UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

"Desarrollo De Un Sistema De Gestión De Excelencia Académica para un instituto superior tecnológico en la ciudad de Cuzco"

AUTOR:

Bach. Navarro Falcon Giorgio Andre

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

ASESOR:

Dr. Vegas Gallo, Edwin Agustín

ID ORCID: 0000-0002-2566-0115

DNI: 02771235

LIMA - PERÚ

2025

INFORME DE SIMILITUD

UPCI
CAMINO AL ÉXITO
UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

INFORME DE SIMILITUD

N°021-2025-UPCI-FCI-REHO-T

A : **MG. QUISPE AYQUIPA CESAR ANTONIO**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias e Ingeniería

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Trabajo de Suficiencia Profesional: **BACHILLER NAVARRO FALCON, GIORGIO ANDRE**

FECHA : Lima, 20 de octubre de 2025.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado el Trabajo de Suficiencia Profesional titulada: **"DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA ACADÉMICA PARA UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO EN LA CIUDAD DE CUZCO",** presentado por el Bachiller **NAVARRO FALCON, GIORGIO ANDRE.**
2. Los resultados de la evaluación concluyen que el Trabajo de Suficiencia Profesional en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 23%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

.....
MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

**Resultado de similitud*

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y los valores que me han inculcado a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las

personas que me apoyaron el en rumbo de mi carrera

DECLARACION DE AUTORIA

Nombres: GIORGIO ANDRE

Apellidos: NAVARRO FALCON

Código: 1304000487

DNI: 46491693

Declaro que, soy el autor del trabajo realizado y que es la versión final que se entregó a la oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Asimismo, declaro que he citado debidamente las palabras o ideas de otros autores, refiriendo expresamente el nombre de la obra y página o páginas que me sirvieron de fuente.

INDICE

INFORME DE SIMILITUD 2
DEDICATORIA 3
AGRADECIMIENTO 4
DECLARACION DE AUTORIA 5
INDICE 6
CAPITULO I.- Planificación del trabajo de suficiencia profesional 7
1.1. Título y descripción del trabajo Título del Trabajo 7
1.2. Planteamiento del problema 8
1.3. Objetivos Principales 9
1.4. Justificación 9
CAPITULO II.- Marco teórico 11
2.1. Que entendemos por la calidad 11
2.2. La calidad bajo el enfoque de las ciencias empresariales 13
2.3. La calidad bajo el enfoque de la Educación 14
2.4. El sistema de Gestión de la Calidad SGC 18
CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas 19
3.1. Sistema Académico de Gestión de la Calidad (AQMS) 19
3.2. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (IQAS) 21
CAPITULO IV.- Resultados obtenidos 22
CONCLUSIONES 26
RECOMENDACIONES 27
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 29
ANEXOS 35
Anexo 1. Evidencia de similitud digital 35
Anexo 2 Autorización de publicación en repositorio 38

CAPITULO I.- Planificación del trabajo de suficiencia profesional

1.1. Título y descripción del trabajo Título del Trabajo

Este trabajo de suficiencia profesional, se titula “Desarrollo De Un Sistema De Gestión De Excelencia Académica para un instituto superior tecnológico en la ciudad de Cuzco”

Descripción

Al igual que cualquier organización privada, las universidades implementan diversos modelos de gestión orientados a garantizar a sus estudiantes servicios educativos de calidad. Dichos modelos varían según el ámbito o dependencia en que se apliquen e incluyen dimensiones contables, financieras, administrativas y académicas.

La Universidad Andina del Cusco, con más de 45 años de trayectoria, ubicada en la ciudad de Cusco, brinda a la juventud de la provincia de La Convención la posibilidad de acceder a educación superior. Ofrece múltiples programas de estudio en áreas como economía, contabilidad, sistemas e informática, así como en humanidades.

En el marco de la presente investigación se analizan los principales indicadores académicos vinculados a la Condición I del modelo de licenciamiento institucional de la SUNEDU, referida a la existencia de objetivos académicos, grados y títulos, así como de planes de estudio. Esta condición establece los estándares mínimos para evaluar los procesos académicos esenciales de una institución universitaria.

Una primera revisión de las debilidades del sistema de gestión académica de la Universidad Andina del Cusco permitió identificar las siguientes deficiencias:

- Ausencia de procesos estandarizados: Procedimientos centrales como la planificación de ciclos académicos, matrícula, convalidación de asignaturas, gestión de los planes de estudios, evaluación del rendimiento, acreditación docente, manejo de registros académicos y otorgamiento de grados y títulos carecen de diagramas de procesos claramente definidos que especifiquen condiciones, características y responsabilidades.
- Inexistencia de una política de calidad: La universidad no cuenta con un documento formal que establezca objetivos de calidad ni que exprese el compromiso institucional con la mejora continua de los procesos académicos.
- Déficit de liderazgo: Entre las dos facultades –Ciencias Económicas y Ciencias de la Ingeniería– esta última es la más afectada, ya que la Escuela de Sistemas, Informática y Humanidades no cuenta con un director oficialmente designado. Esta carencia genera desequilibrios en la gestión y descontento entre los estudiantes del programa.

