algunos docentes (...)”
	Proceso de información	“(...)”		“No ha habido inconvenientes (...)”				
	Elaboración de informe final			“(...) hacer la argumentación adecuadamente y darles coherencia a las evidencias encontradas”				

Interpretación

Los inconvenientes:

- Análisis de la información**, se presentó dificultades con los egresados porque teníamos muchos datos sobre donde están laborando y nos tomó varios días para recolectar la información.
- Elaboración de los planes de mejora**, había que hacer un seguimiento y exigir a cada responsable ya que el plan de mejora no solo es el papel sino en el lugar había que comprobarlos.
- Implementación de mejoras**, los docentes tenían que sustentar muy bien el gasto, pero no hubo mayor problema porque la institución facilitó lo que necesitábamos para seguir avanzando.
- Conducción del Comité de Calidad**, el inconveniente fue que en algunas ocasiones teníamos que esperar que un directivo entendiera nuestra petición y nos diera solución al problema, la toma de decisión no era inmediata y eso nos atrasaba.
- Participación de los subcomités de apoyo**, el inconveniente fue la inasistencia de algún integrante y que algunos no lo hicieron eficientemente.
- Proceso de la información**, el trabajo fue un poco lento.
- Elaboración del informe final**, hacer la argumentación adecuadamente y darles la coherencia a las evidencias encontradas y hubo demora al hacerlo.

6. Lecciones aprendidas

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII	
Procesamiento de la información	Análisis de la información			“La institución siempre debe tener un archivo documental [Físico y virtual]”				-	
	Elaboración de planes de mejora			“Los planes de mejora deben ser realistas, responder a la realidad de cada carrera e institución”		“Debemos puntualizar en lo que debemos mejorar [no abarcar mucho] porque a veces ya están incluidas las mejoras”			
	Implementación de mejoras		“Involucrar en todo momento a la dirección”	“Es muy importante la participación de la dirección ya que de ella va a depender que la implementación de la mejora se pueda efectuar o no”					
	Conducciones del comité de calidad			“El comité de calidad debe estar capacitado, debe tener libertad de tomar algunas decisiones, deben tener algo de independencia, pero siempre coordinando con dirección”		“El comité de calidad ha sido dinámico y ha apoyado [en todo]”			
	Participación de los subcomités de apoyo			“Deben estar bien capacitados, para ejercer adecuadamente lo que se le ha encomendado”		“[Los subcomités de apoyo] deben ser personas que tengan disponibilidad e identificación (...)”			
	Proceso de información			Se debe tener presente que debe ser orientada a la comunidad educativa porque son los principales actores”					
	Elaboración del informe final			“Para hacer el informe final se debe tener la colaboración de todos porque para [argumentar] y darle coherencia es complicado (...)”					
Interpretación									
	i.	Análisis de la información es que la institución debe tener un archivo documental físico y virtual. Debe tener una base de datos, un registro actualizado de donde laboran nuestros egresados.							
	ii.	Elaboración de planes de mejora, los planes de mejora deben ser realistas, deben responder a la realidad de cada carrera e institución, y al elaborar lo debemos tener cuidado ya que a veces las mejoras ya están incluidas.							
	iii.	Es muy importante la participación de la dirección ya que de ella va a depender que la implementación de la mejora se pueda implementar o no, también se debe escuchar las propuestas de cada docente.							
	iv.	El comité de calidad debe estar bien informado y capacitado, debe tener libertad de tomar decisiones, debe tener algo de independencia, pero siempre coordinando con dirección. También debe ser dinámico y apoyar en todo.							

v. Para elaborar el informe final se debe tener la colaboración de todos porque para argumentar y darle coherencia es complicado.

Anexo 8

**MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN
DIRECTIVOS Y DOCENTES**

III. Evaluación externa

1. Informe preliminar

Procesamiento de la información	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
	Opinión			“Fue [con] entusiasmo, porque indicaba [si] habíamos logrado [la acreditación y también] verificar cuales son los estándares que habíamos logrado y en cuáles teníamos dificultad”		“Se tomó bien (...), fue una experiencia interesante porque nos enseñó a mejorar muchos aspectos”		
Interpretación								
Fue buena porque nos ha permitido saber en qué cosas somos buenos y qué fallamos. Nos indicaron cuáles son los estándares que habíamos logrado y cuáles teníamos dificultad.								

2. Aporte de la evaluación in situ

Procesamiento de la información	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
	Percepción		“En algunas ocasiones daban sugerencias, contaban experiencias, [nos daban] ideas para mejorar”		“(…)”			
Interpretación								
En la evaluación in situ el proceso de acreditación el aporte fue hicieron un proceso de acompañamiento, en algunas ocasiones nos daban sugerencias, contaban experiencias y nos daban ideas para mejorar.								

