



<https://doi.org/10.35383/cietna.v5i1.7>

## ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN ORIGINALES

# Proceso de acreditación desde la perspectiva de las docentes y estudiantes de la escuela de enfermería. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2016

Bugña Seminario Alma Alhely <sup>1</sup>, Villacorta Leyva Elena del Pilar <sup>2</sup>, Díaz Manchay Rosa Jeuna <sup>3</sup>

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

#### *Historia del artículo:*

Recibido el 23 de noviembre de 2017

Aceptado el 15 de febrero de 2018

#### *Palabras clave:*

Proceso de acreditación

Enfermería

Profesores

Universitarios

### RESUMEN

La presente investigación cualitativa descriptiva tuvo como objetivo: analizar y comprender el proceso de acreditación desde la perspectiva de las docentes y estudiantes de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La muestra fue no probabilística, los informantes fueron 10 docentes y 10 estudiantes de la Escuela de Enfermería-USAT, ambas muestras fueron determinadas por la técnica de saturación y redundancia. Para la recolección de datos se utilizó la entrevista semiestructurada que fue validada por juicio de expertos. Durante la investigación se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico y los principios bioéticos. El procesamiento de los datos se realizó mediante el análisis de contenido, obteniéndose como resultado tres categorías: Etapa de autoevaluación percibida como generación de información y trabajo en equipo; Etapa de evaluación externa percibida como verificación y rectificación de la información: tensión e integración; Etapa de certificación percibida como reconocimiento y compromiso. Finalmente, para lograr la acreditación se realizaron capacitaciones, autoaprendizaje, ordenamiento de documentos de gestión para elaborar las fuentes de verificación, estrategias de sensibilización a los grupos de interés, percibiendo trabajo en equipo, integración, y responsabilidad. Ello ayudó a superar el temor, la preocupación e inquietud sentido en la etapa de evaluación interna y externa; y cuando se obtuvo el símbolo del colibrí y la

<sup>1</sup> Licenciada en Enfermería. Enfermera con trabajo independiente, Chiclayo, Perú. Email: [almabugunaseminario@gmail.com](mailto:almabugunaseminario@gmail.com)

<sup>2</sup> Licenciada en Enfermería. Enfermera con trabajo independiente, Chiclayo, Perú. Email: [villacorta199@gmail.com](mailto:villacorta199@gmail.com)

<sup>3</sup> Doctora en Enfermería. Docente de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Email: [rdiaz@usat.edu.pe](mailto:rdiaz@usat.edu.pe) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2333-7963>

certificación, se generó satisfacción, reconocimiento, y compromiso para implementar los planes de mejora y mantener una cultura de calidad.

### Accreditation process from the perspective of teachers and students of the nursing school of Santo Toribio de Mogrovejo Catholic University, 2016

#### ABSTRACT

**Keywords:**

Accreditation process  
Nursing  
Faculty  
University students

The objective of this descriptive qualitative research was to analyze and understand the accreditation process from the perspective of teachers and students of the nursing school of Santo Toribio de Mogrovejo Catholic University. The sample was non-probabilistic, the informants were 10 teachers and 10 students from the School of Nursing of USAT, both samples were determined by the technique of saturation and redundancy. For the data collection, the semi-structured interview was used and validated by expert judgment. During the research, the criteria of scientific rigor and bioethical principles were taken into account. The data was processed through content analysis, obtaining as a result three categories: Self-evaluation stage perceived as generation of information and teamwork; External evaluation stage perceived as verification and rectification of the information: tension and integration; Certification stage perceived as recognition and commitment. Finally, in order to achieve accreditation, training, self-learning, ordering of management documents were carried out to develop the sources of verification, strategies for raising awareness among interest groups, perceiving teamwork, integration, and responsibility. This helped overcome the fear, concern and anxiety felt in the internal and external evaluation stage; and when the hummingbird symbol and certification were obtained, satisfaction, recognition, and commitment were generated to implement the improvement plans and maintain a culture of quality.

## Introducción

Actualmente la educación superior universitaria a nivel internacional enfrenta una serie de desafíos y dificultades, como producto del entorno cambiante, la globalización y su ideal de posicionamiento efectivo en la sociedad del conocimiento. La universidad peruana no es ajena a esta realidad y para insertarse en este escenario competitivo, deben plantearse estrategias que la conduzcan a superar estos retos, los mismos que están ligados a la búsqueda de competitividad que

debe superar la calidad de enseñanza, la investigación y mejores servicios. La acreditación es hoy uno de los mecanismos más adecuados de evaluación y control social para garantizar la calidad universitaria y promover el mejoramiento continuo<sup>1</sup>.

Los beneficios de la acreditación son múltiples: A las instituciones educativas les permite obtener el reconocimiento oficial y legítimo respecto a la calidad de los procesos que sustentan su labor educativa. A la sociedad, representados por los

estudiantes, padres de familia y otros grupos de interés, les da confianza que las universidades oferten carreras de calidad y, por tanto, se convierte en un elemento fundamental al momento de tomar la decisión de elegir donde cursar estudios profesionales. A las empresas les aseguran que pueden contratar y enrolar profesionales idóneos, capaces de aportar rápidamente en la solución de los problemas del mundo de la producción y de los servicios en sus organizaciones. Para una nación, la acreditación es la garantía de contar con un capital humano eficiente en la gestión del conocimiento y en la contribución para alcanzar su desarrollo<sup>2</sup>.

Sin embargo, existen causas que merman la calidad universitaria peruana como: Problemas con infraestructura, recursos materiales y financieros, débil establecimiento de una cultura de calidad y de evaluación continua para llegar a ella, baja calificación o actualización de docentes y directivos, no privilegiar la meritocracia académica como forma de hacer carrera docente, bajo el marco de incentivos a la producción intelectual y mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje<sup>3</sup>. En Lambayeque, de un lado tenemos una notoria heterogeneidad en términos de calidad, con algunas universidades exitosas y buenas, y varias decenas de universidades carentes de recursos básicos de calidad, y de otro lado preocupa la brecha existente entre buenas y malas universidades o carreras profesionales, lo cual obliga a adoptar medidas para nivelar estas divergencias y, sin duda, la acreditación permitirá alcanzar este objetivo<sup>2</sup>.

