

ARTÍCULOS ORIGINALES

Seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula de la UNMSM

Monitoring and evaluation based on results in the processes of registration of the Universal Registration System of the UNMSM

RESUMEN

El valor de esta investigación es proponer el seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula de la SUM-UNMSM, considerando el plan estratégico institucional 2017-2019 de la UNMSM, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 001174-R-17 de fecha 13 de enero del 2017; el cual requiere un liderazgo político coherente y una fuerte voluntad técnica. Lo opuesto es seguir con acciones rutinarias que provocan insatisfacción en los servicios a los alumnos y padres de familia. El objetivo es proponer los procedimientos basados en valores en el seguimiento y evaluación de resultados en los procesos de matrícula del SUM.

Palabras claves: Sistema único de inscripción; seguimiento y evaluación basado en resultados; indicadores; medición.

ABSTRACT

The deliverable value of this research is to propose monitoring and evaluation based on results in the registration processes of the SUM-UNMSM, considering the institutional strategic plan 2017-2019 of the UNMSM, approved by Rectoral Resolution No. 001174-R-17 of January 13, 2017, which requires a coherent political leadership and a strong technical will, the opposite is to continue with routine actions that cause dissatisfaction in services to students and parents. The objective is to propose value-based procedures in the monitoring and evaluation based on results in the enrollment processes of the SUM.

Keywords: Single System of Enrollment; Monitoring and evaluation based on results; indicators; measurement.

Kennedy Narciso Gómez

knarcisog@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor
de San Marcos, Facultad de
Ciencias Administrativas

INTRODUCCIÓN

Siendo referente de las universidades públicas del Perú cumpliendo la Ley Universitaria N°30220, el 26 de julio del 2016, por primera vez en casi 500 años de vida institucional; el Dr. Orestes Cachay Boza, asumió el cargo de Rector de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tras ser elegido en votación universal, directa y secreta.

De acuerdo al Capítulo VII, artículo N° 229 del Estatuto de la UNMSM, dice lo siguiente: la planeación estratégica impulsa la gestión del cambio acorde con las disposiciones que establece el CEPLAN (Centro Nacional de planeamiento Estratégico) y la Ley Universitaria N° 30220; y, en el artículo N° 230 Señala que: la administración orienta su actividad en todos sus niveles bajo el enfoque de la gestión por resultados; y, en el artículo N° 231: conceptualiza sobre rendición de cuentas, ética pública, transparencia como principios de la gestión administrativa. Impulsada por el gobierno nacional a través del Ministerio de Economía y Finanzas; finalmente, el objetivo

de la investigación, siguiendo el lineamiento de acción estratégica, es analizar la viabilidad del Seguimiento y Evaluación Basado en Resultados en los procesos de matrícula del SUM-UNMSM, y los objetivos específicos fijados son los siguientes: Analizar el proceso de matrícula semestral y anual de las facultades e implementar acciones de mejora en el SUM-UNMSM.

En el Boletín Informativo N° 42 del SUM, elaborado por la Oficina de Estadística del Sistema Único de Matrícula de la UNMSM, apreciamos la evolución anualizada de alumnos de pregrado matriculados por facultades en los periodos 2015-I. (32,217 alumnos matriculados); 2015-II (26,691 alumnos matriculados) y 2016-I (31,914 alumnos matriculados). Como es de verse, la disminución de matrícula de estudiantes responde a diversos factores. Uno de ellos es la carga del mercado laboral y el cruce en la programación académica de los horarios en sus facultades Véase Cuadro N° 1.

