



Autoevaluación institucional y mejora continua en una universidad de la provincia constitucional del Callao

Institutional self-assessment and continual improvement at a university of the constitutional province of Callao

Ysrael Alberto Martínez-Contreras
ysrael.martinez@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-0865-057X>
Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
Lourdes Marlene Yaque-Rueda
lyaque20@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-6025-3016>
Universidad César Vallejo Callao, Perú.

Resumen

El propósito es el determinar cómo se está implementando la autoevaluación institucional mediante la mejora continua en la Universidad Nacional del Callao. Se ha utilizado como metodología el análisis documental mediante la revisión de textos referidos a autoevaluación institucional y acreditación, provenientes del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de Educativa la organización seleccionada. La tesis está en relacionar la autoevaluación institucional y la mejora continua para el beneficio de una organización universitaria en Perú. El enfoque está basado en normativa vigente en Perú. Las conclusiones se desprenden de las interrelaciones de los argumentos escritos.

Palabras clave: autoevaluación, calidad de la educación, documentación, evaluación continua

Abstract

The purpose of the article is to determine how institutional self-assessment is being implemented through continual improvement at the National University of Callao. Document analysis has been used as methodology by revising texts about institutional self-assessment and accreditation from the National Assessment System, Accreditation and Certification of Educational Quality and the selected organization. The thesis is aimed at relating self-assessment and continual improvement for the benefit of a university organization in Peru. The approach is based on current regulations in Peru. The conclusions emerge from the interrelationships of the written arguments.

Key words: self-assessment, quality of education, documentation, continual assessment



Introducción

La Universidad Nacional del Callao está en proceso de autoevaluación institucional del programa del pregrado, en sus 11 facultades, el programa de postgrado en diplomados, maestría y doctorado por tanto el propósito es determinar cómo se está implementando la autoevaluación institucional con fines de acreditación. La aproximación al tema es cómo hacer la autoevaluación desde el marco legal vigente generado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de Educativa (SINEACE) considerando la mejora continua como herramienta en dicho proceso.

La exposición relaciona la autoevaluación institucional y la mejora continua para el beneficio de una organización universitaria en Perú; el artículo tiene tres partes: la primera referida a cómo es el proceso de autoevaluación institucional, la segunda parte a cómo es posible formular estrategias de mejora continua y la tercera refiere cómo la Universidad Nacional del Callao está en su proceso de autoevaluación institucional de acceso público por el *habeas data* vigente.

Desarrollo

Autoevaluación institucional

Desde las dos primeras décadas del siglo XXI, el proceso de autoevaluación institucional está siendo promovido en países de la región de América Latina como Ecuador (Comas Rodríguez, Gómez Armijos, Mayorga Díaz y Urrutia Guevara, 2018) y Chile (Barra, 2019; Llanos y Martínez, 2018). En el caso de la República del Perú, dentro del marco normativo vigente, se ha consignado al SINEACE esta función de promover la autoevaluación institucional con fines de acreditación (Díaz, 2016).

El proceso de autoevaluación institucional está constituido por tres fases y diez estadios. La primera fase denominada capacitación, planificación y organización contiene dos estadios. Ellos son: estadio uno, vinculación con el referente de calidad y el contexto y el estadio dos, elaboración del plan de autoevaluación (Ricardo Velázquez, Quito Cortés y Mena Peralta, 2019).

Segunda fase denominada revisión interna y toma de decisiones, contiene cuatro estadios: estadio tres, construcción y adaptación de instrumentos; estadio cuatro, aplicación de los instrumentos y procesamiento de la información; estadio cinco, análisis y difusión de los resultados y estadio seis, elaboración de planes de mejora.



La tercera fase denominada ejecución, monitoreo y evaluación de la mejora contiene cuatro estadios: estadio siete, ejecución y monitoreo de los planes de mejora; estadio ocho, evaluación de los planes de mejora; estadio nueve, comunicación de los resultados para la toma de decisiones y el estadio diez, la metaevaluación; evaluación del proceso de autoevaluación. (SINEACE, 2020; Cadena Hurtado, Zambrano Rodríguez, León Castro, Real Zumba y Marilud Filian, 2018).

El análisis de los productos será relevante para converger el *deber ser*, con el *es*, en procesos de autoevaluación institucional. Ante este contexto, la autoevaluación institucional en la fase uno demanda como producto el informe de acciones de sensibilización y capacitación. Este informe se elabora en la organización educativa en proceso de autoevaluación. Asimismo, el producto del segundo estadio, es decir el plan de autoevaluación, requiere ser elaborado participativamente con la asistencia del comité de calidad y las partes de interés del entorno.

