

Estudio Comparativo De Los Sistemas De Gestion De Calidad De Las Universidades Peruanas Más Representativas Con La Unmsm.

Julio César Olaya Guerrero

Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Fortunato Contreras Contreras

Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

RESUMEN

Describe y analiza los esfuerzos de constituir un sistema de gestión de calidad en las universidades privadas del país y la UNMSM en el proceso de acreditación nacional liderado por SINEACE. Es importante remarcar que los sistemas de gestión de calidad constituye el estándar 7 y pertenece al Factor 3. Aseguramiento de la calidad de las Universidades. Las universidades privadas que se analizaron son PUCP, UPCH, Universidad de Lima, Universidad San Martín de Porres, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y Universidad Científica del Sur; en el caso de la Universidades nacionales: UNMSM. Se recoge los aspectos más significativos de cada universidad.

Palabras claves: Calidad; Sistemas de Gestión de calidad; Acreditación; UNMSM; Perú.

ABSTRACT

It describes and analyzes the efforts to establish a quality management system in the country's private universities and the UNMSM in the national accreditation process led by SINEACE. It is important to note that quality management systems constitute standard 7 and belongs to Factor 3. Quality assurance in Universities. The private universities that were analyzed are PUCP, UPCH, Universidad de Lima, Universidad San Martín de Porres, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas and Universidad Científica del Sur; in the case of national universities: UNMSM. The most significant aspects of each university are collected.

KEYWORDS: Quality; Quality management systems; Accreditation; UNMSM; Peru.

Date of Submission: 09-07-2021

Date of Acceptance: 24-07-2021

I. INTRODUCCION

Los Sistemas de Gestión de Calidad son muy importantes en los centros de educación superior, ya que se trabaja bajo el enfoque de procesos.

Podemos destacar la siguiente definición:

“Se trata de un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Éste es requerido en todas las áreas de actividad comercial, independientemente del tamaño de la institución. Un SGC está basado en el principio de mejora continua. Al implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes. También se impulsa el negocio mediante las siguientes prácticas: reduce el desperdicio; mejora el control de procesos; aumenta la cuota de mercado; genera costos más bajos; facilita el entrenamiento; satisface las expectativas de los clientes; eleva la moral”.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

En los estándares de acreditación para universidades (SINEACE, 2018), el estándar 7 es sistemas de gestión de calidad y pertenece al factor 3. Aseguramiento de la calidad. El marco para la construcción/implementación del SGC está dado por la(s) política(s) que la universidad/programa de estudios defina para ello; y los objetivos guían las acciones. El enfoque de procesos es básico en un SGC, los procedimientos constituyen la manera particular en que la universidad/ programa de estudios ejecutará los procesos que ha definido. La evaluación de lo implementado asegura el alineamiento con lo establecido en el SGC. (SINEACE, 2018, pp. 35-36).

En esta perspectiva, se relaciona con los estándares 8 (Planes de mejora) y estándar 30 (Sistema de información y comunicación), recoge los datos generados del SGC (indicadores). (SINEACE, 2018, p. 37).

Universidades Privadas de Lima

En el caso de las Universidades Privadas, se identificó la Política de calidad y en qué áreas tienen sistema de gestión de calidad.

En el Cuadro No. 1 y 2, se presenta las universidades privadas más representativas destacando sus avances en el ámbito del SGC.

CUADRO 1. COMPARATIVO DE UNIVERSIDADES PRIVADAS REPRESENTATIVAS -SGC

PUCP	UPCH	UNIVERSIDAD DE LIMA	UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES
<p>La Facultad de Ciencias Sociales está implementando el Sistema de Gestión de calidad en sus procesos académicos. Alcance: Es aplicable a los alumnos que ingresan a la Facultad, es decir la etapa de pre-grado que comprende los procesos de actualización y aprobación de planes de estudios, matrícula, ciclo académico y trámites administrativos para alumnos.</p> <p>Facultad de Ciencias e Ingeniería ofrece una oportuna y cordial atención a sus estudiantes y egresados a través de sus servicios educativos.</p>	<p>La Dirección Universitaria de gestión de la Calidad es el órgano técnico de apoyo y gestión encargado de implantar prácticas de cultura de calidad e implementar mecanismos para el funcionamiento del sistema de aseguramiento de la calidad.</p> <p>La política de calidad busca el mejoramiento continuo como una herramienta de gestión institucional. Formación de profesionales con solido componente humanista y con excelencia académica.</p>	<p>Busca garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente los procesos de formación de pregrado y posgrado, investigación y extensión universitaria, manteniendo estándares internacionales.</p> <p>Cuenta con acreditación por carreras.</p>	<p>El SGC se implementa como consecuencia de la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios de la Universidad, en correspondencia con las demandas nacionales, internacionales y de los grupos de interés internos y externos; así como parte del esfuerzo para lograr y mantener las acreditaciones nacionales e internacionales de todas nuestras carreras, programas, centros, así como del nivel institucional.</p>

Fuente: Páginas Webs de Universidades Privadas, 2019-2020.