Cuadro 1

Número de estudiantes de pregrado matriculados en la UNMSM en los periodos 2015-I, 2015-II y 2016-I

Facultad	Escuela	Matriculados 2015-I		Matriculados 2015-II		Matriculados 2016-I	
		Total EAP	Total Fac.	Total EAP	Total Fac.	Total EAP	Total Fac.
MEDICINA	Medicina Humana	1161	3120	572	2273	1166	3155
	Obstetricia	446		374		465	
	Enfermería	368		324		392	
	Tecnología Médica	827	10%	697	8.7%	796	9.9%
	Nutrición	318	306	336			
DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA	Derecho	2109	2439	-	-	2058	2465
	Ciencia Política	330	7.8%	-	-	407	7.7%
LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS	Literatura	309	1998	298	1928	307	1955
	Filosofía	265		246		266	
	Lingüística	244		232		241	
	Comunicación Social	521	6.4%	521	7.4%	517	6.1%
	Arte	260		241		230	
	Bibliotecología y Ciencias de la Información	280		275		268	
	Danza	33		30		37	
Conservación y Restauración	86	85	89				
FARMACIA Y BIOQUÍMICA	Farmacia y Bioquímica	545	780	451	657	529	749
	Ciencia de los Alimentos	114	2.5%	115	2.5%	109	2.3%
	Toxicología	121		91		111	
ODONTOLOGÍA	Odontología	452	452 1.5%	394	394 1.5%	475	175 1.5%
EDUCACIÓN	Educación	1089	1628	1029	1551	1090	1628
	Educación Física	539	5.2%	522	6%	538	5.1%
QUÍMICA E INGENIERÍA QUÍMICA	Química	395	1238	377	1185	412	1251
	Ingeniería Química	560	4%	547	4.6%	562	3.9%
	Ingeniería Agroindustrial	283		261		277	

Seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula de la UNMSM

Facultad	Escuela	Matriculados 2015-I		Matriculados 2015-II		Matriculados 2016-I	
		Total EAP	Total Fac.	Total EAP	Total Fac.	Total EAP	Total Fac.
MEDICINA VETERINARIA*	Medicina Veterinaria	404	404 1.3%	-	-	427	427 1.3%
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	Administración	1229	2566	1201	2479	1233	2513
	Administración de Turismo	621		613		595	
	Negocios Internacionales	716	8.3%	665	9.5%	685	
CIENCIAS BIOLÓGICAS	Ciencias Biológicas	340	750	326	707	349	761
	Genética	181	2.4%	171	2.7%	174	2.4%
	Microbiología	229		210		238	
CIENCIAS CONTABLES	Ciencias Contables	1172	1901	1127	1811	1222	2353
	Gestión Tributaria	354	6.1%	336	6.97%	557	7.9%
	Auditoría Empresarial y del Sector Público	375		348		574	
CIENCIAS ECONÓMICAS	Economía	1290	1906	1255	1874	1165	1925
	Economía Pública	309	6.1%	309	7.2%	382	6.0%
	Economía Internacional	307		310		378	
CIENCIAS FÍSICAS	Física	337	1043	308	959	356	1093
	Ingeniería Mecánica de Fluidos	706	3.4%	651	3.7%	737	3.4%
CIENCIAS MATEMÁTICAS	Matemática	455	1514	415	1416	448	1513
	Estadística	292		277		286	
	Investigación Operativa	469	4.9%	449	5.4%	471	4.7%
	Computación Científica	298		275		308	
CIENCIAS SOCIALES	Historia	301	2272	293	2181	310	2271
	Sociología	409		389		415	
	Antropología	345		337		364	
	Arqueología	302	7.3%	290	8.4%	300	7.1%
	Trabajo Social	454		434		441	
	Geografía	461		438		441	
INGENIERÍA GEOLÓGICA, MINERA, METALÚRGICA Y GEOGRAFÍA	Ingeniería Geológica	428	1641	398	1548	401	1674
	Ingeniería Geográfica	341		311		310	
	Ingeniería de Minas	227		206		234	
	Ingeniería Metalúrgica	351	5.3%	344	6.0%	369	5.2%
	Ingeniería Civil	256		253		286	
Ingeniería Ambiental	38		36		74		
INGENIERÍA INDUSTRIAL	Ingeniería Industrial	1185	1596	1098	1491	1186	1646
	Ingeniería Textil y Confecciones	371		354		373	
	Ingeniería de Seguridad y Salud en el Trabajo	40	5.1%	39	5.7%	87	5.2%
PSICOLOGÍA	Psicología	733	790	633	685	737	647
	Psicología Organizacional y de la Gestión Humana	57	2.5%	52	2.6%	110	2.7%
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	Ingeniería Electrónica	651	1513	610	1437	688	1623
	Ingeniería Eléctrica	526	4.9%	503	5.5%	555	5.1%
	Ingeniería de Telecomunicaciones	336		324		380	
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	Ingeniería de Sistemas	1132	1552	1032	1421	1100	1590
	Ingeniería de Software	420	5.0%	389	5.5%	490	5.0%
TOTAL			32217 100%	TOTAL	26696 100%	TOTAL	31914 100%