El proceso de autoevaluación institucional demanda el cumplimiento de cada producto a fin de asegurar cómo se ha consolidado la organización educativa superior universitaria en su proceso de acreditación para minimizar futuras observaciones en la recopilación de evidencias mediante las listas de asistencias, las actas de acuerdos, la elaboración de documentación y demás evidencias para dar fe de los actos ejecutados.

En la segunda fase, en el estadio tres, el producto es el tener los instrumentos de recopilación de información, así como procedimientos y procesamiento para dicho cometido. Es en dicha fase se asumen los instrumentos oficiales. En el estadio cuatro, el producto denominado reporte de resultados por cada referente de calidad demuestra un trabajo eficiente en cada organización. Las organizaciones elaboran esta documentación se archiva para futuras auditorías internas y auditorías externas, dando buena fe de los actos hechos para la gestión institucional.

En el estadio cinco, el producto que se requiere es el informe de análisis y difusión de los resultados para actuar con idoneidad. Los resultados recaban el estado de la institución y se requiere que todos sus implicados determinen su situación para futuros procesos de corrección en la gestión institucional. En el estadio seis, se requiere el plan de mejora participativamente entre los miembros de la institución designados por los comités de calidad en sus actas de reuniones



En la fase tres, considerando el estadio siete, el producto requerido es el reporte frecuente de avances y ajustes del plan de mejora. Se requiere que los comités de calidad revisen permanentemente la documentación para ratificarse o rectificarse en la gestión por resultados, necesaria para el cumplimiento institucional. Los procesos se integran de forma mecánica o digital estableciendo data sincrónica y asincrónica, en beneficio de la gestión.

En el estadio ocho, el producto requerido es el informe de evaluación del plan de mejora. Es necesaria la convergencia de interés en el cumplimiento de la misión y visión institucional por parte del comité de calidad y los actores de la institución, con asertividad para cumplir con los tiempos y recursos necesarios. En el estadio nueve, el producto necesario es el reporte de proceso de socialización y la toma de decisiones sobre las nuevas acciones de mejora. Se requiere el cumplimiento estricto de recabar las evidencias para legitimar el proceso con todos los implicados. Los integrantes de la comunidad universitaria son partícipes de cómo se ha socializado entre los estamentos que corresponden al organigrama funcional y jerárquico de la organización educativa.

En el estadio diez, el producto es el reporte de evaluación del proceso de autoevaluación. Esta evaluación *ex post facto* es necesaria para la codificación, decodificación y recodificación de los hechos acontecidos en la institución. Se requiere una evaluación consensuada entre los actores para minimizar las omisiones producto de la revisión de cada proceso con sus respectivos productos.

Finalmente, es necesario el manejo de las tres fases con sus diez estadios para cumplir con el debido proceso de la autoevaluación institucional con fines de acreditación de organizaciones de educación superior universitaria (SINEACE, 2020; Ramos Castro, et al., 2020).

Mejora continua

La mejora continua está en el inciso 10.2 de la ISO 21001 (2010) el cual refleja cómo se espera superar las acciones emergentes negativas para consolidar el servicio educativo. La postura del artículo se basa en tres ítems: mejora de la credibilidad e imagen, mejora de la satisfacción del cliente (Quimi Franco, 2019) y la toma de conciencia.

Mejora de la credibilidad e imagen



Conforme a al inciso 7.1.1.2 la organización educativa posee su marca en el mercado interno o externo, por tanto, los proveedores buscan formar o pertenecer a grupos de calidad, a fin de completar sus circuitos productivos. La credibilidad de un servicio que cumpla con lo ofrecido en la malla curricular, en el perfil del egresado, perfil del ingresante, entre otros, requiere garantizar que la logística funcione como plataforma de acceso abierto garantizando el servicio en beneficio de los usuarios finales como estudiantes de la organización educativa.

En referencia a la imagen es cómo se percibe al interior y exterior. En el orden interno es cómo los docentes, administrativos y autoridades elaboran su propia imagen sobre la base del manual de funciones, el reglamento interno de trabajo, visión y misión institucional, entre otros. Es una construcción liderada por el área de *marketing*, pero que involucra a todos de modo directo o indirecto.

En la imagen exterior tenemos los lemas institucionales, los resultados por clasificaciones inter universidad, entre otros. El área de responsabilidad social universitaria basada en sus protocolos institucionales, coloca en forma estratégica bienes o servicios en poblaciones vulnerables para que desempeñen sus aprendizajes. En el caso de las escuelas profesionales pueden alinear el ISO 9001 (2015) con el ISO 21001 (2018), a fin de dar un valor percibido ante la comunidad del entorno. Por tanto, la imagen exterior será una consolidación de la organización educativa en su región o país.