En ese contexto, la acreditación no sólo es un reconocimiento público de hacer bien las cosas, es decir, de gestionar los procesos de formación, investigación o extensión universitaria. Sino es el medio que permite a la institución educativa verificar el cumplimiento de estándares de un Modelo o referente de calidad, y asegurar que la formación de sus estudiantes contribuya con el desarrollo del país<sup>2</sup>. En este sentido, los procesos de acreditación se han constituido en un

requerimiento imperativo en nuestros días, ya que garantizan la calidad y credibilidad de un proceso educativo y de sus resultados<sup>1</sup>.

Al respecto, la acreditación es el reconocimiento formal y público de la calidad demostrada por una institución o programa educativo, otorgado por el Estado a través del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad (SINEACE)<sup>3</sup>. La acreditación de carreras de pre y postgrado de Enfermería, es la certificación pública por tres años que se otorga a aquellas que cumplen con criterios de calidad previamente definidos. Ella se obtiene como resultado de un proceso voluntario que considera 3 etapas: autoevaluación, evaluación externa y acreditación oficial (Certificación)<sup>4</sup>.

A nivel nacional existen 76 escuelas de enfermería, de las cuales 9 ya cuentan con la acreditación otorgada por el SINEACE, siendo la Escuela de Enfermería la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT), la tercera en recibir esta certificación a nivel nacional y por haberse consagrado como la primera Escuela de Enfermería acreditada en Lambayeque al culminar con éxito el proceso de Autoevaluación en el primer trimestre del 2014, luego pasaron la etapa de Evaluación Externa que fue realizada por la entidad evaluadora, posteriormente el 22 de setiembre de 2014 obtuvieron la acreditación oficial (Certificación) por un periodo de tres años. Más allá de haber sido un proceso imperativo y moral, supuso trazar un camino de esfuerzo y interés permanente de cada uno de los docentes y estudiantes, resaltando la calidad y el nivel de dicha escuela, simultáneamente presentaron problemas, dificultades, estrés, presión, entre otros; sin embargo, lograron cumplir con los estándares establecidos para ese entonces.

De los 98 estándares de acreditación se cumplieron con 70, que era lo que en ese entonces solicitaban, el resto de estándares era básicamente relacionado con Sistemas, para lo cual se presentaron proyectos. En el informe final de

acreditación consta de la Autoevaluación de las dimensiones, los estándares y las fuentes de verificación, se consideraron los indicadores de gestión y se elaboró finalmente un plan de mejora.

Al respecto, algunas docentes refirieron: “Para lograr la acreditación trabajamos de manera intensa fuera del horario de trabajo e incluso hicimos amanecidas”, “después de que hicimos la autoevaluación se solicitó la Evaluación externa, algunos miembros del comité interno viajaron a la ciudad de Lima para que el CONEAU de las sugerencias respectivas y podamos seguir la siguiente etapa que era la Evaluación externa, aquí fuimos evaluados por una comisión conformada por enfermeras que estaban acreditadas y estaban supervisadas por miembros del CONEAU, consideramos que esta fue la etapa más tensa pues pedían diversas fuentes de verificación”, “hicieron visitas inopinadas en sedes de prácticas, en aulas, visitaron laboratorios, la biblioteca, etc.”, “entrevistaron a las autoridades universitarias, docentes de diferentes áreas, estudiantes, egresados, empleadores e integrantes del comité consultivo”, “nos dieron sugerencias para levantar en un lapso de 15 días... finalmente en octubre del 2014 nos dieron el Certificado donde consta que estamos acreditados por tres años”.

Asimismo, los estudiantes opinaron que vivir este proceso fue emocionante y estresante a la vez; emocionante porque estaban participando de un acontecimiento que marcaría un cambio importante en la historia de la escuela; y estresante porque tuvieron que pasar por un sin fin de actividades que tenían como objetivo que todas las estudiantes aprendan y recuerden cual es la misión y la visión de la Escuela de Enfermería, así como también cuales eran los beneficios universitarios, estas actividades se llevaban a cabo en casi todos los cursos de formación y las evaluaciones siempre eran distintas, por ejemplo desde crear una canción con la misión y la visión de la escuela, hasta evaluaciones orales al inicio de cada clase. Actualmente la Escuela de manera conjunta con la oficina central de calidad universitaria - USAT, intentan trabajar en un clima de mejora continua,

diseñando estrategias para superar las principales debilidades identificadas en el proceso de acreditación, y consolidando las fortalezas encontradas; para esto existe el Plan de Mejora que contiene propuestas que implican diversos proyectos ejecutables en el corto, mediano y largo plazo, donde se involucra en conjunto responsabilidades compartidas con las autoridades de la Universidad.

Finalmente, frente a esta problemática las investigadoras formularon la siguiente interrogante: ¿Cómo fue el proceso de acreditación desde la perspectiva de las docentes y estudiantes de la Escuela de Enfermería- USAT, 2016? Planteándose como objetivo: analizar y comprender el proceso de acreditación desde la perspectiva de las docentes y estudiantes de la Escuela de Enfermería- USAT, 2016. El objeto de estudio fue: El proceso de acreditación desde la perspectiva de las docentes y estudiantes de Enfermería.

El presente estudio se justificó porque a nivel internacional y nacional existe una profunda preocupación, por mejorar la calidad de las instituciones educativas a través de organizaciones, normas, leyes y modelos de calidad, donde se establecen estándares de calidad que deben alcanzar dichas instituciones o carreras profesionales que ofertan, para lograr esto es necesario vivir una cultura de calidad y mejora continua. Por ello, las universidades, sus facultades y escuelas, tienen la obligación de brindar a cada estudiante una formación de calidad; sin embargo, en muchas universidades aún no se logra instaurar un modelo de gestión direccionado a obtener la acreditación.