3. Informe oral

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Comité de calidad			“(…) al final [de la evaluación externa] informaron cuales habían sido nuestras fortalezas y debilidades y lo recibimos adecuadamente (…)”				
Interpretación								
El informe oral de la evaluación el comité de calidad lo recibió de manera tranquila, positiva, ya que nos informaron cuáles habían sido nuestras fortalezas y debilidades y lo aceptamos de buena gana, estuvimos conformes.								

4. Confidencialidad

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Información entregada		-	“Si, porque cuando han requerido solicitar alguna información lo han hecho por escrito”				
Interpretación								
La entidad evaluadora si ha mantenido la confidencialidad de la información entregada por el instituto porque de acuerdo con la normatividad se tiene que guardar reserva, también porque cuando han querido solicitar alguna información lo han hecho por escrito.								

5. Plazos máximos para revisar experiencias y emitir informes o constancia de acreditación

Procesamiento de la información	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
	Cumplió			“No hubo inconvenientes, se cumplió”				

Interpretación

Si, el SINEACE cumplió con los plazos máximos para revisar los expedientes y emitir los informes o constancia de acreditación; el nexa fue la entidad evaluadora.

5. Cantidad de evaluadores

Procesamiento de la información	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
	Suficiente la cantidad		“No, porque un equipo evaluó varias carreras a la vez”	“Si, vinieron tres evaluadores y cada uno evaluó la parte que le correspondía, [se] planificó en tres días (...)”				

Interpretación

No, fue suficiente la cantidad de evaluadores porque vinieron a evaluar varias carreras y algunos especialistas no correspondían a la carrera. Además, era revisar varios documentos, y nos quedamos bastante tiempo y el ser humanos por sí mismo se cansa y puede cometer errores.

7. Participación de los actores

Procesamiento de la información	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
	Grado			“Bueno, todos los actores educativos cumplieron su rol, los docentes y estudiantes seguían haciendo su labor y estaban a la espera (...) si se les hacía preguntas o si se les visitaba”				
Interpretación								
Fue buena el grado de participación de los actores educativos; no obstante, participaron estudiantes y docentes; pero fue dinámico y activa la participación.								

8. Estándares de evaluación de los evaluadores externos

Procesamiento de la información	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III Coordinador Académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
	Aplicación estricta			“Si, [porqué] el proceso tenía evidencias concretas, ellos se rigieron a esas evidencias”	“[Fueron] demasiado exhaustivos, [hubo un evaluador] de los evaluadores [viendo] que se cumpliera estrictamente [la evaluación], en todo momento nos acompañó”			
Interpretación								
Los evaluadores externos aplicaron estrictamente los estándares, porque tenía evidencias concretas, ellos se rigieron a esas evidencias, también fueron exhaustivos y hacían varias preguntas. Hubo un evaluador de los evaluadores, era un veedor, acompañó en todo momento el proceso.								

9. Aprendizajes significativos del ente evaluador

Procesamiento de la información	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
	Enseñanza		“[Se debe] exponer todas las mejoras realizadas, sin necesidad que le pidan”	“Siempre tiene que haber coherencia en toda la información que se da, debe haber un proceso de evaluación final de cada estándar para ver su logro, no solo es el proceso de evidencias, sino [debemos] evaluar todo el estándar”				
Interpretación								
La experiencia en el proceso de acreditación nos deje varios aprendizajes significativos, por ejemplo, que siempre tiene que haber coherencia en toda la información que se da, también que debe haber un proceso de evaluación final de cada estándar para ver su logro, no solo es el proceso de evidencias, sino debemos evaluar todo el estándar.								

10. Lecciones aprendidas

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Visita de verificación in situ			“Hay que tener adecuadamente organizada toda la información, tomar el proceso con calma [porque] el evaluador se puede llevar una imagen distorsionada del proceso [pensar] como que en ese momento recién se está haciendo las evidencias que solicita el estándar. Hay que tener tranquilidad y todos los documentos organizados” “[...] cada carrera tiene sus características propias y cada evaluador, tiene una forma de evaluar, entonces no se puede estar evaluando en forma preliminar una carrera con otra”		-		
	Contenido del informe preliminar	“(…) [Debemos] poner en práctica todas las observaciones dadas (...)”	“Revisarlo bien, con todo el comité”			“(…) el informe fue bastante beneficioso lo que nos hizo ver (...) que habíamos hecho una buena labor”		
	Contenido del informe final		“Revisarlo bien, con todo el comité”	“Hay que tomarlo como referente para complementar las acciones de mejora y este informe final debe ser el punto de partida para iniciar un proceso permanente de calidad”				
	Cumplimiento de plazos			“Siempre se debe cumplir los plazos, [terminar lo que se inicia] no [pensar] que de repente nos dará un tiempo adicional”				

Interpretación

Los evaluadores es que debemos estar bien concentrados y guardar todas las sugerencias por escrito. Además, hay que tener adecuadamente organizada toda la información, tomar el proceso con calma porque el evaluador se puede llevar una imagen distorsionada del proceso, puede pensar que en ese momento recién se está haciendo las evidencias, por eso hay que tener tranquilidad y todos los documentos organizados.