Mejora de la satisfacción del cliente

El inciso 5.1.2 enfoque en el estudiante y otros beneficiarios, se basa en el seguimiento de la satisfacción y el progreso educativo con la conformidad de los productos y servicios de los estudiantes. En primer lugar, el seguimiento de la satisfacción y el progreso educativo están vinculados a cuántos egresados tenemos por promoción o número de ingresante (sea por año o semestre académico), cuántos poseen publicaciones en grupos de investigación en calidad de estudiantes, cuántos participan en ponencias en encuentros de estudiantes o congresos internacionales, entre otros.

De acuerdo con el organigrama funcional se necesita tener una rendición de cuentas de cómo se ha formado (conforme a la malla curricular), a los estudiantes en programas de pre grado y postgrado. Es necesario tener una deserción mínima según se estime en la política institucional y



una continuidad asegurada bajo cualquier contingencia que surja como es el contexto de guerra, pandemia, crisis económica, entre otros.

En segundo lugar, la conformidad de productos y servicios en la organización educativa. Los productos están conforme a las competencias generales y específicas alineadas a las tutorías fundamentadas en la gestión del talento de acuerdo al perfil del egresado de cada programa. Es necesario colocar a los estudiantes del pregrado en prácticas pagadas a fin de mejorar su *status* social; en el caso de los estudiantes del postgrado es menester colocarlos en consultorías a nivel nacional o internacional, lo cual evidencia el cumplimiento de sus competencias académicas y laborales. El área de bolsa de trabajo ayuda al cumplimiento de estas expectativas de cada estudiante.

En cuanto a los servicios, la organización educativa busca a los docentes idóneos, infraestructura y logística conforme a requerimientos de la malla curricular y perfil del egresado (Ardila Muñoz, 2019). Es necesario el cumplimiento de la política institucional para configurar la trazabilidad del servicio, que asegure la satisfacción del estudiante durante su permanencia en la organización, sea presencial o a distancia.

El uso de bases de datos como revistas arbitradas e indexadas como *Ebsco*, *J-stor*, *DOAJ*, *Elsevier*, *Spring*, *Routledge*, son indicios de buena voluntad de otorgar documentación especializada en sus estudiantes quienes, cumpliendo su malla curricular, serán referentes a nivel institucional, nacional e internacional.

Mejor toma de conciencia

En el inciso 7.3 Toma de conciencia, se consideran la política y estrategia y las implicancias del incumplimiento. En cuanto a la política y estrategia se requiere un seguimiento de los procesos para su cumplimiento y posterior verificación. La política manifiesta en la visión y misión como en la propiedad intelectual, requiere ser cumplida. La misión contiene cuáles acciones se deben hacer cada día; debe ser medible o cuantificable, tener evidencias de su accionar, entre otros, así mismo, cuál será el alcance de la visión en tiempo y espacio y, sobre todo, con quiénes en la gestión a largo plazo. Las estrategias responden a contextos académicos y no académicos.

La propiedad intelectual es potestad de la normatividad de cada país. Es correcto respetar la propiedad material y la propiedad intelectual. En un ejemplo: una persona implementa el área de



bolsa de trabajo en su organización, el producto queda en propiedad material en la organización educativa, pero como propiedad intelectual, esa persona puede implementar en otras organizaciones.

El incumplimiento afecta la imagen institucional y acarrea desprestigio ante sus competidores directos e indirectos. Los proveedores, quienes sí poseen certificaciones, se inhiben de continuar con la organización educativa que incumple con sus servicios económicos y de calidad de la educación. Los competidores directos obtienen un valor percibido ante el nicho de mercado descuidado. Los competidores indirectos elaboran servicios innovadores para captar a los estudiantes que están insatisfechos con la organización que incumple con sus operaciones académicas conforme a su malla curricular. Finalmente, las tres consideraciones de mejora están adscritas a la normativa ISO 21001 (2018) la cual está en proceso de implementación en organizaciones educativas en el marco de la pandemia de Covid 19.

Autoevaluación institucional en la Universidad Nacional del Callao

La Universidad Nacional del Callao está en proceso de acreditación institucional motivo por el cual se remonta al inicio del licenciamiento por resolución del 8 de marzo del 2016. El licenciamiento fue otorgado el 23 diciembre del 2019. El comité de calidad está coordinando con las escuelas y los decanos de cada facultad el gestionar la elaboración de evidencias mediante convenios marcos y convenios específicos, para recopilar otras evidencias con agentes externos (Vera Silva, Castiblanco Jiménez y Cruz González, 2018; Huerta y Gaete, 2019). Se ha considerado que por pandemia las firmas digitales son válidas para la firma de documentación oficial acompañada de código de expedición por seguridad.

