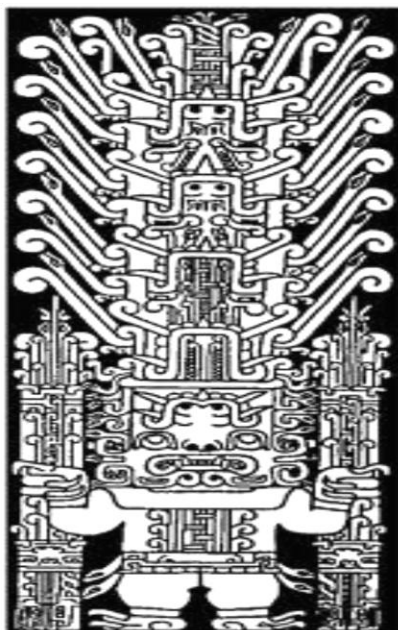


Universidad Nacional “Federico Villarreal”.

Escuela Universitaria de Post grado.

Maestría en Gerencia de Proyectos en Ingeniería.



Tesis

**“Implantación del modelo de procesos y la efectividad de la gestión en un
Instituto Superior Tecnológico”**

Presentado por:

Ramiro Amador Flores Eulogio

Para optar el grado académico:

Magister en Gerencia de Proyectos en Ingeniería.

Lima- Perú

2018

Índice

	pág.
TITULO Y NOMBRE DEL AUTOR	v
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCION	viii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	xi
1.1 Antecedentes	xi
1.2 Planteamiento del Problema	xxiv
1.2.1 Descripción del Problema	xxiv
1.2.2 Formulación del Problema	xxviii
1.3 Objetivos	xxix
1.3.1 Objetivo General	xxix
1.3.2 Objetivos específicos	xxix
1.4 Justificación	xxix
1.5 Alcances y Limitaciones	xxx
1.6 Definición de Variables	xxxii
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	xxxiii
2.1 Teorías Generales	xxxiii
2.2 Bases Teóricas	lviii
2.3 Marco Conceptual	lxiii
2.4 Marco Legal	lxviii
2.5 Hipótesis	lxix

CAPITULO III	METODO	lxx
3.1	Tipo	lxx
3.2	Diseño de Investigación	lxx
3.3	Estrategia de Prueba de hipótesis	lxx
3.4	Variables	lxxi
3.5	Población	lxxii
3.6	Muestra	lxxii
3.7	Técnica de Investigación	lxxiii
	Instrumentos de recolección de datos	lxxiv
	Procesamiento y Análisis de datos	lxxiv
CAPITULO IV	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	lxxv
4.1	Mapa de Proceso y Matriz de Caracterización	lxxv
4.1.1	Definición de procesos	lxxv
4.1.2	Indicadores de los procesos	lxxxii
4.1.3	Mapa de Procesos	lxxxiii
4.1.4	Caracterización de Procesos	lxxxv
4.1.5	Matriz de Caracterización	xciv
4.2	Modelado de Procesos	xcvii
4.2.1	Modelado de procesos de procesos de matrícula	xcvii
4.2.2	Modelamiento de EFSRT	xcviii
4.2.3	Modelado de procesos de Titulación	ic

4.3	Procesamiento de las estadísticas del IESTP JOSE PARDO	c
4.4	Encuesta de satisfacción	c
4.4.1	Titulado	c
4.4.2	Entrevista a Expertos y Directivos	ci
4.4.3	Entrevista a Alumnos	ciii
4.4.4	Entrevista a Egresados	civ
4.4.5	Entrevista a clientes sobre EFSRT	cv
CAPITULO V DISCUSION		cvii
5.1	Discusión	cvii
5.2	Conclusiones	cviii
5.3	Recomendaciones	cix
5.4	Referencias Bibliográficas	cix
ANEXOS		cxi
Anexo1:	Ficha Técnica	cxii
Anexo2:	Cuestionario	cxiv
Anexo 3:	Tabla de resultado de encuesta	cxxvi
Anexo 4:	Documentos de Referencia	cxxviii
Anexo 5:	Propuesta de Reglamento	cxixvi
Anexo 6:	Definición de términos	clii

Título: Implantación del modelo de procesos y la efectividad de la gestión en un Instituto Superior Tecnológico.

Autor: Ramiro Amador Flores Eulogio

Lugar: Secretaria Académica del Instituto de Educación Superior Tecnológico
Publico “JOSE PARDO”. Av. Grau N° 620-Distrito de La Victoria-Lima
Perú

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado en una Institución de Educación superior No Universitaria, Institutos Públicos, a fin de identificar los procesos continuos, ya que actualmente pasan por un periodo de grandes cambios que no se reflejan en la gestión administrativa, pedagógica. Por encontrarse que la estructura orgánica diseñada por funciones, a pesar de ser una herramienta que no propicia el trabajo en equipo, se centra en el cumplimiento de las funciones del colaborador o la oficina, constituyéndose islas que no tienen canal de comunicación, y en el que el logro de los objetivos estratégicos, objetivos institucionales, la misión, visión, están por debajo del interés individual.

La cultura organizacional reflejada en el caos administrativo y pedagógico, enfrentamiento entre colaboradores por cuestiones personales o funcionales, donde cada colaborador defiende su terreno y si alguien osa pasar la raya es acusada de usurpación de funciones.

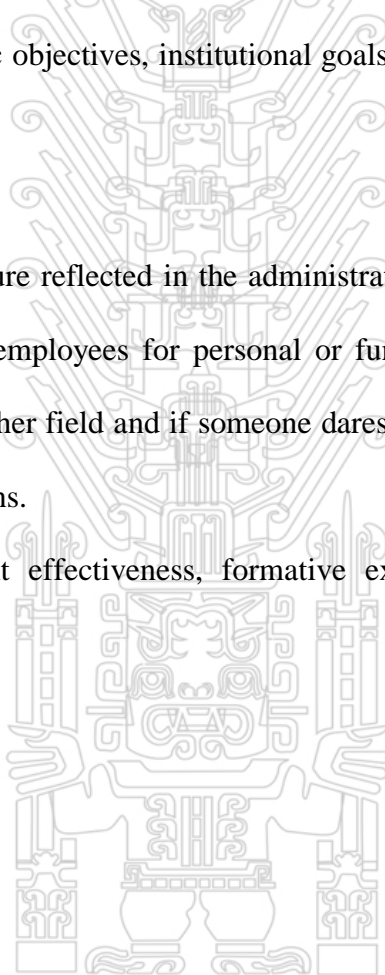
Palabras clave: mejora continua, experiencias formativas, modelo de procesos, calidad de servicio

ABSTRACT

The development of Non-University Higher Education Institutions, Public Institutes, goes through a period of great changes that are not reflected in the administrative, pedagogical management. Because it is found that the organic structure designed by functions, despite being a tool that does not encourage teamwork, focuses on the fulfillment of the functions of the collaborator or office, constituting islands that do not have a communication channel, and in the that the achievement of strategic objectives, institutional goals, mission, vision, are below the individual interest.

The organizational culture reflected in the administrative and pedagogical chaos, confrontation between employees for personal or functional issues, where each employee defends his / her field and if someone dares to cross the line is accused of usurpation of functions.

Keywords: management effectiveness, formative experiences, process model, quality of service



Introducción

Este modelo funcional de la organización llevado a indicadores de Eficacia, Eficiencia, Efectividad, Productividad, Calidad, están por debajo de estándares de rendimiento, lo que ha motivado preguntarnos, si este modelo funcional es el causante de la baja performance de gestión expresada, en número promedio de titulados, de 58, en los últimos 5 años, egresados 300 de una población de 1200, lo que en buena cuenta afecta a los Recursos Directamente Recaudados (RDR).

El Ministerio de Educación (MINEDU), en Educación Superior no Universitaria, ha modificado el Plan de Estudios y su concepción, de una formación por asignaturas, ha pasado a una formación Modular, donde por año de estudio se Certifican, conforme a la estructura curricular, esto demanda de la institución el desarrollo de Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (EFSRT), lo que implica el desarrollo de las prácticas dentro de la empresa y/o laboratorio del Instituto, actividad que deben desarrollar los 1200 alumnos, y se encuentra que de una promoción de egresados el año 2016, ninguno estaba certificado, por no tener constancia de haber realizado las EFSRT.

Esto nos ha hecho pensar en qué resultados tendríamos si implantamos un modelo de Procesos.

Esto nos ha llevado a identificar sus procesos, basados en su misión, y en lo normado por el MINEDU, el reglamento Interno de la institución, y luego simular las respuestas en tiempo, recursos, expresados en los indicadores, lo que nos ha

mostrado que la Institución debe basar su gestión institucional en el desarrollo de actividades por procesos.

Se refleja en que los miembros de la institución se sienten parte del todo y que de la respuesta conjunta que se dé se obtienen resultados que estimulan a continuar trabajando sirviendo a nuestro cliente que es el alumno y respondiendo a nuestro sponsor que es el MINEDU-DRELM.

Una de las cosas gratificantes del estudio es que los primeros resultados es que teniendo los actores claros los procesos, saben cómo orientar y se resuelve de dos maneras, primero a cliente se le da el proceso que debe seguir, para su trámite, esto a través de reglamentos del Proceso, Guías al estudiante, Formatos de Solicitud, Calificación, Evaluación, medidos con tiempos. Y por otra parte al colaborador o servidor se le ha capacitado en el manejo del proceso, y se han involucrado a los actores que antes se mantenían pasivos, a quienes dan la cara al usuario aquellos donde el usuario se acerca en confianza.

Simulando los eventos se ha logrado estimar indicadores de gestión aceptables y que permanentemente están siendo evaluados.

CAPITULO I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.- Antecedentes

Según **Alarcón N. y Méndez R. (2000)** afirman que “la exigencia de contar con una educación de mayor calidad es una demanda de la sociedad actual, un imperativo del exigente mundo en que estamos inmersos, el cual ha creado la urgente necesidad de que el trabajo del hombre sea mucho más eficiente”; considera que las Instituciones de Educación Superior desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel, técnico.

En el mundo actual los sistemas productivos de bienes y/o servicios están en permanente transformación. Los cambios y transformaciones del entorno de la educación superior repercuten de manera directa en los sistemas de gestión, dirección y organización de las instituciones educativas. “Las definiciones de calidad, han sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos cuantitativos de la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan sus requerimientos” (**Berruecos, 2006, pp. 13**).

Asimismo “el cliente quien usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad.” (**Ayos, N., 2017**).

Noriega (2003) afirma que “la calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral. La educación de calidad permite el progreso y la modernización” (pp.6).

De acuerdo a lo señalado por **Arrien (1998)** “la Calidad parece estar muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante competencias” (pp.20).

Desde una visión integral, la **calidad de la docencia** es el resultado de un conjunto de procesos, de manera que para mejorar la calidad se debe analizar los procesos intermedios o coadyuvantes, en los diversos grados de los aprendizajes y no sólo su resultado final.

Chase y Aquilano (1995) afirman que “las instituciones de educación superior no sólo deben ser *eficaces* sino que deben alcanzar la eficiencia. *La eficacia* es la obtención de los resultados deseados, y la eficiencia se logra cuando se obtiene un resultado deseado con el mínimo de insumos” (p30).

El servicio satisfactorio a la comunidad, que implica Igualdad en el tratamiento a los usuarios ante la ley y ante quienes la aplican. Oportunidad y cumplimiento de prestación de servicios de buena calidad.

Espinoza (1994) señala que “La *eficiencia* se refiere al uso óptimo de recursos en beneficio del logro de los objetivos planificados” (p40).

Si se traslada ésta concepción de racionalidad a la empresa productiva, significa el aprovechamiento de recursos escasos para producir bienes y servicios.

La "eficiencia" es el propósito de la administración. La realización eficiente debe permitir el logro de otros valores administrativos.

Por su parte el concepto de *productividad* se define como la relación entre outputs e inputs, esto es entre los productos y los insumos necesarios para su producción.

La *productividad* es una medida de la eficiencia del empleo de los recursos para generar bienes y servicios, que compara cuanto producimos con los recursos que

utilizamos para producirlo. La *productividad*, definida como la relación producto/insumo, refleja la eficiencia de las operaciones internas o cuán bien se emplean los recursos en un sistema (Seymour, 1995). Tal medida es una razón entre producto e insumos (Chase y Aquilano, 1995). En la medida en que se aumenta la producción empleando igual cantidad de recursos, se es más eficiente desde el punto de vista económico (mayor producción, menores costos). Para la **Organización del Crecimiento y Desarrollo Económico (OCDE)**, *productividad* es igual a producción dividida por cada uno de sus elementos de producción.

Según la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, los productos son fabricados como resultado de la integración de cuatro elementos principales: tierra, capital, trabajo y organización. La relación de estos elementos a la producción es una medida de la *productividad*. Los productos son bienes o servicios. Los insumos son los recursos empleados para crear tales productos. La eficacia es hacer lo correcto y eficiencia es hacer las cosas correctamente (Chase y Aquilano, 1995).

La productividad y eficiencia que se le exige a la educación superior no sólo tiene una dimensión económica, la educación superior actúa como un servicio público y por ende, no sólo es regulada por el mercado sino que se enfrenta el desafío de la "eficiencia social" (UNESCO, 1998).

Para **Harvey y Green (1993)**, la calidad de un sistema educativo o de una institución, se definiría por un juicio de valor susceptible de apoyarse en múltiples criterios diferentes entre sí.

El modelo planteado permite superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre los elementos de la educación superior integrados en un sistema.

proceso, producto y propósitos del sistema y valorarlas en función de un conjunto de reglas bien establecido, derivado de un principio general; **la calidad de la educación** viene definida por un conjunto de *relaciones de coherencia* entre los componentes de un modelo sistémico de plan de estudios conducente a un título. Ver Fig. 1.

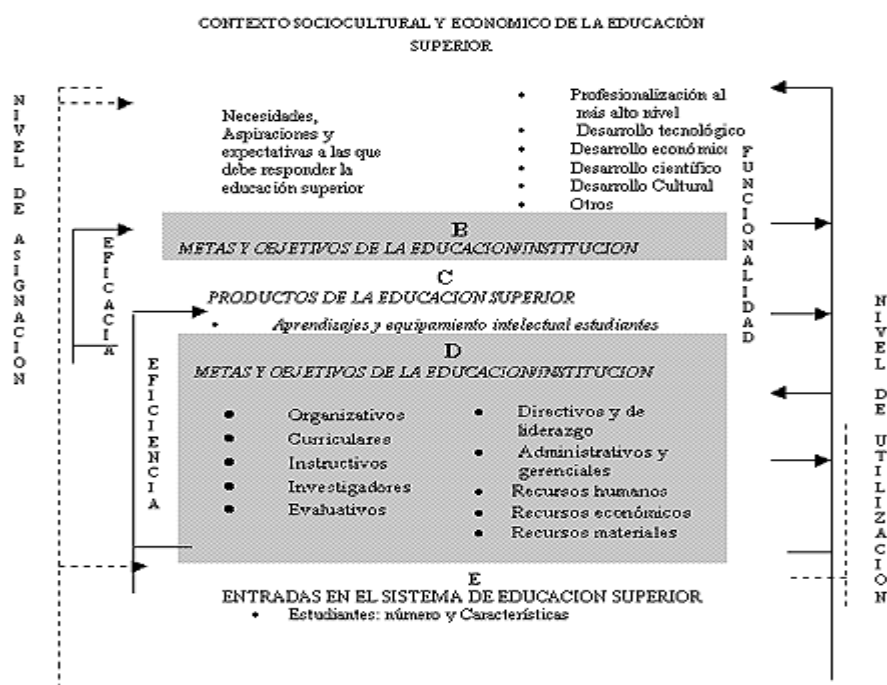


Fig.1.- Contexto sociocultural y económico de la educación superior.

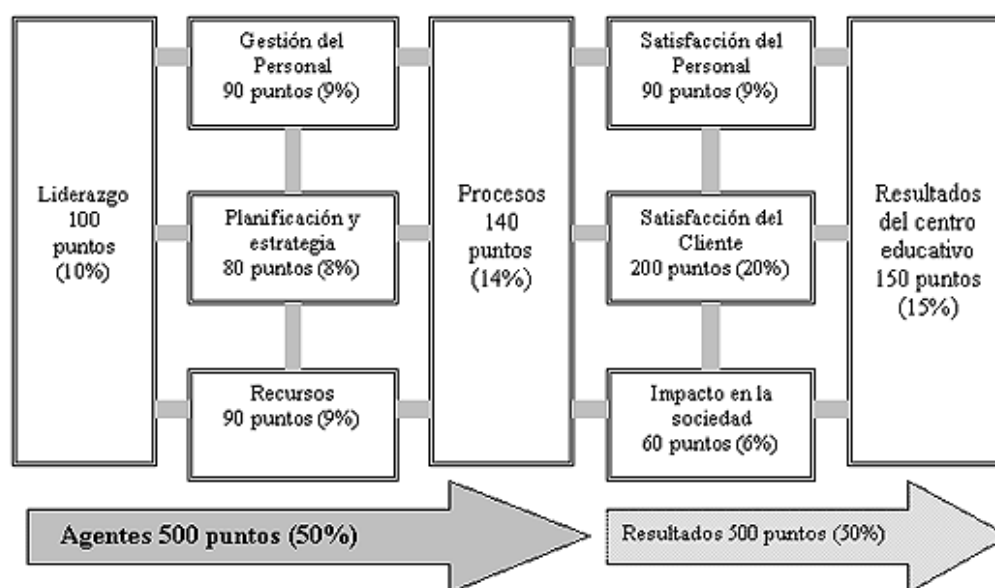
En primer lugar, la coherencia entre, por un lado, inputs, procesos, productos y metas y, por otro, expectativas y necesidades sociales define la calidad de la educación como *funcionalidad*.

En segundo lugar, la coherencia del producto con las metas y objetivos define la calidad de la educación como *eficacia*.

En tercer lugar, la coherencia entre, por un lado, input y procesos y, por otro,

producto, define la calidad de la educación universitaria como *eficiencia*. Dentro del modelo, carece de sentido hablar de eficiencia, en ausencia de eficacia, y es dudoso considerar como eficaz una institución que logra unos objetivos poco relevantes para los estudiantes y para la sociedad, es decir, con un bajo nivel de funcionalidad.

La **calidad**, en esta perspectiva, aparece como un continuo, cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, mutuamente implicados. (De la Orden, 1997). Ver Fig. 2



Fuente: Adaptación del Modelo Europeo de Gestión de Calidad efectuada por el Ministerio de Educación y Cultura de España para su aplicación en los centros educativos públicos.

Fig.2- Descripción esquemática del modelo europeo de gestión de calidad.

El modelo está compuesto por nueve criterios, los que son, a la vez, de gestión y de autoevaluación de la gestión y se agrupan en dos categorías: *los criterios agentes*, que reflejan el cómo de la gestión, y los *criterios resultados* que permiten conocer

y valorar lo que obtiene el centro (institución de educación) como efecto de su

actividad

Indicadores y la evaluación de la calidad y productividad de la educación superior

El nivel de calidad es un concepto que puede ser medido y evaluado "per se" (normativo) o en términos relativos: comparación con pares, percepción de los usuarios e interesados, etc. El resultado de ello es la creación de "indicadores" que permiten relacionar funcionamiento, recursos y resultados respecto a actividades, eventos, procesos, unidades organizacionales y otros componentes de la institución. Desde la óptica de la evaluación se han buscado diferentes definiciones para el término "indicador". Es así como en un trabajo realizado por **OCDE, *Institutional Management in Higher Education Programm***, se define indicador como "un valor numérico utilizado para medir algo difícil de cuantificar". Por su **parte Ortiz** define este término como un instrumento que es utilizado para medir, comparar, dar seguimiento y apoyar el avance de resultados y representan medidas sobre aspectos que no son directamente mensurables.

Los indicadores tienen el atractivo de su claridad pero su limitante radica en que no es posible traducir, con precisión, las complejidades del proceso de interacción que se da en la docencia a términos numéricos. Es por esta razón, solamente se proponen indicadores de evaluación de la calidad y de la productividad para algunas áreas, ya que en otras, por su fuerte contenido subjetivo, no es posible establecer indicadores y menos aún estándares.

Indicadores de Medición de la Dimensión Real

1. Elementos materiales:

Para efectuar la medición, se debe recurrir a la recolección de información física o tangible y establecer su relación con los alumnos que están en el proceso.

A modo de ejemplo se presentan los siguientes indicadores:

- a. M2 de espacio destinado a salas (aulas)/ N° de alumnos. Representa los M2 de salas de clases existentes por alumnos
- b. N° de volúmenes por título en biblioteca/N° de alumnos. Este indicador muestra la cantidad de volúmenes por título con relación al número de alumnos.
- c. N° de computadoras destinados a alumnos/N° de alumnos. Este indicador muestra la disponibilidad de computadoras con relación a los alumnos.

De esta manera, el recurso material queda relativizado en función de los alumnos participantes del proceso.

2.- Elementos Intelectuales

Para efectuar la medición, se debe contar con información tangible.

Se presentan los siguientes indicadores, a manera de ejemplo:

- a. N° de docentes/N° de alumnos. Este indicador establece una proporción de académicos con relación a los alumnos.
- b. N° de académicos doctorados J.C.E./N° Total de académicos J.C.E. Este indicador mide la proporción de académicos con grado de doctor con relación al total de académicos que posee la institución.

- c. N° horas teóricas/N° de horas totales del currículo. Este indicador mide la proporción de horas teóricas como proporción del número total de horas que contempla el currículo.

Indicadores de Medición de la Dimensión Aparente

Alarcón N. y Méndez R. (2000) refiere que:

Para medir la dimensión aparente o percepción de cada elemento, es necesario recurrir a las encuestas de opinión a alumnos, egresados, empleadores o sociedad en general, como fuente de información y, por medio de una escala numérica (que puede ir por ejemplo desde 1 a 7) transformar una variable cualitativa, como lo es la percepción, en una variable cuantitativa.

Las escalas consisten en un formulario de doble entrada. En sentido horizontal se representan los aspectos a evaluar, y sobre los cuales el encuestado debe manifestar su percepción y, en sentido vertical la escala de gradación.

El indicador de medición puede corresponder al valor medio o a la moda de la percepción de la calidad asociada al elemento.

En el cuestionario, el encuestado debe indicar, además, cuál es el nivel deseado para el elemento. (pp. s/n)

Indicadores de Calidad

Según Alarcón N. y Méndez R. (2000) a partir de los indicadores de medición de la dimensión aparente de cada elemento, es posible elaborar

un tipo de indicador de evaluación de la calidad de la docencia, que permite

evaluar la calidad a nivel de los elementos que inciden en el proceso. Este indicador se denominará "*Nivel de Satisfacción*".