Fuente: Oficina Sistema Único de Matrícula – UNMSM. Facultades matriculadas hasta el 30/04/2016.

El objetivo del SUM¹ es priorizar y optimizar los procesos académicos y administrativos de la matrícula vía internet en los programas de pregrado y posgrado de la UNMSM.

El Boletín Informativo del SUM-UNMSM N°42 menciona que hubo un incremento de matrícula vía internet en los semestres 2015-I y 2016-I, del 64.8% al 67.2%. Del total de estudiantes matriculados, opinamos que aún los porcentajes son bajos y el proceso de matrícula, vía internet y manual, debe evitar ser crítico, lento, burocrático y actualizar los sistemas informáticos del SUM, a la Nueva Ley Universitaria. Por tanto, consideramos que la UNMSM, debe aplicar un sistema de seguimiento y evaluación basado en los procesos de matrícula; a fin de crear valor agregado en los servicios durante los procesos de matrícula, como consecuencia de lo anterior se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál será el impacto que producirá el desarrollo del seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula de la UNMSM?

La investigación se justifica en las experiencias exitosas de países de la OCDE (2002)², al aplicar las buenas prácticas del sistema de seguimientos y evaluación basado en resultados.

En el libro titulado Modelo de diez pasos para asegurar la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados, explica que los expertos están de acuerdo con el primer párrafo del Plan Estratégico del PNUD 2008-2011. Lo siguiente: “mejoras reales en la vida de las personas, y en las opciones y oportunidades que tienen”³.

La planificación, el seguimiento y la evaluación se une en (Gestión Basada en Resultados) GBR. La GBR es “una estrategia

general de gestión cuyo objetivo es lograr un mejor desempeño y resultados demostrables”⁴.

MÉTODOS

1. Método y tipo de investigación

Empleamos los métodos “inductivo-deductivo”, a fin de manejar adecuadamente la información durante el desarrollo de la investigación referida a la variable independiente: “Seguimiento y Evaluación Basado en Resultados” y la variable dependiente: “Proceso de Matrícula”.

2. Fórmula de la muestra empleada

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

3. Objetivos de la planificación del seguimiento y evaluación basada en resultados del SUM-UNMSM.

- Utilizar el sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados.
- Apoyar la rendición de cuentas semestral y anual sustantiva a los funcionarios. Que se replicaría a jefes de línea de la Universidad.
- Utilizar la información de las Oficinas de Estadísticas e Informáticas de las facultades para la toma de decisiones basada en evidencias de la organización.
- Almacenar sistemáticamente las lecciones aprendidas para mejorar el conocimiento individual y el de la organización.

4. Explicación estratégica de seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula.

Las autoridades públicas en la Universidad ahora deben prestar atención a los resultados que logran sus administraciones; los alumnos exigen calidad de los servicios que la UNMSM

1 Manual de Organización y Funciones del SUM-UNMSM.

2 Zall K. Jody, Rist. Ray C.,(2004), “Manual para gestores del desarrollo: Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados”, Banco Mundial-Washington.

3 PNUD, (2008), “UNDP Strategic Plan, 2008-2011: Accelerating Global Progress on Human Development”, Junta Ejecutiva, Documento DP/2007/43 (en virtud de DP/2007/32).