## Metodología

La metodología que se utilizó para esta investigación fue descriptiva<sup>5</sup> su objetivo es describir, registrar, clasificar y analizar la naturaleza de sus procesos para luego clasificarlos e interpretarlos. Por lo tanto, se ha podido

describir y analizar cómo las docentes y estudiantes de la escuela de enfermería-USAT vivieron el proceso de acreditación

Este trabajo fue revisado por el comité metodológico de la Escuela de Enfermería-USAT, luego fue aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Medicina USAT. Posteriormente se solicitó el permiso correspondiente a la escuela de Enfermería-USAT, después se identificó a los sujetos de estudio, 10 enfermeras docentes integrantes de oficinas y comités de la Escuela de Enfermería-USAT, asimismo, participaron 10 estudiantes delegadas de aula del tercer al noveno ciclo académico del 2016-II. La muestra fue no probabilística obtenida por la técnica de saturación y redundancia. Para recolectar los datos se aplicó la entrevista semiestructurada previo consentimiento informado, dicha entrevista fue grabada por las investigadoras, respetando la decisión de los participantes. En todo momento se consideró la confidencialidad y anonimato de los sujetos de estudio a través del uso de seudónimos de flores: EST1, EST2, EST3, EST4, EST5, EST6, EST7, EST8, EST9 y EST10; y las docentes con: DOCN1, DOCN2, DOCN3, DOCN4, DOCN5, DOCN6, DOCN7, DOCN8, DOCN9 y DOCN10.

El análisis e interpretación de los datos se efectuó mediante el análisis de contenido, a través de las tres etapas<sup>6</sup>: Pre análisis, codificación y categorización, tuvo como finalidad ordenar un gran volumen de información de modo que fue posible organizarla, sintetizarla, dar estructura y significado a los datos de la investigación. Durante todo el desarrollo de la investigación se aplicaron los principios de la ética personalista<sup>7</sup>: el principio de respeto a la vida humana, principio de libertad y responsabilidad como la credibilidad, la transferibilidad y la auditabilidad.

## Resultados, análisis y discusión

El proceso de acreditación la Escuela de Enfermería-USAT, se inició con el aprendizaje del modelo de acreditación y la conformación del

comité de gestión de la calidad, luego se realizó la autoevaluación, donde se detectó fortalezas y debilidades en relación con los estándares. Básicamente realizaron diferentes estrategias para sensibilizar a los actores sociales: estudiantes, docentes, egresados y grupos de interés. No siempre se puede lograr todos los estándares, a veces es necesario hacer un plan de mejora, para que todo este conforme para la siguiente etapa que fue la evaluación externa, donde los evaluadores externos evaluaron el cumplimiento del informe de autoevaluación, a través de la observación de la infraestructura, laboratorios, biblioteca, y de las entrevistas a los grupos de interés; todo ello se logró a través del trabajo en equipo e integración. Al finalizar la evaluación externa dieron observaciones las cuales fueron rectificadas de inmediato para lograr la acreditación, esto generó reconocimiento y compromiso para implementar los planes de mejora y mantener una cultura de calidad.

Categoría I: Etapa de autoevaluación percibida como generación de información y trabajo en equipo.

La autoevaluación es la primera etapa del proceso de acreditación, es el proceso mediante el cual una carrera reúne, valida, analiza y jerarquiza información sustantiva acerca de su desempeño, sobre la base de sus propósitos declarados y los criterios de evaluación definidos<sup>3</sup>. El paso inicial fue la capacitación del comité de gestión de la calidad de la Escuela, de las docentes responsables de las oficinas que apoyan la gestión de la directora de Escuela; ya que debían organizar, generar y establecer un ordenamiento de los documentos, para cumplir con los estándares y las fuentes de verificación que exigía el modelo de Acreditación.

Por lo que se pudo tener en cuenta subcategorías, donde los sujetos de estudio expresan cuales fueron las principales dificultades que tuvieron durante el proceso, así como también, las fortalezas que les ayudó a superar los obstáculos,

además de las actividades que se realizaron para que todos los actores sociales involucrados reconocieran la importancia del proceso de acreditación y se comprometieran con su participación; además el esfuerzo y la responsabilidad puesta en lograr el informe final de autoevaluación. Es así que se da lugar a las siguientes subcategorías:

1.1.-Debilidades y fortalezas en la evaluación interna. En el contexto de la acreditación, se autoevalúa la entidad formadora en comparación con los estándares y fuentes de verificación del modelo de calidad, básicamente ordenando y elaborando los documentos, y aquellos que faltaba o que no se cumplía con la meta que se establecía el SINEACE, se realizaba planes de mejora. De esta manera se identificaron las debilidades como: estrés, desconocimiento del modelo de acreditación, desinterés, falta de compromiso, escasez de documentos o su incorrecta elaboración; y con respecto a las fortalezas: deseo de capacitarse, autoaprendizaje, integración, y solidaridad, hacían una autoevaluación real y honesta de cómo se encontraban, mejorando la implementación de documentos para evidenciar las fuentes de verificación y cumplir con los estándares de calidad. Tal y como se muestran en los discursos a continuación:

*“...Percibí el estrés de cumplir con la meta propuesta, percibí que de alguna manera identificamos que algunos procesos no se estaban dando de la mejor manera, (...) fue percibir e identificar esas debilidades que pudimos haber tenido se generaron actividades estratégicas, y planes de mejora para poder subsanar...” (DOCN 07)*

*“...La escuela de enfermería empezó a ver cuáles eran sus deficiencias, me refiero a que era como un check list para ver que le faltaban o que ya tenían para en eso mejorar...” (EST03)*

En los discursos anteriores los sujetos de estudio expresan que en un inicio la autoevaluación fue percibida como estresante al buscar lograr la meta que se habían propuesto, y un aspecto importante era lograr que los estudiantes se sintieran

cómodos y satisfechos con la infraestructura, buscar los materiales de difusión, y sobre todo identificar sus debilidades y superarlas, por ejemplo: el desconocimiento, el desinterés al inicio del proceso, la falta de compromiso e involucramiento de docentes y estudiantes; ya que de alguna manera generaba más trabajo que no siempre estaba dentro de las horas remuneradas, la escasez de documentos o la incorrecta elaboración, para llevar un correcto orden de lo que faltaba y lo que se iba recolectando en cuanto se creó un check list, de esa manera habría un orden en el avance, además de estar iniciando un proceso nuevo para no solo la escuela, que cursaba con un cambio de autoridades, sino también para la Universidad.