El indicador "Nivel de Satisfacción" relaciona el nivel **Percibido** con el nivel **Deseado** para cada elemento.

El valor obtenido por el indicador debe interpretarse como el nivel de satisfacción alcanzado en relación con el nivel deseado.

Este indicador puede ser mayor o igual a cero.

Un indicador definido de esta manera permite administrar los elementos para generar mejoras en la percepción y por ende en la calidad.

El valor obtenido, debe evaluarse comparándolo con un estándar, previamente establecido.

El estándar a utilizar para efectos de evaluación y control puede provenir de la experiencia (histórico), puede ser el valor medio para igual indicador del sistema de educación superior o la media para las universidades o la evaluación puede centrarse en la verificación del cumplimiento de metas de la propia institución.

La **efectividad** es hacer correctamente lo correcto. Es decir, la **efectividad** es al mismo tiempo **eficiencia y eficacia** (pp. s/n).

Eficiencia = Productos / Recursos.

Eficacia = Objetivos / Productos

Efectividad = Eficiencia* Eficacia

Efectividad = (Productos / Recursos)*(objetivos / Productos)

Efectividad = Objetivos / Recursos.

Indicadores de Evaluación de la Productividad

La **productividad** es el uso óptimo de los recursos, puestos a disposición de un gerente, en un periodo determinado para obtener unas salidas.

$$\text{Productividad} = \text{Productos} / \text{Insumos.}$$

Insumos = materiales+ trabajo + capital+ Tecnología.

Interpretando el indicador: hay aumento de productividad si con el mismo gasto de insumos se produce más.

También si se produce lo mismo en un periodo con menos insumos.

a. Elemento Profesores:

1. Indicador de medición de la dimensión real: Porcentaje de académicos jornada completa equivalente con grado de doctor.
2. Indicador de medición de la dimensión aparente: Calificación media de la percepción de la calidad del profesorado.

b.- Elemento Infraestructura

1. Indicador de medición de la dimensión real: N° de laboratorios/N° alumnos.
2. Indicador de medición de la dimensión aparente: Calificación media de la percepción de la calidad de los laboratorios.

Evaluación de la Calidad Global del Proceso de Docencia

Para cada grupo de alumnos, es posible construir al menos tres indicadores:

Deserción. Rendimiento, Duración de la carrera

Por ejemplo:

1. **Indicador de Deserción:**

Este indicador permite obtener la proporción de alumnos de grupo j, que abandonan la institución, por período de tiempo, como proporción del número total de alumnos de dicho grupo que cursan estudios superiores en la institución.

2. **Indicador de Eficiencia terminal**

Este indicador permite medir el tiempo de permanencia efectiva de los alumnos del grupo j en la institución.

3. **Indicador de Rendimiento:**

A través de un indicador como el anterior es posible evaluar el rendimiento promedio de un determinado segmento de alumnos con relación al rendimiento promedio del total del alumnado.

Establecido este grupo de indicadores, es posible establecer *relaciones de causalidad entre diferentes modificaciones introducidas en los elementos materiales e intelectuales y su incidencia o efecto en el rendimiento, deserción, y eficiencia terminal*, lo cual es absolutamente necesario para mejorar la calidad de la docencia

Dentro del modelo propuesto por **Alarcón N. y Méndez R. (2000)**, la Calidad de la docencia se logra sí:

- si se *cumple con las expectativas del egresado*,
- se *mejora su desempeño laboral* y,

- se posibilita que el profesional o técnico de nivel superior sea capaz de *efectuar un aporte efectivo a la sociedad* contribuyendo a su desarrollo y crecimiento económico y social.

El Modelo recoge la moderna concepción del término que se basa en elementos cualitativos y por esto resulta evidente que la Calidad de la Docencia sólo puede ser definida, calificada y evaluada, por quien usa o se beneficia del proceso: los alumnos, las organizaciones que los emplean y la sociedad que recibe el aporte económico y social del profesional o técnico.

Se identifican como elementos materiales a la infraestructura, el material pedagógico y tecnología de apoyo, las bibliotecas y centros de información.

Los elementos intelectuales identificados son el currículo, los profesores, los procesos de intercambio, la educación dual y la metodología docente.

Para el análisis de los elementos indicados se identificaron dos dimensiones de funcionamiento:

- La dimensión real, que se relaciona con los aspectos tangibles o físicos, tales como metros cuadrados de salas, número de computadoras, número de libros y revistas en biblioteca, cantidad de medios audiovisuales, número de profesores, número de horas prácticas que contempla el currículo, número y cantidad de horas de intercambio, número de pasantías, número de evaluaciones. etc.
- La dimensión aparente o perceptiva de cada elemento, en cambio, hace referencia a la forma como es percibido el funcionamiento de cada elemento y por lo tanto, para conocer la percepción es necesario recurrir a los alumnos, egresados, empleadores o comunidad como fuente de

información.

Del análisis se deduce que la dimensión real de los elementos incidentes (materiales e intelectuales) afecta o tienen impacto en el medio a través de la forma en que son percibidos por los interesados. La dimensión real o física incide en la percepción y ésta en el cumplimiento de expectativas personales. A mejores condiciones del elemento en su dimensión real mejor será su percepción (dimensión aparente) y por ende mayor la satisfacción del egresado.

Se debe considerar que la medición y evaluación de la calidad, dependen de la percepción, lo que lleva a concluir que la dimensión aparente es de mayor relevancia que la dimensión real.

Para efectos de evaluación y control es necesario, sin embargo, construir indicadores de evaluación, que establezcan cierto tipo de relaciones, como en el caso del indicador propuesto para medir la Calidad, que relaciona el nivel deseado con el nivel percibido y permite evaluar el nivel de satisfacción.

La evaluación global del proceso de docencia debe efectuarse a través de indicadores que permitan evaluar la relación de causalidad de los elementos y la transformación efectiva de los alumnos.

Enfoque Sistémico de la Gestión Educativa.

La administración educativa es un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales, organizadas formal o informalmente dentro del **sistema educativo**, para cumplir objetivos predeterminados del Sector, sea este privado o público. Los Factores administrativos constituyen un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr

la máxima eficiencia en la ejecución de las actividades educativas.

Ver figura 3.

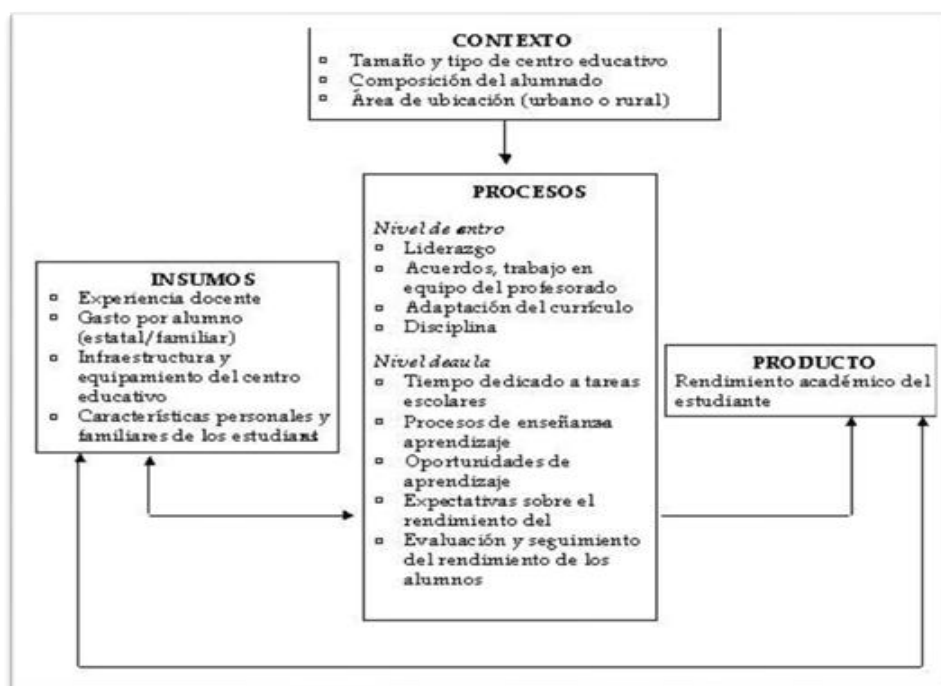


Figura 3- Enfoque sistémico de la gestión educativa.

1.2.- Problema (Descripción y Formulación)

1.2.1.- Descripción del problema.

En el Instituto Superior tecnológico público José Pardo (IESTP"JP"), se observa que el paradigma imperante de la organización, todavía se rige por el modelo de funciones. Como es de esperar el tiempo de respuesta de las diferentes actividades académicas y administrativas sufren demoras no justificadas, lo que conlleva a una insatisfacción de parte de los padres de familia, egresados, alumnos y terceros. Vale decir que los indicadores de eficiencia, eficacia, calidad, productividad y efectividad son menores que en los institutos de su nivel, pero que están en el sector privado.

más críticas y que representan verdaderos “cuellos de botella” para los usuarios son: la Unidad Académica donde no se lleva a cabo el seguimiento a los alumnos en su formación; dentro de la unidad se encuentra la secretaria académica quienes no emiten los reportes sobre actas de evaluación, titulados, Certificación Modular, en forma expeditiva, originando que la Dirección General del IESTP”JP”, no envíe información oportuna a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (en adelante DRELM) generando llamadas de atención o inicio de procesos administrativos, queja de los usuarios y no lograr la Acreditación.

Una prueba de lo que se afirma se refleja nítidamente en la oficina de Secretaria Académica- encargada de la matrícula, certificación modular y titulación.

En el cuadro No. 1, se puede apreciar la cantidad de matriculados en el periodo 2010- 2015.

Cuadro 1.- IESTP José Pardo: Matriculados Por Año: 2010-2015

AÑOS	CANTIDAD MATRICULADOS
2010	1,268
2011	1,258
2012	1,112
2013	1,103
2014	1,139
2015	1,200
Total	7,080

Fuente: Secretaria académica del IESTP”JP”,

periodo.

Cuadro 2.- IESTP “José Pardo”: Cantidad de Egresados Por Año: 2010-2015.

Año	Cantidad
2010	282
2011	321
2012	289
2013	288
2014	266
2015	325
Total	1,771

Fuente: Secretaria académica del IESTP”JP”

En el periodo, en mención, la relación entre el número total matriculados y el número total de egresados fue de $7,080 / 1,771 = 3.99$, aproximadamente 4; lo que nos indica que de 4 alumnos que se matriculan solo 1 egresa, que obliga a esta investigación de tesis a usar las herramientas adecuadas para averiguar las causas de tan baja performance.

En el presente cuadro No.3, podemos ver el número de titulados promedio por año, tomado de los últimos 5 años, según el reporte de Secretaría Académica.

El promedio de titulados por año, es de 58 Egresados.

Cuadro No 3.- Titulados promedio por año y por área académica.

AREA	2012	2013	2014	2015	TOTAL	PROMEDIO
CC	1	4	3	1	9	2
CI	6	25	5	16	52	13
EL	7	13	3	2	25	6
ET	11	14	4	21	50	12
MA	14	23	14	10	61	15
MP	21	6	1	1	29	7
MT	1	4	2	0	7	2
TOTAL	61	89	32	51	233	58

Fuente Secretaría Académica

Elaboración: Dirección General

Cuadro No 4.- IESTP "JP": Cantidad de Egresados por año

Periodo 2012-2015

Año	Cantidad de egresados
2012	289
2013	288
2014	266
2015	325
Total	1,168

Fuente Secretaría Académica

Elaboración: Dirección General

La relación entre número de egresados y número de titulados en el periodo 2012-2015, fue de $1,168/233 = 5.01$, aproximadamente 5; es decir de cada 5 egresados solo 1 egresado se tituló, en promedio.

Las cifras nos están indicando que las áreas críticas en las cuales se debe proponer una implementación de los procesos en forma prioritaria son: acompañamiento de los alumnos (tutoría académica) y secretaria académica (grados y títulos).

1.2.2.- Formulación del problema

1.2.2.1.- Problema general.

¿La implantación del modelo de procesos influirá en la efectividad de los procesos de la secretaria académica del IESTP"JP"?

1.2.2.2.- Problemas específicos.

- a. ¿La implantación del modelo de procesos influirá en la efectividad del proceso de egresados del IESTP"JP"?
- b. ¿La implantación del modelo de procesos influirá en la efectividad del proceso de matrícula del IESTP"JP"?
- c. ¿La implantación del modelo de procesos influirá en la efectividad del proceso de titulados del IESTP"JP"?
- d. ¿La implantación del modelo de procesos influirá en la efectividad del proceso de Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (EFSRT) del IESTP"JP"?

1.3.- Objetivos.

1.3.1.- Objetivo general.

Diseñar la implantación del modelo de procesos para influir en la efectividad de los procesos de la Secretaría Académica del IESTP"JP".

1.3.2.- Objetivos específicos.

- a. Implementar el modelo de procesos para lograr la efectividad del proceso de egresados del IESTP"JP". y reducir la brecha entre matriculados y egresados.
- b. Proponer la implantación del modelo de procesos para influir en la efectividad del proceso de matrícula del IESTP"JP"
- c. Proponer la Implementación del modelo de procesos para influir en la efectividad del proceso de titulados del IESTP"JP" y reducir la relación del indicador egresados / titulados.
- d. Diseñar la implantación del modelo de procesos para lograr la efectividad del proceso de Experiencias formativas en situación real de Trabajo del IESTP"JP".

1.4.- Justificación

Los cambios sufridos últimamente tanto desde el punto de vista tecnológico, científico como social han implicado también cambios para las instituciones

educativas de nivel superior. Esto implica que se han de acomodar los nuevos tiempos, técnicas, teorías e incluso se tienen que crear formas nuevas de enseñar. La reflexión sobre la didáctica de las asignaturas, parece imprescindible para que estas progresen, ya que los cambios sociales y políticos van más rápidos que los cambios pedagógicos.

La justificación y motivación central de este trabajo es ver en qué formas se puede aumentar la calidad de los procesos gestionados al interior del IESTP “José Pardo” , motivado fundamentalmente por la combinación de una histórica ineficiencia a nivel operativo (medido por el indicador de eficiencia) y una percepción generalizada en la educación superior pública , donde a pesar de los avances logrados en los últimos años en materias comerciales como operativas, el IESTP José Pardo sigue siendo catalogada como una organización lenta, burocrática e ineficiente. Así es como la mezcla de estos dos factores, hacen necesario un cambio transversal que promueva conceptos como la calidad y la eficiencia en la gestión de sus actividades. La adopción del paradigma de gestión de procesos permitirá en el IESTP mayor eficiencia y efectividad y específicamente en el área de estudios un mayor índice de titulados, llenado de actas en tiempos razonables y satisfacción de los usuarios.

1.5.- Alcances y Limitaciones.

1.5.1.- Alcances.

De acuerdo al **enfoque**, es un estudio **mixto**, porque combina información cualitativa con la cuantitativa.

De acuerdo a la **orientación** es una tesis **aplicada** porque a través de la implantación del modelo de procesos, trata de resolver problemas que afectan a la eficiencia, eficacia y efectividad del IESTP José Pardo, indicadores que actualmente son muy bajos.

De acuerdo al **nivel de la ciencia**, se trata de una investigación **descriptiva** porque describe los principales componentes e instrumentos que constituyen el **modelo de procesos** a implantarse en el IESTP José Pardo.

Igualmente de acuerdo al **nivel de la ciencia** la tesis es **explicativa** porque determina cuales son los factores que más inciden en la **efectividad de la gestión**, lo que permitirá una exitosa implementación del modelo de procesos a la Institución.

1.5.2.- Limitaciones

1.5.2.1.- Limitación temporal.

La información que se usa para la identificación de las variables así como para el análisis y la determinación de los indicadores de gestión abarca el periodo: 2010- 2015, tendencias que pueden variar como consecuencia de la implementación de la nueva ley de Institutos superiores.

1.5.2.2. Limitación espacial.

El ámbito del estudio es el Instituto educativo superior tecnológico público José Pardo, de tal manera que puede generalizar a los demás institutos educativos superiores

tecnológicos públicos de Lima, por pertenecer a un mismo marco normativo y al sector estatal. Específicamente en la Secretaria Académica del IESTP”JP”, ya mencionado.

1.5.2.3.- Limitación social.

Los sujetos y participantes de la muestra de trabajo, solo abarcara a los funcionarios, egresados, alumnos y docentes del IESTP José Pardo de Lima, mas no a los funcionarios de MINEDU ni a los empresarios ni a los expertos educativos.

1.6.- Definición de variables.

1.6.1.- Variable independiente

Modelo de procesos

1.6.2.- Variable dependiente

Efectividad.

1.6.3.- Variable Interviniente.

Normativa interna y externa.

CAPITULO II.-MARCO TEÓRICO

2.1.- TEORÍAS GENERALES RELACIONADAS CON EL TEMA.

2.1.1. Procesos, Calidad y Desempeño Organizacional.

Según **ISO 9000:2000**, el proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Proceso es el conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente.

La palabra proceso viene de *processus*, que significa: avance y progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo relacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos y tareas particulares de valor agregado, con miras a obtener determinados resultados. Ver Fig. 4.

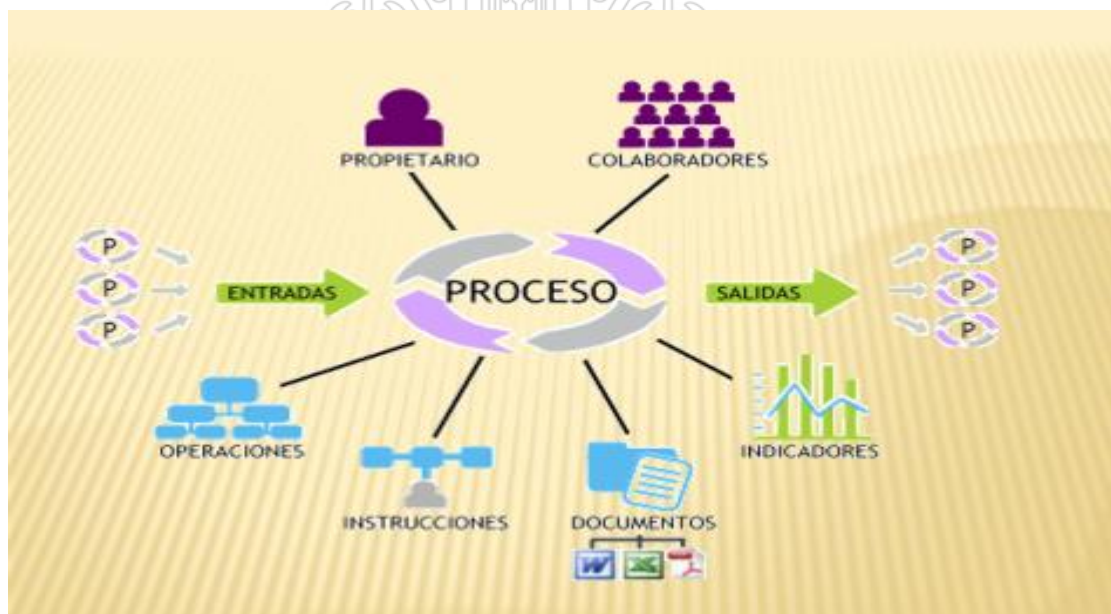


Fig.4.-Gestión de Procesos.

Gestión orientada a procesos

Comprende una serie de actividades que agregan valor realizadas por diferentes departamentos o servicios de la empresa y que ofrecen dicho valor a un cliente que puede ser externo o interno.

En la gestión de procesos de negocios (BPM, de su sigla en inglés) predomina la visión del cliente por sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la mejora de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente.

Una de las modernas herramientas para representar los procesos y a partir de dicha representación volverlos más efectivo, es el mapa de procesos.

A los Procesos los identificamos como claves u operacionales, estratégicos o de dirección y de soporte o de apoyo, coincidiendo con lo estipulado en las Normas ISO.

Los procesos claves u operacionales son aquellos en los que no debemos equivocarnos en su ejecución.

Los estratégicos son los sistemas de dirección, control y planificación.

Los procesos de soporte son todos aquellos que permiten la operatividad de la empresa. **Ver figura 5.**

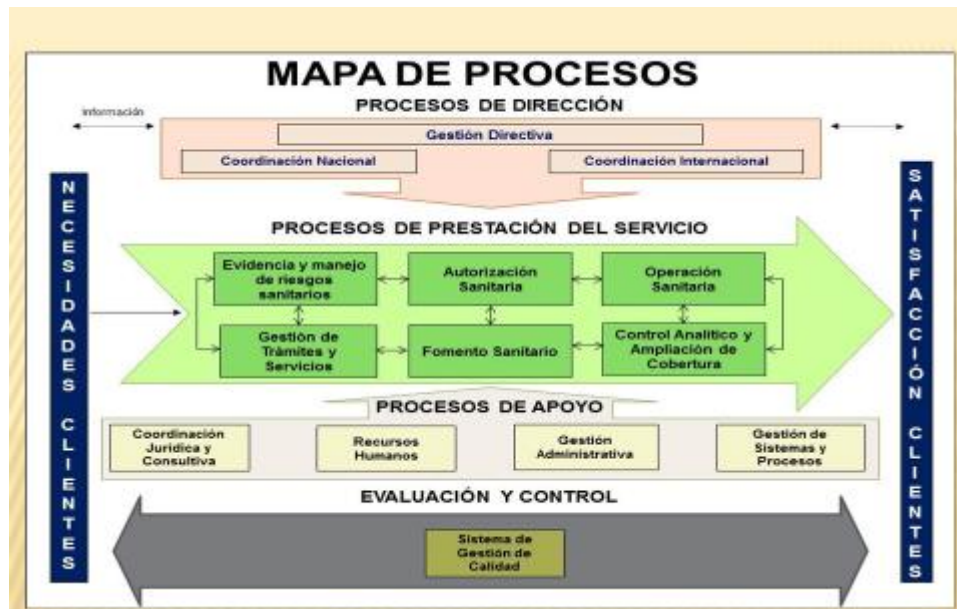


Fig.5.- Mapa de procesos de una organización de servicios.

Para llevar a cabo el análisis del proceso es conveniente seguir los pasos que a continuación se enuncian:

- Identificar y definir los procesos, designando su “propietario”.
- Realizar un diagrama de los procesos de primer nivel.
- Analizar los resultados.
- Plantear las mejoras.
- Implementar y medir.