4 UNEG, (2007), “The Role of Evaluation in Results-based Management”. Disponible en: <http://www.unevaluation.org/papersandpubs/documentdetail.jsp?>

provee. Es importante mencionar que un alumno está oficialmente matriculado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuando cumple con los requisitos establecidas por el Nuevo Reglamento de Matrícula aprobado según Resolución Rectoral N°01163-R-17, de fecha 07 de marzo del 2017 y obtenga el reporte de matrícula que será entregado al alumno por la Unidad de Matrícula de cada Facultad. Asimismo, señala el reglamento indicado las funciones que deberá cumplir el SUM, que procederá las matrículas dentro del cronograma de actividades académicas aprobado por Resolución Rectoral, el procedimiento de matrícula regular, el procedimiento de rectificación de matrícula, el procedimiento de reactualización de matrícula, el procedimiento del cierre de actas. En el plan estratégico institucional 2017-2019 de la UNMSM, uno de los objetivos estratégicos es mejorar la calidad de la gestión institucional y la acción es implementar la política de modernización de la gestión pública mediante el rediseño de procesos administrativos y académicos con el soporte tecnológico adecuado; asimismo, encontramos la visión del sector educación y la misión institucional que describimos a continuación.

4.1. Visión del Sector Educación

Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto.

4.2. Misión Institucional

“Generar y difundir conocimiento científico tecnológico, humanístico, formando profesionales e investigadores líderes, con valores y respetuosos de la diversidad cultural, promotores de la identidad nacional basada en una cultura de calidad y responsabilidad social para contribuir al desarrollo sostenible del país y la sociedad”.

4.3. Visión del Sistema Único de Matrícula.

Ser una oficina que brinde calidad en sus servicios a la comunidad sanmarquina, mediante la integración, comunicación, trabajo en equipo, uniformidad de criterios implementada con recursos humanos eficientes y eficaces, necesarios para el cumplimiento del plan estratégico institucional al 2011.

4.4. Misión del Sistema Único de Matrícula.

Somos una dependencia responsable de procesar la matrícula de pre y posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, así como realizar los trámites académicos relacionados a este proceso. Todo esto se lleva a cabo registrando el avance académico, cumpliendo y haciendo cumplir el reglamento general de matrícula, de manera ágil y ordenada, empleando tecnología de avanzada, permitiendo centralizar dicha información con la seguridad necesaria.

4.5. Valores del Sistema Único de Matrícula.

- **Honestidad:** Expresada mediante la transparencia en las labores, el respeto a los demás y a nosotros mismos.
- **Responsabilidad:** Referida al fiel cumplimiento de las tareas encomendadas, realizando las labores, dando lo mejor de nuestras capacidades.
- **Objetividad:** Emitir las opiniones, dictámenes o informes que reflejan la realidad de los asuntos analizados.
- **Cooperación:** Reflejada en el apoyo que se brinda a las autoridades u otras dependencias de la universidad.

4.6. Objetivo

Construir los procedimientos y orientaciones delegatorio y de gestión basados en valores para el seguimiento y evaluación basado

en resultados del Nuevo Estatuto inserto al Plan Estratégico Institucional y del Nuevo Reglamento de Matricula.

4.7. Análisis interno en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula de la UNMSM.

Hemos analizado los procesos críticos de orden estratégico, operativo y de soporte, a fin de tener un mejor entendimiento al respecto. (Véase el Grafico N°1).

Proceso 1. “Gestión estratégica” se da por determinadas y cumplimiento por las áreas inferiores.

Proceso 2, 3, 4, 5, 6. “Reporte internet”. A través de la Resolución Rectoral se cumple los procesos de matrícula anualizado.

Proceso 7. La matrícula de verano se realiza previa apertura de cursos particular, para lo cual los alumnos cumplen los requisitos del Nuevo Reglamento de Matricula.

4.8. Identificar Mejora en los procesos de matrícula del Sistema Único de Matrícula⁵.

Proponemos el siguiente proceso mejorado de matrícula a nivel macro para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Véase el Gráfico N°2.