1.2. Planteamiento del problema

- ¿En qué medida la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco cumplió en 2019 con los requerimientos de medición de calidad del sistema de gestión académica?
- ¿En qué medida respondió a las exigencias relativas a la responsabilidad de la dirección?
- ¿En qué grado se atendieron en 2019 los requisitos de gestión de recursos?
- ¿En qué medida se cumplieron los criterios vinculados a la prestación del servicio educativo?
- ¿En qué medida se alcanzaron los estándares de medición, análisis y mejora?

1.3. Objetivos Principales

Objetivo general

Identificar los componentes que deben ser considerados en el diseño de un sistema de gestión de la calidad académica para la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019.

Objetivos específicos

- Determinar el grado de cumplimiento de los requerimientos relativos a la medición en el sistema de gestión de calidad.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos vinculados a la responsabilidad de la dirección.
- Establecer el grado de cumplimiento de los estándares de gestión de recursos.
- Verificar el cumplimiento de los criterios relacionados con la prestación de los servicios educativos.
- Analizar el grado de cumplimiento de los requerimientos de medición, análisis y mejora.

1.4. Justificación

El desarrollo de un sistema de gestión de la calidad académica (SGCA) permite analizar cómo un modelo de gestión inicialmente diseñado para empresas productivas puede adaptarse a instituciones de servicios, en particular a las universidades. La educación superior constituye un servicio con características específicas, cuyos criterios de calidad difieren de los aplicados en otros sectores como la hotelería o la gastronomía.

El modelo propuesto toma como referencia las normas de la familia ISO, en especial la ISO 9001:2000 –Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario–,

así como su versión actualizada ISO 9001:2008.

Desde una perspectiva metodológica, el estudio se justifica por la necesidad de adaptar un sistema de gestión de calidad académica a las particularidades de la Universidad Andina del Cusco, en especial de su Facultad de Ciencias y Humanidades.

La relevancia de esta investigación radica en que examina la gestión académica universitaria a la luz de los estándares ISO 9001:2000 y 9001:2008, aportando así a la evolución de las ciencias de la ingeniería mediante el diseño de sistemas y procesos aplicados a la gestión de servicios educativos.

Cabe señalar que los sistemas de gestión de la calidad fueron concebidos originalmente para el ámbito industrial y solo posteriormente se trasladaron al sector servicios. En el Perú, sin embargo, existen muy pocos antecedentes sobre su aplicación específica a universidades. Esta investigación abre, por tanto, la posibilidad de ampliar el conocimiento científico en este campo, aportando originalidad y novedad académica.

CAPITULO II.- Marco teórico

2.1. Que entendemos por la calidad

Calidad en la Educación Superior

Definir el concepto de calidad resulta particularmente complejo, ya que cada investigador lo interpreta de manera distinta, influido por el contexto histórico, la formación académica y la experiencia personal.

En el presente estudio, el análisis del término “calidad” se aborda desde dos enfoques principales: el de las ciencias económicas y el de las ciencias de la educación, lo que permite una visión complementaria de la noción.

Objetivos

- Garantizar un alto nivel de formación profesional y académica.
- Impulsar la mejora continua en todos los procesos educativos.
- Cumplir con los estándares nacionales e internacionales de acreditación y certificación.
- Reforzar la pertinencia y el impacto social de los programas académicos.
- Asegurar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión institucional.

Componentes Clave

1. Política institucional de calidad

- Establecimiento de lineamientos oficiales que orienten la gestión académica hacia la excelencia.
- Definición de misión, visión y valores con énfasis en la calidad educativa.

2. Procesos académicos estandarizados

- Diseño, implementación y evaluación de planes de estudio.
- Gestión del desempeño docente.

- Evaluación de los resultados de aprendizaje de los estudiantes.
- Supervisión de la investigación y de los programas de proyección universitaria.

3. Evaluación y control de calidad

- Uso de indicadores para medir la efectividad académica.
- Desarrollo de evaluaciones internas y externas.
- Implementación de procesos de acreditación y certificación.
- Establecimiento de mecanismos de retroalimentación con estudiantes, docentes y empleadores.

4. Mejora continua

- Aplicación del ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar).
- Identificación de deficiencias y adopción de medidas correctivas y preventivas.
- Innovación en métodos pedagógicos y en los procesos educativos.

5. Participación y corresponsabilidad

- Involucramiento de docentes, estudiantes, personal administrativo y autoridades.
- Fomento de una cultura de calidad compartida dentro de la comunidad universitaria.

6. Alineación con normas y marcos regulatorios

- Cumplimiento de la legislación nacional en materia de educación superior.
- Adecuación a estándares internacionales de aseguramiento de la calidad y acreditación.

Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad Académica (SGCA)

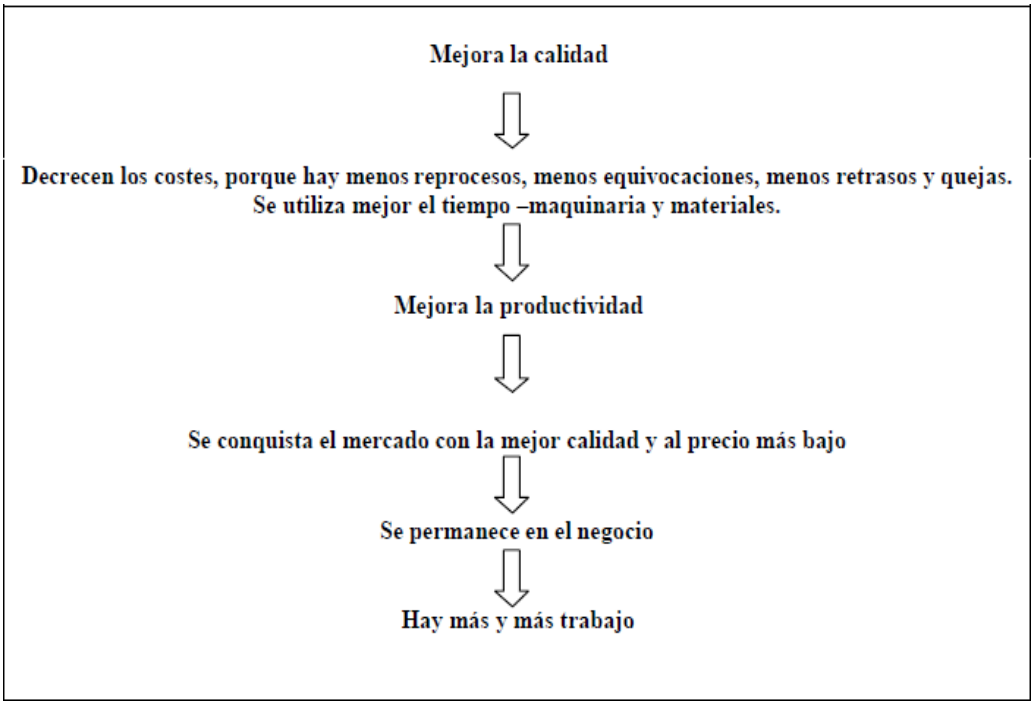
- Fortalece la credibilidad institucional y la confianza social.
- Mejora los resultados de aprendizaje y la empleabilidad de los egresados.
- Asegura la relevancia académica y social de los programas de estudio.

- Optimiza la gestión interna y el uso de los recursos disponibles.
- Favorece la internacionalización y el reconocimiento global de la institución.

2.2. La calidad bajo el enfoque de las ciencias empresariales

En el mundo de las empresas, los teóricos de la calidad han definido la calidad como un conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades de los clientes. Gento (1996, como se citó en Cano, 1997), presenta un listado de conceptos formulados por autores destacados en el ámbito de la gerencia:

dicen que la calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas.



Como señala Garvin (1988), los clientes se inclinan por aquellos productos

o servicios que poseen ventajas en las características de calidad que valoran. Al mismo tiempo, un producto técnicamente perfecto si no satisface ninguna necesidad de mercado,

es un producto de mala calidad, ya que nadie lo comprará (Fernández, Avella, & Fernández, 2003). Según el Organismo Internacional de Normalización ISO, la calidad se define como el conjunto de características de una entidad (producto/empresa) que le dan la capacidad para satisfacer necesidades explicitas e implícitas. Estas necesidades se vuelven requisitos, y son aquellos establecidos por el o los clientes de la empresa.

2.3. La calidad bajo el enfoque de la Educación

La Ley General de Educación del Perú N.° 28044, en su artículo 13, establece que la calidad educativa consiste en el *nivel óptimo de formación que debe alcanzar la persona para afrontar los retos del desarrollo humano, ejercer plenamente sus derechos ciudadanos y garantizar un aprendizaje continuo a lo largo de la vida*.

De acuerdo con Gento (1996), la calidad es una característica propia de aquellas instituciones o comunidades cuyos elementos estructurales y funcionales cumplen los más altos estándares de idoneidad y logran resultados de gran valor. Por su parte, Edwards (1991) sostiene que la calidad no debe entenderse como una categoría absoluta, sino como un concepto que se redefine en función de cada contexto específico.

Calidad en la educación superior

La calidad en la universidad se entiende como el conjunto de características, procesos, resultados y condiciones que permiten a la institución cumplir de manera eficaz sus funciones en la enseñanza, la investigación y la proyección social. Ello

implica no solo excelencia académica, sino también pertinencia social, igualdad de oportunidades, gestión eficiente y responsabilidad frente a la sociedad.

1. Principios fundamentales de la calidad universitaria

- Pertinencia: alineación de los programas educativos con las necesidades sociales, económicas y culturales.
- Eficacia: logro de los objetivos propuestos en docencia, investigación y servicios.
- Eficiencia en el uso de recursos: obtención de resultados óptimos con un gasto racional.
- Equidad: garantizar acceso y permanencia a todos los estudiantes.
- Transparencia: gestión institucional abierta y responsable.
- Mejora continua: evaluación y actualización sistemática de los procesos.