*“...todos tenían dudas porque estaban en un proceso de aprendizaje y de capacitación (...) entonces era como ir todos aprendiendo, todos estábamos en proceso de aprendizaje, y sirvió para que luego tengamos las ideas claras y ha venido pasando el tiempo y bueno hemos mejorado mucho...” (DOCN 06)*

Por lo dicho anteriormente se puede afirmar que a partir de los errores que se cometieron y conforme fue pasando el tiempo y cada una estaba más capacitada, se pudieron construir documentos para alcanzar los indicadores y tener las ideas más claras de cómo manejar el proceso, por lo que con el tiempo y los intentos todo fue mejorando. También ha permitido que las profesoras, con el propósito y compromiso de brindar una calidad educativa, busquen seguir formándose, además de que la escuela ha sido capaz de identificar a las profesoras más adecuadas para cada área y/o asignatura.

Para hacer la correcta autoevaluación y poder identificar las debilidades y fortalezas con las que cuenta la escuela de Enfermería se necesitó de la participación de todos los actores sociales involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de una sensibilización hacia la importancia del trabajo que se venía realizando, y hacia el valor de la participación de todos. Esto



lo podemos ver planteado en la siguiente subcategoría:

1. 2.– Sensibilización y participación de grupos de interés. Al haber identificado las debilidades con apoyo de encuestas a estudiantes se pasó a sensibilizar a estudiantes y grupos de interés, por ello fueron necesarias las actividades de difusión en la comunidad educativa sobre los temas de acreditación y calidad de la educación superior a fin de despertar interés y movilización a los diferentes grupos de interés.

Con respecto a la satisfacción de los estudiantes, se indaga acerca de sus deberes y derechos, los procesos de admisión y permanencia, el sistema de estímulos y créditos y la interacción con el profesorado. Adicionalmente, conocer la apreciación de los estudiantes sobre otros aspectos incluidos en los demás factores, tales como Misión y Visión Institucional, Procesos académicos, Bienestar institucional, Organización, gestión y administración y Recursos de apoyo académico e infraestructura<sup>8</sup>. Como se reflejan en los siguientes discursos dados por los sujetos de estudio:

*“...En relación a las estudiantes también a ellas se les estuvo más o menos orientando en que aspectos íbamos a ser evaluados para que en el momento en el que viniera la evaluación externa ellas conocieran la parte que se tenía que conocer...” (DOCN05)*

*“...En la autoevaluación se empezó a preparar a toda la escuela que incluía a los docentes y a los estudiantes, incluso yo como delegada fui invitada a una reunión donde se proponía ser parte de la nueva formación del plan estratégico 2016– 2020, esto era parte de integrar a las estudiantes para que diéramos nuestra opinión y era algo importante para que la escuela brinde una calidad educativa incluyendo los pensamientos y los puntos de vista de los estudiantes, todos se pusieron las pilas para que la escuela sea acreditada...” (EST04)*

Además las docentes trabajaron en quipo para cumplir con los estándares, de esta manera había docentes que tenían que ir a sedes de prácticas

para evaluar, ir a capacitaciones y enfrentarse a situaciones en las que para presentar algo o cumplir algún indicador debían trabajar en equipo, y muchas veces fuera de su horario de trabajo y continuar arduamente. Por lo tanto tenían que organizar sus horarios y terminar lo que necesitaban, es ahí cuando a pesar de la tensión que se sentía, también estaba el compañerismo, la solidaridad y la responsabilidad de cada docente, al apoyarse como equipo de trabajo; además los sujetos percibían entre ellos la presión de la situación y el estrés que traía consigo, lo que ocasiona ciertos desacuerdos producto de la tensión y el peso de hacer todo bien para que se logre la acreditación. Por lo tanto, tenemos a continuación la tercera subcategoría:

1.3.– Elaboración del informe de autoevaluación: responsabilidad y estrés. Cuando se forma un equipo intervienen fuerzas psicológicas que van desde la confraternización hasta la lucha abierta entre motivaciones, intereses, actitudes, conductas e ideas de las distintas personalidades que lo componen. Dichas confrontaciones deben promover el cambio y soluciones adecuadas, justamente porque cada uno aporta y ejerce la función que más se adecua a su personalidad, habilidades y conocimientos. En la medida que avanza el trabajo en equipo se identifican las funciones de cada uno, estas dependen de sus características personales, su capacidad de trabajo, sus conocimientos previos, así como de la forma en que interactúan sus miembros, y cada integrante debe cumplir con su responsabilidad<sup>9</sup>.

*“...En realidad sentí bastante tensión, como docente y como responsable del comité de gestión tuve mucha tensión, sin embargo percibí solidaridad, compañerismo, bastante coordinación entre nosotras, porque fueron días en los cuales los responsables de oficina, tuvimos que estar permanentes en escuela, no nos íbamos así fuera hora de salida, nos quedábamos hasta muy noche, y cuando solicitaban algún documento que de repente hacía falta y era de otra oficina todas apoyábamos a la colega a quien le solicitaban el documento y estábamos ahí, yo lo tengo, pero yo por acá, entonces fueron días de bastante tensión, fueron*

*días también en los que nos permitió evaluarnos como compañeros de trabajo y como familia de la escuela, porque entre todas nos apoyamos...” (DOCN10)*

Según los discursos recopilados anteriormente las docentes refieren que se tenían equipos formados para la elaboración de evidencias, documentos de la acreditación y que cada docente era responsable de responder cierto estándar, especialmente quienes trabajaban a tiempo completo o eran coordinadoras de oficinas o del equipo de gestión de la calidad de la Escuela, pero siempre con la participación de las demás docentes, también recalcan la gran responsabilidad que se les asignó y la tensión que sintieron, pero esto disminuyó gracias a la ayuda que se daban entre ellas, al sentirse como familia e identificadas con la Escuela de Enfermería-USAT.