Replantear un proceso, básicamente consiste en:

- Eliminar la burocracia.
- Eliminar duplicaciones.
- Analizar el valor agregado al cliente.
- Reducir el tiempo de ciclos.
- Revisión de las actividades de control.

- Promover la eficiencia de los recursos.

Tipos de modelos de procesos

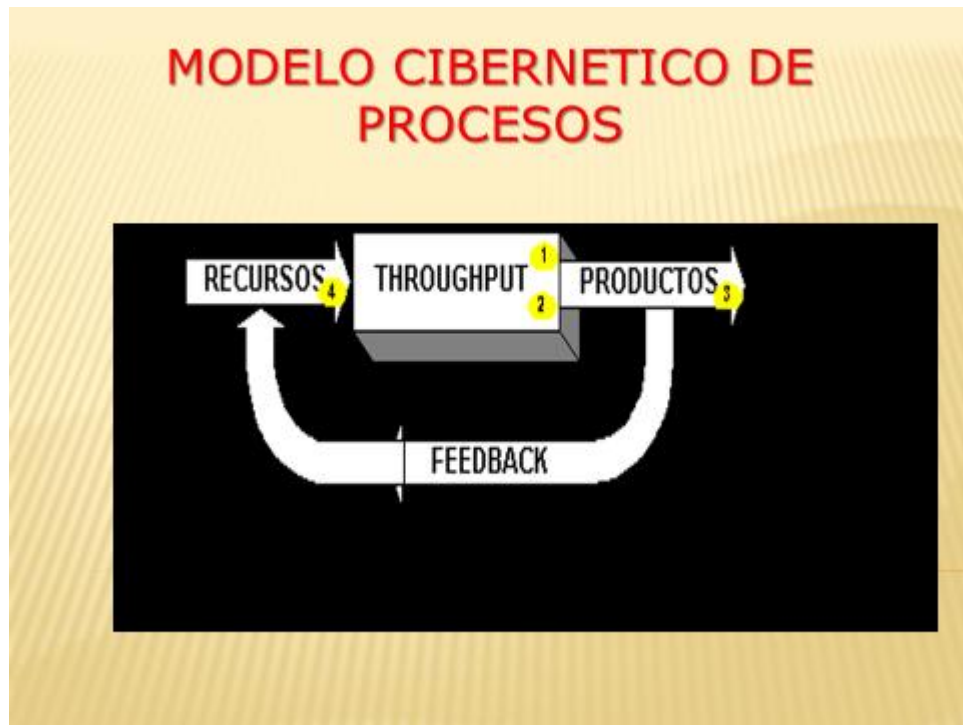


Fig.6.- Modelo cibernético de Norbert Wiener.

En la **fig. 4**, se tiene el OSP de Cabrera, en el cual la versión sistémica de los procesos tiene 5 elementos:

- i. Entradas, recursos o input.
- ii. Proceso, el cual presenta dos elementos: la parte dura o infraestructura,
- iii. Y la parte blanda o procedimiento (receta).
- iv. Salidas, resultados, productos o el output
- v. Feedback o retroalimentación del proceso.

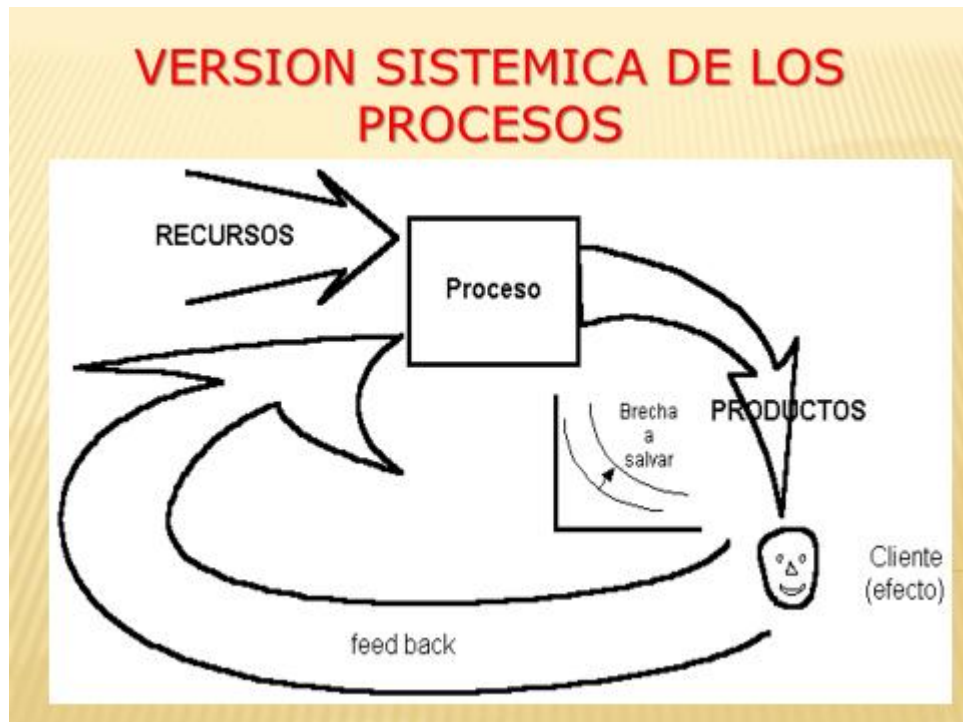


Fig.7.- Versión sistémica de los procesos, debido a E. Cabrera A

Calidad educativa, Eficiencia, eficacia y productividad.

Alarcón N. y Méndez R. (2000), **hace hincapié en** la exigencia de contar con una educación de **mayor calidad** como una demanda de la sociedad actual, un imperativo del exigente mundo, el cual ha creado la urgente necesidad de que el trabajo del hombre sea mucho más **eficiente**; considera que las Instituciones de Educación Superior desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel técnico.

En el mundo actual los sistemas productivos de bienes y/o servicios están en permanente transformación. Los cambios y transformaciones del entorno de la educación superior repercuten de manera directa en los sistemas de gestión, dirección y organización de las instituciones educativas.

Las definiciones de calidad, han sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos cuantitativos de la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan sus requerimientos. El cliente quien usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad. **(Alarcón N. y Méndez R., 2000).**

La calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral. La educación de calidad permite el progreso y la modernización. **(Navarro, 1997).**

De acuerdo a lo señalado por **Arrien (1998)**, la Calidad parece estar muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante competencias.

Desde una visión integral, la calidad de la docencia es el resultado de un conjunto de procesos, de manera que para mejorar la calidad se debe analizar los procesos intermedios o coadyuvantes, en los diversos grados de los aprendizajes y no sólo su resultado final.

Las instituciones de educación superior no sólo deben ser *eficaces* sino que deben alcanzar la *eficiencia*.

La *eficacia* es la obtención de los resultados deseados, y la *eficiencia* se logra cuando se obtiene un resultado deseado con el mínimo de insumos (Chase y Aquilano, 1995).

los usuarios ante la ley y ante quienes la aplican. Oportunidad y cumplimiento de prestación de servicios de buena calidad.

La **eficiencia** se refiere al uso óptimo de recursos en beneficio del logro de los objetivos planificados (Espinoza et al, 1994). Si se traslada ésta concepción de racionalidad a la empresa productiva, significa el aprovechamiento de recursos escasos para producir bienes y servicios.

La "eficiencia" es el propósito de la administración. La realización eficiente debe permitir el logro de otros valores administrativos.

Por su parte el concepto de **productividad** se define como la relación entre outputs e inputs, esto es entre los productos y los insumos necesarios para su producción. La **productividad** es una medida de la eficiencia del empleo de los recursos para generar bienes y servicios, que compara cuanto producimos con los recursos que utilizamos para producirlo. La **productividad**, definida como la relación producto/insumo, refleja la eficiencia de las operaciones internas o cuán bien se emplean los recursos en un sistema (Seymour, 1995).

Tal medida es una razón entre producto e insumos (Chase y Aquilano, 1995). En la medida en que se aumenta la producción empleando igual cantidad de recursos, se es más eficiente desde el punto de vista económico (mayor producción, menores costos). Para la Organización de crecimiento y desarrollo económico (OCDE), **productividad** es igual a producción dividida por cada uno de sus elementos de producción.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los productos son fabricados como resultado de la integración de cuatro elementos principales: tierra, capital, trabajo y organización. La relación de estos elementos a la producción es

una medida de la **productividad**. Los productos son bienes o servicios. Los insumos

son los recursos empleados para crear tales productos. La eficacia es hacer lo correcto y eficiencia es hacer las cosas correctamente (Chase y Aquilano, 1995).

La productividad y eficiencia que se le exige a la educación superior no sólo tiene una dimensión económica, la educación superior actúa como un servicio público y por ende, no sólo es regulada por el mercado sino que se enfrenta el desafío de la "eficiencia social" (UNESCO, 1998).

Para Harvey y Green (1993), la calidad de un sistema educativo o de una institución, se definiría por un juicio de valor susceptible de apoyarse en múltiples criterios diferentes entre sí.

El modelo planteado permite superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre los elementos de la educación superior integrados en un sistema.

Se trata de identificar las relaciones entre los componentes de contexto, input, proceso, producto y propósitos del sistema y valorarlas en función de un conjunto de reglas bien establecido, derivado de un principio general; **la calidad de la educación** viene definida por un conjunto de *relaciones de coherencia* entre los componentes de un modelo sistémico de plan de estudios conducente a un título.

En primer lugar, la coherencia entre, por un lado, inputs, procesos, productos y metas y, por otro, expectativas y necesidades sociales define la calidad de la educación como *funcionalidad*.

En segundo lugar, la coherencia del producto con las metas y objetivos define la calidad de la educación como *eficacia*.

En tercer lugar, la coherencia entre, por un lado, input y procesos y, por otro, producto, define la calidad de la educación universitaria como *eficiencia*.

y es dudoso considerar como eficaz una institución que logra unos objetivos poco relevantes para los estudiantes y para la sociedad, es decir, con un bajo nivel de funcionalidad.

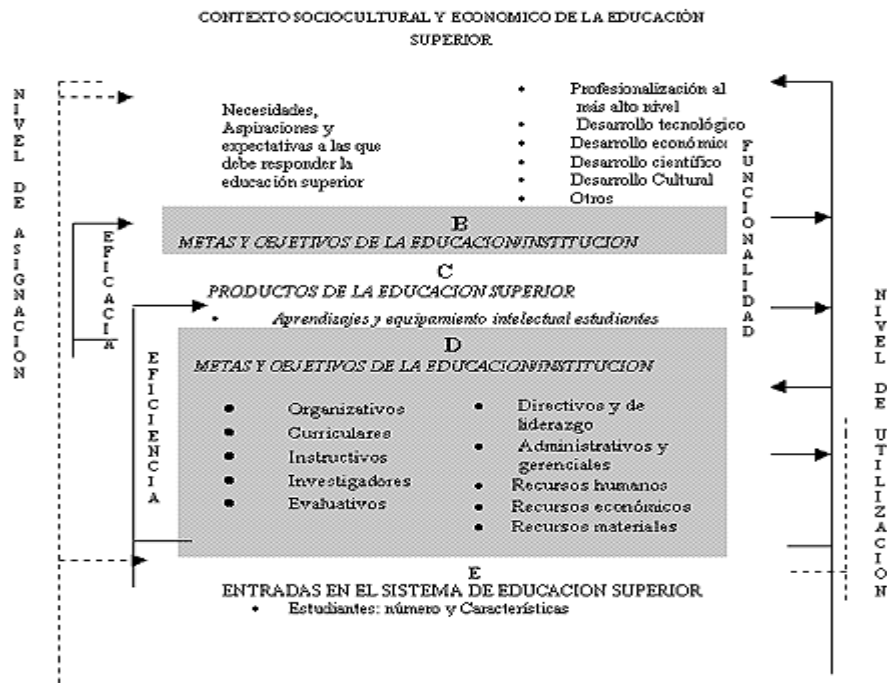
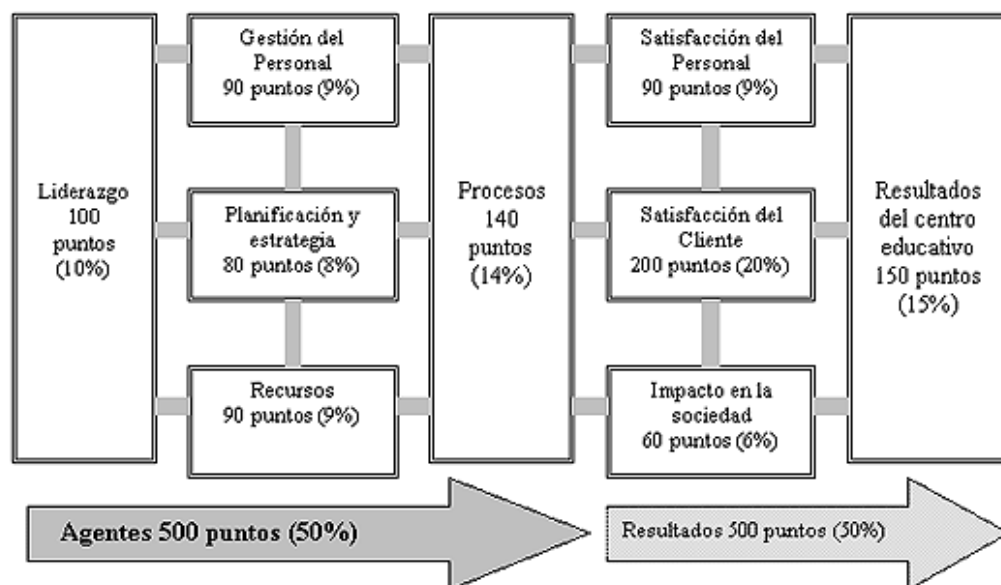


Fig.8.- Contexto sociocultural y económico de la educación superior.

La calidad, en esta perspectiva, aparece como un continuo, cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, mutuamente implicados. (De la Orden, 1997).



Fuente: Adaptación del Modelo Europeo de Gestión de Calidad efectuada por el Ministerio de Educación y Cultura de España para su aplicación en los centros educativos públicos.

Fig.9.- Descripción esquemática del modelo europeo de gestión de calidad.

Indicadores y la evaluación de la calidad y productividad de la educación superior

El **nivel de calidad** es un concepto que puede ser medido y evaluado "per se" (normativo) o en términos relativos: comparación con pares, percepción de los usuarios e interesados, etc. El resultado de ello es la creación de "indicadores" que permiten relacionar funcionamiento, recursos y resultados respecto a actividades, eventos, procesos, unidades organizacionales y otros componentes de la institución. Desde la óptica de la evaluación se han buscado diferentes definiciones para el término "indicador". Es así como en un trabajo realizado por **OCDE, Institutional**

Management in Higher Education Programm, se define indicador como "un

valor numérico utilizado para medir algo difícil de cuantificar". Por su **parte Ortiz (s/f)**, define este término como un instrumento que es utilizado para medir, comparar, dar seguimiento y apoyar el avance de resultados y representan medidas sobre aspectos que no son directamente mensurables.

Los indicadores tienen el atractivo de su claridad pero su limitante radica en que no es posible traducir, con precisión, las complejidades del proceso de interacción que se da en la docencia a términos numéricos. Es por esta razón, solamente se proponen indicadores de evaluación de la calidad y de la productividad para algunas áreas, ya que en otras, por su fuerte contenido subjetivo, no es posible establecer indicadores y menos aún estándares.

Indicadores de Medición de la Dimensión Real

2. Elementos materiales:

Para efectuar la medición, se debe recurrir a la recolección de información física o tangible y establecer su relación con los alumnos que están en el proceso.

A modo de ejemplo se presentan los siguientes indicadores:

- d. Metros cuadrados (M²) de espacio destinado a salas (aulas)/ N° de alumnos.
Representa los M² de salas de clases existentes por alumnos
- e. N° de volúmenes por título en biblioteca/N° de alumnos. Este indicador muestra la cantidad de volúmenes por título con relación al número de alumnos.
- f. N° de computadoras destinados a alumnos/N° de alumnos. Este indicador muestra la disponibilidad de computadoras con relación a los alumnos.

De esta manera, el recurso material queda relativizado en función de los alumnos participantes del proceso.

2.- Elementos Intelectuales

Para efectuar la medición, se debe contar con información tangible.

Se presentan los siguientes indicadores, a manera de ejemplo:

- d. N° de docentes/N° de alumnos. Este indicador establece una proporción de académicos con relación a los alumnos.
- e. N° de académicos doctorados /N° Total de académicos. Este indicador mide la proporción de académicos con grado de doctor con relación al total de académicos que posee la institución.
- f. N° horas teóricas/N° de horas totales del currículo. Este indicador mide la proporción de horas teóricas como proporción del número total de horas que contempla el currículo.

Indicadores de Medición de la Dimensión Aparente

Según (Alarcón N. y Méndez R., (2000) para medir la dimensión aparente o percepción de cada elemento, es necesario recurrir a las encuestas de opinión a alumnos, egresados, empleadores o sociedad en general, como fuente de información y, por medio de una **escala numérica** (que puede ir por ejemplo desde 1 a 7 o de 1 a 5) transformar una variable cualitativa, como lo es la percepción, en una variable cuantitativa.

Las **escalas** consisten en un formulario de doble entrada. En sentido horizontal se representan los aspectos a evaluar, y sobre los cuales el encuestado debe manifestar su percepción y, en sentido vertical la escala de

gradación.

El indicador de medición puede corresponder al **valor medio o a la moda** de la percepción de la calidad asociada al elemento.

En el cuestionario, el encuestado debe indicar, además, cuál es el nivel deseado para el elemento (Alarcón N. y Méndez R., 2000)

Indicadores de Calidad

Según (Alarcón N. y Méndez R., (2000) A partir de los indicadores de medición de la dimensión aparente de cada elemento, es posible elaborar un tipo de indicador de evaluación de la calidad de la docencia, que permite evaluar la calidad a nivel de los elementos que inciden en el proceso. Este indicador se denominará "*Nivel de Satisfacción*".

El indicador "Nivel de Satisfacción" relaciona el **nivel Percibido con el nivel Deseado para cada elemento.**

El valor obtenido por el indicador debe interpretarse como el nivel de satisfacción alcanzado en relación con el nivel deseado. Este indicador puede ser mayor o igual a cero.

Un indicador definido de esta manera permite administrar los elementos para generar mejoras en la percepción y por ende en la calidad.

El **valor obtenido**, debe evaluarse comparándolo con un **estándar**, previamente establecido.

El estándar a utilizar para efectos de evaluación y control puede provenir de la experiencia (histórico), puede ser el valor medio para igual indicador del sistema de educación superior o la media para las universidades o la evaluación puede centrarse en la verificación del cumplimiento de metas de la propia institución (Alarcón N. y Méndez R., 2000).

Efectividad: eficiencia y eficacia.

La **efectividad** es hacer correctamente lo correcto. Es decir, la **efectividad** es al mismo tiempo **eficiencia** y **eficacia**.

Eficiencia = Productos / Recursos.

Eficacia = Objetivos / Productos

Efectividad = Eficiencia* Eficacia

Efectividad = (Productos / Recursos)*(objetivos / Productos)

Efectividad = Objetivos / Recursos.

Indicadores de Evaluación de La Productividad

La **productividad** es el uso óptimo de los recursos, puestos a disposición de un gerente, en un periodo determinado para obtener unas salidas.

Productividad = Productos / Insumos.

Insumos = materiales+ trabajo + capital+ Tecnología.

Interpretando el indicador: hay aumento de productividad si con el mismo gasto de insumos se produce más.

También si se produce lo mismo en un periodo con menos insumos.

b. Elemento Profesores:

3. Indicador de medición de la dimensión real: Porcentaje de académicos jornada completa equivalente con grado de doctor.
4. Indicador de medición de la dimensión aparente: Calificación media de la percepción de la calidad del profesorado.

b.- Elemento Infraestructura

3. Indicador de medición de la dimensión real: N° de laboratorios/N° alumnos.
4. Indicador de medición de la dimensión aparente: Calificación media de la percepción de la calidad de los laboratorios.

Evaluación de la Calidad Global del Proceso de Docencia

Para cada grupo de alumnos, es posible construir al menos tres indicadores:

Deserción. Rendimiento, Duración de la carrera

Por ejemplo:

4. Indicador de Deserción:

Este indicador permite obtener la proporción de alumnos de grupo j , que abandonan la institución, por período de tiempo, como proporción del número total de alumnos de dicho grupo que cursan estudios superiores en la institución.

5. Indicador de Eficiencia terminal

Este indicador permite medir el tiempo de permanencia efectiva de los alumnos del grupo j en la institución.

6. Indicador de Rendimiento:

A través de un indicador como el anterior es posible evaluar el rendimiento promedio de un determinado segmento de alumnos con relación al rendimiento promedio del total del alumnado.

Establecido este grupo de indicadores, es posible *establecer relaciones de causalidad entre diferentes modificaciones introducidas en los elementos materiales e intelectuales y su incidencia o efecto en el rendimiento, deserción, y*

eficiencia terminal, lo cual es absolutamente necesario para mejorar la calidad de la docencia

Dentro del modelo propuesto por Alarcón N. y Méndez R. (2000) la Calidad de la docencia se logra sí:

- Se *cumple con las expectativas del egresado*,
- Se *mejora su desempeño laboral* y,
- Se posibilita que el profesional o técnico de nivel superior sea capaz de *efectuar un aporte efectivo a la sociedad* contribuyendo a su desarrollo y crecimiento económico y social.

Para Alarcón N. y Méndez R. (2000) el Modelo recoge la moderna concepción del término que se basa en elementos cualitativos y por esto resulta evidente que la Calidad de la Docencia sólo puede ser definida, calificada y evaluada, por quien usa o se beneficia del proceso: los alumnos, las organizaciones que los emplean y la sociedad que recibe el aporte económico y social del profesional o técnico. (pp. s/n)

Se identifican como elementos materiales a la infraestructura, el material pedagógico y tecnología de apoyo, las bibliotecas y centros de información.

Los elementos intelectuales identificados son el currículo, los profesores, los procesos de intercambio, la educación dual y la metodología docente.

Para el análisis de los elementos indicados se identificaron dos dimensiones de funcionamiento:

- **La dimensión real**, que se relaciona con los aspectos tangibles o físicos, tales como metros cuadrados de salas, número de computadoras, número de libros y revistas en biblioteca, cantidad de medios audiovisuales, número de

profesores, número de horas prácticas que contempla el currículo, número y cantidad de horas de intercambio, número de pasantías, número de evaluaciones. etc.