2. Importancia de la calidad en la universidad

Un sistema universitario de calidad permite:

- Reforzar la reputación y la competitividad institucional.
- Asegurar la empleabilidad y formación integral de los egresados.
- Contribuir al desarrollo científico, tecnológico y social.
- Alcanzar acreditaciones nacionales e internacionales.
- Incrementar la confianza de la sociedad en la educación superior.

3. Dimensiones de la calidad en la educación superior

- Académica: planes de estudio actualizados, docentes altamente capacitados, innovación metodológica y formación integral del estudiante.
- Investigación y producción de conocimiento: generación de estudios relevantes para los desafíos sociales y económicos, difusión científica y publicaciones.
- Gestión institucional: procesos administrativos transparentes, uso eficiente de los recursos y estructuras de gobierno organizadas.

- Responsabilidad social universitaria: proyectos con impacto comunitario, promoción de valores cívicos y éticos, así como cooperación con el entorno social.
- Internacionalización: movilidad académica de estudiantes y docentes, alianzas internacionales y reconocimiento global de programas y grados.

Gestión de la calidad y estándares ISO

Uno de los enfoques más reconocidos mundialmente en materia de calidad es la serie de normas ISO 9000, que define la gestión de la calidad como el *conjunto de acciones coordinadas para dirigir y controlar una organización en esta materia*. Estas acciones abarcan la política de calidad, la formulación de objetivos, la planificación, el control, la garantía y la mejora (Dale, 1994, p. 340).

Las principales normas son:

- ISO 9000: fundamentos y terminología.
- ISO 9001: requisitos para los sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 9004: orientaciones para mejorar la eficacia y eficiencia.
- ISO 19011: lineamientos para auditorías.
- ISO 9001:2008: estándares internacionales de reconocimiento.

Asimismo, los principios básicos de la gestión de calidad según ISO 9000:2000 incluyen:

- Enfoque en el cliente.
- Liderazgo basado en valores.
- Participación activa del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Visión sistémica de la gestión.
- Compromiso con la mejora continua.

- Toma de decisiones fundamentadas en evidencias.
- Relación de cooperación con proveedores.

2.4. El sistema de Gestión de la Calidad SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad (QMS) constituye un modelo de gestión establecido en la norma ISO 9000 (INDECOPI, 2001a, 2001b, 2011c) y formalizado en la ISO 9001:2008. De acuerdo con la ISO 9000:2000, una *gestión organizacional* es entendida como una estructura destinada a definir políticas y objetivos, así como a garantizar su cumplimiento. Dentro de este marco, las organizaciones pueden implementar diversos sistemas de gestión, entre ellos el QMS. En particular, esta norma lo define como un sistema orientado a dirigir y controlar las actividades de la organización en relación con la calidad.

Estructura de la norma ISO 9001:2008

Según Parodes (2016), esta norma se organiza en ocho apartados:

1. Ámbito de aplicación.
2. Referencias normativas – principios y terminología básica.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de gestión de la calidad – requisitos documentales y gestión de procesos.
5. Responsabilidad de la dirección: compromiso de la gerencia, orientación al cliente, política de calidad, planificación, roles, comunicación y evaluación directiva.
6. Gestión de los recursos: talento humano, infraestructura y condiciones laborales.
7. Realización de productos y servicios: planificación, relación con clientes, diseño y desarrollo, adquisiciones, producción/prestación de servicios, control de equipos de medición.
8. Medición, análisis y mejora: monitoreo, análisis de datos, tratamiento de no conformidades y acciones correctivas.

CAPITULO III.- Desarrollo de actividades programadas

3.1. Sistema Académico de Gestión de la Calidad (AQMS)

El AQMS toma como referencia la estructura de la ISO 9001:2008, particularmente los apartados 4 al 8. De ellos se derivan los indicadores y parámetros de calidad aplicados al ámbito universitario.

Componentes principales del AQMS:

- Sistema de calidad: requisitos generales y documentales.
- Gestión directiva: compromiso institucional, enfoque en el estudiante, políticas de calidad, planificación, comunicación, asignación de funciones y control.
- Gestión de recursos: dotación de personal, infraestructura y ambiente de trabajo.
- Ejecución de servicios educativos: planificación académica, interacción con los estudiantes, diseño y desarrollo curricular, adquisiciones, prestación de servicios y control de instrumentos de medición.
- Evaluación y mejora: monitoreo, análisis de información y medidas correctivas.

El AQMS se concibe como una herramienta integral de gestión y evaluación, que articula políticas, objetivos, procesos, recursos y prácticas con el fin de garantizar la calidad en la enseñanza, la investigación y los servicios académicos. Más allá de cumplir estándares mínimos, busca construir una cultura de calidad, involucrando a directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo y actores externos.

Su finalidad central es orientar la actividad educativa hacia criterios de pertinencia, eficacia, eficiencia, equidad y transparencia, favoreciendo tanto el desarrollo estudiantil como el progreso científico y social.

