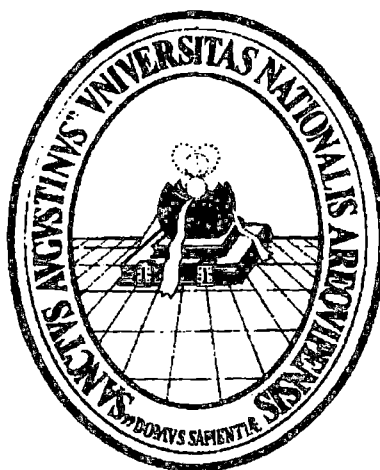


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES  
Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES



"DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE RELACIONES INDUSTRIALES PARA LA COMPETITIVIDAD Y SATISFACCIÓN DEL MERCADO LABORAL AREQUIPA-2011".

Tesis presentada por los Bachilleres:  
ROSARIO SANDRA SIVINCHA ARREDONDO  
JOSEPH ISMAEL SÁNCHEZ YÉPEZ,  
Para optar el Título Profesional  
de Licenciados en Relaciones  
Industriales.

AREQUIPA – PERÚ

2011

# INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación constituye un estudio acerca de la influencia que ejerce la implementación de un adecuado sistema de Gestión de la Calidad en la formación académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Relaciones Industriales de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa y el impacto de sus resultados en el mercado laboral.

En la actualidad, los Profesionales que egresan de la Escuela Profesional de Relaciones Industriales no solo deben ser formados para desempeñarse y competir en el entorno local, sino que deben estar preparados para desenvolverse con éxito en diferentes contextos y más aun considerando el vertiginoso avance que trae consigo el ser parte de un sistema global donde se evidencia el rompimiento de fronteras que exige flexibilidad de las personas en las organizaciones.

Para cumplir este reto de formar profesionales con las competencias necesarias, se hace imperativo que los Centros de Formación Superior, como son las universidades y para el caso de nuestra investigación la Escuela Profesional de Relaciones Industriales, asuma un compromiso permanente con el aseguramiento de la Calidad en la Gestión Académica y Administrativa. Uno de los principales mecanismos para cumplir este objetivo es implementar un Sistema Integral de Gestión de Calidad que conduzcan a una certificación y este a un reconocimiento público de la Calidad de la Institución o de sus Programas, a través de la Acreditación.

La globalización está teniendo un impacto muy marcado en el ámbito de la competitividad laboral. Los criterios y estándares con los que se mide una formación profesional adecuada se han uniformizado teniendo como referente los niveles de exigencia de las instituciones más prestigiosas del

mundo. Para cualquier individuo es posible, con los medios de información de hoy disponibles, contrastar la calidad de la enseñanza que se recibe en una institución con respecto a otras tanto de su propia sociedad como otras sociedades del mundo.

Las posibilidades de acceso al mercado de trabajo dependen finalmente de la solidez de la formación que reciban los estudiantes, pues en su propio entorno les será menester competir con personas que se han educado en diversas partes de su país o fuera de él.

El reto mínimo que se plantea a las Instituciones de Educación Superior en este contexto tiene dos aspectos: de un lado, deberán pugnar por mejorar de manera permanente e integral la calidad de sus servicios y procedimientos y, del otro, deberán embarcarse en ejercicios de adaptación y de cambio que les permitan hacer frente a entornos en trance de transformación, marcados por niveles de incertidumbre muy altos.

El concepto de calidad, aplicado a las instituciones educativas y a los servicios que ellas ofrecen, puede tener muchas acepciones y algunas de ellas puede sesgar los procesos de evaluación y eventualmente llevar a que se subestimen o se pasen por alto aspectos de la vida universitaria que son esenciales para el cumplimiento de los fines de una educación superior integral.

Si nuestra Escuela llevara adelante únicamente un papel profesionalizante entonces resultaría evidente que ningún criterio de medición que pretenda ponderar la atención que se preste a la formación intelectual y moral mas integral del estudiante, o al desarrollo de una sensibilidad social, podría ser tomado en cuenta , igual sucedería si el único fin atribuido a la Escuela fuera la formación de investigadores, pues

en ese caso el único criterio que contaría realmente sería la capacidad de la Institución y sus egresados de producir un nuevo conocimiento.

Existen otros factores, además de estos, que inciden sobre la vida universitaria, tales como las expectativas que el estado y los que aportan al mantenimiento de las instituciones tienen respecto de sus servicios, las presiones que derivan de la globalización, y el desarrollo de los procesos de conocimiento. Es poco probable que el estado con recursos limitados se muestre muy generoso con universidades que no formen profesionales que la sociedad demanda o que se muestren insensibles ante las realidades del mercado de trabajo. Lo mismo podría decirse de las empresas y corporaciones privadas que podrían aportar a la educación superior.

Por otro lado es impensable una evaluación adecuada de la calidad educativa que no pondere la infraestructura y la disponibilidad de recursos para la formación de los estudiantes, y para el desarrollo de tareas docentes o de investigación.

En la realidad, la percepción que tiene la comunidad en general de la Escuela Profesional de Relaciones Industriales es resultado de una combinación de muchos de estos elementos. Sería absurdo, por ende, que todos ellos no se tuvieran en cuenta a la hora de evaluar la calidad de la Escuela Profesional.