- La **dimensión aparente** o perceptiva de cada elemento, en cambio, hace referencia a la forma como es percibido el funcionamiento de cada elemento y por lo tanto, para conocer la percepción es necesario recurrir a los alumnos, egresados, empleadores o comunidad como fuente de información.

Del análisis se deduce que la dimensión real de los elementos incidentes (materiales e intelectuales) afecta o tienen impacto en el medio a través de la forma en que son percibidos por los interesados. La dimensión real o física incide en la percepción y ésta en el cumplimiento de expectativas personales. A mejores condiciones del elemento en su dimensión real mejor será su percepción (dimensión aparente) y por ende mayor la satisfacción del egresado.

Se debe considerar que la medición y evaluación de la calidad, dependen de la percepción, lo que lleva a concluir que la dimensión aparente es de mayor relevancia que la dimensión real.

Para efectos de evaluación y control es necesario, sin embargo, construir indicadores de evaluación, que establezcan cierto tipo de relaciones, como en el caso del indicador propuesto para medir la Calidad, que relaciona el nivel deseado con el nivel percibido y permite evaluar el nivel de satisfacción.

La evaluación global del proceso de docencia debe efectuarse a través de indicadores que permitan evaluar la relación de causalidad de los elementos y la transformación efectiva de los alumnos.

La administración educativa es un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales, organizadas formal o informalmente dentro del **sistema educativo**, para cumplir objetivos predeterminados del Sector, sea este privado o público. Los Factores administrativos constituyen un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia en la ejecución de las actividades educativas. **Ver figura 10.**

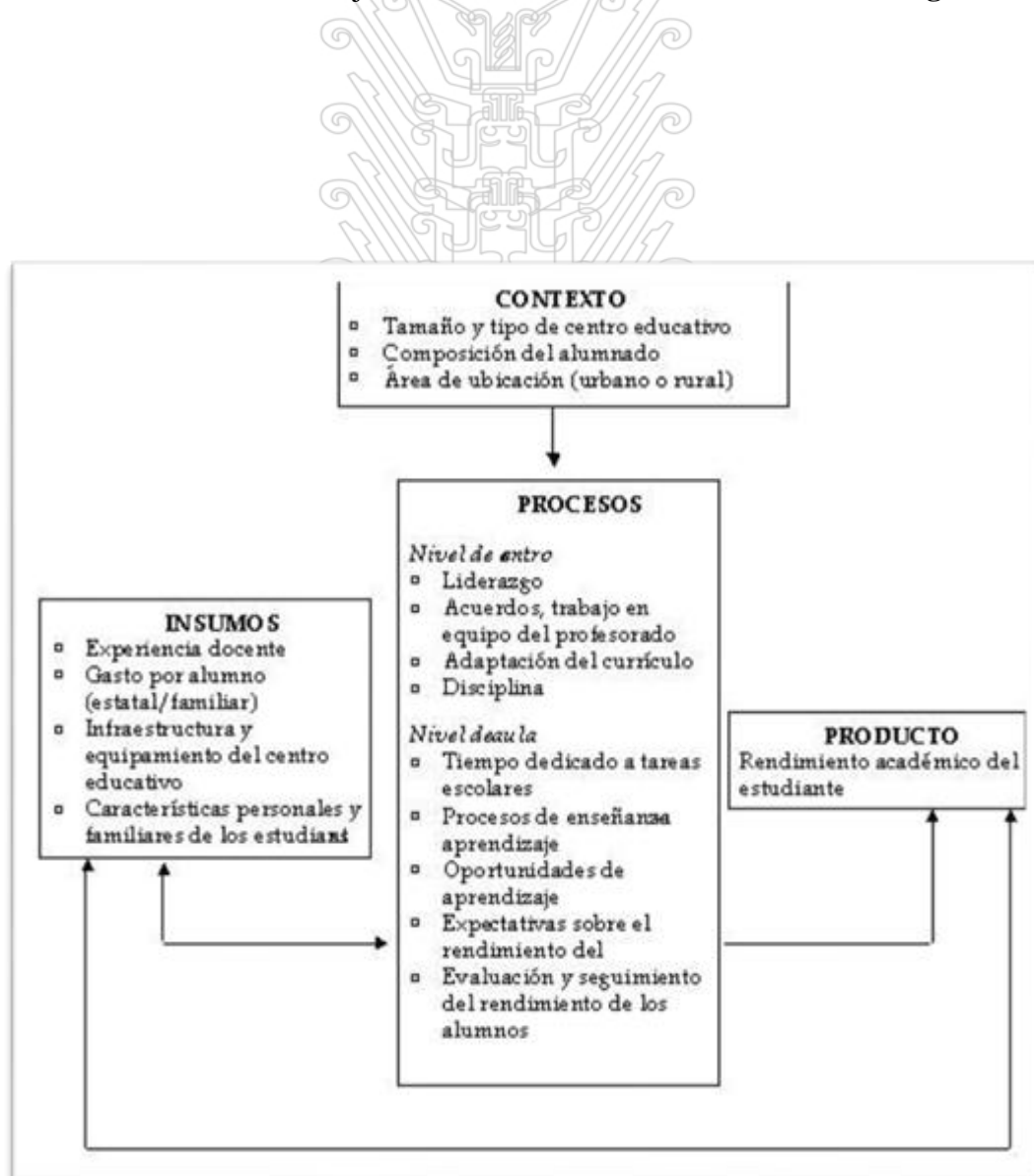


Figura 10.- Enfoque sistémico de la gestión educativa.

Implantación del modelo de procesos y la efectividad de la gestión en un Instituto Superior Tecnológico.

2.1.2. Características del Modelo de Procesos.

La nueva propuesta organizacional indica que los procesos se enmarcan dentro del modelo de redes (*network*) o modelo de procesos. La nueva propuesta rompe con los paradigmas organizacionales clásicos, la cual presenta nuevas características:

- a. Integración organizacional plena basada en unidades orgánicas en forma de equipos o células organizacionales.
- b. Fomenta la inclusión y la integración del personal en función de sus competencias (cognitivas, procedimentales y actitudinales).
- c. Se buscan estructuras más planas y horizontales que permitan interacciones frecuentes e incluso simultaneas.
- d. La nomenclatura empleada propone nuevas denominaciones como coordinadores, facilitadores y dueños de procesos a los encargados de dirigir cada célula organizacional
- e. En relación a las figuras que representan a las células organizacionales se permiten el uso de rectángulos, círculos, elipses, triángulos y cadenas de valor entre otras así como líneas rectas, curvas, diagonales, etc.
- f. En este nuevo modelo de procesos el ámbito no solo es la empresa, sino que puede incluir proveedores, clientes, competidores, etc.

(Louffat, 2017).

2.1.3. Etapas en el Diseño del Modelo de Procesos.

Según Goncalves (2000), citado por Louffat (2017), para transformar plenamente un modelo funcional a uno de procesos o network se requiere de 5 etapas:

- I. **Etapa Conceptual.**- ¿Qué son los procesos? Las empresas no se han dado cuenta que existen los procesos de negocios. Perciben solo los procesos de producción. Si el tema central es solamente la manufactura, las oportunidades de mejoramiento total son limitadas.
- II. **Etapa de Identificación de Nuestros Procesos.** El foco todavía está en las funciones. Los procesos se encuadran en la estructura funcional. Se puede llegar hasta el perfeccionamiento de brechas y obtención de eficiencias puntuales.
- III. **Etapa de mejora de los procesos esenciales.** Las empresas todavía razonan por funciones, conociendo incluso los procesos. El poder todavía reside en las unidades verticales. Se puede arribar al perfeccionamiento de los procesos esenciales al eliminar las actividades y funciones que no agregan valor.
- IV. **Etapa de implementación.**- El diseño basado en los procesos esenciales, todavía es un remedo construido sobre la estructura antigua. Las empresas comienzan a obtener resultados del énfasis en sus procesos. Implantación de la nueva organización. Se puede llegar a la gestión de procesos aislados de integración con procesos auxiliares.

forma indicada para la gestión por procesos. Las áreas funcionales prácticamente no existen. Se definen las metas y las unidades de medida para los procesos. El límite de esta última etapa es la gestión integrada de los procesos esenciales (Louffat, 2017).

2.1.4. Clasificación de Modelos de Procesos.

2.1.4.1. Modelo para procesos internos.

1 Modelo de Paiva.

La propuesta se denomina “estructura celular”, que contiene 04 dimensiones básicas:

- a. El objetivo de la célula, que puede ser: estratégico, táctico u operacional.
- b. A que unidad pertenece la célula: a las unidades de rutina o de proyectos
- c. Los procesos empresariales, tanto por los de rutina como para los de proyectos.

Características complementarias de clasificación de las células:

- a. De acuerdo a la periodicidad de existencia: Pueden ser permanentes o periódicas.
- b. De acuerdo con la visibilidad: pueden ser reales o virtuales;
- c. De acuerdo con la fisiología, en lo referente a los actores, la célula puede estar conformada por el líder, los funcionarios internos y los funcionarios externos. (Louffat, 2017).

También se llama “colegiados o conglomerados”, donde el colegiado sería un grupo de personas de diferentes áreas y competencias que trabajan juntas, de forma semipermanente, y que se focalizan en el cliente. Los tipos de colegiados básicos son:

- a. El equipo nuclear está conformado por la alta dirección de la organización
- b. Las unidades de negocio son colegiados que poseen clientes externos a la organización y tienen un gran margen de autonomía operativa en su relación con ellos.
- c. Los equipos de asesoría son colegiados que poseen clientes de la propia organización
- d. Los equipos de proyectos se integran para liderar proyectos específicos, durante un periodo determinado
- e. Los equipos de alianzas se forman para administrar y ejecutar las relaciones interorganizacionales con otros grupos de interés.
- g. Los equipos de cambios organizacionales son los encargados del desarrollo y cambio organizacional para el mejoramiento continuo de la organización (calidad). **(Louffat, 2017).**

Otras redes de procesos internos son:

- i. Modelo de redes con bróker
- ii. Modelo de redes sin bróker
- iii. Modelo de redes intermitentes
- iv. Modelos de redes disco

(Louffat, 2017).

2.1.4.2. Modelo de redes para procesos externos.

1. **Propuesta de Miles y Snow.** Proponen tres tipos de redes de procesos:
 - a. **Red estable.** Constituida por empresas de propietarios diferentes y donde cada empresa se ocupa de alguna de las actividades de una cadena de valor.
 - b. **Red interna.** Constituida por empresas de un mismo propietario, las cuales desarrollan entre si una cadena de valor integrada.
 - c. **Red dinámica, virtual o modular.** Constituida por empresas que no se juntan de forma permanente, sino de acuerdo con las necesidades y los requerimientos que surjan entre ellos, en temporadas o proyectos específicos; es decir no hay una relación constante y fija en el tiempo y espacio y dependerá de la necesidad. **(Louffat, 2017).**

2. **Propuesta de Cassaroto, Filho y Pires.** Presentan dos tipos de redes de procesos:
 - a. **Red top down.** Constituida por una empresa productora (P) que tiene una red de abastecedores principales (A) que le proveen de insumos necesarios para producir y a la vez las proveedoras pueden tener sus respectivos proveedores configurando una cadena dependiente sólida y robusta.
 - b. **Red flexible.** Constituida por empresas que forman consorcios para cubrir pedidos que sobrepasen sus capacidades individuales como es el caso de las pequeñas empresas que participan en licitaciones de grandes lotes. **(Louffat, 2017).**

3. Propuesta de Ernst.

Las redes interorganizacionales se constituyen basándose en su especialización en cada parte de la cadena de valor y propone la siguiente tipología:

- a. **Red de abastecedores.** Conjunto de empresas que proporcionan los insumos a una compañía productora
- b. **Red de productores.** Asociaciones de organizaciones productivas que se juntan sinérgicamente para obtener mayores beneficios de escala y rentabilidad.
- c. **Red de clientes.** Redes de comercialización empleados por una empresa productora (P) y el cliente final (C).
- d. **Red de coaliciones.** Relación de empresas productora de liderazgo mundial y compañías productoras de liderazgo local.
- h. **Red de cooperación tecnológica.** Relación entre empresas que desean compartir conocimiento fundamental (Know how) y tecnología para mejorar e innovar productos y desarrollar productos o servicios. (Louffat, 2017).

4. Propuesta de Van de Ven.

Se sustenta en las relaciones directas entre miembros de la red de procesos.

- a. **Red interorganizacional de a dos:** constituida por dos empresas (E1 y E2) de forma exclusiva.
- b. **Red conjunto interorganizacional:** constituida por una empresa E que tiene una relación directa con E1, luego con E2 y finalmente por

- i. **Red organizacional:** constituida por un conjunto de empresas entre las cuales se produce una interconexión directa y activa. (Louffat, 2017).

5. Propuesta de Vereech y Van Dierdonck.

Se basa en el criterio de la relación entre una sede matriz y varias sedes subsidiarias locales, en cuanto a los diversos procesos de negocios integrados, en un contexto global:

- a. **Red centralizada:** cuando una red cuenta con una sede Matriz (M) que dirige la red de subsidiarias locales (S) de forma centralizada.
- b. **Red federación descentralizada:** la red cuenta con M que dirige las S de forma coordinada e individualizada.
- j. **Red integrada:** la red cuenta con M que dirige la red de forma compartida con las S: (Louffat, 2017).

6. Propuesta de Louffat.

Las posibles relaciones existentes entre empresas que forman parte de alianzas estratégicas, da lugar a:

- a. Red horizontal: Red formada por empresas rivales y competidores directos en un mismo sector industrial, pero que al mismo tiempo tienen actividades conjuntas en otro sector donde se apoyan mutuamente.
- b. Red vertical: cuando las empresas no son rivales directos de la misma actividad económica, sino que participan en la cadena de valor de una empresa: unas se ocupan del abastecimiento, otras de

la producción, otras de la distribución, etc. (Louffat, 2017).

2.2. BASES TEÓRICAS ESPECIALIZADAS SOBRE EL TEMA

2.2.1. Gestión Basada en Procesos.-

La gestión basada en procesos busca primero que todo, ampliar la visión entregada por la administración clásica ya que ve al proceso como una serie de actividades que tienen por finalidad conseguir un resultado o producto, que satisfice las necesidades del cliente.

La diferencia con los enfoques clásicos de administración, es que estos últimos se fueron haciendo inadecuados, pues se generaron para responder a escenarios e intereses, completamente diferentes a los que hoy existen (Carrasco, 2011).

Se trata de hacer más eficientes tanto los costos como la velocidad de los procesos, pues el IESTP al igual que la gran mayoría de las instituciones públicas, tiene una debilidad histórica dentro de su gestión, expresado en la reducción de su indicador de eficiencia.

El indicador de eficiencia es uno de los ratios de gestión operativa más importantes dentro de la gestión educativa, porque mediante el coeficiente entre los resultados y los gastos se optimiza el uso de los recursos y los tiempos. Vale decir, mientras mayor sea el porcentaje del indicador, más exitoso será la gestión operativa. (Carrasco, 2011).

Se requiere la introducción de una cultura de mejora continua mediante ingreso

de metodologías Six Sigma, ejecución proyectos transformacionales que reduzcan

los tiempos de ejecución y gastos sobre proyectos; y al mismo tiempo incrementar sus indicadores (Carrasco, 2011).

Aumento de complejidad de los procesos: La especialización o atomización de las actividades es muy efectiva cuando el producto o servicio producido es de baja complejidad ya sea porque tiene una cantidad de agentes involucrados limitados o porque el número de actividades que debe recorrer son pocos.

Sin embargo, eso cambia en la medida que la cadena de valor del proceso se va ampliando, pues la necesidad de acortar los tiempos productivos debido a la alta competitividad que se encuentran sometidas las instituciones en la actualidad, transformó la burocracia en una variable negativa, indeseable en las corporaciones a nivel global, pero que no obstante se encuentra en la gran mayoría de estas, siendo muy difíciles de extirpar. (Carrasco, 2011).

Gestión por Procesos y su Relación con Normas ISO: 9000

La gestión por procesos, es una evolución de los antiguos paradigmas administrativos que tuvo un importante fortalecimiento y expansión, debido esencialmente a la implementación a nivel mundial de las normas (Organización Internacional para la Estandarización) ISO: 9000, que las empresas realizaron en masa durante los últimos años. Su filosofía base es tan simple como “hacer lo que se declara realizar y declarar todo aquello que se realizará”. O sea, busca la coherencia entre estos dos ámbitos y perseguir la calidad enfocada al cliente, tratando siempre de aumentar la eficacia y eficiencia en los procesos.

Si bien, las empresas alrededor del mundo en los últimos años han masificado su uso, esta data desde mucho más atrás. La norma ISO 9000 es un estándar para sistemas de administración de la calidad. La norma es publicada y mantenida por la ISO pero es administrada por entidades externas de acreditación y certificación. Hay que dejar claro, que lo certificado por la norma es el ajuste a las especificaciones del producto o servicio, y no el concepto popular de calidad. (Carrasco, 2011).

2.2.2- Principios de un Modelo de Gestión de Calidad.

Principio 1: Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y en consecuencia deberán comprender sus actuales y futuras necesidades, identificar requisitos y procurar superar sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de visión y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener las condiciones internas en las que el personal puede ser implicado completamente en conseguir los objetivos de la organización.

Principio 3: Implicación del personal

El personal a todos los niveles es la esencia de una organización y su total implicación facilita la aplicación de sus habilidades en beneficio de la organización.

Principio 4: Enfoque hacia el proceso

El resultado se consigue más eficientemente cuando los recursos y actividades involucrados son gestionados como *procesos*.

Principio 5: Enfoque al sistema de gestión

Identificar, comprender y gestionar un sistema de *procesos* interrelacionados para conseguir un objetivo mejorar la eficacia y la eficiencia de la organización.

Principio 6: Mejora Continua

La mejora continua deberá ser un permanente objetivo de la organización.

Principio 7: Enfoque a la información para la toma de decisiones

Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de la información y de los datos.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

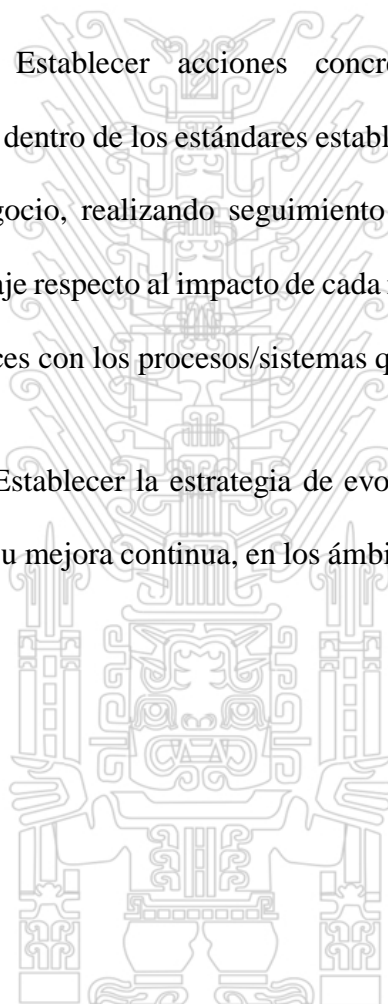
Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa mejora la capacidad de ambos para crear valor (Carrasco, 2011).

2.2.3. Etapas en la Implementación de Procesos, según Carrasco (2011).

1. Monitoreo: Analizar sistemáticamente y en conjunto con los responsables de proceso y actores involucrados, los indicadores relevantes que describen el estado de un proceso, sus ámbitos y/o etapas, identificando su grado de desviación respecto de los niveles de servicio acordados. Con el objetivo de generar un juicio fundado y compartido del proceso.

2. Estabilización: Establecer acciones concretas, que permitan mantener el proceso dentro de los estándares establecidos y garantizar la continuidad del negocio, realizando seguimiento de estas acciones y generando aprendizaje respecto al impacto de cada medida. Esto incluye la relación o interfaces con los procesos/sistemas que lo soportan.

3.- Optimización: Establecer la estrategia de evolución del proceso, con el objeto de gestionar su mejora continua, en los ámbitos de calidad, eficiencia y riesgo operacional.



2.3. MARCO CONCEPTUAL.

- **Administración de la calidad total.** Administración de toda la organización de manera que se logre la excelencia en todos los aspectos de los productos y servicios que son importantes para el cliente
- **Cadena de valor.-** herramienta de gestión que establece una secuencia de actividades y acciones administrativas que permiten a la organización generar valor y ser más rentable. Se compone de actividades secundarias que son transversales a la organización y primarias que son longitudinales o secuenciales.
- **Calidad.** La totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que respaldan su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. La capacidad de un bien o servicio para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Calidad educativa.-** La totalidad de rasgos y características del servicio educativo que respaldan su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas de conocimiento y formación académica. La capacidad del servicio educativo para satisfacer las necesidades del usuario.
- **Ciclo PDCA.-** Modelo de mejora continua consistente en planear, hacer, revisar y actuar. PDCA de su sigla en inglés. Conocida también como la rueda de Deming.
- **Control por procesos.-** Practica un tipo de auditoría administrativa; orientado al futuro; lo exige el mercado competitivo; mide tanto con indicadores cuantitativos como cualitativos

- **Desempeño organizacional.**- Es el desarrollo de las actividades estratégicas, tácticas, operativas y administrativas por parte del personal en sus diferentes niveles jerárquicos, para cumplir con los objetivos organizacionales. Se mide mediante los llamados indicadores de desempeño, que son: Eficiencia, Eficacia, Efectividad, Productividad, Calidad, Costo y Rendimientos.
- **Diseño de procesos.**- Es establecer la prueba de concepto de los procesos y establecer las diferentes especificaciones, normas y procedimientos que debe reunir los procesos a diseñarse incluyendo planos, maquetas y prototipos.
- **Dirección por procesos.**- Consiste en trabajar mediante equipos pluricognitivos; con un liderazgo integral; con una motivación personal; usando las comunicaciones virtuales; practicando negociaciones donde todos ganan y mediante toma de decisiones rápidas.
- **Efectividad.**- Es la obtención de los objetivos en el presente y el establecimiento de objetivos deseados a futuro, con la óptima utilización de todos los recursos: materiales, humanos, capital físico, tecnología, puestos a disposición de un Director.
- **Eficacia.**-Es el grado de logro tanto de los objetivos del periodo como de los objetivos deseados a futuro con los productos o resultados obtenidos respectivamente
- **Eficiencia.**- Son los productos o servicios obtenidos en el ejercicio o planeados para el futuro en base a la totalidad de los recursos utilizados, respectivamente

- Entradas o input.- Son los diferentes recursos, bienes o servicios que ingresan al sistema para el proceso de transformación. Dentro de los recursos se incluye la retroinformación.
- Feedback o Acción Correctiva.- Es la decisión que se toma a la salida de un proceso de producción bienes o servicios. Cuando el resultado no es acorde a las especificaciones de calidad o es posible aún mejorar el proceso.
- Flujogramas.- Son representaciones gráficas que muestran los flujos de información y/o físicos a través de una estructura orgánica en sus diferentes áreas y niveles jerárquicos de gestión. Los símbolos utilizados son estándares reconocidos.
- Flujo de información.- Es una representación gráfica específica del Flujo Informativo a través del mapa de procesos.
- Gestión de Procesos.- Es el manejo de herramientas adecuadas para lograr la eficacia administrativa con eficiencia, calidad, productividad y bajo costo.
- Indicadores de desempeño.- Son medidas cuantitativas para reflejar el desempeño en una gestión de procesos organizacionales. Son: Calidad, Costo, Productividad, Eficiencia, Eficacia, Efectividad y Tiempo de Ciclo.
- Mapa de procesos.- Es una herramienta fundamental en el Diseño de una organización mediante procesos. Es una representación gráfica que muestra los diversos procesos, desde la alta Dirección hasta el nivel operacional. Además de representar cómo funcionan los procesos actualmente, sirve para producir mejoras a nivel de la comunicación, aprendizaje e integración, entre los diferentes miembros de un proceso
- Mejora Continua de procesos.- Es un proceso, sin parar, de mejoras, que

consiste en que cada aspecto de una operación puede ser mejorado. La meta final es la excelencia, la cual siempre se busca. Asimismo se vale de una metodología que cuenta con las 7 herramientas de la calidad total: Histograma, Diagrama de Pareto, Diagrama de Causa-Efecto, Diagrama de Tendencia, Gráfica de Control, Lista de Verificación, Diagrama de Flujo.