CUADRO 2. COMPARATIVO DE UNIVERSIDADES PRIVADAS REPRESENTATIVAS -SGC

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS	UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR
<p>En el año 2013 se obtiene la certificación ISO 9001 para el Sistema de Gestión de Calidad Académica (SICA). A partir del año 2014 se inicia el cambio de estructura organizacional de la UPC al modelo corporativo con sedes y campus. En el año 2015 se decide fusionar ambos sistemas de gestión de calidad en un solo Sistema Integrado de Calidad Académica con la finalidad de unificar y garantizar la gestión de la calidad académica, obteniendo de manera integral la certificación ISO 9001 en su versión 2015. Cuentan con un manual de calidad.</p>	<p>En el año 2017, realizo la segunda implementación del sistema de gestión de la calidad. El SGC de la Universidad Científica del Sur se enmarca en la dimensión de los procesos estratégicos, abarcando la planificación del aseguramiento de la calidad, la que involucra el compromiso del equipo directivo, el desarrollo de los procesos formativos propiamente dichos (cuyos actores se encuentran en las unidades académicas: directivos, docentes, estudiantes, egresados y representantes de los grupos de interés). (UCS,</p>

(UPC, 2018, p. 4).	2017, p.13).
--------------------	--------------

Fuente: Páginas Webs de la UPC y Universidad Científica del Sur, 2019-2020.

Universidad Nacional de Lima: UNMSM. Se presenta el Cuadro No. 3, con las Facultades e Unidades Académicas con Sistema de Gestión de Calidad.

CUADRO 3. COMPARATIVO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA UNMSM

FACULTAD DE MEDICINA	FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.	OFICINA CENTRAL DE ADMISIÓN -UNMSM.
<p>La planificación del sistema de gestión de la calidad – SGC, se basó en el Plan Estratégico de la Facultad de Medicina 2017-2019, en los estándares del Modelo Nacional de Acreditación de la Calidad Educativa – SINEACE y en el propósito de cada programa de estudios de la facultad. El SGC se generó con una activa participación del equipo técnico de la OCAA y los Comités de Calidad, que fue esencial para organizar los procesos de Gestión de la Facultad y garantizar resultados sostenibles. Por ello, a partir del análisis de los objetivos estratégicos se realizó un despliegue de objetivos específico, se construyó actividades e indicadores, elaborando planes de mejora cuando los responsables de los procesos identificaron desviaciones a través de acciones de Auditoria. El SGC, sigue el enfoque del modelo ISO 9001, basado en los principios de mejora continua del ciclo PHVA.</p>	<p>Tras un arduo proceso de auditoría y evaluación, la Facultad de Ingeniería Industrial de San Marcos logró la aprobación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), reconocimiento que le otorgó la empresa auditora SGS Perú, quien hará la recomendación ante la ISO para que la Facultad logre certificar la calidad a los procesos integrados en su alcance: planificación, enseñanza, evaluación y formación de pregrado para ingenieros industriales, ingenieros textiles y de confecciones e ingenieros de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>La OCA logró la certificación ISO 9001:2015, de la empresa SGS del Perú, en mérito a la optimización de sus procesos de gestión en planificación, diseño y ejecución de sus procesos de admisión.</p>

Fuente. Facultades y Unidades Académicas de la UNMSM. 2019-2020.

Políticas de Educación con Calidad en UNMSM

En el año 2018, la UNMSM aprueba un documento denominado Políticas de Educación con calidad. Destacando 7 objetivos muy importantes, podemos mencionar garantizar una cultura de educación con calidad, promover la innovación educativa, garantizar una gestión académica-administrativa de calidad. (UNMSM; 2018, p. 8).

Se aprobó en diciembre del 2019 y en el año 2020, se publica el documento Política de Educación con Calidad y Sistema de Gestión de Calidad Educativa de San Marcos, nos vamos a referir al punto Sistema de Gestión de Calidad Educativa San Marcos. Se indica que el SGCE San Marcos es de aplicación en el desarrollo de los procesos claves para el cumplimiento de la misión, la visión, los valores, los fines, las funciones, los objetivos y las metas de la institución a cargo de las personas responsables de las unidades académicas y administrativas a nivel central y de facultades. El sistema de gestión de calidad de la facultad se articula al SGCE institucional. (UNMSM, 2020, p. 53).