Elementos clave del AQMS:

- Políticas institucionales y normativas basadas en principios de calidad.
- Procesos estandarizados (planificación curricular, organización del aprendizaje, evaluación, investigación, transferencia de conocimiento).
- Mecanismos de monitoreo y evaluación (indicadores, acreditaciones, auditorías, encuestas de satisfacción).
- Enfoque de mejora continúa sustentado en el ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act).
- Participación de todos los actores de la universidad en la gestión.
- Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales que garanticen comparabilidad.

En otras palabras, el AQMS se configura como un instrumento estratégico y operativo que permite un gobierno universitario transparente, verificable y flexible, asegurando un modelo educativo de alta calidad, relevancia y sostenibilidad.

3.2. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (IQAS)

El IQAS es diseñado por el vicerrectorado académico como un marco de referencia que articula tanto los mecanismos internos como los externos de evaluación de la calidad. Su componente interno se verifica a través del proceso de licenciamiento institucional.

Principales instrumentos del IQAS:

- Sistema de evaluación docente (regulado por normativa específica): mide la calidad de la enseñanza y asegura la eficacia del aprendizaje mediante encuestas estudiantiles, revisión de planes de estudio (portafolio) y observaciones de clases.
- Evaluación de satisfacción estudiantil: realizada semestralmente con cuestionarios y grupos focales, cuyos resultados permiten ajustes inmediatos.
- Evaluación de satisfacción docente: encuestas para mejorar condiciones laborales y la práctica educativa.
- Buenas prácticas pedagógicas: reguladas en un documento normativo (*Good Teaching Practices*), que abarcan la planificación, la conducción de clases, la evaluación, la interacción con estudiantes, la formación continua y la evaluación del desempeño.
- Capacitación docente: organizada por el vicerrectorado y la oficina de calidad educativa, bajo reglamentos específicos. Además, el instituto de investigación ofrece talleres para fortalecer competencias científicas. Estos programas son gratuitos, semestrales y cuentan con certificación oficial.

CAPITULO IV.- Resultados obtenidos

Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad Académica (SGCA)

El presente estudio desarrolla un proyecto de sistema académico de gestión de la calidad (SAGC) para la Facultad de Ciencias Naturales y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco. Esta propuesta cumple un doble propósito: por un lado, aportar al fortalecimiento de los enfoques de gestión de la calidad en el ámbito de las ciencias humanas y naturales; y por otro, ofrecer un marco teórico-metodológico que, con el apoyo de herramientas propias de las ciencias de la ingeniería, contribuya a mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos educativos de la universidad.

Los sistemas de gestión de la calidad, según los estándares ISO, se remontan a la publicación de la norma ISO 9000:2000 “Fundamentos y vocabulario”, dirigida inicialmente a optimizar la calidad en el sector productivo. Posteriormente, con la norma ISO 9001:2008, estos lineamientos se expandieron al ámbito de los servicios. En el sector educativo, en 2018 se introdujo la norma ISO 21001:2018, específicamente diseñada para instituciones académicas. No obstante, en el contexto peruano, este estándar aún no ha sido implementado y ninguna universidad del país ha alcanzado el proceso de certificación.

El diseño del SAGC aquí propuesto se inspira en la experiencia y en los modelos de varias universidades de la región: la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú), la Universidad Católica Andrés Bello (Venezuela), la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (México), la Universidad Sergio Arboleda (Colombia) y la Universidad de Guadalajara (México). Entre estas, el modelo de gestión universitaria virtual de la Universidad de Guadalajara constituye el referente más relevante.

Es importante resaltar que el sistema presentado constituye una elaboración propia, desarrollada en el marco de una investigación de carácter doctoral. El documento

expone los fundamentos conceptuales y los lineamientos básicos del SAGC, sin abordar su implementación práctica ni la evaluación de sus resultados, dado que tales fases requieren recursos económicos y decisiones de gestión que competen exclusivamente a las autoridades universitarias. En consecuencia, el estudio se limita a análisis, propuestas y recomendaciones dentro del ámbito de competencia del autor. De manera consciente, se ha evitado el uso de información confidencial o sensible de la Universidad Andina del Cusco (por ejemplo, datos de personal, inventarios, finanzas o presupuestos), en concordancia con los principios éticos formulados por Namakforoush (2009) y Malhotra (2009), que advierten sobre los riesgos de divulgar información que pueda comprometer las estrategias institucionales.

Estructura del Proyecto de SAGC

Parte I: Caracterización de la Facultad de Ciencias Naturales y Humanidades de UANDINA

- Reseña histórica y contexto actual
- Ámbitos de actuación y entorno socioeconómico
- Misión y visión
- Alcance de aplicación
- Fundamentos conceptuales del SAGC
- Estructura organizativa de la universidad
- Servicios principales
- Procesos y procedimientos clave

Parte II: Diagnóstico de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería

- Resultados del indicador 1: sistema de gestión de calidad
- Resultados del indicador 2: responsabilidad de la dirección
- Resultados del indicador 3: gestión de recursos
- Resultados del indicador 4: provisión de servicios educativos

- Resultados del indicador 5: evaluación, análisis y mejora
- Determinación del nivel de implementación a partir del diagnóstico