- Modelos.- Es una representación reducida, de un aspecto de la realidad, con fines de estudio y mejora.
- Modelo de procesos.- Es una configuración bajo el nuevo paradigma de los procesos para obtener un desempeño organizacional óptimo
- Objetivos deseados.- Es lo que se quiere alcanzar, basado en una visión compartida, para lograr las máximas aspiraciones de la Entidad.
- Organigrama.- Es la representación gráfica de la estructura de una organización y de las relaciones que se establecen entre los procesos y los niveles jerárquicos.
- Procesos.- Según **ISO 9000:2000**, el proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan los cuales transforman elementos de entrada en resultados. Proceso es el conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente.
- Proceso administrativo.- Conjunto de actividades secuenciales e integradas que tienen como objetivo, generar valor para el cliente o externo, mediante la transformación de insumos en bienes o servicios finales. En todo proceso interviene la gestión, los materiales, las máquinas, personal, los métodos, medio ambiente, el dinero y las mediciones

- Procesos estratégicos.- Son procesos que se dan en la alta Dirección de una organización, tiene que ver con el mediano y largo plazo y con la visión de La Entidad.
- Procesos operativos.- Son los procesos claves, que tienen ver con la misión de una organización.
- Procesos de apoyo.- Son procesos transversales y de soporte a las diferentes actividades de la entidad y en sus diferentes niveles.
- Productividad.- Consiste en lograr, el beneficio máximo, de los recursos puestos a disposición de la gestión, en la producción de bienes o servicios en un periodo determinado.
- Redes.- Son las modernas configuraciones que responden al paradigma de procesos, para que utilizando la tecnología se logre la optimización de los diferentes de desempeño organizacional.
- Salidas u output.- Son los bienes y servicios que resultan de un proceso de transformación, que luego de cumplir con las especificaciones de calidad se dirigen a un mercado o a clientes específicos.
- Satisfacción del usuario.- Es la eficacia que presta un bien o servicio a un cliente que lo percibe de forma aparente o real.
- Sistema.- Es un todo integral, constituido por partes interrelacionadas entre sí para lograr un propósito común dentro de un entorno encapsulado

2.4. Marco Legal

El organigrama institucional se muestra en la fig. 11.

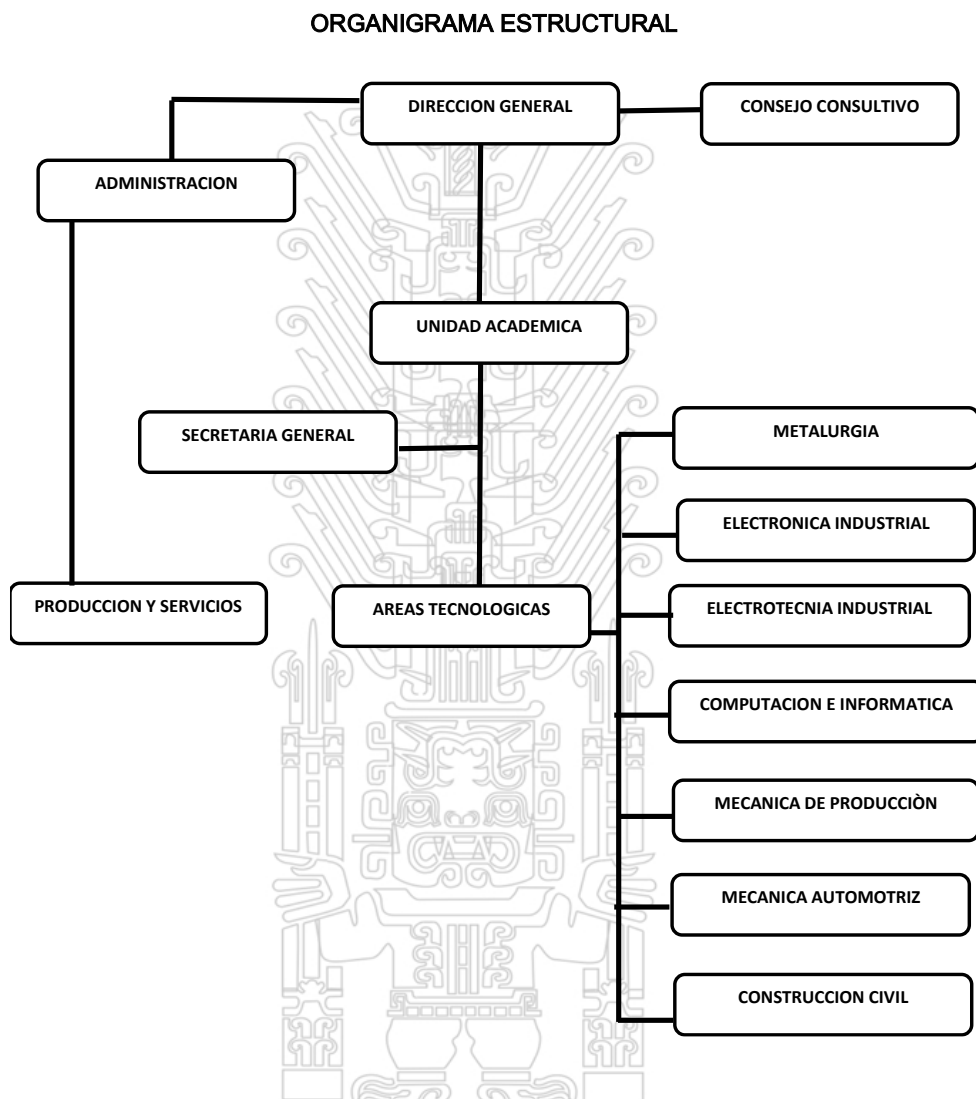


Fig.11.- Organigrama estructural vigente del IESTP “JP”

- El Reglamento interno del Instituto Educación Superior Tecnológico Público “JOSE PARDO” establece su naturaleza, principios, fines,

objetivos, estructura orgánica, funciones generales, régimen académico y administrativo, vigente a partir de enero del 2015.

- Plan Estratégico Institucional IEST Público José Pardo 2016-2021.
- Plan Operativo Institucional 2016
- Constitución Política del Perú

- Ley N° 29394 de Institutos de Educación Superior y su Reglamento Interno

- Ley del Profesorado N° 24029

- Ley N° 25212 Modificatoria de la Ley del Profesorado

- Ley N° 27050, Ley general de personas con discapacidad

- Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa

2.5 Hipótesis

El Diseño y la implementación del modelo de procesos influyen en la efectividad de la secretaria académica del IESTP”JP”.

Variable independiente (VI): Modelo de procesos

Variable dependiente (VD): Efectividad en la gestión

CAPITULO III MÉTODO

3.1 Tipo

La investigación será explicativa de acuerdo al nivel de la ciencia; aplicada por su orientación y mixta (cuantitativa y cualitativa) por su enfoque, también descriptivo, por su nivel

3.2 Diseño de Investigación

Se representan los procesos actuales para la simulación, de la Secretaría Académica (Matricula, Titulación, Egresados, Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (prácticas)) del IESTP “JP”. Mediante el mapa de procesos y flujo informativo.

Se calculan los indicadores de desempeño organizacional (eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y productividad) actuales

Se simula los procesos anteriormente descritos para determinar los tiempos de los procesos y los nuevos indicadores anteriormente descritos para contrastar la hipótesis:” El Diseño y la implementación del modelo de procesos influyen en la efectividad de la secretaria académica del IESTP”JP””.

3.3 Estrategia de Prueba de Hipótesis

La eficiencia de los procesos de titulación va ser medido como la relación entre el promedio de titulados en el periodo 2012-2015/titulados-meta.

El número de titulados-meta, según la alta Dirección del Instituto debe ser de 95% de Egresados promedio o sea de 295 en el periodo 2010-2015.

La Eficiencia para el estudio sería:

Eficiencia= Promedio de Titulados 2012-2015/95% de Egresados promedio
Periodo 2010-2015.

Para determinar la eficacia se ha realizado una encuesta de satisfacción, entre
los Egresados, Titulados, EFSRT (Prácticas) y alumnos

La Efectividad del Modelo de Procesos = Eficiencia*Eficacia.

3.4 Variables

Variable independiente (VI): Modelo de Procesos

Indicadores de la VI:

Mapa de Procesos

Flujo de información

Ciclo Planear, hacer, verificar y actuar (PDCA, de su sigla en inglés).

Matriz de caracterización

Variable dependiente (VD):

Efectividad en la Gestión

Indicadores de la VD.

Eficiencia

Eficacia

Efectividad

Productividad

Calidad

3.5 Población

La población del estudio está constituido por los egresados del IESTP JP, quienes en una encuesta por muestreo expresaron el grado de satisfacción (eficacia) que tienen con los diferentes procesos conducentes a la titulación.

La población para el proceso de matrícula viene a ser los alumnos que están en padrón de matrícula.

3.6 Muestra

Tamaño de muestra de egresados

El cálculo de la muestra de egresados, se calculará considerando que la:

- Población de egresados es de 300,
- Nivel de significación $\alpha=5\%$
- Nivel de confianza $1-\alpha=95\%$.
- Ensayo bilateral
- Z: Distribución normal para $\alpha/2=1.96$ (de la distribución normal).
- Grado de satisfacción hallado en un sondeo piloto con 10 egresados= 55% de satisfacción con la atención durante el proceso de trámite.
- Por lo tanto $p=0.55$; $q=1-p=1-0.55=0.45$.
- Error Absoluto $e=5\%=0.05$

La fórmula que se utilizará para determinar el tamaño de la muestra de egresados es, el que parece en la ecuación 1

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

Ecuación 1

$$n = (300 \times 1.96^2 \times 0.55 \times 0.45) / (299 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.55 \times 0.45)$$

$$n = 167.956 = 168 \text{ (por redondeo), tamaño de muestra de Egresados}$$

Según la teoría para utilizar la Distribución Normal Z: $n \geq 30$

Calculo del tamaño de la muestra de alumnos

$N=1200$; $Z=1.96$; $p=0.55$; $q=0.45$; $e =0.05$: $n=$ tamaño de la muestra de matriculados.

Cálculo del tamaño de la muestra de alumnos matriculados:

$$n = 288.974079 \text{ (289)}$$

3.7 Técnicas de Investigación

La eficiencia de los procesos de titulación va ser medido como la relación entre el promedio de titulados en el periodo 2012-2015/titulados-meta. El número de titulados-meta, según el alta Dirección del Instituto debe ser de 95% de Egresados promedio o sea de 295 en el periodo 2010-2015.

La Eficiencia para el estudio sería:

Eficiencia= Promedio de Titulados 2012-2016/95% de Egresados promedio

Periodo 2010-2015.

La Efectividad del Modelo de Procesos = Eficiencia*Eficacia.

3.8 Instrumentos de recolección de datos

Para procesar y analizar los datos se utilizara software y la comparación entre los resultados obtenidos versus las aproximaciones teóricas.

3.9 Procesamiento y análisis de dato

Se recogerá los datos mediante la observación, encuesta y la medición de las variables en estudio cualitativas y cuantitativas.

Para procesar y analizar los datos se utilizara software y la comparación entre los resultados obtenidos versus las aproximaciones teóricas.

Tabla 5.- Técnicas e instrumentos (2 formatos de encuesta, 1 formato de entrevista para alumnos y un formato de entrevista para Directivos y Expertos) para el recojo de datos.

Técnica	Instrumentos
Recolección de datos históricos	Observación y medición
Realización de encuestas	Formato de encuestas (cuestionario).
Realización de entrevistas	Formato de entrevistas. Guía de entrevista.

CAPITULO IV PRESENTACION DE RESULTADOS

La misión del Instituto es brindar un servicio formativo integral, pertinente, inclusivo y de calidad, a fin de facilitar la inserción laboral de sus egresados, lo que implica dar un servicio de calidad, con el objetivo final de que el egresado se titule.

4.1 MAPA DE PROCESO Y MATRIZ DE CARACTERIZACION

En base, a la organización, se desarrollaron entrevistas a los dueños de las funciones, a fin de poder construir los procesos esenciales, dejando de lado las funciones que no agregan valor, construyendo el Mapa de Procesos, caracterizando los procesos, diagramando los procesos.

4.1.1. Definición de los procesos de la Oficina de Secretaria Académica del IESTP”JP”

4.1.1.1. El proceso de matrícula.

Se realiza la matrícula, de los estudiantes del Instituto, en las Áreas Tecnológicas, de acuerdo al semestre programado. . Ver tabla No 6

Tabla No. 6 PROCESO DE MATRICULA

Nombre del Proceso	Identificador del Proceso	Descripción del Proceso	Propósito del Proceso	Responsables del Proceso
<p>PROCESO DE MATRICULA</p>	<p>P001</p>	<p>El proceso se realiza si el usuario es ingresante o alumno regular, por alguna de las modalidades. Una vez comprobado esto, recoge en Secretaria Académica, su Ficha de matrícula, se consigna estado Invicto o regular, debe realizar el pago en el BN, Cuenta recaudadora del ISTP JOSE PARDO, luego deberá entregar la ficha y el Vaucher de pago a Tesorería, la cual sellara el comprobante de pago, Alumno entrega copia a Secretaria Académica, a la encargada del área tecnológica y turno, y alumno queda matriculado</p>	<p>Se busca lograr que el usuario adquiera la condición de estudiante y esté debidamente matriculado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria Académica - Jefe de Área Académica - Tesorero

Elaboración: Tesista

4.1.1.2 El Proceso de Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (Prácticas en Centro laboral o Talleres del Instituto)

El proceso, tiene como fin realizar las Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (EFSRT), en una empresa o en los talleres del Instituto, el cual está reglamentado. Ver Tabla N° 7

Tabla No 7 PROCESO DE EXPERIENCIAS FORMATIVAS EN SITUACION REAL DE TRABAJO (EFSRT)-(PRACTICAS EN CENTRO LABORAL O TALLERES DEL INSTITUTO)

<i>Nombre del Proceso</i>	<i>Identificador del Proceso</i>	<i>Descripción del Proceso</i>	<i>Propósito del Proceso</i>	<i>Responsables del Proceso</i>
PROCESO DE EXPERIENCIAS FORMATIVAS EN SITUACION REAL DE TRABAJO(EFSRT) (PRACTICAS)	P002	Para realizar este proceso se envía una solicitud (FUT) para desarrollar la EFSRT (práctica pre-profesional), si es externo se realiza en una empresa, alumno va con carta de presentación, si es interno se realiza en el IESTP “JP”, se elabora la resolución directoral de inicio de EFSRT , en un laboratorio o taller y se inicia la práctica pre-	Lograr que el estudiante realice la EFSRT (práctica pre-profesional en alguna empresa o en la institución) y obtenga el Certificado Modular	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección General - Docente asesor - Secretaria Académica - Área Académica - Practicante

		<p>profesional. Esta EFSRT, es evaluada por la empresa, califica y remite en formato las actividades realizadas por alumno y su nota, si es interno</p> <p>Docente coordinador presenta, en un informe técnico, al jefe de área con la calificación del alumno en formato.</p> <p>Se entregan los documentos respectivos al Jefe del Área Tecnológica y este remite lo actuado a la Secretaría Académica, la misma que se encarga de emitir el certificado Modular, pasa a la firma del Director General y se otorga el certificado de</p> <p>EFSRT al alumno</p>		
--	--	---	--	--

4.1.1.3 El Proceso de Titulación

El proceso, tiene como fin que el Egresado que trámite su título, lo obtenga. Ver

Tabla No 8

Tabla No 8 PROCESO DE TITULACIÓN

Nombre del Proceso	Identificador del Proceso	Descripción del Proceso	Propósito del Proceso	Responsables del Proceso
PROCESO DE TITULACIÓN	P003	El proceso se realiza, si el egresado no posee deudas, ha aprobado todas las Unidades Didácticas del Plan de Estudio, posee los Certificados Modulares y todos los documentos necesarios y es declarado expedito mediante resolución directoral. El egresado puede optar por dar un examen de Suficiencia Profesional, para lo cual lo solicitara, se emite RD de modalidad, el jefe de Área Tecnológica cita al egresado para sorteo de Modulo a evaluar, 7 días antes de Examen de suficiencia y le entregará el balotarlo de evaluación. El egresado es Evaluado.	<i>Que el egresado obtenga su título profesional, lo cual le permita ejercer la carrera y contribuir al grado de desarrollo del país...</i>	- Dirección General - Área Tecnológica - Secretaría Académica - Egresado

		<p>Si opta el egresado titularse por proyecto aplicativo (Productivo), presentara al área tecnológica el proyecto que será evaluado por un docente asesor, cuando el asesor informe, que reúne los requisitos para su presentación ante jurado, comunica al jefe de Área Tecnológica que reúne todos los requisitos y este informa a Secretaria Académica a fin de expedir la resolución de sustentación del Proyecto aplicativo y/o Productivo. Secretaria Académica, Informa a la Dirección General, la fecha de la sustentación con la conformación del Jurado Calificador.</p> <p>Si aprueban en ambas modalidades, el Jefe de Área Tecnológica, lo registra en el formato de calificación, debidamente suscrito por el Jurado lo remite a la Secretaria Académica para su trámite de Titulación, ante el MINEDU, para obtener código de Título, Se expide el Título y se entrega al egresado. De no aprobar el egresado reinicia su trámite.</p>		
--	--	---	--	--

Proceso de Matrícula- Indicadores clave de rendimiento

KPI1: Promedio de tiempo que el usuario espera que salgan los resultados de admisión.

KPI2: Promedio del tiempo de espera hasta que el usuario pueda matricularse.

KPI3: Promedio del tiempo donde el usuario demora en pagar el Boucher de matrícula.

KPI4: Número de documentos a presentar para matricularse.

KPI5: Tiempo medio entre la evaluación de documentos presentados y la aceptación de estos.

KPI6: Números de documentos faltantes.

KPI7: Promedio de tiempo para recolectar documentos faltantes.

KPI8: Tiempo medio entre la aceptación de documentos y la inscripción en los cursos abiertos.

KPI9: Promedio de espera hasta que el proceso de matrícula este completa.

Proceso de EFSRT- Indicadores clave de rendimiento

- KPI1: Promedio de tiempo de envío de la solicitud de EFSRT (prácticas)
- KPI2: Tiempo medio entre la evaluación de la solicitud y la aceptación de esta.
- KPI3: Números de solicitudes de EFSRT (prácticas) mal hechas.
- KPI4: Promedio de espera para realizar una nueva solicitud.
- KPI5: Tiempo medio entre la aprobación de la solicitud y designación del docente asesor.
- KPI6: Números de procesos de documentación.
- KPI7: Promedio de espera de la revisión de la documentación para certificación modular.
- KPI8: Tiempo medio entre la aceptación de la solicitud y el envío de la carta de presentación.
- KPI9: Promedio de tiempo de aceptación y firma de la carta de presentación.
- KPI10: Promedio de tiempo del informe de las prácticas.
- KPI11: Promedio de espera de la evaluación de la EFSRT (prácticas)
- KPI12: Tiempo medio entre el envío de las calificaciones de EFSRT (prácticas) y la recepción de estas.
- KPI13: Promedio de espera de la finalización del informe.

Proceso de Titulación – Indicadores clave de rendimiento

4.1.2 Mapa de Procesos

KPI1: Promedio de tiempo de evaluación para titulación del instituto al alumno.

KPI2: Promedio de tiempo en la asignación de la carrera.

KPI3: Promedio de tiempo donde se evalúa si el alumno tiene deudas.

KPI4: Número de deudas del alumno.

KPI5: Promedio de tiempo de evaluación de Unidades didácticas de todo el plan de estudios.

KPI6: Calificación de las notas de la Unidades didácticas.

KPI7: Número de alumnos con necesidades de retroalimentación

KPI8: Número de alumnos promovidos

KPI9: Tiempo medio entre la aprobación de las Unidades didácticas y la obtención del certificado de estudios superiores.

KPI10: Promedio de tiempo en donde el alumno rinde un examen suficiencia profesional y logra obtener el título.

KPI11: Promedio de tiempo de evaluación de la solicitud del título profesional.

KPI12: Tiempo promedio entre la aprobación de la solicitud del alumno y la revisión de sus documentos.

KPI13: Número de documentos del alumno.

KPI14: Número de errores en los documentos.

KPI15: Promedio de tiempo de la corrección de los documentos.

KPI16: Tiempo medio entre la aceptación de los documentos y el pago de formato de Título y Derecho de titulación.

KPI17: Cantidad de pago del Formato y Derecho de titulación.