Así como también hubo trabajo en equipo y compañerismo y organización para lograr la acreditación, las docentes refieren que más de una vez tenían que dar más horas de su tiempo, referían haber percibido atolondramiento, auto exigencia y presión para entregar a tiempo todos los documentos, sin tener en cuenta que muchas de las docentes también cuentan con horas de servicio asistencial, pero toda sobrecarga laboral fue a beneficio de las mismas docentes y estudiantes, por lo que tenían que superar cualquier crisis que se presentará, con el fin de completar la información para el informe de autoevaluación y pasar a la fase de evaluación externa.

La finalidad principal es el desarrollo de procesos de mejora continua de las instituciones, sus carreras y programas, el principal instrumento es el de auditoría académica, centrada en la evaluación de los procesos internos de aseguramiento de la calidad. En todos estos casos, se utiliza la evaluación interna (o autoevaluación) como elemento de base, y la evaluación externa como un mecanismo de verificación. Ahora continúa la constatación y verificación del informe de autoevaluación por los evaluadores externos

que se realizó gracias a la integración de todo el equipo. Tal como se detalla, en la siguiente categoría:

Categoría II: Evaluación Externa percibida como verificación y rectificación de la información: tensión e integración.

La evaluación externa es el proceso de verificación, análisis y valoración que se realiza a un programa o a una institución, 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<sup>9</sup>.

La integración del equipo de trabajo para la evaluación externa es necesario, ya que esta etapa es la que quizás ocasiona mayor tensión y estrés, pues consiste en que los evaluadores acreditados por el SINEACE, evalúen y verifiquen todos los documentos declarados en el informe de autoevaluación elaborado y enviado previamente por el comité de gestión de la calidad de la Escuela de Enfermería-USAT. La visita que realizan los evaluadores externos tiene como finalidad dialogar con el equipo de gestión de la calidad de la Escuela por acreditar, esto se da a manera de un interrogatorio donde chequean y cotejan los documentos.

Posteriormente, interrogan a los estudiantes, visitan las sedes de prácticas, entrevistan a los egresados de la escuela de enfermería, toman en cuenta a los grupos de interés. Sin embargo, los evaluadores externos son personas extrañas para los grupos de interés, las docentes y las estudiantes, además el hecho de ser evaluados les genera temor, preocupación e inquietud, aspectos que se superan gracias a la integración como equipo. Tal como se evidencia en los siguientes discursos:

*“...Fueron momentos de tensión, incertidumbre porque todas estábamos preocupadas de que nos podrían decir*



*o que resultados iríamos a obtener de esto, era un anhelo que teníamos, todas preocupadas porque en el momento que estaban ya los evaluadores externos estábamos todas esperando para que nos digan que falta o necesitan, (...) porque cuando tú te trazas una meta, estas ahí, en espera de cumplir, entonces todas estábamos presentes...” (DOCN05)*

En esta etapa las docentes y estudiantes refieren inquietud, tensión y preocupación por todos los documentos que se presentaban en el informe de autoevaluación. Además de la ansiedad y la incertidumbre de querer que todo salga tal y como se había planeado, por lo que habían trabajado durante años, lo que tanto anhelaban podría no realizarse y no cumplir la meta que se habían trazado, llegaron a evaluar todos los estándares que se necesitaban para la acreditación.

La ansiedad ante la evaluación, es lo que puede experimentar una persona en una situación, donde importa mucho el rendimiento o la correcta ejecución de una tarea o existe una gran presión por hacer las cosas bien<sup>10</sup>.

La evaluación externa es la evaluación conducida por una entidad evaluadora externa autorizada por el SINEACE que tiene como objetivo verificar el logro de los estándares de calidad de la gestión de las instituciones o programas educativos con miras a su acreditación<sup>9</sup>.

*“...En primer lugar la integración de las profesoras de la escuela porque estábamos atentas a lo que solicitaban (...), entonces se fue viendo la integración de la escuela como un equipo y también un poco de inseguridad porque como no sabíamos cómo era el proceso estábamos a la expectativa, un poco temerosas pero íbamos avanzando, pasando ítems ya nos iba dando la seguridad y la certeza de que si podíamos hacerlo, (...) me permitió ver la integración de todo el equipo en cuanto a enfrentarse a este reto y un poco de temor (...) por no acreditar...” (DOCN09)*

Al respecto, la integración se da cuando un conjunto de personas que unen sus esfuerzos en forma coordinada para alcanzar una meta en común, los integrantes están completamente

comprometidos por el desarrollar sus habilidades al máximo y obtener el mejor resultado global<sup>11</sup>. Las docentes se integraron para poder alcanzar la acreditación, que si bien es cierto sintieron muchas emociones, pero al final hubo esa integración necesaria para terminar con el informe final y puedan ser acreditadas.

Después de todo el trabajo que se realizó, en esta etapa de evaluación externa hubo una integración de toda la escuela de enfermería (profesoras, alumnas, agentes externos, universidad) para alcanzar la meta que todos querían, que era ser acreditada, si bien es cierto se sentían temerosas, ansiosas, con miedos, pero pudieron superar todo ello y ser un grupo muy integrado para poder lograr la meta que se habían trazado.

*“...Lo que pude percibir en esta fase era el constante estrés y nerviosismo de las profesoras y obviamente el de todas las estudiantes, ya que implicaba que autoridades de una institución externa nos evalúen, el nerviosismo era porque sentíamos una especie de miedo que nos ataquen con preguntas que no supiéramos contestar o en el afán de ayudar a nuestra escuela terminemos diciendo cosas que puedan perjudicarla y eso era lo que no queríamos que sucediera; incluso antes de entrar a las aulas veíamos a un grupo de señores vestidos con ropa formal caminando cerca de nuestras aulas, mis compañeras y yo asumíamos que nos iban a evaluar y era gracioso porque nos poníamos tensas pero luego acababan las clases y nadie nos evaluaba...” (EST01)*

Las estudiantes refieren que sentían estrés y nerviosismo por los evaluadores externos, incluso al ver a personas con ropa formal afuera de las aulas les transmitían nervios. También, las docentes y estudiantes se sentían con tanta inquietud, tensionadas y preocupadas con la evaluación externa sobre todo cuando los evaluadores se dirigen a las aulas, a las practicas, y el modo de responder a sus interrogantes, ya que de eso dependía la acreditación de la escuela de enfermería.