Parte III: Proyecto del Sistema Académico de Gestión de la Calidad

- Estructura general del sistema
- Responsabilidad de la dirección
- Administración de recursos
- Procesos educativos
- Medición, análisis y mejora

Modelos de Referencia

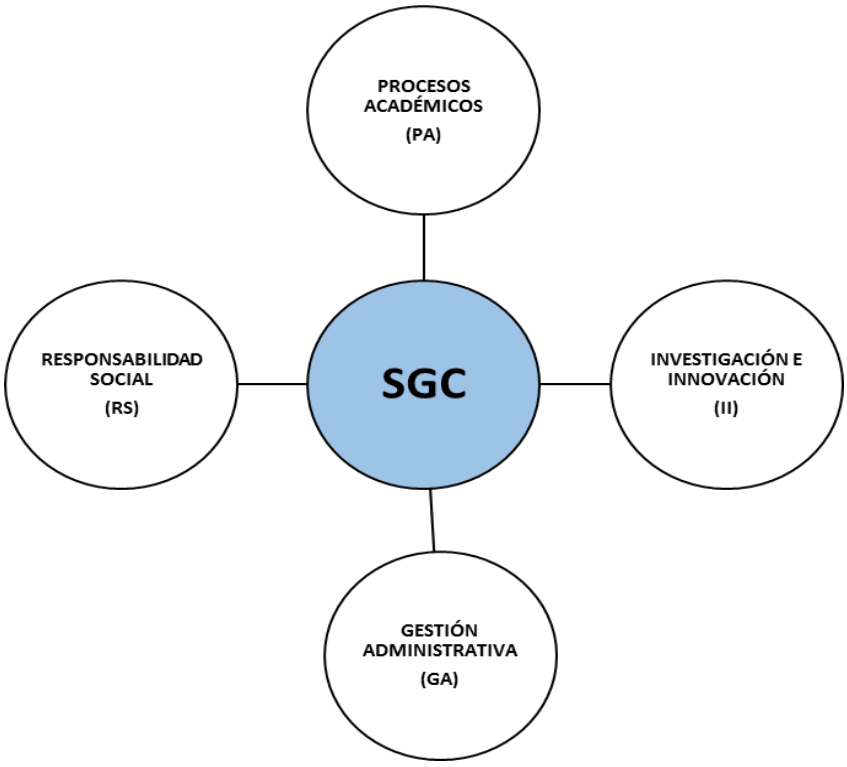
El proyecto retoma dos iniciativas previas de la universidad:

1. Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Este modelo formó parte del plan de gestión de la calidad y de mejora continua para los años 2017–2018, elaborado por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad Educativa y Acreditación de UANDINA.

El documento, de carácter breve (cuatro páginas), tenía un enfoque principalmente declarativo y se centraba en exponer la filosofía, el alcance, los objetivos, la descripción del modelo, sus principios y el marco normativo.

Se estructuraba en cuatro ejes: procesos académicos (PA), responsabilidad social (RS), investigación e innovación (II), y nuevamente responsabilidad social (RS) (véase figura 6).

Sin embargo, la propuesta quedaba restringida a la dimensión conceptual y normativa, sin incluir descripciones detalladas de procesos, procedimientos ni documentación de apoyo. Tal como se señalaba en el mismo texto, la elaboración completa de estos componentes se había programado a partir de 2018.


PROCESOS ACADÉMICOS
(PA)
RESPONSABILIDAD SOCIAL
(RS)
SGC
INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN
(II)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
(GA)

CONCLUSIONES

El estudio realizado permitió identificar los elementos esenciales para la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad Académica (AQMS) en la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de la Región Andina del Cusco en el año 2019. Entre ellos destacan: el sistema de gestión de la calidad, la responsabilidad directiva, la administración de recursos, la provisión de servicios educativos y los procesos de medición, análisis y mejora. Todos estos componentes se encuentran alineados con las exigencias del estándar internacional ISO 9001:2008.

El análisis evidenció que en 2019 la Facultad no alcanzó el nivel requerido en el componente “sistema de gestión de la calidad”, pues de los 27 indicadores evaluados solo se cumplieron 3 (equivalente al 11 %).

En cuanto a la “responsabilidad de la dirección”, el resultado también fue bajo: apenas se alcanzaron 10 de los 34 indicadores (29 %).

Respecto a la “gestión de recursos”, el desempeño fue insuficiente, con 6 indicadores cumplidos de un total de 12 (50 %).

El aspecto más crítico correspondió a la “prestación de servicios educativos”, en donde únicamente se cumplió con 10 de 52 indicadores (19 %).

Finalmente, en el área de “medición, análisis y mejora” se observó un cumplimiento de 6 de los 53 indicadores (11 %).

RECOMENDACIONES

A partir de estos hallazgos, se recomienda que la Administración General de la Universidad de la Región Andina del Cusco impulse de manera prioritaria el diseño e implementación de un sistema integral de gestión de la calidad. La propuesta de AQMS planteada en la investigación puede convertirse en una herramienta estratégica, especialmente para la Facultad de Ingeniería. De no hacerlo, la institución corre el riesgo de incumplir con los requisitos establecidos por SUNEDU para el licenciamiento. En este sentido, resulta clave atender el indicador 08 del Condición I (que exige la existencia de objetivos académicos, grados, programas y planes de estudio), el cual establece expresamente la necesidad de contar con un plan institucional de gestión de calidad sustentado en un sistema formal de gestión.