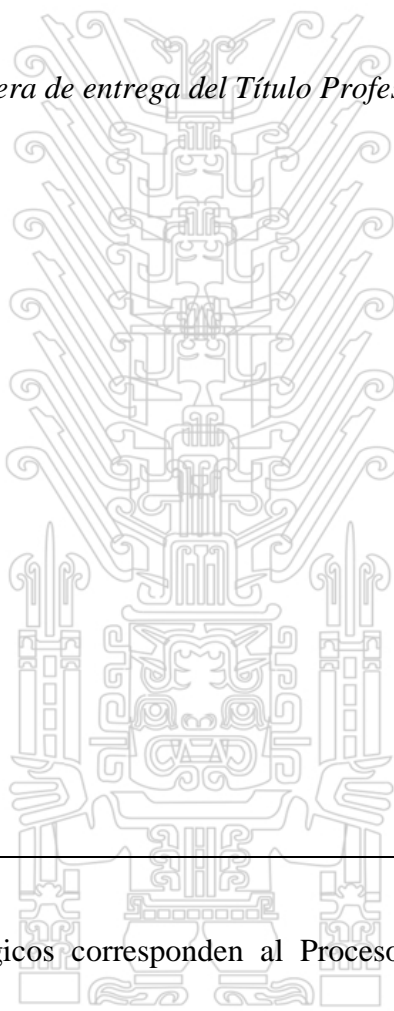
KPI18: Promedio de tiempo de la aprobación solicitud de titulación.

KPI19: Tiempo de espera entre la solicitud de titulación y la entrega de documento de identidad.

KPI20: Promedio de espera de la evaluación de los documentos de identidad del solicitante y la presentación de los recibos de pago del Formato y Derecho de titulación.

KPI21: Promedio de tiempo de la aceptación de los recibos y documentos de identificación.

KPI22: Promedio de espera de entrega del Título Profesional al alumno.



Los procesos estratégicos corresponden al Proceso de Dirección, Gestión y Planeamiento, los procesos claves son de Formación de Competencia Tecnológica, Formación competencias para la Empleabilidad y los procesos Operativos de titulación, egresado, experiencias formativas en situación real de trabajo. Que corresponden a Secretaría Académica. Ver Figura 11



Figura N° 11

4.1.3 CARACTERIZACION DE PROCESOS

Se implementa el ciclo PHVA, a fin de mejorar el nivel de calidad de los procesos analizados, y su dinámica nos lleve a la mejora continua.

Desarrollar P: Planificar, H: Hacer, V: Verificar; A: Actuar;

Ciclo PHV de Matrícula

PROCESO DE MATRICULA
<p>Actividades</p> <p>P: Reunir los documentos necesarios y realizar el pago.</p> <p>H: Ser ingresante por alguna de las modalidades.</p>

V: Entregar la nómina de matrícula.

A: Inscribirse en las unidades didácticas respectivas.

Salidas:

Ha.-Estudiante debidamente matriculado, Estudiante no debidamente matriculado.

Clientes:

a.-cliente interno: Ingresante por la modalidad de admisión.

b.-cliente externo: Ingresante por la modalidad de traslado

Entradas:

a.-Ingresantes por cualquier tipo de modalidad.

b.-Estudiantes con repitencia.

c.-Estudiantes con reserva de matrícula.

Recursos:

a.-Personal a cargo de la Supervisión de documentos

b.-Pago del Voucher del concepto de matrícula.

c.-Personal a cargo de la comprobación de documentos.

d.-Personal a cargo de la recepción de documentos y logística de documentos.

Proveedores:

a.-Personal a cargo de la logística de materiales.

Alcance:

a.-inicia con la solicitud de información sobre el proceso de matrícula y termina con la adquisición de la condición de estudiante.

Documentos:

a.-Voucher del concepto de matrícula

b.-Partida de nacimiento

c.-Nomina de matricula

d.-DNI

e.-Constancia de estudio

Parámetros de control:

a.-Voucher del concepto de matrícula: Sea el correcto y único.

b.-Nomina de matrícula: Sin errores y único.

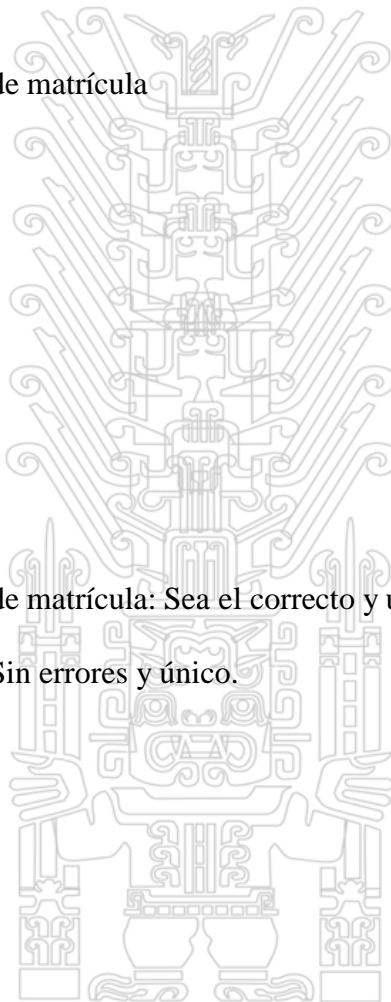
Líder:

a.-Director general

Objetivo:

a.-Que los usuarios que soliciten matricula estén debidamente matriculados.

Alcance:



a.-inicia con la solicitud de información sobre el proceso de matrícula y termina con la adquisición de la condición de estudiante.

Requisitos:

a.-Norma ISO 9001:2015

Ciclo PHV de Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo

PROCESO DE EFSRT (PRACTICA)

Actividades

P: Reunir los documentos necesarios para solicitar EFSRT.

H: Ser estudiante o egresado de un área académica del instituto.

V: Entregar la nómina de matrícula.

A: Solicitar en las unidades respectivas la certificación modular.

Salidas:

a.-Estudiante o egresado certificado modularmente, Estudiante o egresado no certificado modularmente.

Clientes:

- a.-cliente interno: Practicante desarrolla su EFSRT en el interior del instituto.
- b.-cliente externo: Practicante desarrolla su EFSRT en una entidad (empresa).

Entradas:

- a.-Estudiantes perteneciente a una área académica del instituto.
- b.-Egresados pertenecientes al instituto.

Recursos:

- a.-personal a cargo de la Supervisión de documentos
- b.-personal a cargo del cumplimiento y evaluación de las EFSRT.
- c.-personal a cargo de la comprobación de documentos.
- d.-personal a cargo de la recepción de documentos y logística de documentos.

Proveedores:

- a.-Personal a cargo de la logística de materiales.
- b.-El estado

Alcance:

- a.-inicia con la solicitud de EFSRT por parte del practicante y termina con la adquisición de la certificación modular.

Documentos:

- a.-Carta de presentación.

b.-Certificados modulares.

c.-Informe de viabilidad de proyecto.

d.-Informes de EFSRT.

e.-Informe técnico.

Parámetros de control:

a.-Carta de presentación: Sea el correcto y único.

b.-informes de EFSRT: Sin errores y específico

c.-Viabilidad de proyecto: Aprobada.

d.-Certificados modulares: Sin errores y único.

Líder:

a.-Director General

Objetivo:

a.-Que los usuarios que soliciten EFSRT cumplan con la documentación indicada.

Alcance:

a.-inicia con la solicitud de EFSRT por parte del practicante y termina con la adquisición de la certificación modular.

Requisitos:

a.-Norma ISO 9001:2015

Ciclo PHVA del Proceso de Titulación

PROCESO DE TITULACIÓN
<p>Actividades</p> <p>P: Reunir los documentos necesarios para solicitar la titulación.</p> <p>H: Ser estudiante de un área académica del instituto.</p> <p>V: Haber aprobado todas las materias.</p> <p>A: Haber desarrollado su proyecto empresarial.</p> <p>Salidas:</p> <p>a.-Estudiante titulado, Estudiante no titulado.</p> <p>Clientes:</p> <p>a.-Egresados que solicitara su titulación.</p> <p>Entradas:</p> <p>a.-Egresados que soliciten su titulación en su área académica.</p> <p>Recursos:</p> <p>a.-Personal a cargo de la Supervisión de documentos</p> <p>b.- Personal a cargo de la comprobación de documentos.</p> <p>c.-Personal a cargo de la recepción de documentos y logística de documentos.</p>

Proveedores:

a.-Personal a cargo de la logística de materiales.

Alcance:

a.-inicia con la solicitud de información sobre el proceso de titulación y termina con la adquisición del título por el que tanto se esforzó.

Documentos:

a.- Constancia de no adeudar.

b.- Constancia de cursos extracurriculares.

c.- Certificado de estudios superiores.

d.- Acta de evaluación de EFSRT.

e.- Constancia de práctica profesional.

f.- Constancia de aprobación de exámenes de suficiencia académica.

Parámetros de control:

a.-Recibo de pago por formato de título: Sea el correcto y único.

b.-Recibo de pago por derecho de titulación: Sin errores y único.

Líder:

a.-Director General

Objetivo:

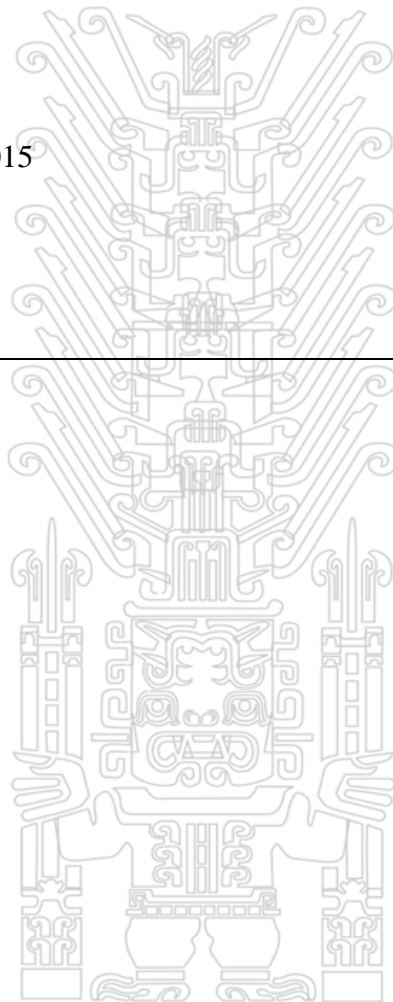
a.-Que los usuarios que soliciten titulación estén debidamente titulados para poder ejercer su carrera.

Alcance:

a.- inicia con la solicitud de información sobre el proceso de titulación y termina con la adquisición del título por el que tanto se esforzó.

Requisitos:

a.-Norma ISO 9001:2015



4.1.5. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN

Se ha determinado las actividades que componen cada proceso

4.1.5.1 Matriz de caracterización de Experiencias Formativas en Situación

Real de Trabajo (EFSRT)- Práctica en Centro Laboral o Taller del instituto

TÍTULO		Código	P001		
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS FORMATIVAS EN		Revisión	9/08/17		
SITUACION REAL DE TRABAJO (PRÁCTICAS)		Página	01		
Proceso :	EXPERIENCIAS FORMATIVAS EN SITUACION REAL DE TRABAJO (PRACTICAS)				
Sub Proceso:	CERTIFICACIÓN MODULAR DE ESTUDIANTES CON EFSRT (PRACTICAS)				
Objetivo:	Obtener certificado Modular				
INICIO:	Elaboracion de Solicitud de EFSRT(Practica)	FIN:	Informe Técnico correspondiente de EFSRT		
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes	
Docente Asesor	Seguimiento del PRAC	Visitas de supervisión, revisa informe del PRAC	Remitir al AA	Estudiantes	
Jefe de area académica	Responsabilidad academica administrativa	Vela para que se logre la certificación modular de PRAC	Certificación Modular	Estudiantes	
Secretaria Académica	Recepciona informes de las AA	Remite a la DIRECCIÓN GENERAL resoluciones directorales y emisión de certificados modulares.	Registro de Certificación Modular	Estudiantes	
Unidad Académica	Solicitudes de corrección de datos	Monitoreo de Prácticas. Rectificación de datos en el formulario de practicas.	Formularios de inscripción corregido	Estudiantes	
Dirección General	Cargo de informes de presentación	Suscripción de cartas de presentación, certificados modulares.	Suscripción de certificados	Estudiantes	
Responsables		Parámetros de Control / Medición / Seguimiento	Documentos/Registros		
Docente Asesor		Número de estudiantes que solicitan asesoramiento de practicas pre-	RR de aprobación de Informe del PRAC		
Jefe de area académica		Numero de estudiantes que solicitan su certificación modular(practicas).	RR de aprobación de Certificación Modular		
Secretaria Académica		Indicador de eficacia del proceso	Registro de Certificación Modular		
Unidad Académica		Numero de estudiantes certificados.	Listado de Estudiantes certificados por orden alfabético.		
Dirección General		Numero de documentos firmados	Registro de estudiantes de practica-preprofesional		
Proceso de Soporte		Recursos	Requisitos a cumplir		
Sistema informático de registro de estudiantes certificados		Resoluciones	Cumplir con el reglamento.		
Dirección General		Cartas de presentación	Reglamento General de la Dirección General		
		NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:					
Revisado por:					
Aprobado por:					
Copia Controlada Nº:		Fecha de Entrega:			

4.1.5.2 Matriz de caracterización de matrícula

	TITULO MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE MATRICULA	Código P001	Revisión 9/08/17	Página 01
Proceso :	MATRICULA			
Sub Proceso:	REALIZACION DE MATRICULA			
Objetivo:	Los estudiantes que registran matrícula estén debidamente matriculados en el semestre que les corresponde			
INICIO:	Solicita la Matrícula en el semestre correspondiente	FIN:	Entrega de Ficha de matrícula del semestre correspondiente	
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Encargada de matrícula	Recepcionan registros	Ingresa las notas de las Unidades didácticas en la base de datos y genera un consolidado del estado del alumno	Ficha de matrícula	Estudiantes
	Recepciona Ficha de matrícula y Baucher de pago	Revisa ficha de matrícula y vaucher que este referendado por Tesorería	Reporte de matriculados	Estudiantes
Jefe de área académica	Recepciona los registros de los docentes	Consolida la información de notas de los alumnos por Unidades Didácticas por	Informe a la Unidad Académica	Estudiantes
Secretaría Académica	Recepciona los Registros de las notas debidamente revisados de la Unidad Académica	Distribuye según área tecnológica a las encargadas de vacear la información para consolidar y determinar el estado del	Reporte consolidado de todas las notas de los alumnos por Unidades	Estudiantes
Unidad Académica	Recepciona los Registros de las notas de los alumnos, de las áreas tecnológicas	Revisa los registros y los reportes de los docentes por Unidad didáctica	Consolidado de registros de Unidades didácticas recepcionadas	Estudiantes
Dirección General	Informe de la Unidad académica sobre desarrollo académico del semestre concluyente	Revisión de informes de actividades y toma de decisiones para corregir dificultades presentadas y fortalecer las actividades	Publicación de Resolución de actividades académicas y comunicación a la Unidad	Estudiantes
Tesorera	Reporte de ficha de matrícula	revisa estado de alumno si es Invierto, regular, para indicar tasa de pago	Ficha de matrícula sellada y el vaucher de pago	
Responsables		Parámetros de Control / Medición / Seguimiento	Documentos/Registros	
Encargad de de Matrícula		Numero de alumnos con ficha de matrícula/Numero de matriculados	ficha de matrícula	
Jefe de área académica		Numero de Registros entregados dentro del plazo	Registros	
Secretaría Académica		Indicador de eficacia del proceso	Cantidad de matriculados	
Unidad Académica		Numero de informes emitidos dentro del proceso de matrícula	informes	
Dirección General		Numero de documentos firmados	Registro de matriculados	
Proceso de Soporte		Recursos	Requisitos a cumplir	
Sistema de Información de matrícula		Resoluciones	Cumplir con el reglamento.	
Dirección General		Solicitudes atendidas	Reglamento Interno	
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				
Copia Controlada Nº:		Fecha de Entrega:		

4.1.5.3 Matriz de caracterización de titulación

	TITULO	Código	P001
	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	Revisión	9/08/17
		Página	01
Proceso :	TITULACION		
Sub Proceso:	REALIZACION DE TITULACION		
Objetivo:	El egresado pueda obtener el título profesional a nombre de la nación		

INICIO:	Solicitud de Gestion del proceso de Titulacion	FIN:	Entrega del Titulo al estudiante
---------	--	------	----------------------------------

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes
Mesa de partes	Formulario Unico de tramite	Revisar solicitud	Aceptar solicitud y derivar a Area correspondiente	Estudiantes
Jefe de area académica	Orden para iniciar trámite e titulación	Revisa la solicitud y según ello dispone la evaluación por suficiencia profesional o actividad productiva	Informe a secretaria academica	Estudiantes
Secretaria Académica	Informe de Area tecnologica sobre solicitud de titulación	Solicita al MINEDU codigo de título, y elabora el título según formato	Formato de título	Estudiantes
Unidad Académica	Listado de egresados	Evalua la condición de los egresados	Reporte de estado de resado	Estudiantes
Dirección General	Diploma de título	Revisa los documentos de titulación para suscribirlo	Diplomas de Título suscritos	Estudiantes

Responsables	Parámetros de Control / Medición / Seguimiento	Documentos/Registros
Encargad de Títulos	Número de Títulos gestionados por mes	Libro de Registro de títulos
Jefe de area académica	Número de egresados que solicitan titulación	Cuaderno de actas de Trámite de título
Secretaria Académica	Indicador de eficacia del proceso	Registro de Títulos
Unidad Académica	Número de egresados que inician tramite de titulación	Listado de Estudiantes con inicio de trámite de titulación
Dirección General	Número de títulos firmados	Archivo de trámites concluidos

Proceso de Soporte	Recursos	Requisitos a cumplir
Sistema informático de registro de estudiantes certificados	Resoluciones	Cumplir con el reglamento.
Dirección General	Cartas de presentación	Reglamento General de la Dirección General

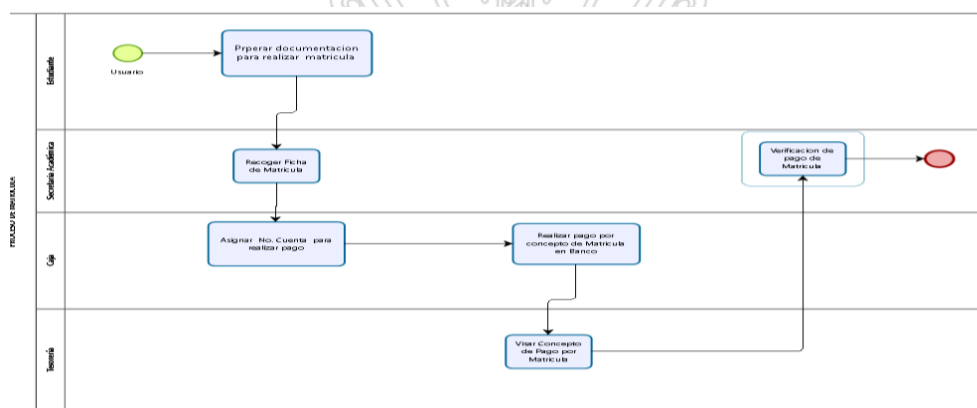
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				
Copia Controlada Nº:		Fecha de Entrega:		

4.2 Modelado de procesos

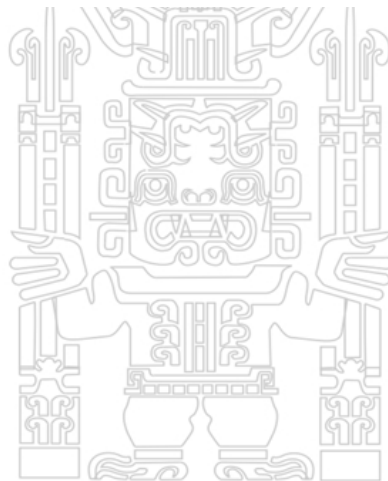
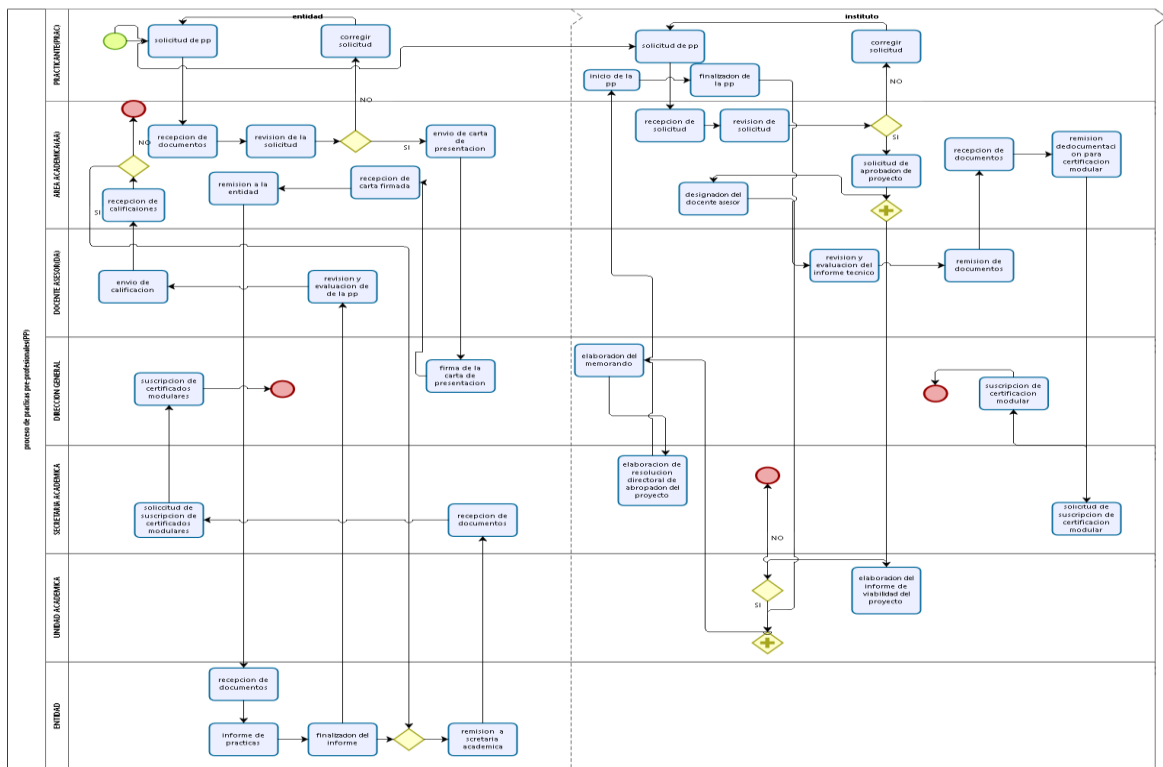
Determinadas las actividades, procedemos a visualizar, la relación de las actividades, mediante un diagrama.