RESULTADOS

1. Propuesta de Seguimiento y Evaluación basado en Resultados en los procesos de matrícula del SUM-UNMSM.

El seguimiento y evaluación, basada en resultados, son etapas del plan operativo del SUM, inserto al planeamiento estratégico institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; que nos permite identificar los resultados de la administración y la medición del desempeño de los administrados sobre la base de los objetivos estratégicos que deben construirse y ser presentados.

5 Narciso, G. K., (2012) “Rediseño de Procesos para Mejorar la Matricula en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao”, R.R. N°990-2012-Callao-Perú

2. Objetivo

Construir los procedimientos y orientaciones delegatorio y de gestión, basados en valores para el seguimiento y evaluación en resultados del plan operativo Institucional del SUM inserto al plan estratégico institucional de la UNMSM.

3. Programa de acciones de seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del SUM⁶.

3.1. Los decanos, el vicedecano académico, los directores de las Escuelas Académicas Profesionales, la Dirección de Administrativa, el jefe de la Unidad de Matricula y dependencias administrativas involucrados en los procesos de matrícula de pre grado y posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, emitirán un informe de seguimiento y evaluación de los resultados del desempeño semestral y anual, que dé cuenta de su administración ante el Jefe del SUM, con la finalidad de elaborar, desarrollar, sustentar el informe unificado ante el Consejo Universitario.

3.2. El informe unificado del SUM contendrá lo siguiente: resumen ejecutivo; el problema en el desempeño y los cambios en la estructura organizativa; impactos de los indicadores de medición del desempeño, y análisis de las desviaciones con respecto a los objetivos; actividades y proyectos importantes relacionadas al proceso de matrícula, productos/servicios brindados, recursos programados y ejecutados, evolución de ejecución; proyectos en ejecución, porcentaje del avance físico y financiero, desviaciones y sus razones respecto a las metas físicas y financieras programadas.

3.3. El Jefe del SUM, presentará el informe unificado debidamente detallado de los logros de éxito y las desviaciones o deficiencias incurridas por las áreas

6 Directiva N° 002-14-R, “Seguimiento y evaluación del plan de desarrollo institucional 2014 – 2021 de la Universidad Nacional del Callao”

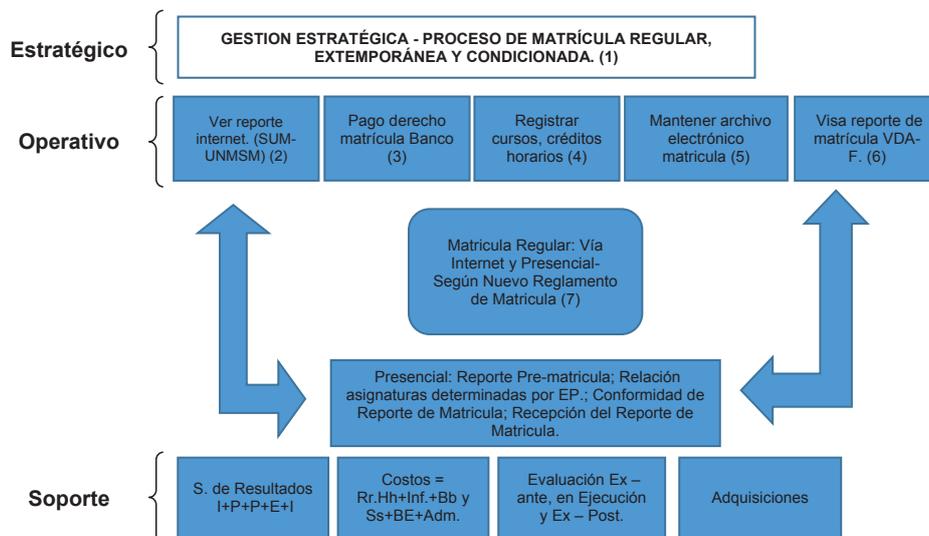


Grafico 1. Análisis Interno – Proceso de Matrícula – SUM-UNMSM.