*“...En la fase de evaluación externa personalmente me sentí un poco asustada o estaba alerta a que alguien me*

*preguntara cuál es su misión, su visión, y teníamos que saberla, al menos yo sentía un cierto temor a que alguien venga y nos pregunte: ¿cuál es tu misión o tu visión? O saber el nombre de las autoridades máximas y tenías que saberlo, para mi sí fue un poco de temor de tensión en ese momento de hacerlo bien y que tu escuela obviamente quede bien para obtener la acreditación...” (EST03)*

La participación de la etapa de evaluación externa fue muy activa, las estudiantes sentían temor y preocupación no solo por el resultado de todo el trabajo que se venía realizando, sino también por la importancia de sus respuestas ante los evaluadores, que les podían preguntar sobre lo relacionado a la visión, misión, nombre de las autoridades, previamente a ellos los docentes ya les habían explicado en el aula, reforzando los conocimientos, para que las estudiantes se sintieran preparadas, asimismo también sentían temor ya que les habían dicho que los evaluadores externos llegarían a las sedes de práctica.

Cuando se realiza la evaluación externa hay ciertas reuniones y entrevistas indispensables; entre ellas son las entrevistas con las estudiantes, en las cuales los alumnos siempre son una buena fuente de información, pero ésta debe ponerse en perspectiva en el contexto de la información obtenida de docentes y autoridades. Estas entrevistas se efectúan sin la presencia de docentes o autoridades, en grupos representativos de las áreas del programa que interesan al Comité. No es conveniente mezclar estudiantes con características muy distintas (alumnos de primeros años y de los años terminales, o media jornada y jornada completa), sino que es preferible organizar reuniones separadas<sup>12</sup>.

Las visitas a la universidad que realiza el equipo de evaluadores externos designado por la entidad evaluadora externa, mediante la cual se verifica la coherencia entre los logros reportados en el informe de autoevaluación y la evidencia recogida en campo, haciendo uso de diversos instrumentos<sup>9</sup>.

Esto nos dice que las entrevistas que tienen que realizar los evaluadores externos son obligatorias, para que de esta manera ellos puedan verificar y evaluar algunos estándares, asimismo el evaluador tiene que aplicar diversos instrumentos para la comprobación del informe de autoevaluación.

*“...Cuando los evaluadores externos emitieron su informe, teníamos puntos que habían observado y que tenían que levantarse, entonces (...) tensos en ese día porque todo salga bien, (...) se levantó el informe (...), se presentó casi inmediato, pero su respuesta de ellos era larga, y eso cuando va a llegar que diga que certificamos...” (DOCN01)*

Las docentes refirieron que, al finalizar la evaluación externa, los evaluadores emitieron un informe en el cual plantearon observaciones, las cuales tuvieron que ser levantadas inmediatamente por las docentes y ser enviadas, este tiempo de espera fue largo para las docentes quienes aguardaban por la respuesta de haber acreditado.

En lo referente a la evaluación externa, en esta etapa la comisión de evaluación externa alcanzan a la evaluación y corroboración del informe de autoevaluación que la escuela de enfermería presento, en el cual se encargan de revisar los ambientes, la documentación, entrevistar a los estudiantes, a los egresados y a los grupos de interés, como aquí podemos observar las docentes y estudiantes sentían tensión por dicha evaluación ya que eran personas extrañas, asimismo se sintió trabajo en equipo e integración ya que si solicitaban algún documento todos se preocupaban para presentarlo, se sintió estrés y nerviosismo debido a que visitarían las sedes de práctica y entrevistarían algunos alumnos, al final cuando los pares evaluadores presentaron el informe, pidieron levantar algunas observaciones, las cuales fueron realizadas por el equipo de gestión de la calidad en el menor tiempo.

Luego de ello se oficializa de los resultados de la evaluación externa a través de la entidad que estaba evaluando a la escuela de Enfermería, por lo que consideramos la siguiente categoría:

Tercera categoría: Etapa de certificación percibida como reconocimiento y compromiso.

La certificación es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa que ha demostrado el logro de los estándares de calidad de la gestión establecidos por el SINEACE<sup>9</sup>. La certificación es el sello de garantía de la conformidad del producto según normas y otros documentos normativos. También este reconocimiento significa prestigio, reconocimiento, y garantía de la calidad educativa. Pero, este reconocimiento trae consigo compromiso e identificación institucional, para continuar mejorando a través de un clima de calidad.

*"...Fue una emoción que tuvimos todas, porque cuando supimos que nos habían acreditado, fue una emoción tan grande que todas nos abrazamos cuando dijeron: "hemos sido acreditadas" felices todas, fue un momento muy muy agradable el saber que la institución en la que tu estas laborando, más la escuela de enfermería, era la primera acreditada en la región, nos llenaba mucho el saber que el trabajo que habíamos estado haciendo no había sido en vano..." (DOCN05)*

Como refiere la docente todas sintieron emoción en el momento de enterarse que habían sido acreditadas, muy felices ya que la escuela de enfermería es la primera escuela de enfermería acreditada en la región.

Las emociones son consideradas como la reacción inmediata del ser vivo a una situación que le es favorable o desfavorable; es inmediata en el sentido de que está condensada y, por así decirlo, resumida en la tonalidad sentimental, placentera o dolorosa, la cual basta para poner en alarma al ser vivo y disponerlo para afrontar la situación con los medios a su alcance<sup>13</sup>.

Con lo antes mencionado, de que las emociones son reacciones inmediatas, al momento en que las docentes se enteraron que acreditaron sintieron esa emoción de que todo su esfuerzo tuvo recompensa y que gracias a ellos pudieron

acreditar; asimismo en el momento de haber recibido el diploma y el colibrí en la ceremonia se sintieron muy satisfechos como lo podemos apreciar en los discursos continuación:

*"...En la ceremonia donde ya nos entregaron el diploma y el colibrí, fue un momento de alegría de saber que todo lo que habíamos trabajado había tenido un fruto y éramos la primera en el norte del Perú que estaba acreditada, y una de las pocas escuelas de enfermería, (...) entonces fue todo un momento donde el esfuerzo tiene su mérito y todas estaban muy contentas..." (DOCN06)*

El colibrí, ave que siempre escoge lo mejor de cada flor, es el símbolo del sistema nacional de evaluaciones, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE), puesto que la institución, a través de sus procesos, también busca las mejores instituciones educativas del país. Cada vez que una institución obtenga la acreditación, tras demostrar que imparten una educación con calidad, recibe este símbolo<sup>14</sup>.