Modelamos los procesos de Matrícula, Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (EFSRT) y Titulación

4.2.1 Modelamiento de matrícula

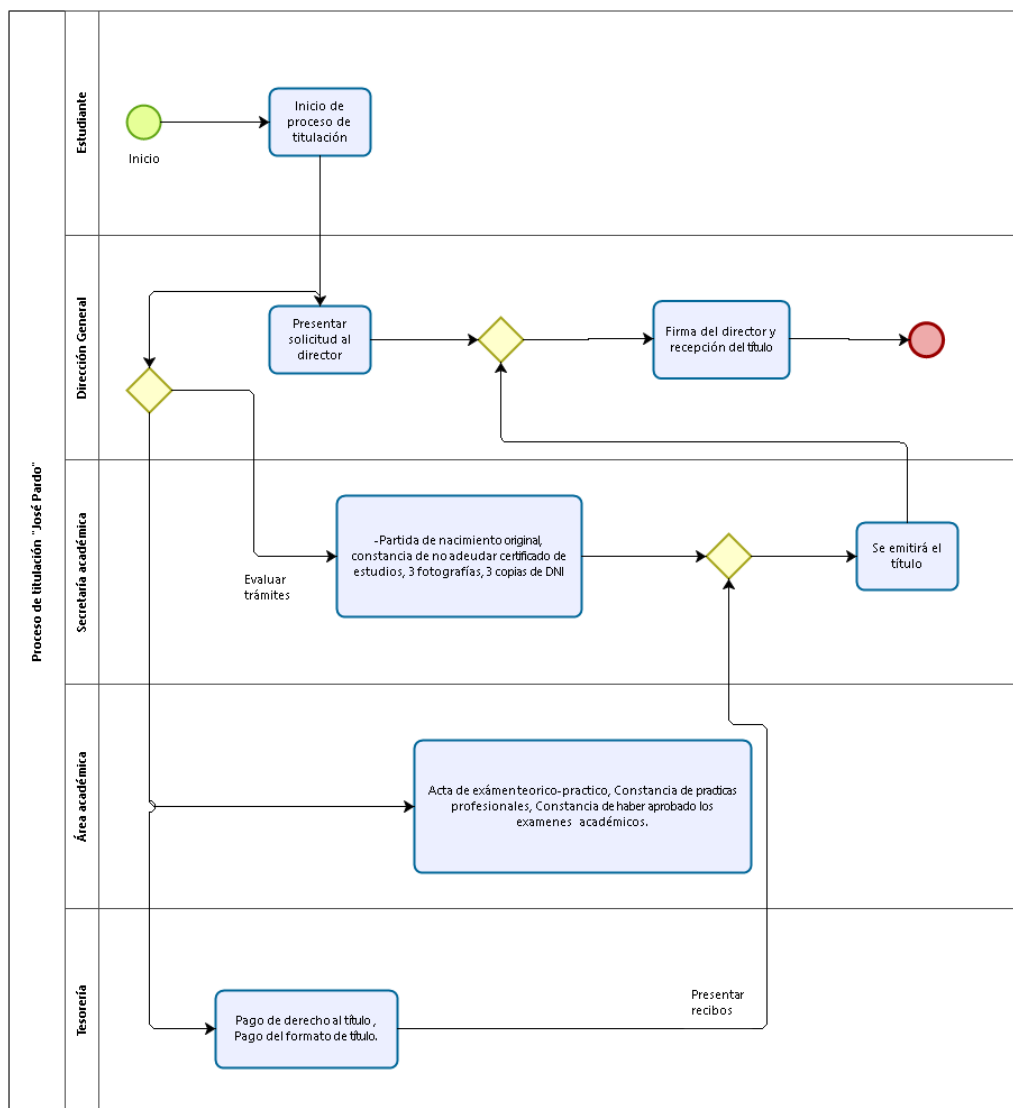


4.2.2 Modelado de Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (Prácticas)



powered by
bizagi
FLOWER

4.2.3 Modelado de Titulación



Powered by
bizagi
Modeler

4.3 Procesamiento de estadística del IESTP “JOSE PARDO”

Con respecto a la situación encontrada de los procesos de la Secretaría Académica, trabajado en base a las estadísticas, presentamos los resultados:

- La relación del promedio de titulados con relación al promedio de egresados del periodo 2012-2015, da una relación de 1 a 5, un titulado por 5 egresados, siendo su indicador de eficiencia 20%.
- La relación del número promedio de egresados contra el número de alumnos matriculados, da una eficiencia del 24%. Lo cual indica que de 100 alumnos ingresantes, 24 concluyen sus estudios.
- La relación del número de practicantes o alumnos que han desarrollado Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (EFSRT), con respecto al número total de alumnos matriculados, encontramos una eficiencia del 10%. Lo cual indica que de 100 alumnos solo 10 realizan sus prácticas durante sus estudios.

4.4 Encuesta de satisfacción

4.4.1 Titulado

- La encuesta de satisfacción, arroja que la causa que incide más en la baja eficacia es el tiempo de trámite, dado que el 67% de los encuestados, responde que el tiempo para realizar el trámite de titulación demora excesivamente
- A la pregunta, “considera que la calidad del servicio y el trato de parte del personal encargado para realizar el trámite, hasta la entrega del Título”, fueron muy bueno, bueno, regular, deficiente. Los encuestados en un 58 por

- A la pregunta, “Considera que los pagos por derecho de titulación, para realizar el trámite, hasta la entrega del Título fue” muy costoso, costoso, poco costoso, cómodo. Los encuestados en un 58 por ciento, consideran los pagos como cómodo.
- A la pregunta, “Después de cuanto tiempo, considerando el año que egresó ha logrado titularse”. Los encuestados en un 75 por ciento, indican que después de tres años.
- A la pregunta, “a qué causas se debieron que se tituló después de tres años”. Los encuestados respondieron que un 42 por ciento indican trámite engorroso.
- A la pregunta, “Qué factor influyó en usted para tramitar su título”. Los encuestados en un 58 por ciento indican que es la exigencia de su centro de trabajo para permanecer laborando.

4.4.2 Entrevista a expertos y directivos

- A la pregunta si Conoce, ha escuchado hablar o aplica el Mapa de Procesos en sus actividades profesionales
- El 50% de los directivos encuestados, contesta haber escuchado hablar.

- A la pregunta Conoce o ha aplicado software, para desarrollar el mapa de procesos en actividades educativas.
- La respuesta más recurrente es que tiene experiencia en aplicar, que es el 50% de los encuestados.
- A la pregunta “conoce o ha aplicado flujo de procesos y otros flujogramas”, el 50% de los encuestados responde que tiene experiencia en aplicar.
- A la pregunta: “Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la eficiencia”, el 70% de los encuestados, estima que el modelo de procesos influye sobre la eficiencia.
- A la pregunta “Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la eficacia”, el 70% manifiesta que sí, el modelo de procesos influye sobre la eficacia.
- A la pregunta: “Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la efectividad”, el 90% afirma que el Modelo de Procesos influye sobre la efectividad.
- A la pregunta: “Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la calidad”, el 90% manifiesta si, que el modelo de procesos influye sobre la calidad.

- A la pregunta:” Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la productividad”, el 100% manifiesta que sí.

4.4.3 Entrevista a alumnos

- A la pregunta “Durante su proceso de matrícula, considera que el tiempo, para realizar el trámite desde la publicación del cronograma de actividades, hasta estar en condición de matriculado”, la respuesta de los entrevistados en mayor magnitud fue de 53% que indica que el tiempo de demora, en la atención de matrícula es normal.
- A la pregunta “Durante su proceso de matrícula, considera que el trato del personal de Secretaria Académica, Unidad de Administración, Unidad Académica, para realizar el trámite de su matrícula, hasta estar en condición de matriculado”, el 39% de los encuestados considera que el trato del personal es bueno.
- A la pregunta “Durante su proceso de matrícula, considera que el costo de matrícula, hasta su registro de matrícula, fue “El 38% manifiesta que el costo de matrícula lo consideran normal, que se puede considerar dentro del alcance de la economía del estudiante.
- A la pregunta “¿Su matrícula fue manual o computarizado?”, el 75% manifiesta que la matrícula fue manual, lo que implica que al matricularse no utilizan un Sistema de Matricula, asistido por computador.
- A la pregunta “Sobre el proceso de matrícula, su difusión, fue”, la respuesta

4.4.4 Entrevista a egresados

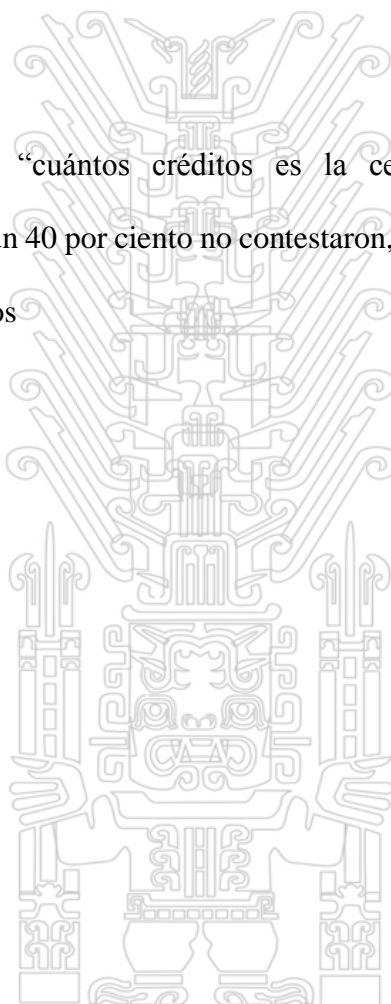
- A la pregunta, “considera que desde que culminó su Plan de estudios hasta la entrega de la constancia de egresado – diploma se demoró” demasiado, regular, poco, inmediato”. Los encuestados en un 68 por ciento consideran que el tiempo de demora fue regular.
- A la pregunta, “considera que la calidad del servicio y el trato de parte del personal para realizar el trámite, desde que culminó su plan de estudios, hasta la entrega de su diploma de egresado “fue muy bueno, bueno, regular, deficiente. Los encuestados en un 72 por ciento consideran como bueno la calidad del servicio y el trato de parte del personal.
- A la pregunta, “Considera que los pagos por tasas para realizar el trámite, desde que culminó su plan de estudios, hasta la entrega de su diploma de egresado “fue: muy costoso, costoso, poco costoso, cómodo. Los encuestados en un 80 por ciento, consideran que fueron cómodo los pagos por tasas para realizar el trámite.
- A la pregunta, “qué facilidades requiere para titularse”. Los encuestados en un 84 por ciento consideran que requieren de una oficina del egresado.
- A la pregunta, “qué le impide continuar con el trámite para titularse”. Los encuestados en un 48 por ciento indican que el trabajo es el que les impide continuar con el trámite para titularse.
- A la pregunta, “cuál es la Oficina que tiene que orientarle sobre el trámite para su titulación”. Los encuestados en un 76 por ciento indican que es la oficina de secretaría académica.

4.4.5 Entrevista a clientes sobre las experiencias formativas en situación real de trabajo (EFSRT)

- A la pregunta. “considera que el tiempo para realizar el trámite desde la presentación de sus solicitud de prácticas hasta la entrega del certificado modular” se demoró excesivamente, se demoró normalmente, sufrió poca demora, hubo celeridad en el trámite. Los encuestados en un 88 por ciento consideran que se demoró excesivamente.
- A la pregunta, “considera que la calidad del servicio y el trato de parte del personal para realizar el trámite, desde la presentación de la solicitud de prácticas, hasta la entrega del certificado modular,” fue muy bueno, bueno, regular, deficiente. Los encuestados en un 56 por ciento consideran como bueno la calidad del servicio y el trato de parte del personal.
- A la pregunta, “Considera que los pagos por tasas para realizar el trámite, “fue: muy costoso, costoso, poco costoso, cómodo. Los encuestados en un 36 por ciento, consideran que fueron costoso los pagos por tasas para realizar el trámite.
- A la pregunta, “la orientación, entrega del reglamento, difusión, ser la necesidad de certificarse modularmente, dado por la dirección general” fue apropiado, suficiente, escaso, nada. Los encuestados en un 36 por ciento, consideran que nada.

- A la pregunta, de si “el reglamento, para realizar, las prácticas, denominada Experiencias formativas en situación real de trabajo, que son las prácticas, está informado por” la secretaría académica, la unidad académica, el ministerio de educación, la dirección regional de educación. Los encuestados en un 52 por ciento indican que están informados por la unidad académica.

- A la pregunta, “cuántos créditos es la certificación modular”. Los encuestados en un 40 por ciento no contestaron, pero el 24 por ciento indica que es 24 créditos



V.- DISCUSIÓN

5.1 Discusión

El cliente quien usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad.

(Alarcón N. y Méndez R., 2000, pp. s/n).

Al ser el modelo de procesos y sus herramientas: mapa de procesos, y flujo de información, técnicas ordenadoras e integradas coincidimos con **Alarcón N. y Méndez R.**, que el usuario mediante sus reclamos y *feedback* hacia la empresa, juega un rol clave para la mejora de la calidad

Con respecto a la Eficiencia, el personal y la configuración de los procesos actuales son la causa principal del grado de insatisfacción de los usuarios.

Con respecto a la productividad, los cálculos arrojan una baja productividad.

Con respecto a la calidad se observa, una baja calidad por la deficiente calidad de atención y trato del personal.

Con respecto al costo se ha determinado que es onerosa para la institución puesto que con más usuarios atendidos los ingresos serían mayores.

Mediante la simulación, con el software Bizagi, los procesos mejoran a juzgar por los diferentes KPI que se han simulado.

El estudio nos indica que es posible que una educación de calidad permite la incorporación de los egresados y titulados al mercado laboral tal como lo señala, **(Navarro, 1997)**.

Al aumentar el grado de satisfacción por tener procesos más eficientes es porque se han eliminado aquellos procesos que no agregan valor al servicio, lo que beneficia en

tiempo y costo. Similar apreciación, sostiene **Arrien (1998)**, para quien la Calidad parece estar muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo.

Para cuantificar, las respuestas hemos utilizado la mayor cantidad de respuesta a una alternativa.

5.2 Conclusiones

a.- El indicador de eficiencia en todos los casos: Titulados, Egresados, EFSRT, Matriculados y el Juicio de expertos, indican una baja eficiencia que está alrededor del 20%.

b.- la metodología de procesos con sus herramientas: mapa de procesos, matriz de caracterización, PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), reflejan claramente los procesos de acuerdo a su jerarquía: estratégicos, claves y de apoyo.

c.- La metodología de procesos mejora los indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad, productividad y calidad, al mostrar en forma ordenada y secuencial, los flujos que sigue la información a través de las Áreas, descartando aquellas actividades que no agregan valor al servicio.

d.- El modelado mediante el software bizagi, aumenta la eficiencia y la eficacia, por tanto, la efectividad en los procesos de la secretaría académica.

e.- El estudio en todo momento, en sus herramientas ha puesto énfasis en los modelos normativos de la calidad enrumados hacia un sistema de gestión de calidad (SGC) en este caso con ISO9001-2015.

f.-La eficiencia por ejemplo en titulados, en el año 2017, donde se ha aplicado las herramientas de la metodología de procesos, es del 28% aproximadamente y es mayor en 10% que la eficiencia del año 2016, donde no existía la metodología de procesos.

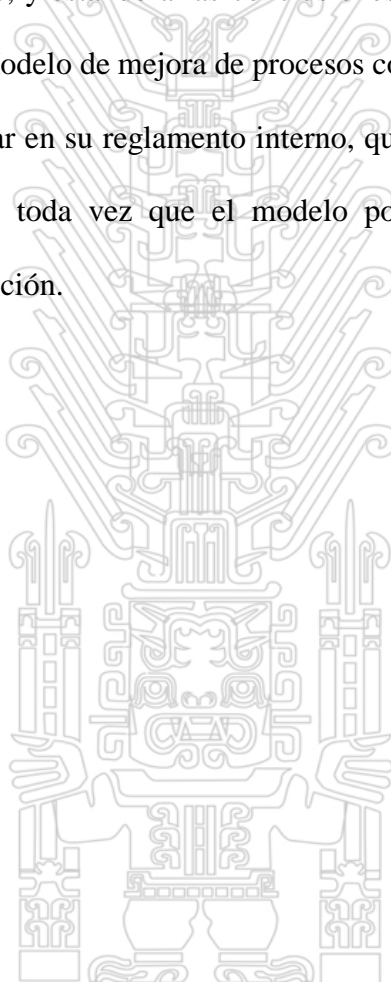
g.- La Eficacia por ejemplo en titulados en el año 2017, luego de la aplicación del modelo y sus instrumentos es del 58%.

h.- La efectividad, por ejemplo, en titulados es $0.28 \times 0.58 = 0.1624$

5.3 Recomendaciones

Dado los resultados de la presente investigación y que además como consecuencia de la encuesta a Expertos y directivos, encontramos que estos tienen conocimiento del Modelo de Procesos; y estando a las conclusiones debe implementarse como modelo de gestión, el Modelo de mejora de procesos continuos.

El Instituto, debe normar en su reglamento interno, que la gestión de los recursos debe ser por procesos, toda vez que el modelo por función no satisface las necesidades de la institución.



5.4 Referencias bibliográficas

- Alarcón N. y Méndez R. (2000). *Calidad y productividad en la docencia de la educación superior* (Tesis de maestría). Universidad de Magallanes, Chile.
- Arrien, J. B. (1998). *Calidad y acreditación, exigencias a la universidad*.
- Ayos, N. (2017). Calidad de la educación superior. *Revista del centro de investigación y proyección social - Colegio Mayor de Bolívar*. Recuperado de <https://colmayorbolivar.edu.co/OpenJournalSys/index.php/Methodos/article/view/49/81>
- Bennis & Mische(1996). *La Organización del Siglo XXI: Reinventando la empresa a través de la reingeniería*. Traducido al español por Antonio Eroles Gómez. México: Ciudad de México, Panorama
- Berruecos, I. (2006). *Expectativas que sobre calidad en educación superior tienen los docentes de la licenciatura en trabajo social de la Universidad Autónoma de Tlaxcala* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Brünner, J. J. (1997). "Calidad y Evaluación en la Educación Superior" en: "Evaluación y Acreditación Universitaria". Metodologías y experiencias". Eds. Mario Letelier y Eduardo Martínez. Caracas, Venezuela, Nueva Sociedad, UNESCO.
- Brunner, J. J. (2000). *Desafíos de la Sociedad de la Información para la Educación Superior*. Boston, Harvard Graduate School of Education, Fifth Seminar for Latin American University Leaders. USA
- Carrasco, F.J.A. (2011). *Estudio Sobre Implementación De Gestión Basada En Procesos En Banco estado*. Universidad De Chile .Facultad De Ciencias Físicas Y Matemáticas Tesis Para Optar Al Grado De Magister En Gestión Y Dirección De Empresas .Chile.
- Cassaroto Filho,H. & Pires, L.E. (1999). *Redes pequenas e medias empresas e desenvolvimento Local*. Sao Paulo: Atlas
- Chase & Aquilano (1995) *Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones*. Editorial Irwin, sexta edición.
- De la Orden Hoz, A. (1997). "Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su Evaluación". *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Volumen 3. Número 1-2 (1997).
- Espinoza, O., González L.E., Poblete, A., Ramírez, S., Silva, M. & Zúñiga, M. (1994). "Manual de Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior: Pautas y Procedimientos". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), 1994.
- Goncalves, J. (2000). *¿Processo, que proceso?* *Revista de Administracao de Empresas*, 40(4):8-19. Sao Paulo
- Harvey, L. y Green, D. (1993). *Defining Quality, Assessment and Evaluation in Higher Education*. Vol. 18.

- Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. México DF: Cengage Learning.
- Mills, Q.(1993). *O renascimento da empresa*. Rio de Janeiro. Campus
- Navarro, E. (1997). *Gestión y Estrategia*. Nº 11 y 12. UAMA-A. Enero – diciembre 1997.
- Noriega, J. (2003). *Calidad Educativa*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos24/calidad-educativa/calidad-educativa.shtml>
- Orden, A. De La (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Volumen 3. Número 1.
- Paiva, A. (1999). *Organizacoes Empresariais Celulares*. Sao Paulo: Makron Books.
- Papadopoulos, S. (1994). *Education 1960-1990. The OECD Perspective*, París: OECD.
- Pérez, J.A. (2004). *Gestión por procesos Como utilizar ISO 9001-2000para mejorar la gestión de la organización*. Madrid, España: ESIC
- Render, B. & Geiser, J. (2014). *Principios de Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.
- Seymour, D. (1995). *Once Upon a Campus; Lessons for improving quality and productivity in higher education*
- Solar, M.I. & Sánchez, J. (2007). *La Evaluación del Desempeño Docente en el Contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad*. Chile.
- UNESCO (1998). *Higher education in the twenty-first century: visión and action*, World Conference on Higher Education, Final Report, Vol. 1, Paris.

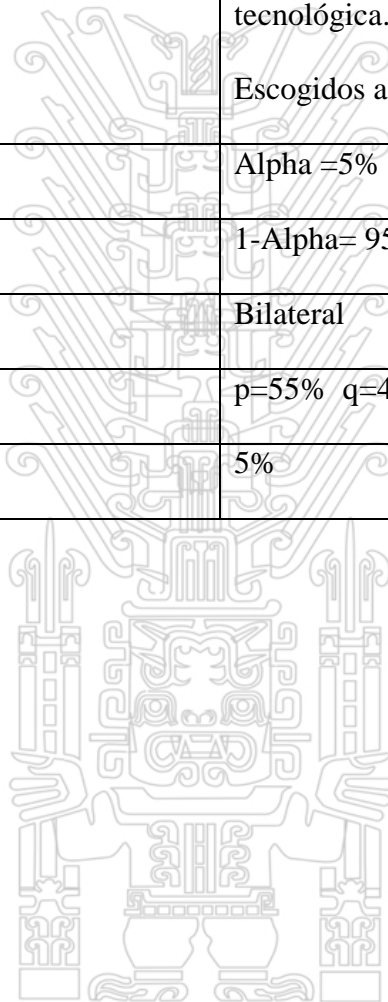


ANEXOS:

ANEXO 1 FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS A UTILIZAR

OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Obtener el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de secretaría académica
DISEÑO MUESTRAL	
Universo	
Alumnos	Compuesto por 1200 estudiantes, matriculados
Egresados	Compuesto por 300 egresados promedio periodo 2012-2015, que han concluido el Plan de Estudios
Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (EFSRT)	Compuesto por 1200 alumnos, matriculados
Expertos Directivos	Compuestos por 10 personas, que son los jefes de áreas tecnológicas, administrador, jefe de programa de producción y servicios.
Representatividad	El 100% de Alumnos

	El 100% de Egresados promedio , periodo 2012-2015
Tamaño de la Muestra	
Tamaño de muestra de alumnos	Conformado por 289 Alumnos,
Tamaño de muestra de egresados	Conformado por 168 Egresados,.
Distribución de la muestra	Escogidos aleatoriamente por área tecnológica. Escogidos aleatoriamente por registro.
Nivel de significación	Alpha =5%
Nivel de confianza	1-Alpha= 95%
Ensayo	Bilateral
Heterogeneidad	p=55% q=45%
Error absoluto	5%



Encuesta de Satisfacción Dirigido A Titulados del IESTP “JP”

Objetivo

Determinar el grado de Satisfacción de los que se han titulado.