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: S=Seguimiento, I=Insumo, P=Proceso, P=Producto, E=Efecto, I=Impacto, Rr.Hh=Recursos Humanos, Inf.=Infraestructura, Bb y Ss=bienes y servicios, Adm= administración.

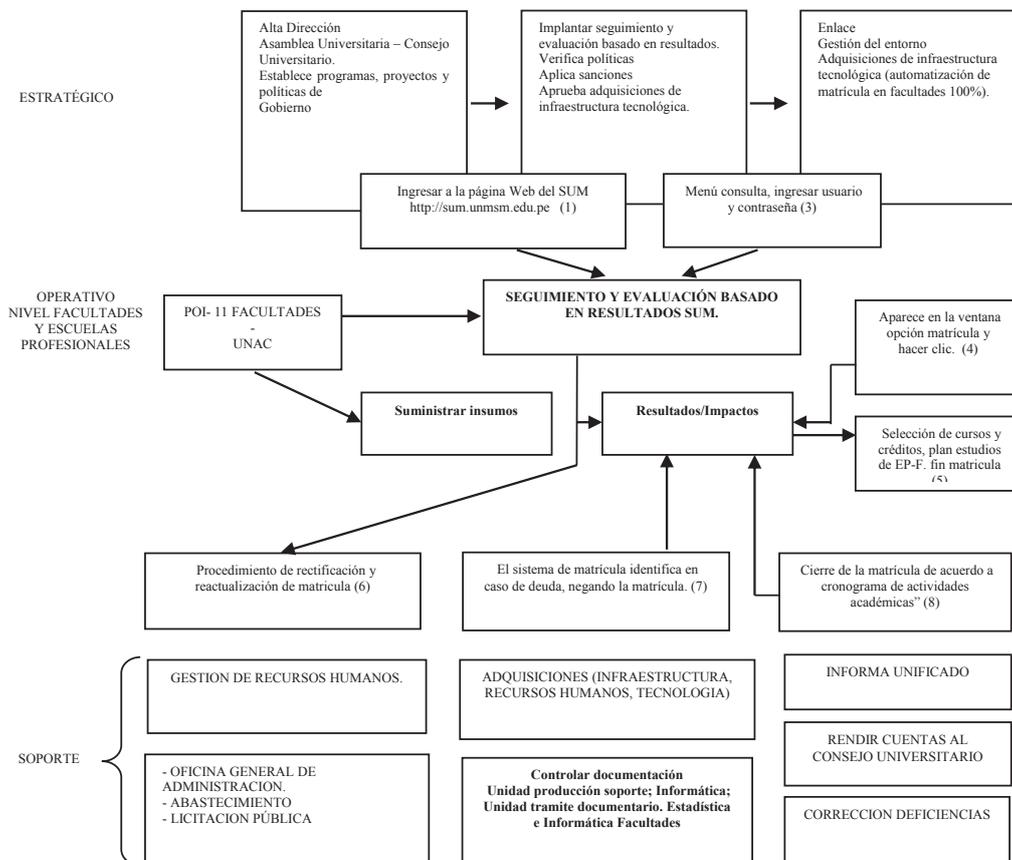


Grafico 2.

Fuente: Elaboración propia.

respectivas inmersas en el proceso de matrícula.

3.4. El Rector deberá citar a una sesión extraordinario al Consejo Universitario, cuya única agenda deberá ser: Presentación y sustentación de informe de seguimiento y evaluación basada en resultados de la Oficina del Sistema Único de Matricula, correspondiente al semestre académico 2017-I.

3.5. El Jefe del SUM deberá sustentar el informe unificado como medio de rendir cuentas del seguimiento y evaluación basada en resultados del proceso de matrícula ante el Consejo Universitario de la UNMSM.