Asimismo, se evidenció que los resultados de las encuestas de satisfacción estudiantil y de las evaluaciones realizadas por la Oficina de Calidad Educativa y Acreditación no llegan oportunamente a las autoridades de la facultad. Por ello, se recomienda que esta información sea remitida de forma periódica a los directivos, primero en informes oficiales y posteriormente mediante reuniones de coordinación. Esto permitirá fortalecer la toma de decisiones y aprovechar con mayor eficacia la información recogida.

En el ámbito de la gestión de recursos, se sugiere incrementar la participación de la facultad en procesos clave como la selección y contratación de docentes, la adquisición de mobiliario y equipos tecnológicos, la elección de proveedores y el control de la calidad de bienes y servicios. Actualmente, estas funciones recaen casi en su totalidad en la Administración General y en la Oficina de Recursos Administrativos, Logísticos y Educativos, lo que no siempre garantiza la satisfacción de los usuarios.

El estudio también reveló que la facultad responde con rapidez a quejas y reclamos,

aunque la ausencia de procedimientos formalizados limita la efectividad de dichas acciones. En consecuencia, se recomienda la elaboración de normativas, reglamentos y mecanismos de registro que permitan estandarizar el tratamiento de no conformidades, reforzar el control de calidad y asegurar la transparencia en los servicios ofrecidos.

Finalmente, el análisis de fuentes académicas demostró que la aplicación del estándar ISO 9001:2008 ha sido ampliamente estudiada en distintos sectores productivos; sin embargo, en el ámbito de la educación superior los trabajos son aún escasos. Por ello, la presente investigación subraya la importancia de continuar desarrollando estudios en esta línea, de modo que sus resultados puedan servir como base para futuros proyectos de implementación de sistemas de gestión de la calidad académica (AQMS) tanto en universidades peruanas como en instituciones internacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arana, G. (2014). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para una empresa consultora en Ciencias y Humanidadesen base a la norma ISO 9001:2008.* Tesis de Título Profesional de Ingeniero Ambiental, Universidad Nacional Agraria de La Molina, Lima, Perú.

Arranz, P. (2007). *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior de España, propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en España.* Tesis de grado de Doctor en Administración con Mención en Nuevas tendencias en Dirección de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Burgos, España.

Barnett, R. (1992). *Improving Higher Education. Total Quality Care*. Buckingham: The Society for Research into Higher Education & Open University Press.

Barreda, B. (2007). *La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Tesis de Grado de Magíster en Educación con mención en Administración de la Educación Universitaria, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Cano, F. (1997). *La autoevaluación Institucional: Estrategia de Calidad.* Recuperado de https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/autoevaluacion2000.pdf.

Canelones, Y. (2005). *Evaluación del proceso de medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.* Tesis de grado de Especialista en Contaduría con Mención en Auditoría, Facultad de Administración y Contaduría, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado y Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela.

Capelleras, J. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: Un análisis empírico.* Tesis de grado de Doctor en Economía, Departamento de Economía de la Empresa, Universitat Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.

Crosby, P. (1990). *Hablemos de calidad.* México: McGraw-Hill.

Cruz, S. (2001). *Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo.* Una aproximación desde la perspectiva basada en los recursos. Tesis de grado de Doctor en Economía, Departamento de Dirección de Empresas, Facultad de Economía, Universitat de Valencia, Valencia, España.

Dale, B. (1994). Quality management systems. En Dale, B. (Ed.), *Managing Quality* (2da. Ed.). Hertfordshire: Pretice Hall International, pp. 333-361.

Dale, B., Boaden, R. y Lascelles, D. (1994). *Total Quality Management: An overview,* en DALE, B. (ed.), *Managing quality*, 2da. Ed. London: Prentice Hall.

David, F. (2004). *Conceptos de Administración estratégica.* 2da. Ed. México: Pearson Educación.

Deming, E. (1982). *Quality, Productivity and Competitive Position*. Massachusetts: Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis.* Madrid: Díaz de Santos.

Edwards, D. (1991). Total Quality Management in Higher Education. *Management Services, 35*(12), 18-20.

Fernández, E., Avella, L. y Fernández, M. (2003). *Estrategia de producción.* Madrid:

Mc Graw Hill.

Flores, G. (2014). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.* Tesis de Título Profesional de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Garvin, D. (1988). *Managing Quality*. New York: Free Press.

Gento, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total.* Madrid: Editorial La Muralla.

Gonzales, M. (2006). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan basado en la Norma ISO 9001-2000.* Tesis de título de Maestro en Gestión de la Calidad, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Veracruzana, Coatzacoalcos, México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de La investigación.* 5ta.

Ed. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2001a). *NTP-ISO 9000:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario*. *Requisitos. Directrices para la mejora del desempeño.* Lima: INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2001b). *NTP-ISO 9001:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad*. *Requisitos.* Lima: INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2001c). *NTP-ISO 9004:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad.*

Directrices para la mejora del desempeño. Lima: INDECOPI.