El SGCE San Marcos impulsa el registro sistematizado de la evaluación-planeación-acción de los procesos a nivel cualitativo (en cuanto a indicadores del logro de la misión, la visión, los valores, los principios, las funciones y los objetivos) y cuantitativo (en cuanto a la medición de indicadores de logro de las metas). El registro sistematizado permite obtener indicadores de resultados en los objetivos de calidad propuestos. (UNMSM, 2020, p. 61).

Acreditación de escuelas profesionales y posgrado

En el 2020, cumpliendo los 34 estándares del nuevo modelo de SINEACE (2017), se acreditaron 9 escuelas profesionales, tres maestrías y un doctorado. Destaca la Escuela Profesional de Bibliotecología y CC.II., por 2 años.

Nuevo Modelo de Acreditación para Universidades

El Dr. Carlos Barreda Tamayo, presidente del Sineace, manifestó que el nuevo modelo para la acreditación de universidades busca fortalecer los estándares del proceso y asegurar una adecuada articulación entre el licenciamiento y la acreditación, además de reforzar el enfoque de rendición de cuentas de las instituciones educativas, lo que promueve un mejor uso de sus recursos y el cumplimiento de sus fines educativos. Asimismo, establece una acreditación por menciones y por áreas, que estimula a las universidades a demostrar el cumplimiento de mayores exigencias; principalmente en investigación, la responsabilidad social universitaria, la formación de posgrado y la internacionalización. El nuevo modelo está estructurado en dos áreas fundamentales: Gestión institucional y Formación de pregrado (04 dimensiones, 07 factores y 23 estándares de calidad); y cuatro áreas complementarias: Formación de posgrado, Investigación, Internacionalización y Responsabilidad Social Universitaria (04 dimensiones, 16 factores y 16 estándares). (UNMSM, junio, 2021).

Conclusiones

Los Sistemas de Gestión de Calidad buscan evaluar y mejorar en forma permanente los procesos y la propuesta formativa para satisfacción del cliente y el logro de resultados de la organización.

Las Universidades Privadas de Lima analizadas han realizado enormes esfuerzos para tener un sistema de gestión de calidad para el sistema de acreditación nacional.

La UNMSM tiene la Política de Educación de calidad y sistema de gestión de calidad que ha permitido grandes avances a pesar de la pandemia del COVID-19. Además se han acreditado varias escuelas profesionales como Bibliotecología y Ciencias de la Información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1]. Adriazola León, Ana et al (2020). Sistema de Gestión de Calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. *Educación*, 26(2), 109-120. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2225/2302>
- [2]. PUCP (2020). <https://www.pucp.edu.pe/>
- [3]. Universidad Científica del Sur (2020). <https://www.cientifica.edu.pe/>
- [4]. Universidad de Lima (2020). <https://www.ulima.edu.pe/>
- [5]. UNMSM (2018). Política de Educación con Calidad de San Marcos. Lima: UNMSM. <https://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/RR%2005592-18-POLITICA%20DE%20CALIDAD.pdf>
- [6]. UNMSM (2020). Política de Educación con Calidad y el Sistema de Gestión de Calidad Educativa de San Marcos. Lima: UNMSM. <https://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/2XDIX5QyLH-Pol%C3%ADtica%20de%20Educaci%C3%B3n%20con%20Calidad-impresi%C3%B3n%20setiembre%202020.pdf>
- [7]. UNMSM-OCCAA (2021). <https://occaa.unmsm.edu.pe/>
- [8]. UNMSM-OCCAA (2021). <https://occaa.unmsm.edu.pe/acreditacion-programas>
- [9]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (2020). <https://www.upc.edu.pe/>
- [10]. Universidad San Martín de Porres (2020). <https://www.usmp.edu.pe/index.php>
- [11]. Universidad Peruana Cayetano Heredia (2020). <https://www.cayetano.edu.pe/cayetano/es/>
- [12]. SINEACE (2018). Explicación de estándares del modelo de acreditación de programas de estudios de educación superior universitaria. Lima: SINEACE. <http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/sineace/5490/Explicaci%C3%B3n%20de%20est%C3%A1ndares%20del%20modelo%20de%20acreditaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=1>

Julio César Olaya Guerrero, et. al. "Estudio Comparativo De Los Sistemas De Gestion De Calidad De Las Universidades Peruanas Más Representativas Con La Unmsm." *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 26(07), 2021, pp. 47-50.