3.6. El informe unificado de seguimiento y evaluación basado en resultados semestral y anual del SUM – UNMSM, serán presentados al Rectorado dentro de los 30 días de vencido el semestre y el año. Las informaciones solicitadas por el Consejo Universitario serán retroalimentadas por el SUM y enviados al área correspondiente, para superar las deficiencias y deberán recibir apoyo logístico y presupuestal sobre el caso, a través de una Resolución Rectoral.

DISCUSIÓN

La Universidad Nacional Mayor de San Marcos, como referente de las universidades públicas, debería implementar el enfoque de seguimiento y evaluación basado en resultados en los procesos de matrícula del SUM para obtener buenos resultados, mediante una adecuada planificación y, para ello, deberá elaborar un plan estratégico y el plan operativo institucional.

El seguimiento y evaluación basada en resultados, en nuestro caso, son etapas del plan operativo institucional que deberá elaborar la Oficina del Sistema Único de Matricula, inserto al Planeamiento Estratégico Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que nos permite identificar los resultados de la administración y la medición del desempeño de los administrados sobre la base de los objetivos estratégicos construidos y presentados en el plan y en el manual del SUM. En este caso, solo anualmente se presentan resultados de las

actividades que se unifican en el rectorado para presentar la memoria anual de la institución. Estas acciones generan y seguirán generando desventajas ante nuestros competidores en el sector de educación superior.

El SUM deberá actualizar sus normas y directivas internas acordes al Nuevo Estatuto de la UNMSM y a la Nueva Ley Universitaria. Sugerimos su inmediata actualización.

El SUM debe actualizar el hardware y software para brindar efectividad en el servicio y no sea vulnerable en el acceso de actas de notas.

CONCLUSIONES:

1. De acuerdo con las discusiones de la investigación y los resultados obtenidos, el SUM-UNMSM tiene alto valor de desempeño que debemos mantener y seguir fortaleciéndole. Sugerimos la implementación del enfoque de seguimiento y evaluación, basado en resultados en los procesos de matrícula del SUM.
2. Se han identificado que el SUM carece del plan operativo y plan estratégico institucional; su elaboración permitirá identificar los resultados de la administración y la medición del desempeño de los administrados, sobre la base de los objetivos estratégicos construidos y presentados en el plan y en el manual del SUM.
3. Se identificó la falta de actualización del Sistema Único de Matricula referente a los cambios del entorno externo: Sugerimos actualizar sus normas y directivas internas acordes al Nuevo Estatuto de la UNMSM y a la Nueva Ley Universitaria.
4. Se identificaron las siguientes acciones: El SUM debe actualizar el hardware y software para brindar efectividad en el servicio y no sea vulnerable en el acceso de actas de notas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos. Introducción a la Teoría General de la Administración.
- Directiva N° 002-14-R., (2014) "Seguimiento y evaluación del plan de desarrollo institucional

- 2014 – 2021 de la Universidad Nacional del Callao”
- Hernández R., Fernández C., Baptista P., (2014) “Metodología de la Investigación”, Mc Graw Hill, sexta edición, México.
- Manual de Organización y Funciones, (2014) Oficina de Registros de Archivos Académicos-UNAC-Perú.
- NARCISO, K. (2012) “Rediseño de Procesos para Mejorar la Matrícula en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao”. Informe Final VRI-UNAC. Callao-Lima.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (2009), “Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo”, NY-EE.UU.
- PNUD, (2008), “UNDP Strategic Plan, 2008-2011: Accelerating Global Progress on Human Development”, Junta Ejecutiva, Documento DP/2007/43 (en virtud de DP/2007/32).
- TOLEDO, Emerson. Tesis “Rediseño de procesos para la mejora del otorgamiento de créditos en una empresa de micro finanzas”, UP, 2007.
- UNEG, (2007), “The Role of Evaluation in Results-based Management”. Disponible en: <http://www.unevaluation.org/papersandpubs/documentdetail.jsp?>
- Zall K., Jody, Rist., y Ray C., (2004), “Manual para gestores del desarrollo: Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados”, Banco Mundial-Washington.