En primer lugar, un factor álgido está referido a la producción intelectual de artículos de investigación (Romero Carrión, Franco Medina y Campos Pérez, 2019). Este factor sí es elaborado desde estrategias endógenas y exógenas. En las estrategias endógenas se está capacitando a los docentes sobre protocolos de investigación para ser publicados en revistas a fin de incrementar el acervo académico de la universidad seleccionada. En las estrategias exógenas se está recurriendo a consultorías con una persona jurídica del derecho público, para capacitaciones en investigación.



En segundo lugar, está la situación de los estudiantes egresados, quienes por motivo de pandemia deben sustentar en forma remota o virtual (Cardona Monroy, 2020) desde sus hogares, terminados, sus procesos respectivos para una futura emisión del título profesional o el grado académico de magister, según corresponda. La saturación de redes sociales y los respectivos servidores ha generado que el acto público de sustentación de tesis esté restringido en espectadores, sin embargo, la grabación, la evidencia, se difunde por medios como *Facebook* u otros considerados por la organización educativa.

En tercer lugar, el examen de admisión tiene protocolos establecidos (Thomas, Bliemel, Shippam y Maine, 2020) dentro de la normatividad vigente, para continuar con el ingreso regular de nuevos estudiantes a la casa de estudios. La suplantación es un tema ético vinculado a esta nueva práctica de ingreso, por lo cual los mecanismos de reconocimiento están mejorando con el uso de la *web* 2.0, 3.0 y 4.0.

En cuarto lugar, está la recaudación por ingresos directos, para lo cual se han establecido alianzas estratégicas con entidades bancarias del sistema financiero peruano para proceder en dichas actividades. El internet de las cosas (Benamar, Belagué y Zhong, 2020), facilita un seguimiento de la huella digital para hacer seguimiento de la suma monetaria ingresante, disposición y retiro en la organización educativa.

El plan de mejora que se elabora es el siguiente:

Primero, establecer grupos de investigación generadores con proyectos de interés financiero con empresas del sector privado de comercialización (Yupe Flores, 2020) de la zona del Callao, promoviendo artículos de investigación entre docentes y estudiantes del pregrado y postgrado. La normatividad en inversión por educación del sector privado genera una descarga de impuestos ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) para el siguiente año tributario.

Segundo, la adquisición de una plataforma para dar soporte y recuperación de las tesis sustentadas por los egresados de pregrado y postgrado (Granstrand y Holgersson, 2020). Se ofrece en el mercado digital plataforma con acceso a número en línea, mantenimiento, soporte restringido o permanente, entre otros, para que las organizaciones educativas cubran sus requerimientos de productos, bienes o servicios ante sus estudiantes.



Tercero, el proceso de admisión será controlado por el área de soporte institucional asegurando los datos verificables de cada postulante por cualquier medio digital (Nasiri, Ukko, Saunila y Rantala, 2020). Las organizaciones empresariales tienen formatos o plantillas establecidas de acuerdo con requerimientos específicos de las organizaciones educativas conforme a modalidad y programas.

Cuarto, encargar a los estudiantes de noveno ciclo de ingeniería industrial y sistemas, un software para los códigos y procedimientos institucionales. Conforme a experiencias del sistema aplicativo en Red de Salud de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo (Universidad de Santiago de Chile, 2016), los estudiantes de la Universidad Nacional del Callao desarrollen un sistema aplicativo que ayude a las cuentas de la universidad para ser recuperadas en casas, escuela, facultad, programa y modalidad de manera automática.

Conclusiones

La autoevaluación institucional es un proceso que inicia y termina permanentemente en la cultura de la organización educativa para generar nuevos resultados. Se requiere fomentar la innovación de los comités de calidad como gestores del cambio organizacional.

La mejora continua es necesaria para establecer y consolidar nuevos procesos en beneficio de todos los actores vinculados a la organización educativa. La formación continua por los auditores internos, induce a evaluar las evidencias para identificar si la organización educativa está en la vía relevante de la mejora continua.

La autoevaluación institucional es necesaria para asegurar un servicio de calidad bajo la propuesta de SINEACE. El marco normativo es la única vía para las implementaciones en beneficio de los estudiantes de la organización educativa seleccionada. Finalmente, se confía en contribuir al proceso de la autoevaluación de la organización educativa seleccionada.