En cuanto al contenido del informe preliminar las lecciones aprendidas que debemos revisarlo bien, con todo el comité y poner en práctica todas las observaciones dadas.

Del contenido del informe final, aprendemos que hay que tomarlo como referente para complementar las acciones de mejora y este informe final debe ser el punto de partida para iniciar un proceso permanente de calidad.

11. Acciones de mejora

	Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Procesamiento de la información	Visita de verificación in situ			“(…) siempre debe haber una [presentación] donde los evaluadores, el comité de calidad y los actores que van a sustentar los estándares se [conozcan] y conocer cuál va a ser el procedimiento a seguir en la visita”				
	Contenido del informe preliminar			“(…) siempre es bueno contrastar lo que han podido detectar los evaluadores con las evidencias que nosotros tenemos, por eso es importante que el comité de calidad tenga adecuadamente organizado la información y conozca lo que se tiene [y lo que se ha] evidenciado”				
	Contenido del informe final			“Siempre hay que tener que contrastar, para ver cuáles son nuestras debilidades o fortalezas que se detectaron y tomarlo como punto de partida este informe final para futuras acciones de mejora que se planifica en la institución”				
	Cumplimiento de plazos			“(…) [debemos] ser organizados, planificar [y] cumplir estrictamente con los plazos (…)”				
Interpretación								
Al inicio de la vista los evaluadores deben hacer una presentación sobre cómo va a ser la metodología del proceso, donde estén presentes el comité de calidad, los directivos; así haya un clima horizontal.								
En cuanto al contenido del informe final, la institución siempre tiene que contrastar para ver cuáles son nuestras debilidades o fortalezas que se detectaron y tomarlo como punto de partida este informe final para futuras acciones de mejora que se planifican en la institución.								

Anexo 9:

MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DIRECTIVOS Y DOCENTES

IV. Acreditación

1. Reconocimiento formal

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Logro	“(…) [logramos] la acreditación por 3 años”						
Ceremonia especial	“(…) [Sineace] iba estar presente y nos iban a entregar nuestro certificado de calidad”						
Organización	“(…) la institución coordinó con los medios de prensa, centros de interés, autoridades representativas (…)”		“(…) hemos comunicado [la] fecha cuando iba a ser la entrega, (…) organizamos a la comunidad educativa, (…) se invitó al personal docente, representante de estudiantes y a las autoridades [locales]”				
Certificado de calidad	“[la entrega fue] momentos de alegría, emoción y orgullo”						

Interpretación

En el reconocimiento formal, que se dio en la etapa de la acreditación, la comunicación fue a través del SINAEE. El logro que se obtuvo fue de la acreditación por 3 años; recibimos el premio gracias al esfuerzo de todos. Se hizo una ceremonia especial, el SINEACE iba estar presente y nos iban a entregar nuestro certificado de calidad; fue una ceremonia hermosa; se hizo una ceremonia en el auditorio institucional con la presencia de la dirección regional de educación; en esta ceremonia, nos acreditamos cuatro carreras.

En cuanto a la organización, la institución coordinó con los medios de prensa, centros de interés, autoridades representativas, se comunicó la fecha cuando iba a ser la entrega, organizamos a la comunidad educativa, se invitó al comité de calidad, jefes de carrera, personal docente, representante de estudiantes y a las autoridades locales; todo fue coordinado con el SINEACE, nos ceñimos al protocolo que ellos plantearon.

La entrega del certificado de calidad fue muy significativo, emocionante, muy bueno, fueron momentos de alegría, emoción y orgullo, muy bonito y sentido, muy interesante y de satisfacción total.

2. Sineace hizo público el reconocimiento

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Opinión			“Le debieron dar más énfasis al logro del proceso de acreditación, porque la población no conoce”				
Dar a conocer			“a la comunidad que la institución hizo un gran esfuerzo, el Sineace debe promover y educar a la población sobre que es la acreditación, el Sineace es poco conocido”				
Medios publicitarios		“[el Sineace] debe hacer difusión radical, en televisión de las instituciones acreditadas, no solo página web”	“el Sineace debe hacer ´ mayor énfasis no solo a la página web, sino a otros medios [como] diarios y spots publicitarios [en radio y la TV, informar] que la institución a logrado la acreditación [con] mucho esfuerzo (...)”				
Institución	“[el instituto] hizo [su] promoción”						
Sello de calidad		“el sello de calidad la población no lo conoce, no lo identifica, [no sabe] el significado del sello”	“[hay] poca difusión que el Sineace hace a los medios de comunicación, la población [sabe] el valor del sello [de calidad]”				

Interpretación

El SINEACE hizo público el reconocimiento, algunos opinan que estuvo bien como lo hicieron, que fue bastante positivo, recibimos muchos elogios, sentimos que nos sube la autoestima por pertenecer a la institución acreditada. Otros que falta difusión, se debe difundir más, le debieron dar más énfasis al logro del proceso de acreditación, porque la población no conoce, les falta difundir más cuando un instituto está acreditado, porque estimula a las demás instituciones a cumplir con los estándares de calidad. El SINEACE debe promover y educar a la población sobre que es la acreditación, el SINEACE es poco conocido por la población.