García, M., Quispe, C., y Raez, L. (2003). Mejora continua en la calidad de los procesos.

Rev. Industrial Data, *6*(1), 89 – 94.

Juran, J. (1984). *Mejoramiento de la calidad.* New York: Juran Institute

INC. Juran, J. (1992). *Juran on Quality by Desing.* New York: Free

Press.

Malevski, Y. y Rosotto L. (1995). *Manual de la Gestión de Calidad a la Medida.* México: Prentice Hall.

Marquard, D. (2001). La familia de normas internacionales ISO 9000. En Juran, J. y Godfrey, A. *Manual de calidad* (Vol. I) 5ta. Ed. Madrid: McGraw-Hill.

Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Serie Textos para la maestría en educación.

Nuñez, E. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L.* Tesis de Título Profesional de Ingeniero Industrial, Facultad de Ciencias y Humanidadesy Arquitectura, Universidad de Lima, Perú.

Nava, V. (2004). *Resultados de la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en el desempeño de las organizaciones certificadas en México.* Tesis de grado de Doctor, Facultad de Administración, Universidad Lasalle, México D.F., México.

Organización Internacional de Normalización (2008). *Norma Internacional ISO 9001.*

Geneva: ISO.

Paredes, G. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en*

los requisitos de la ISO 9001:2008 para el laboratorio de elaiotecnia de la ESIA. Tesis de Título Profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias, Facultad de Ciencias Agropecuarias, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

Rey, A. (1998). *Como Gestionar la calidad en las Universidades.* Madrid: Universidad Católica de Madrid.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica.*

Lima: Ed. Visión universitaria.

Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria (2016). *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano.* Lima: SUNEDU.

Torre, A. (2006). *Plan de Mejora Continua para la calidad académica de la FIC-UNI.* Tesis de grado de Maestro en Gestión Tecnológica Empresarial, Facultad de Ciencias y HumanidadesCivil, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.

Udaondo, S. (1994). *Ética empresarial*. Madrid: Rialp.

Universidad Peruana de Ciencias e Informática (2018). *Guía para la Elaboración y Presentación del Proyecto de Tesis.* Lima: UPCI.

Urrieta, M. (2006). *El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 y la cultura de satisfacción al cliente en las organizaciones certificadas en FONDONORMA en el Estado Lara.* Tesis para optar el grado de Magíster Scientiarum, Facultad de Administración y Contaduría, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela.

Velasteguí, I. y Velasteguí, T. (2007). *La Autoevaluación como proceso de mejoramiento de la calidad educativa de la carrera de Ciencias y HumanidadesQuímica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo periodo 2007.* Tesis de grado de Magíster en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Facultad de Educación, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.

Westerheijden, D. (1990). *Peers, perfromance and power.* En: Goedegebuure, F.; Maasen,

P. Y Westerheidjen, D. (eds). Peer review and performance indicators. Utrech: Lemma B.V. p. 183-207 ISBN: 9051890

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de similitud digital

GIORGIO ANDRE NAVARRO FALCON

“Desarrollo De Un Sistema De Gestión De Excelencia Académica para un instituto superior tecnológico en la ciudad...

Titulos

REVISION 2025

Universidad Peruana de Ciencias e Informatica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3403869571

Fecha de entrega
9 nov 2025, 11:21 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
9 nov 2025, 11:40 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
TSP_NAVARRO_FALCON_GIORGIO_ANDRE.docx

Tamaño del archivo
693.9 KB

37 páginas

5451 palabras

32.391 caracteres

turnitin Página 1 de 40 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::1:3403869571

23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

24% Fuentes de Internet
10% Publicaciones
10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

24% Fuentes de Internet
10% Publicaciones
10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.upci.edu.pe		17%
2	Trabajos del estudiante	
Universidad Peruana de Ciencias e Informatica		2%
3	Trabajos del estudiante	
Universidad Andina del Cusco		<1%
4	Internet	
www.coursehero.com		<1%
5	Internet	
repositorio.pucesa.edu.ec		<1%
6	Internet	
hdl.handle.net		<1%
7	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo		<1%
8	Internet	
qdoc.tips		<1%
9	Internet	
www.slideshare.net		<1%

Anexo 2 Autorización de publicación en repositorio

UPCI
CAMINO AL ÉXITO
UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: NAVARRO FALCÓN GIORGIO ANDRÉ

DNI: 46491693 Correo electrónico: giorgio@dpaso.pe

Domicilio: CALLE GENERAL SILVA 341, DPTO 202

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 994289908

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TESIS

Facultad / Carrera: _____

Tipo: Trabajo de Suficiencia Profesional ( ) Tesis ( )

Título del Trabajo de Suficiencia Profesional / Tesis:

DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTION DE EXCELENCIA ACADEMICA PARA UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO EN LA CIUDAD DE CUSCO

3.- OBTENER:

Título Profesional ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los _____días del mes de _____ de 202___.

FIRMA

HUELLA