Referencias bibliográficas

Ardila-Muñoz, J. Y. (2019). Supuestos teóricos para la gamificación de la educación superior. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 12(24), 71-84. doi: 10.11144/Javeriana.m12-24.stge



- Barra, A. M. (2019). La Importancia de la Productividad Científica en la Acreditación Institucional de Universidades Chilenas. *Formación Universitaria*, 12(3), 101-110. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000300101>
- Benamar, L., Belagué, C. y Zhong, Z. (2020). Internet of Things devices appropriation process: The Dynamic Interactions Value Appropriation (DIVA) framework. *Technovation*, 89, 1-32.
- Cadena Hurtado, L. A., Zambrano Rodríguez, A. A., León Castro, A. M., Real Zumba, G. y Marilud Filian, C. (2018). Los procesos de autoevaluación en función de la calidad en la gestión de la educación superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI Edición Especial, 1-11.
- Cardona Monroy, M. I. (2020). Departamento de Educación Virtual de Fahusac, Usac, antes de la emergencia sanitaria Covid 19. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 3(2), 69-78. DOI: <https://doi.org/10.46954/revistages.v3i2.33>
- Comas Rodríguez, R., Gómez Armijos, C. E., Mayorga Díaz, M. P. y Urrutia Guevara, J. A. (2018). Los procesos de evaluación y acreditación en la educación universitaria. Particularidades en el contexto ecuatoriano. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI Edición Especial, 1-25.
- Granstrand, O. y Holgersson, M. (2020). Innovation ecosystems: A conceptual review and a new definition. *Technovation*, 90-91 febrero-marzo, 1-12. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2019.102098>
- Huerta, P. C. y Gaete, H. G. (2019). Convenios Marco y su Aplicación en las Universidades Públicas Chilenas: Periodo 2015-2016. *Formación Universitaria*, 12(2), 105-120. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000200105>
- Díaz Noel, V. (2016). Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del SINEACE, el caso de la carrera administración de negocios internacionales de un ISTP. *Consensus*, 21(1), 59-69. DOI: <https://doi.org/10.33539/consensus.v21n1.983>
- Llanos, M. y Martínez, A. A. (2018). Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión en Docencia Universitaria: Caso Carreras de Ingeniería de la Universidad Arturo Prat, Chile.



Formación Universitaria, 11(6), 3-15. DOI: <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000600003>

Nasiri, M, Ukko, J., Saunila, M. y Rantala, T. (2020). Managing the digital supply chain: The role of smart technologies. *Technovation*, 96-97, agosto-septiembre, 1-6. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102121>

Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 279-288.

Ramos Castro, G., González Sánchez, A., Hernández Nariño, A., Prado González, G. L., Garay Crespo, M. I. y Scull Martínez, M. (2020). La auditoría académica como herramienta para evaluar la calidad y apoyar la acreditación institucional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(2), 1-13.

Ricardo Velázquez, M., Quito Cortés, A. A. y Mena Peralta, M. R. (2019). La autoevaluación en las instituciones de educación superior. Influencias en el modelo de evaluación 2019. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII, Edición Especial Diciembre 2019, 1-15.

Romero Carrión, V., Franco Medina, J. y Campos Pérez, R. (2019). Plan de mejora de la investigación en la producción científica de los estudiantes de Ingeniería de Transportes de la Universidad Nacional Federico Villarreal. *Revista Campus*, 24(28), 143-154. DOI: <https://doi.org/10.24265/campus.2019.v24n28.03>

SINEACE (2020). *Autoevaluación institucional para la mejora de la calidad educativa. Marco de referencia*. Lima, Perú.

Thomas, V. J., Bliemel, M., Shippam, C. y Maine, E. (2020). Endowing university spin-offs pre-formation: Entrepreneurial capabilities for scientist-entrepreneurs. *Technovation*, 96-97, agosto-septiembre 2020, 1-19. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102153>

Universidad de Santiago de Chile. (2016). *Por la senda de un futuro sustentable. Propuestas y acciones con responsabilidad social*. Fondo Editorial de la USACH.



Vera Silva, A., Castiblanco Jiménez, I. A. y Cruz González, J. P. (2018). Desarrollo de modelo integral de autoevaluación en una institución de educación superior. *Revista Praxis y Saber*, 9(21), 221-245.

Yupe-Flores, S. V. (2020). Factores relacionados con el perfil de egreso del gestor de recursos humanos. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 3(2), 44-57. DOI: <https://doi.org/10.46954/revistages.v3i2.31>