La escuela de enfermería USAT recibió este colibrí como muestra de que logro la acreditación, como bien dice, esta ave escoge lo mejor de cada flor, y la escuela es reconocida porque brinda una educación de calidad.

*"...Percibí mucha alegría, mucho orgullo de parte de las profesoras, de parte de los estudiantes también, y de parte de todos los miembros de la facultad de la universidad, porque este en el norte somos la primera escuela acreditada, entonces para nosotros es de mucho orgullo pertenecer a esta casa de estudios y a la escuela de enfermería y aparte de ello como que de alguna manera decimos: buen trabajo hicimos porque en el trabajo es hasta de los estudiantes, porque si ellos no nos dicen en que estamos fallando no podemos hacer algún plan para mejorar, si los empleadores no nos dicen en que fallan nuestros egresados nosotras no podemos reforzar nada..." (DOCN10)*

Las docentes refieren haberse sentido muy satisfechas, orgullosas, un sentimiento muy personal ya que ellas habían sido parte fundamental para que la escuela de enfermería

llegara a acreditar, reconociendo así el esfuerzo en conjunto que le pusieron y que esto con ayuda de las estudiantes porque los estudiantes son los que se encargan de evaluar y ayudar a reconocer las debilidades de la escuela, así como los egresados y los grupos de interés.

*“...luego ya la satisfacción, el de ser parte un poquito de esa certificación porque tu actividad formo parte de eso, (...) que trabajando en equipo sí se puede, se logran las metas, alegría, yo me sentía bastante satisfecha...” (DOCN03)*

*“...Cuando nos enteramos que ya habíamos obtenido por lo que tanto habíamos luchado que era la certificación, al menos yo me sentía feliz y orgullosa de pertenecer a una escuela de enfermería acreditada, con el renombre de ser acreditada y ser una de las primeras...” (EST03)*

Las docentes y estudiantes, así como compartieron esa tensión y esos nervios durante el proceso, después también vivieron juntas la satisfacción de obtener los mejores resultados para un trabajo arduo que llevaba años realizándose y que era reconocido y ayudaría en una mejor formación para obtener profesionales destacados.

La satisfacción, es el valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón, nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad con el momento que vivimos, nos lleva a anhelar que nunca termine lo que está presente<sup>15</sup>.

Después de haber realizado un trabajo largo, de muchos años llego el momento de sentir satisfacción, ya que lograr acreditar y como bien lo describen arriba, las docentes, estudiantes y todas las personas involucradas se sentían muy satisfechas por el resultado obtenido.

*“...Es un orgullo saber que estás trabajando en la única universidad de la región acreditada, y porque no decir una de las mejores a nivel nacional, eso te llena de orgullo y te hace esforzarte más porque quieres que siga creciendo (...) te llena y también es un compromiso*

*porque significa que tú te tienes que esforzar y estar a nivel para mejorar la calidad cada día...” (DOCN05)*

*“...Pude ver la satisfacción de todas las estudiantes al saber la noticia y definitivamente me alegró mucho saber que todo el esfuerzo de nuestras autoridades educativas, así como de las profesoras y de las estudiantes de enfermería valió la pena. Sobre todo, porque nos hace una escuela diferente (...) con mayor nivel de calidad educativa y porque para lograr esta meta se ha tenido que reforzar algunas debilidades para el mejor desarrollo de la escuela de enfermería...” (EST01)*

Las docentes refieren que se sentían orgullosas no solo de haber logrado la acreditación, sino que de haber logrado ser las primeras en el norte del país y todo esto también gracias al apoyo de las estudiantes, quienes son la parte más importante de la escuela, además, las estudiantes también refieren sentirse orgullosas de lo que su escuela había logrado, porque es un beneficio en la etapa que están viviendo y lo será cuando sean egresadas.

*“...Una se siente grande, se siente importante, porque hemos logrado con tanto esfuerzo obtener esa acreditación, y eso te motiva para seguir mejorando para continuar, para poder cumplir todos los ítems que se solicitan en este proceso de acreditación y ser modelos para las otras escuelas que están dentro de la universidad y también ellos puedan acreditarse...” (DOCN2)*

*“...Seguir teniendo esa calidad educativa, ósea teníamos mucho más compromiso para que la escuela siga teniendo esa educación de calidad...” (EST04)*

Al haber logrado la acreditación les dio orgullo de pertenecer a esa casa de estudios asimismo fue para las docentes una motivación para continuar mejorando, y ser un ejemplo para otras escuelas dentro de la misma universidad y para todas las universidades a nivel nacional, al mismo tiempo un compromiso ya no solo con la escuela sino con toda la región ya que eran la primera escuela en acreditar y tenían que seguir manteniendo esa educación de calidad.

El compromiso, es un valor muy importante cuando buscamos el éxito y la plenitud, se refiere a la firmeza inquebrantable por cumplir o hacer algo que nos hemos propuesto o que simplemente debemos hacer<sup>14</sup>.

En esta categoría resaltamos la emoción que sintieron al inicio las docentes al enterarse que habían acreditado, que todo el esfuerzo que habían realizado se veía reflejado en la acreditación, ya en el momento de la ceremonia en la cual se les entregó el certificado y el colibrí, sintieron la satisfacción ya que ellos tuvieron un gran aporte, y un gran esfuerzo que hicieron, asimismo sintieron orgullo por ser reconocidos por otros y que también servirá para los estudiantes y egresados de la escuela de enfermería USAT, sin olvidar el compromiso que se asume para continuar con de acreditación o con los planes de mejora, ya que la SINEACE los evalúa anualmente para ver si siguen mejorando y brindan una educación de calidad.