Los medios publicitarios son a través de la página web del SINEACE. El SINEACE debe hacer difusión en radio, televisión, diarios, de las instituciones acreditadas. El SINEACE debe hacer mayor énfasis no solo a la página web, informar que la institución ha logrado la acreditación con mucho esfuerzo. El SINEACE no invirtió mucho en la difusión del instituto.

El sello de calidad, que el SINEACE ha creado la población no lo conoce, no lo identifica, no sabe el significado del sello; hay poca difusión que el SINEACE hace en los medios de comunicación, la población no sabe el valor del sello de calidad.

3. Renovación de la acreditación

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Opinión							
Estándares	“(…) había muchos estándares repetitivos, ahora se ha resumido”		“Ha llegado en el momento adecuado” “El modelo anterior tenía algunas limitaciones [por ejemplo] cuando se llegaba al logro pleno se ponía parámetros rígidos porque si [cumplías] no te daba la oportunidad de seguir proponiendo nuevos planes de mejora, no había proceso de mejora continua”				
Propuestas	“Que los centros de prácticas [reciban practicantes] de instituciones acreditadas; [para la] titulación [sólo la deben obtener de una] institución acreditada, las empresas solo deben contratar [personal] de instituciones acreditadas y también las licitaciones [que hacen el estado] lo deben hacer con instituciones acreditadas (…)”						
Normatividad	“(…) el Sineace debe establecer normativas, criterios para que se tomen en cuenta con las instituciones acreditadas”						

INTERPRETACIÓN

La renovación de la acreditación, en nuestra opinión consideramos que es necesario para que haya continuidad permanente en la calidad educativa. Consideramos que el nuevo modelo ha llegado, en el momento adecuado, porque nada es estático, todo está sujeto a cambios, en el proceso de mejora de la calidad estamos en continuo cambio, está bien que nazcan nuevos estándares; es necesario porque todo está en constantes cambios. ¡Estamos de acuerdo!

Los estándares había muchos repetitivos, ahora se ha resumido, el modelo anterior tenía algunas limitaciones, por ejemplo, cuando se llegaba al logro pleno se ponía parámetros rígidos, porque si cumplías no te daban la oportunidad de seguir proponiendo nuevos planes de mejora, no había proceso de mejora continua.

La acreditación, es una fuerte inversión, mucho tiempo, mucho trabajo, mucha papelería, se hacen cosas que ni lo van a leer.

Tenemos propuestas, las cuales son que los centros de prácticas reciban practicantes de instituciones acreditadas, para la titulación sólo la deben obtener de una institución acreditada, las empresas sólo deben contratar personal de instituciones acreditadas y también las licitaciones que hacen el estado lo deben hacer con instituciones acreditadas.

En cuanto a la normatividad del SINEACE, debe establecer normativas y criterios para que se tomen en cuenta con las instituciones acreditadas.

4. Acciones de seguimiento y verificación

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Seguimiento	“(…) hemos recibido [una] visita”	“[Nos visitaron] una sola vez, para la carrera de enfermería, [no de farmacia]”	“No hubo un proceso de seguimiento al proceso de acreditación para la carrera de farmacia”				
Normativa			“De acuerdo con la normativa, en los procesamientos a seguir [se tiene que] seguir informando año a año las acciones de mejora que se iban implementando, [nosotros] remitimos al Sineace, pero de parte de ellos no tuvimos las respuestas si era adecuado o no”				
Visita							“Solo nos visitaron en el mes de marzo para hacer un spot publicitario que el Sineace iba a presentar de la institución (...)”

Interpretación

En lo que es acciones de seguimiento y verificación, hemos recibido una visita, nos visitaron una sola vez, para la carrera de enfermería, no de farmacia, no hubo un proceso de seguimiento al proceso de acreditación para la carrera de farmacia, por eso sugerimos que el SINEACE nos deben visitar continuamente.

De acuerdo con la normativa, en los procesamientos a seguir se tiene que seguir informando año a año las acciones de mejora que se iban implementando, nosotros hemos remitido al SINEACE, pero de parte de ellos no tuvimos las respuestas si era adecuado o no.

En la visita, solo nos visitaron en el mes de marzo para hacer un spot publicitario que el SINEACE iba a presentar de la institución, vinieron para elaborar un video, para difundir nuestras bondades de la institución.