Evidentemente, el peso de cada uno de los elementos mencionados varía de acuerdo con el tipo de institución de que se trate, los objetivos que ella misma se propone alcanzar, o el tipo de servicio que ofrezca. Así una Escuela Profesional que se plantee como objetivo brindar una educación integral, tendría que ser evaluada desde esa perspectiva. Y una vez se proponga solamente formar profesionales e investigadores, debería serlo en función a esas metas.

Sin embargo, hay criterios de carácter más universal que siempre tendrán que ser tomados en cuenta; por ejemplo la disponibilidad de recursos y de infraestructura adecuados para el logro de las metas propuestas, y la eficacia de los procesos tanto administrativos como de enseñanza-aprendizaje que se desarrollen.

Por ello, se ha pensado que resulta conveniente hablar de “Gestión de Calidad” que de simplemente de “calidad” al plantear modalidades para la Acreditación y/o certificación de Instituciones de Educación Superior.

Esto es importante recalcarlo, porque podría imaginarse que sería suficiente para la certificación de una Escuela Profesional aplicarle las mismas normas y las mismas pautas que se han hecho usuales para la medición de la calidad en las empresas. Este procedimiento probablemente puede tener algún sentido en relación con procesos administrativos y otros de carácter muy operativo, pero ciertamente no puede ser considerado satisfactorio para la medición de la calidad de los procesos propiamente académicos o formativos.

El entorno cambiante en que se desenvuelve la vida académica y la emergencia constante de nuevos retos, impiden que la certificación sea considerada como proceso finito y limitado en el tiempo. Es obvio que deberá de tratarse de un esfuerzo permanente y que parte sustantiva de la calidad es precisamente la existencia de mecanismos que permitan a la Escuela Profesional de Relaciones Industriales detectar a tiempo las fallas y limitaciones que la afectan, así como mantener plena conciencia de sus ventajas y fortalezas relativas. Se habla entonces de lo que probablemente podría considerarse una conciencia o cultura de calidad.

Se trata de un fenómeno que incide principalmente sobre la conciencia colectiva de los integrantes de la comunidad de las escuelas. Si todos sus

integrantes, autoridades, docentes, alumnos y personal administrativo no la comparten e interiorizan, poco es realmente lo que puede aspirarse a lograr respecto a las mejoras sustantivas del nivel académico o de la eficacia de los diferentes servicios que las instituciones de educación superior ofrecen.

En las organizaciones de hoy día oímos mencionar constantemente las frases: "Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad", "El Sistema de Gestión de la Calidad de XXX", sin tener muchas veces, la más mínima idea de lo que esto significa, su concepto y los beneficios que puede traer a una organización cuando este se implementa con compromiso y liderazgo.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

La implementación de ISO 9001:2008 no es el último paso que una organización debería de dar, de hecho es apenas el principio. ISO 9001 solo ayuda a construir el esqueleto para el SGC de la organización y es a partir de este entonces se le da la forma al muñeco. Si los huesos del muñeco están bien colocados, entonces tendrás un sistema derecho y robusto, de lo contrario, tendrás un muñeco torcido y cojo.

Para la realización del estudio primeramente se ha partido de investigaciones anteriores donde se pudo recoger distintas hipótesis e identificar las variables relevantes. Una vez concretadas estas se proponen varios modelos teóricos posibles que más tarde serán contrastados a partir de datos empíricos obtenidos de empresas reales. Para recopilar los datos se ha elaborado un cuestionario que posteriormente ha sido enviado a un total de 21 empresas, de las cuales

han contestado 12. A partir de estos datos, se procede a analizar el perfil del profesional en relaciones industriales, el mismo que nos permitirá comparar el perfil actual del egresado.

El estudio que se presenta a continuación, consistió en establecer la brecha que existe entre los egresados de la escuela profesional y el mercado laboral.

La investigación consta de 4 capítulos donde el contenido se explicará a continuación en forma breve y precisa:

En el primer capítulo se presenta el Marco Teórico donde se desarrollaran diferentes temas como: CONSEJO DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA (CONEAU), La calidad educativa universitaria, Fuentes del conocimiento en gestión de la calidad, Desarrollo de la gestión de la calidad, Conceptos de calidad, Enfoques de gestión de la calidad, Servicio de Calidad, Control del Sistema de Calidad, Manual del Sistema de Calidad, Modelos normativos de gestión de la calidad, El Proceso de implementación y certificación del SGC, Gestión de los procesos, La dirección de recursos humanos en el ámbito de la gestión de la calidad, Plan estratégico y Perfil laboral.

En el segundo capítulo se tratarán temas referentes a la Escuela Profesional de Relaciones Industriales, donde se tocaran puntos como su Ubicación Geográfica, Base Legal, actividades que realiza, Objetivos, Reseña Histórica, Misión, Visión, Política, Estructura, así como también el Perfil del Postulante y Egresado.

En el tercer capítulo referido al planteamiento metodológico se consideran aspectos como: el Planteamiento del Problema, La Justificación de la Investigación, Los Objetivos, El Tipo de Investigación, El Diseño de La Investigación, La Hipótesis, la Operacionalización de la Hipótesis, El

Universo y Muestra, Técnicas e Instrumentos a utilizar, así como las Limitaciones que se tuvieron en la investigación.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados y se hace un análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Como aspecto final se muestran conclusiones y sugerencias.

Por último hay que destacar que en una implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad muchas veces se requiere que hayan cambios en algunos elementos culturales de la organización, pues como muy bien dijo Albert Einstein: "Si quieres lograr resultados diferentes, tienes que hacer cosas diferentes".