## Conclusiones

El proceso de acreditación inicia con la conformación del comité de gestión de la calidad y su capacitación basada en el aprendizaje del modelo de acreditación, posteriormente se realiza la autoevaluación o evaluación interna de la Escuela de enfermería; donde se detectaron las fortalezas y las debilidades en relación con los estándares y fuentes de verificación, unido a la valoración del talento humano, de las docentes que tendrían el deber de generar información, y tuvieron entre sus fortalezas: trabajo en equipo, responsabilidad, orden, solidaridad, esfuerzo y deseos de aprender. Sin embargo, se percibió como debilidades: desorden de los documentos, desconocimiento, desinterés y estrés; pues trataban de alinearse al modelo de acreditación, aspectos que fueron superados.

En la etapa de evaluación externa los evaluadores acreditados por el SINEACE revisan los documentos presentados en el informe de autoevaluación,

verifican y supervisan el cumplimiento de todos los estándares a través de la observación valorando la infraestructura, los servicios, equipamientos de biblioteca, laboratorios, aulas, entre otros; además de visitar las instalaciones y aulas de la universidad, iban a las sedes de prácticas, luego entrevistaban a estudiantes, docentes, empleadores, y grupos de interés. Sin embargo, los evaluadores externos son personas extrañas para los grupos de interés, las docentes y las estudiantes, además el hecho de ser evaluados les generó mucha tensión, temor, preocupación e inquietud, lo que fue superado por el trabajo en equipo e integración. Finalmente, los evaluadores externos dieron observaciones, las que fueron subsanadas de inmediato para finalmente lograr la acreditación.

La certificación, en esta etapa todas las docentes refieren que sintieron emoción de que todo su esfuerzo tuvo recompensa, que gracias a ellos pudieron acreditar, y ser la primera escuela de enfermería acreditada en la región; al haber logrado la acreditación sintieron orgullo de pertenecer a esta Escuela de Enfermería. Lograr la acreditación y obtener el símbolo del colibrí y el diploma de acreditación, fue percibido por las docentes y estudiantes como reconocimiento, orgullo, satisfacción, y compromiso para cumplir con los planes de mejora y convivir en una cultura de calidad.

## Bibliografía

1. Cevallos D. La calidad educativa en la realidad universitaria Peruana frente al contexto Latinoamericano. *Flumen* 7 (1): 3-8 (2014) *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo*. Perú; 2014. Disponible en: <http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-1/ponencia4.pdf> [consultado el día 01 de junio de 2016]
2. Viañe J. Una mirada sobre la acreditación y certificación de calidad de la Educación superior de América Latina y el Caribe. Perú;



2010. Disponible en: [http://www.educoea.org/portal/La\\_Educacion\\_Digital/laeducacion\\_142/interviews/UnamiradasobrelaacreditacioncertificaciondecalidaddeeducacionsuperiorenamericaLatinayelCaribe\\_JosmarADaViaB1a\\_1.pdf](http://www.educoea.org/portal/La_Educacion_Digital/laeducacion_142/interviews/UnamiradasobrelaacreditacioncertificaciondecalidaddeeducacionsuperiorenamericaLatinayelCaribe_JosmarADaViaB1a_1.pdf) [consultado el día 01 de junio de 2016]
3. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Acreditación. Perú. Disponible en: <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/> [consultado el día 01 de junio de 2016]
  4. Borroto E y Salas R. Acreditación y evaluación universitarias. Educación Médica Superior [online]. 2004, vol.18, n.3, pp. 1-1. ISSN 0864-2141. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412004000300001&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412004000300001&script=sci_arttext) [consultado el día 25 de Mayo de 2016]
  5. Vásquez N, Ferreira Da Silva L, Mogollón Pérez A. Introducción las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud. Santiago de Cali: Programa Editorial Universidad del Valle; 2011.
  6. Denzin N. El campo de la Investigación cualitativa; 3era ed. Editorial: Gediza. Colombia; 2012.
  7. Sgreccia E. Manual de Bioética. 4ta ed. Editorial: Talisio. Madrid; 2007.
  8. SINEAES. Guía para la autoevaluación de carreras. 2011. Disponible en: [http://www.sinaes.ac.cr/images/docs/proceso\\_acreditacion/guia\\_informe\\_autoeval\\_may11.pdf](http://www.sinaes.ac.cr/images/docs/proceso_acreditacion/guia_informe_autoeval_may11.pdf) [Consultado el día 10 de Junio de 2017]
  9. SINEACE. Procedimientos de evaluación externa con fines de acreditación de instituciones de educación básica y técnico productiva. 2014. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/244625266/Procedimiento-EvaluacionExterna-Resol-014-2014-2-pdf> [Consultado el día 25 de mayo de 2017]
  10. Lyness D; 2013. Disponible en: <http://kidshealth.org/es/teens/test-anxiety-esp.html> [Consultado el día 25 de mayo de 2017]
  11. Nieblas G. Integración de grupos de trabajo. Perú; 2015. Disponible en: <https://es.slideshare.net/germannieblas/integracion-de-grupos-de-trabajo-5894087> [Consultado el día 25 de mayo de 2017]
  12. Comisión nacional de acreditación. Guía para la evaluación externa. Chile; 2015. Disponible en: <https://www.cnachile.cl/Documentos%20de%20Paginas/Gu%C3%ADa%20para%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20Externa.pdf> [Consultado el día 25 de mayo de 2017]
  13. Yankovic B. Emociones, sentimientos, afecto, desarrollo personal; 2011. Disponible en: [http://www.educativo.utralca.cl/medios/educativo/profesores/basica/desarrollo\\_emocion.pdf](http://www.educativo.utralca.cl/medios/educativo/profesores/basica/desarrollo_emocion.pdf) [Consultado el día 25 de mayo de 2017]
  14. SINEACE. Boletín. Perú; 2014. Disponible en: [https://issuu.com/sineace/docs/boletin\\_6\\_septiembre\\_2014](https://issuu.com/sineace/docs/boletin_6_septiembre_2014) [Consultado el día 25 de mayo de 2017]
  15. Giraldo K. Mentalidad sin límites. Disponible en: <http://www.kathegiraldo.com/satisfaccion/> [Consultado el día 25 de mayo de 2017]