5. Promovido una cultura de calidad

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Opinión			“En nuestra institución si, se ha promovido una cultura de calidad educativa (...)”		“Si”	“Si”	“Si”
Comunidad	“La comunidad ha sido concientizado, pero no es suficiente, hay mucha gente que no sabe y [por eso] va a una institución que no [está] acreditada”						
Mejora			“(…) se han mejorado muchos procesos en infraestructura, laboratorios, en lo académico”		“Porque [hemos mejorado] la forma de enseñar, (...) es más práctica, nos a demandado esfuerzo de todos los actores educativos”		

Interpretación

En cuanto a promover una cultura de calidad, la opinión de la mayoría fue que sí. En nuestra institución si, se ha promovido una cultura de calidad educativa, porque gracias a la acreditación puedo demostrar que somos calidad.

La comunidad ha sido concientizada, pero no es suficiente, hay mucha gente que no sabe y por eso van a una institución que no está acreditada. Dentro de las mejoras, se han mejorado muchos procesos, en infraestructura, laboratorios, en lo académico hemos mejorado la forma de enseñar ahora es más práctica. Todo esto ha demandado esfuerzo de todos los actores educativos.

6. Comparte conocimientos

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Opinión	“SÍ”						
Formas	“A través de diálogos, conferencias, círculos de capacitación, etc.”						
Invitación	“Como saben que [el instituto] Montessori somos una institución acreditada, [recibimos] muchas invitaciones (...)”						
Pasantías	“Varias instituciones [han pedido hacer pasantías] y con gusto les hemos (...) atendido (...)”		“(…) han venido de otras instituciones de diferentes partes del país para ver cómo hemos llevado el proceso de acreditación y algunas [también han logrado ser acreditadas]”				
Ponencias	“[todos los años] nos invitan a participar en ponencias”						
Compartir	“(…) lo que ha aprendido lo he compartido con el personal docente con la comunidad educativa del instituto [Montessori]”						

Interpretación

El compartir conocimientos sobre la acreditación, opinaron que no sería ejemplar transmitir todo lo que es un esfuerzo propio para la institución, otro dijo que solo lo compartió en el Instituto Montessori.

Las formas de compartir se hacen a través de diálogos, conferencias, círculos de capacitación, etc.

Hemos recibido invitaciones, como saben que el Instituto Montessori somos una institución acreditada, recibimos muchas invitaciones.

En pasantías, varias instituciones han pedido hacer pasantías y con gusto les hemos atendido, han venido de otras instituciones de diferentes partes del país para ver cómo hemos llevado el de proceso de acreditación y algunas también han logrado ser acreditadas.

En ponencias, todos los años nos invitan a participar en ponencias.

7. Inconvenientes o dificultades

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Reconocimiento		“No vino la presidenta [del Sineace] a entregar la certificación”	“[El] programa fue rígido no [permitieron] que participe el gerente regional de educación, y consideró que era importante conocer [su apreciación]”				
Seguimiento		“[Ya siendo] acreditados no hemos contado con seguimiento a la carrera”	“(…) no ha habido orientación de parte del Sineace, no ha habido un seguimiento adecuado, (…) es bueno que lo haga y que de las orientaciones adecuadas y la institución pueda mantener este proceso vigente”				

Interpretación

Los inconvenientes o dificultades, en cuanto al reconocimiento son que no vino la presidenta del SINEACE a entregar la certificación; el programa fue rígido, nos permitieron que participe el gerente regional de educación, y considero que era importante conocer su apreciación; el día que se nos dio el reconocimiento se debió hacer una conferencia de prensa, atender a todos los medios de comunicación ese día.

En cuanto al seguimiento, ya siendo acreditados nos hemos contado con seguimiento a la carrera, no ha habido orientación de parte del SINEACE, no ha habido un seguimiento adecuado; consideramos que es bueno que lo hagan y que nos de las orientaciones adecuadas para que la institución pueda mantener este proceso vigente; deberían venir siempre a refrescarnos sobre lo último.

8. Lecciones aprendidas

Categoría	Directivo I directora	Directivo II subdirectora	Directivo III coordinador académico	Docente IV	Docente V	Docente VI	Docente VII
Reconocimiento		“[se debe organizar] una conferencia de prensa”	“[Debe haber] mayor difusión, el Sineace (...) debería apoyar, fomentar, dar a conocer que es la acreditación, que ha logrado una institución acreditada y que beneficios obtiene el estudiante (...)”				
Tiempo			“(...) se debe cumplir los plazos y no alargar, (...) eso es un signo de calidad (...)”				
Seguimiento		“[El] Sineace debe motivar a las instituciones a continuar con el proceso y [debe] dar incentivos”	“A pesar de que no hay una institución que monitoree el proceso, la institución [acreditada] debe implementar sus acciones para que el proceso continúe vigente, no dejarlo caer”				
Opinión	“(…) las instituciones debemos ir mejorando, ir avanzando y para eso hay que estar atentos y cumplir (...) con las exigencias”						

Interpretación

Las lecciones aprendidas, en cuanto al reconocimiento, se debe organizar una conferencia de prensa, debe haber mayor difusión; el SINEACE debería apoyar, fomentar, dar a conocer que es la acreditación, que ha logrado una institución acreditada y que beneficios obtiene el estudiante, ser reconocidos, por haber cumplido estándares de calidad, nos da el ímpetu de que somos un instituto de primer nivel y el estar acreditados significa que la gente espera de nosotros una educación, una formación de calidad.

Otra lección aprendida, con respecto al tiempo es que se debe cumplir los plazos y no alargarlos, ya que eso es un signo de calidad.

La lección aprendida sobre el seguimiento es que el SINEACE debe motivar a las instituciones a continuar con el proceso y debe dar incentivos; a pesar de que no hay una institución que monitoree el proceso, la institución acreditada debe implementar sus acciones para que el proceso continúe vigente.

ANEXO 10: MATRIZ DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA N.º 1

Matriz de categorías y subcategorías del proceso de acreditación de la carrera

Técnico Profesional de Farmacia

Categoría	Subcategorías	Ítems
<p>Acreditación</p> <p>Definición: Proceso conducente al reconocimiento formal del cumplimiento por una institución o programa educativo, de los estándares y criterios de calidad establecidos por el órgano operador, compuesto por las etapas de autoevaluación, evaluación externa y acreditación (CONEACES, s.f.).</p>	<p><i>Etapa previa</i> del proceso de acreditación de la carrera profesional en Técnico en Farmacia.</p> <p>Definición: Es un proceso de inducción institucional y apropiación del proceso de la institución. Morgan (2016; CONEACES, s.f.).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se conformó el comité de calidad? 2. ¿Cómo se logró un clima institucional favorable para el proceso de acreditación? 3. ¿Cómo participaron los miembros del comité de calidad en esta primera etapa? 4. ¿Qué inconvenientes en esta primera etapa del proceso de acreditación: <ol style="list-style-type: none"> a) Sensibilización b) Capacitación c) Comité de calidad d) Proceso de elaboración de instrumentos e) Actores educativos 5. ¿Qué lecciones se han aprendido en esta primera etapa previa del proceso de acreditación en cuanto a: <ol style="list-style-type: none"> a) Sensibilización b) Capacitación c) Comité de calidad d) Proceso de elaboración de instrumentos e) Actores educativos
	<p><i>Autoevaluación</i> del proceso de acreditación de la carrera profesional en Técnico en Farmacia.</p> <p>Definición: También denominada autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad; concluido el</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Cómo el comité de calidad motivó, impulsó, condujo, implementó y articuló el proceso de autoevaluación y mejoramiento continuo? 7. ¿Cómo se diseñó y planificó las actividades del proceso de autoevaluación? 8. ¿Cómo se conformaron los subcomités de apoyo y responsables de las acciones del proceso de autoevaluación y de los planes de mejoras? 9. ¿Cómo se hicieron los informes sobre los avances del proceso de autoevaluación a los directivos para la toma de decisiones?

<p>proceso da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos y resultados, de una institución (CONEACES, s.f.).</p>	<p>10. ¿Qué inconvenientes o dificultades se presentaron durante la etapa de la autoevaluación en cuanto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Análisis de la información Elaboración de planes de mejora Implementación de mejoras Comité de calidad Sub comités de apoyo Proceso de información Informe final <p>11. ¿Qué se aprendió con el proceso de la autoevaluación?</p>
<p><i>Evaluación externa</i> del proceso de acreditación de la carrera profesional en Técnico en Farmacia.</p> <p>Definición: Es el proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a un programa o institución educativa, a cargo de una entidad evaluadora que cuenta con autorización vigente emitida por el órgano operador correspondiente. La evaluación externa permite constatar la veracidad de la autoevaluación que ha sido realizada por la propia institución educativa o programa (CONEACES, s.f.).</p>	<p>12. ¿Cómo se tomó el informe preliminar de la evaluación externa en el ISMM?</p> <p>13. ¿Cómo se llevó a cabo el levantamiento de las observaciones por parte de la institución? ¿Cómo fue la experiencia?</p> <p>14. ¿Fueron suficientes tres días en la verificación in situ del equipo evaluador externo?</p> <p>15. ¿Se cumplió con la organización de los tiempos de cada factor en la verificación in situ?</p> <p>16. ¿Cómo fue el informe oral de la evaluación?</p> <p>17. ¿Qué opina del informe preliminar de la evaluación externa y el tiempo de entrega?</p> <p>18. ¿Qué aprendizajes significativos se lograron en la visita del equipo evaluador?</p> <p>19. ¿El SINEACE cumplió con los plazos máximos para revisar los expedientes y emitir los informes o constancia de acreditación?</p> <p>20. ¿Fue suficiente la cantidad de evaluadores especialistas en el proceso de evaluación externa?</p> <p>21. ¿Fue suficiente el plazo no mayor de tres meses o 90 días para levantar las observaciones?</p> <p>22. Cuáles son las dificultades a mejorar en la etapa evaluación externa del proceso de acreditación en cuánto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> Visita de verificación Informe preliminar Informe Final Tiempos <p>23. ¿Los evaluadores externos aplicaron estrictamente los estándares de evaluación?</p> <p>24. ¿Qué aprendizajes significativos considera Ud. nos dejó el ente evaluador?</p>

	<p>25. ¿Cuáles fueron las principales lecciones aprendidas en la etapa de evaluación externa, en cuanto a:</p> <p>a) Visita de verificación</p> <p>b) Informe preliminar</p> <p>c) Informe final</p> <p>d) Tiempos</p>
<p><i>Acreditación del proceso de acreditación de la carrera profesional en Técnico en Farmacia.</i></p> <p>Definición:</p> <p>Es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que ha participado en un proceso de autoevaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.</p> <p>CONEACES (versión II) Procedimiento para la evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior no universitaria.</p> <p>p.18</p>	<p>26. ¿Cómo fue el reconocimiento formal de la acreditación?</p> <p>27. ¿Qué le parece la forma que utiliza el SINEACE para hacer público el reconocimiento de la acreditación?</p> <p>28. ¿Qué opina acerca de la renovación de la acreditación con un nuevo proceso de autoevaluación y evaluación externa?</p> <p>29. ¿Después de la acreditación, el SINEACE realizó acciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de los estándares durante el periodo de vigencia de la acreditación?</p> <p>30. ¿Qué experiencia tuvo el día que se otorgó el reconocimiento de ser acreditados en el ISMM?</p> <p>31. ¿Considera que el SINEACE, con la acreditación, ha promovido una cultura de calidad educativa?</p> <p>32. ¿Cuáles son las principales lecciones aprendidas en el proceso de acreditación, en cuanto a:</p> <p>a) El reconocimiento</p> <p>b) El tiempo</p> <p>c) El seguimiento</p> <p>33. ¿Qué inconvenientes o dificultades se presentaron durante la etapa de la acreditación, en cuanto a:</p> <p>a) El reconocimiento</p> <p>b) El tiempo</p> <p>c) El seguimiento</p> <p>34. ¿Considera Ud. que la entrega de la certificación oficial de la acreditación ha contribuido a aprender más sobre la calidad educativa?</p>

ANEXO 11: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRIGIDO A
PERSONAL DIRECTIVO, Y DOCENTES DEL ISMM

NOMBRE:

CARGO:

ENTREVISTADORA: Gilma Sonia Aguilar Gonzales

FECHA:

Apreciado Sr. / Sra.

Voy a formularle algunas interrogantes relacionadas a la acreditación del ISMM, considerando que Ud. ha sido uno de los actores de esta importante actividad.

La entrevista será grabada porque usted es una persona que sabe de este tema y/o ha pasado por la experiencia de la acreditación, por lo tanto, lo que nos diga es muy valioso para nosotros, la conversación será grabada siempre y cuando usted así lo autorice, en el caso de que usted no desee ser grabado se tomará notas en una libreta.

EN CUANTO A LA ETAPA PREVIA

1. ¿Cómo se conformó el comité de calidad?
2. ¿Se logró un clima institucional favorable para el proceso de acreditación?
3. ¿Cómo participaron los miembros del comité de calidad en esta primera etapa?
4. ¿Qué inconvenientes se presentaron en esta primera etapa del proceso de acreditación:
 - a) Sensibilización
 - b) Capacitación
 - c) Comité de calidad
 - d) Proceso de elaboración de instrumentos
 - e) Actores educativos
5. ¿Qué lecciones se han aprendido en esta primera etapa previa del proceso de acreditación en cuanto a:
 - a) Sensibilización
 - b) Capacitación
 - c) Comité de calidad
 - d) Proceso de elaboración de instrumentos
 - e) Actores educativos

EN CUANTO A LA AUTOEVALUACIÓN

6. ¿Cómo el comité de calidad motivó, impulsó, condujo, implementó y articuló el proceso de autoevaluación y mejoramiento continuo?
7. ¿Cómo se diseñó y planificó todas las actividades del proceso de autoevaluación?
8. ¿Cómo se conformaron los subcomités de apoyo y responsables de las acciones del proceso de autoevaluación y de los planes de mejoras?
9. ¿Cómo se hicieron los informes sobre los avances del proceso de autoevaluación a los directivos para la toma de decisiones?
10. ¿Qué inconvenientes o dificultades se presentaron durante la etapa de la autoevaluación en cuanto a:
 - a) Análisis de la información
 - b) Elaboración de planes de mejora
 - c) Implementación de mejoras
 - d) Comité de calidad
 - e) Sub comités de apoyo
 - f) Proceso de información
 - g) Informe final
11. ¿Qué se aprendió con el proceso de la autoevaluación?

EN CUANTO A LA EVALUACIÓN EXTERNA

12. ¿Cómo se tomó el informe preliminar de la evaluación externa el ISMM?
13. ¿Cómo se llevó a cabo el levantamiento de las observaciones por parte de la institución? ¿Cómo fue la experiencia?
14. ¿Fueron suficientes tres días en la verificación in situ del equipo evaluador externo?
15. ¿Se cumplió con la organización de los tiempos de cada factor en la verificación in situ?
16. ¿Cómo fue el informe oral de la evaluación?
17. ¿Qué opina del informe preliminar de la evaluación externa y el tiempo de entrega?
18. ¿Qué aprendizajes significativos se lograron en la visita del equipo evaluador?
19. ¿El SINEACE cumple con los plazos máximos para revisar los expedientes y emitir los informes o constancia de acreditación?
20. ¿Fueron suficientes la cantidad de evaluadores especialistas en el proceso de evaluación externa?
21. ¿Fue suficiente el plazo no mayor de tres meses o 90 días para levantar las observaciones?
22. ¿Cuáles son las dificultades por mejorar en la etapa evaluación externa del proceso de acreditación, en cuánto a:
 - a) Visita de verificación
 - b) Informe preliminar
 - c) Informe final
 - d) Tiempos
23. ¿Los evaluadores externos aplicaron estrictamente los estándares de evaluación?

24. ¿Qué aprendizajes significativos considera Ud. nos dejó el ente evaluador?
25. ¿Cuáles fueron las principales lecciones aprendidas en la etapa de evaluación externa, en cuanto a:
- a) Visita de verificación
 - b) Informe preliminar
 - c) Informe final
 - d) Tiempos

EN CUANTO A LA ACREDITACIÓN

26. ¿Cómo fue el reconocimiento formal de la acreditación?
27. ¿Qué le parece la forma que utiliza el SINEACE para hacer público el reconocimiento de la acreditación?
28. ¿Qué opina acerca de la renovación de la acreditación con un nuevo proceso de autoevaluación y evalúa _____ ?
29. ¿Después de la acreditación _____ ¿E realizó acciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de los estándares durante el período de vigencia de la acreditación?
30. ¿Qué experiencia tuvo el día que se otorgó el reconocimiento de ser acreditados en el ISMM?
31. ¿Considera que el SINEACE con la acreditación ha promovido una cultura de calidad educativa?
32. ¿Cuáles son las principales lecciones aprendidas en el proceso de acreditación, en cuanto a:
- a) El reconocimiento
 - b) El tiempo
 - c) EL seguimiento
33. ¿Qué inconvenientes o dificultades se presentaron durante la etapa de la acreditación, en cuanto a:
- a) El reconocimiento
 - b) El tiempo
 - c) EL seguimiento
34. ¿Considera Ud. que la entrega de la certificación oficial de la acreditación ha contribuido a aprender más sobre la calidad educativa?

ANEXO 12:

GUÍA DE ENTREVISTA N.º 2

DIRIGIDO A ESTUDIANTES Y EGRESADOS DEL ISMM

NOMBRE:

CONDICIÓN:

ENTREVISTADORA: Gilma Aguilar Gonzales FECHA:

Para dar cumplimiento a un estudio de sistematización de la acreditación de la carrera profesional de técnico en Farmacia, es que requiero formularle algunas interrogantes vinculadas al proceso acreditativo y que indudablemente servirán a nivel institucional.

La entrevista será grabada porque usted es una persona que sabe de este tema y/o ha pasado por la experiencia de la acreditación, por lo tanto, lo que nos diga es muy valioso para nosotros, la conversación será grabada siempre y cuando usted así lo autorice, en el caso de que usted no desee ser grabado se tomará notas en una libreta.

1. ¿Considera Ud. que la acreditación ha mejorado las prácticas administrativas y académicas en el ISMM donde Ud. estudió y/o estudia?
2. ¿Según su parecer el proceso de acreditación como fue tomado por parte del estudiantado de la carrera de técnico en farmacia y cuando Ud. estudiaba, que opinaban, que decían?
3. Mencione algunos aprendizajes que ha vivido Ud. durante el proceso de acreditación en el ISMM.
4. Mencione según su experiencia vivida las mejoras más evidentes que se han hecho cuando la institución estaba siendo acreditada.

5. ¿Se siente Ud. identificado con la carrera profesional de técnico en farmacia en el ISMM al saber que está acreditado?
6. ¿Si Ud. piensa continuar sus estudios como titulada elegiría una institución acreditada?
¿Por qué?
7. ¿Considera Ud. que la acreditación debe ser obligatoria en todos los institutos del nivel superior? ¿Por qué?
8. La acreditación, en caso Ud. sea egresado o titulado, ha influido en la consecución de un puesto laboral.
9. ¿Cree Ud. que la sociedad arequipeña y del sur del país se informó de la acreditación obtenida por el ISMM?
10. Recomienda Ud. a familiares y amistades para que estudien en el ISMM sabiendo que la carrera de Farmacia está acreditada.

Gracias.