Instrucciones: Sírvase marcar una sola respuesta por pregunta, es anónimo.

1. Durante su proceso de titulación:

Considera que el tiempo, para realizar el trámite desde que Egreso hasta que fue programado, para dar el Examen de suficiencia o presentación de su proyecto aplicativo-productivo:

a.- Se demoró excesivamente ()

b.- Se demoró Normalmente ()

c.- Sufrió poca demora ()

d.- Hubo celeridad en el trámite ()

2. Durante su proceso de titulación

Considera que la calidad del servicio y el trato de parte del personal encargado, para realizar el trámite, hasta la entrega del Título fueron:

a.- Muy bueno ()

b.- Bueno ()

c.- Regular ()

d.- Deficiente ()

3.- Durante su proceso de titulación

Considera que los pagos por derecho de titulación, para realizar el trámite, hasta la entrega del Título fue:

- a.- Muy costoso ()
- b.- Costoso ()
- c.- Poco costoso ()
- d.- Cómodo ()

4.- ¿Después de cuánto tiempo, considerando el año que egreso ha logrado titularse?:

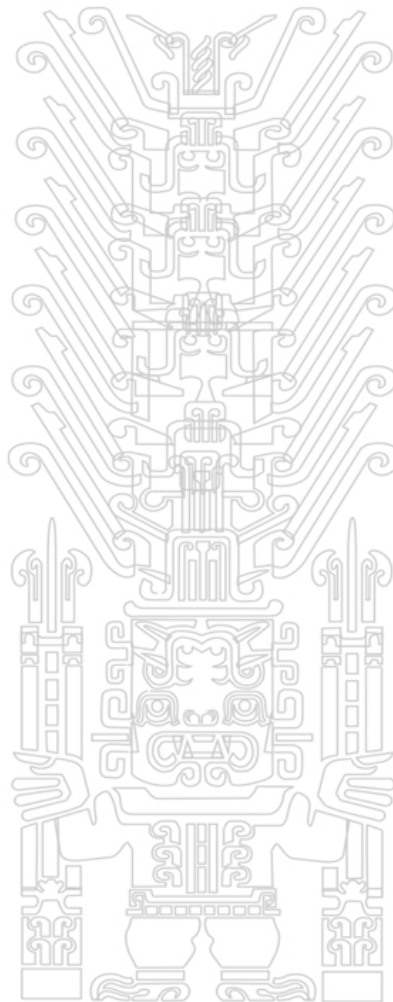
- a.- Dentro de 1 año
- b.- De 1 hasta, antes de 2 años
- c.- De 2 hasta, antes de 3 años
- d.- Más de 3 años

5.- Según usted, si se tituló, después de 3 años, de egresado, ¿a qué causas se debieron?

- a.- Trámite engorroso
- b.- Costo de titulación, fuera del alcance de su economía
- c.- Falta de asesoramiento
- d.- El horario de Trabajo, no le permite iniciar trámite.

6.- Que factor, influyo en usted, para tramitar su título:

- a.- Información apropiada para gestionar
- b.- Se presenta, solo proyecto productivo
- c.- Me solicitan en el trabajo para permanecer
- d.- Los cambios en el proceso de titulación



Encuesta de Satisfacción Dirigido A Egresados del IESTP “JP”

Objetivo

Determinar el grado de Satisfacción de los Egresados del IESTP “JP”

Instrucciones: Sírvase marcar una sola respuesta por pregunta, es anónimo

1.- Durante su proceso de egresado

Considera que desde que culmino su Plan de estudios, 3 años de estudio, hasta la entrega de la constancia de la diploma de Egresado, se demoró:

- a.- Demasiado ()
- b.- Regular ()
- c.- Poco ()
- d.- Inmediato ()

2. Durante su proceso de egresado, considera que la calidad del servicio y el trato de parte del personal para realizar el trámite, desde que culmino su Plan de estudios, hasta la entrega del Diploma de Egresado:

- a.- Muy bueno ()
- b.- Bueno ()
- c.- Regular ()
- d.- Deficiente ()

3.- Durante su proceso de Egresado, considera que los pagos por tasas para realizar el trámite, desde que culminó su Plan de estudios, hasta la entrega del Diploma de Egresado:

- a.- Muy costoso ()
- b.- Costoso ()
- c.- Poco costoso ()
- d.- Cómodo ()

4.- Que facilidades requiere para titularse

- a.- Asesoría del Proyecto
- b.- Atención en el turno de la noche
- c.- La página Web tenga proyectos aplicativos
- d.- Una oficina del egresado

5.- Que le impide continuar con el trámite para titularse:

- a.- No tiene información de requisitos ()
- b.- No tiene Proyecto para presentar ()
- c.- Le falta dinero para asumir los costos ()
- d.- El trabajo le impide gestionar su título ()

6.- Cual es la Oficina que tiene que Orientarle sobre el trámite para su titulación

- a.- La dirección general ()
- b.- La Unidad académica ()

c.- secretaría académica ()

d.- Área académica ()

Encuesta de Satisfacción Dirigido A Alumnos que tramitan Certificado Modular del IESTP “JP”

Objetivo

Determinar el grado de Satisfacción de los Estudiantes que tramita su Certificación Modular del IESTP “JP”

Instrucciones: Sírvase marcar una sola respuesta por pregunta, es anónimo

1.- Durante su proceso de Certificación Modular, considera que el tiempo, para realizar el trámite desde la presentación de la solicitud de prácticas, hasta la entrega del Certificado Modular

- a.- Se demoró excesivamente ()
- b.- Se demoró Normalmente ()
- c.- Sufrió poca demora ()
- d.- Hubo celeridad en el tramite ()

2.- Durante su proceso de Certificación modular, considera que la calidad del servicio y el trato de parte del personal para realizar el trámite, desde la presentación de la solicitud de prácticas, hasta la entrega del Certificado Modular, fue:

- a.- Muy bueno ()
- b.- Bueno ()
- c.- Regular ()
- d.- Deficiente ()

3.- Durante su proceso de Certificación Modular, considera que los pagos por tasas para realizar el trámite, es:

a.- Muy costoso ()

b.- Costoso ()

c.- Poco costoso ()

d.- Cómodo ()

4.- La orientación, entrega de reglamento, difusión, sobre la necesidad de Certificarse modularmente, dado por La Dirección General, fue:

a.- Apropiado

b.- Suficiente

c.- Escaso

d.- nada

5.- El reglamento, para realizar, las prácticas, denominada Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo, que son las prácticas, está informado por:

a.- La Secretaría académica ()

b.- la Unidad académica ()

c.- Por el Ministerio de Educación ()

d.- Por la Dirección Regional de Educación ()

6.- Diga cuantos créditos es la certificación modular

a.- 24 Créditos

b.- 18 créditos

c.- 12 créditos

d.- 6 créditos

ENCUESTA SOLO PARA EXPERTOS Y DIRECTIVOS DEL INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLOGICO JOSE PARDO

Objetivo: Determinar el conocimiento, uso de la mejora continua de procesos, en sus actividades.

Instrucción: sírvase marcar con un aspa en cada pregunta. Es anónimo.

Al final tiene una definición de eficacia, eficiencias, efectividad, productividad, calidad

1.- Conoce, ha escuchado hablar o aplica el Mapa de Procesos en sus actividades profesionales

- a.- Conoce y tiene experiencia en aplicar ()
- b.- Conoce ()
- c.- Ha escuchado hablar ()
- d.- desconoce ()

2.- Conoce o ha aplicado software, para desarrollar el mapa de procesos en actividades educativas.

- a.- Conoce y tiene experiencia en aplicar ()
- b.- Conoce ()
- c.- Ha escuchado y leído por Internet ()
- d.- desconoce ()

3.- Conoce o ha aplicado flujo de procesos y otros flujogramas

a.- tiene experiencia en aplicar ()

b.- Conoce ()

c.- Ha escuchado y leído por Internet ()

d.- desconoce ()

4.- Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la eficiencia

a.- Si

b.- No

c.- Depende () Explique

5.- Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la eficacia

a.- Si

b.- No

c.- Depende () Explique

6.- Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la efectividad

a.- Si

b.- No

c.- Depende () Explique

7.- Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la calidad:

a.- Si

b.- No

c.- Depende () Explique

8.- Cree usted, que el modelo de procesos, influye sobre la productividad

a.- Si

b.- No

c.- Depende () Explique

ANEXO 3 Tabla de Resultados de Encuestas

RESULTADOS DE ENCUESTA A TITULADOS								
N° ENCUESTADOS	N° PREGUNTA	Respuestas a las Preguntas				No contestaron	Moda	Porcentaje
		A	B	C	D			
168	1	0	70	14	84	0	84	50
168	2	0	139	29	0	0	139	83
168	3	14	43	14	97	0	97	58
168	4	14	28	0	126	0	126	75
168	5	0	14	71	28	55	71	42
168	6	71	0	97	0	0	97	58

RESULTADOS DE ENCUESTA A ALUMNOS								
N° ENCUESTADOS	N° PREGUNTA	Respuestas a las Preguntas				No contestaron	Moda	Porcentaje
		A	B	C	D			
289	1	254	35	0	0	0	254	88
289	2	11	23	162	93		162	56
289	3	81	104	92	12	0	104	36

289	4	34	71	79	105		105	36
289	5	11	150	23	12	93	150	52
289	6	70	38	24	51		70	24

RESULTADOS DE ENCUESTA A EGRESADOS

N° ENCUESTADOS	N° PREGUNTA	Respuestas a las Preguntas				No contestaron	Moda	Porcentaje
		A	B	C	D			
168	1	27	115	26	0		115	68
168	2	7	121	33	7		121	72
168	3	0	20	13	135		135	80
168	4	6	14	7	141		141	84
168	5	26	59	0	81		81	48
168	6	0	14	127	27		127	76

ANEXO 4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

A.- DOCUMENTO PROCESO DE MATRICULA:

La matrícula en el Instituto de Educación Superior Tecnológico "JOSE PARDO" es el acto formal y voluntario que acredita la condición de estudiante de Educación Superior no Universitaria e implica cumplir con los Reglamentos de la Institución.

1.1. La matrícula en el I.E.S.T.P. "JOSÉ PARDO" es única, ratificándose en cada semestre académico.

1.2. La matrícula de los estudiantes se realiza por semestre académico y unidades didácticas.

1.3. La matrícula es aprobada por el Director de la Institución mediante Decreto Administrativo.

1.4. Queda prohibido recepcionar nuevos estudiantes una vez aprobada la matrícula y elevada a la DRELM la nómina de matrícula.

1.5. Los estudiantes que, por motivos laborales, habiendo presentado documentos probatorios solo se matriculen en algunas unidades didácticas de un módulo educativo programada en un semestre y dejan de matricularse en una (01) o dos (02) unidades didácticas; podrán matricularse en el siguiente semestre en las unidades didácticas que no llevaron el semestre anterior, siempre y cuando estén programadas.

1.6. Los estudiante que hayan sido desaprobados en una (01) o más unidades didácticas, pueden matricularse en las unidades didácticas desaprobadas que se desarrollen en el siguiente semestre que se dicte, hasta un máximo de 06 créditos.

REQUISITOS PARA LA MATRICULA DE INGRESANTES

a.- Matrícula por ingreso Ordinario

1. Partida de nacimiento original o DNI
2. Certificados de estudios originales completos, de educación secundaria según la modalidad. Los certificados otorgados en el extranjero deben estar visados por el consulado peruano en el país de procedencia y por el Ministerio de educación, para efectos de su revalidación.
3. Fotocopia del Documento nacional de Identidad (DNI)
4. Recibo de pago por matrícula y seguro contra accidentes.

b.- Matrícula por exoneración, Primer y Segundo Puesto

1. Certificado o constancia de haber ocupado el Primer o Segundo puesto en el orden de mérito general de su promoción, hasta el año inmediatamente anterior al concurso. Dicho documento deberá estar firmado y sellado por la Dirección del colegio de procedencia y visado por la Unidad de Gestión Educativa que le corresponde.(UGEL)
2. Todos los requisitos del examen ordinario.

C.-Matrícula por Exoneración Deportistas Calificados

1. Constancia del Instituto Peruano de Deportes (IPD), declarando ser o haber sido seleccionado o pre seleccionado nacional.

2. Todos los requisitos del examen ordinario.

d.- Matrícula por Exoneración Artistas Calificados

1. Constancia del Instituto Nacional de Cultura (INC), o Escuela Superior de Arte declarando haber representado al país o a la región.
2. Todos los requisitos del examen ordinario

E.-Matrícula por Exoneración Beneficiarios del Programa del Plan Integral de Reparaciones en Educación, creado por Ley 28592

1. Informe de la Comisión de la Verdad y Reconciliación.
2. Todos los requisitos del examen ordinario

f.- Matrícula por Exoneración Titulados o Graduados Profesionalmente

1. Certificados originales de estudios universitarios o técnico.
2. Copia fotostática autenticada del grado académico o título profesional. En el caso de proceder del extranjero deberá estar visado por el Consulado Peruano en el país de procedencia, con la revalidación correspondiente.
3. Todos los requisitos del examen ordinario

G.-Matrícula por Traslado Externo

1. Solicitud de Traslado Externo.
2. Certificados originales de estudios superiores que acrediten por lo menos haber cursado satisfactoriamente dos semestres académicos, visado por la DRELM.

3. Los sílabos de cada una de las Unidades Didácticas a convalidar.
4. Comprobante de pago único correspondiente al Proceso de Convalidación.
5. Todos los requisitos del examen ordinario.

NOTA: Los expedientes que puedan estar incompletos, deberán regularizarse hasta 15 días de iniciado el proceso de matrícula deberán firmar un “Compromiso de Honor”, declarando conocer que su matrícula no procederá hasta regularizar su expediente.

2. RESERVA DE MATRICULA:

1. La Reserva de Matrícula podrá hacerse por un máximo de dos semestres, a solicitud del interesado, previa matrícula.
2. La solicitudes de reserve de matrícula deben tener razones justificadas.
3. A solicitud del estudiante, se puede otorgar licencia hasta por un periodo de un año, dentro de los cuales puede reingresar.
4. Las solicitudes de reserva de matrícula deben hacerse en plazo máxima de treinta (30) días de iniciado el semestre académico. La autorización deberá ser por Decreto Administrativo del Director, en caso contrario perderá el derecho de ingreso.
5. Un estudiante abandona sus estudios cuando deja de asistir sin solicitar licencia, por un periodo de veinte días hábiles consecutivos, o cuando estando de licencia no se reincorpora al término de ella. En ambos casos pierde su condición de estudiante y, para ser aceptado nuevamente deberá postular y aprobar el proceso de admisión.

3. MATRICULA EN UNIDAD DIDÁCTICA:

Los alumnos que estén desaprobados en alguna unidad didáctica deben matricularse habiéndolo solicitado y con decreto administrativo. La matrícula se hace paralelo a la matrícula semestral y procede en los siguientes casos:

1. Los estudiantes que, por motivos laborales, habiendo presentado documentos probatorios solo se matriculen en algunas unidades didácticas de un módulo educativo programada en un semestre y dejan de matricularse en una (01) o dos (02) unidades didácticas; podrán matricularse en el siguiente semestre en las unidades didácticas que no llevaron el semestre anterior, siempre y cuando estén programadas.

2. Los estudiante que hayan sido desaprobados en una (01) o dos (02) unidades didácticas, pueden matricularse en unidades didácticas que se desarrollen en el siguiente semestre, hasta un máxima de 06 créditos

B.- DOCUMENTO PROCESO DE LA CERTIFICACIÓN MODULAR:

1. El certificado modular es el documento que acredita que el estudiante ha adquirido las capacidades terminales del módulo técnico profesional.

2. Para lograr la certificación, el estudiante, debe cumplir con los siguientes requisitos:

a) Haber aprobado las capacidades terminales en cada una de las Unidades Didácticas del módulo técnico profesional y los módulos transversales en las que se matriculó, con la nota mínima de trece (13).

b) Haber realizado satisfactoriamente las prácticas pre profesionales con una duración no menor al 35% del número total de horas del módulo técnico profesional. Equivalente mínimo a 4 Créditos por Módulo, con un mínimo de 12 créditos totales.

c) Haber presentado su Informe Técnico del Módulo Profesional respectivo a la práctica profesional.

d) Haber sido evaluado por la Jefatura respectiva, el informe técnico del Módulo correspondiente.

3. La expedición del certificado modular es previo cumplimiento del trámite administrativo y requisitos siguientes:

1. Solicitud dirigida al Director General.

2. Dos (02) fotografías tamaño pasaporte a colores con fondo blanco y vestimenta formal.

3. Constancia de haber realizado satisfactoriamente las prácticas pre profesional.

4. Hoja de evaluación del informe de práctica profesional.

5. Pago de derecho de trámite de certificación modular, Tupa IESTP José Pardo.

C.- DOCUMENTO PROCESO DE LA TITULACIÓN:

1. El título Profesional Técnico se otorga a nombre de la nación con mención en la respectiva carrera profesional tecnológica.

2. El egresado para obtener el título de profesional técnico, debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Haber aprobado todas las Unidades Didácticas de los módulos transversales y módulos técnicos profesionales, señalados en el plan de estudios de la carrera profesional.

b) Haber aprobado las prácticas pre profesional, correspondiente a los módulos técnicos profesionales.

c) Haber elaborado , ejecutado y sustentado un proyecto productivo y/o empresarial relacionado a la carrera profesional y que propicie el desarrollo de su institución, localidad o región.

d) Haber aprobado las pruebas de suficiencia académica en: Comunicación, Matemática, Segunda lengua, y Tecnologías de la información y Comunicación.

3. Para apoyar el proceso de la titulación de los estudiantes, el Instituto asignará un Docente Asesor de la Especialidad, a fin de orientar al alumno en su respectivo proyecto.

REQUISITOS PARA LA TITULACIÓN

1.- Certificados de I a VI semestre (Estar con todas las Unidades Didácticas aprobadas).

2.- Certificado de secundaria.

- 3.- Partida de Nacimiento.
- 4.- Copia nítida de DNI
- 5- Constancia de Egresado.(Haber realizado sus tres prácticas pre profesionales)
- 6.- Pago respectivos por titulación (ir a Tesorería según TUPA).
- 7.- 3 Fotos con terno tamaño pasaporte fondo blanco.
- 8.- Inscribir su Proyecto en el Libro correspondiente a Titulación.
- 9.-Presentar su proyecto de Titulación por triplicado en Mesa de Parte.
- 10.- Constancia de Idioma Extranjero Nivel básico –A partir del 2018.

ANEXO 5 PROPUESTA DE REGLAMENTO

Resolución

Directoral

I.S.T.P. "JOSÉ PARDO"
Secretaría Académica

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 019-IESTP"JP"-2017

Lima, 31 de Mayo del 2017

Visto el Memorando N°292 A DG/I -IESTP " JP " 2017, quien solicita mediante una Resolución Directoral aprobar el " **REGLAMENTO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES 2017 DEL I.E.S.T.P. " JOSÉ PARDO "** y el Acta de reunión de fecha 31 de Mayo del 2017, en la que participaron: Ing. Ramiro Amador Flores Eulogio, Director General del Instituto; Ing. Oscar Eduardo Sánchez Mendoza, Sub Director-Jefe de la Unidad Académica. -----

CONSIDERANDO:-----

-Que, tiene como finalidad consolidar los aprendizajes logrados durante el proceso formativo desarrollado en el IESTP " José Pardo " y es un requisito indispensable para que el estudiante acceda a la certificación modular y la titulación como profesional técnico, el reglamento consta de 9 Capítulos: -----

Capítulo I : Introducción, Definición, Finalidad, Objetivos, Característica, Base Legal.
Capítulo II : Duración y ámbito de la práctica Pre-Profesional
Capítulo III : Convalidaciones
Capítulo IV : Organización y Ejecución
Capítulo V : Responsabilidades
Capítulo VI : Supervisión y Evaluación
Capítulo VII : De la Elaboración del Informe de Práctica Profesional
Capítulo VIII : De los Módulos Profesionales :

- Proceso de Prácticas Modulares de Electrotecnia Industrial
- Proceso de Prácticas Modulares de Electrónica Industrial
- Proceso de Prácticas Modulares de Mecánica Automotriz
- Proceso de Prácticas Modulares de Mecánica de Producción
- Proceso de Prácticas Modulares de Construcción Civil
- Proceso de Prácticas Modulares de Metalurgia
- Proceso de Prácticas Modulares de Computación Informática

Capítulo IX : Disposiciones Complementarias

De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución Directoral N° 929-2011-ED "Para el Diseño Curricular Básico por Módulos los institutos Superiores Tecnológicos y Escuelas Superiores"

Con las facultades conferidas de la Ley N° 30512 " Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior", y el Decreto Supremo N° 004-2013-ED "Reglamento de la Ley N° 29125 " ;-----

SE RESUELVE: -----

- 1^{ero} :** APROBAR, el "REGLAMENTO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES 2017 DEL I.E.S.T.P."JOSÉ PARDO" -----
- 2^{do} :** ENCARGAR : al jefe de la Unidad Académica, difundir y hacer de conocimiento el presente reglamento a las áreas Tecnológicas alumnos y comunidad José Pardina. -----
- 3^{ero} :** ENCARGAR : al jefe de la Unidad Administrativa el apoyo necesario para su normal desarrollo del presente Reglamento.-----

Distribución:
Dirección
Sec. Académica
Sub-Dirección
Admón.
RAFE/D.G.(e) IESTP
DRAD/Sec.Acad.(e)
dcr.



Regístrese y Comuníquese
Ing. RAMIRO AMADOR FLORES EULOGIO
Director General (e)

CAPITULO I

1.1 INTRODUCCIÓN:

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “José Pardo”, expone el siguiente instrumento normativo regulador de los procedimientos técnico pedagógico y administrativo que debe efectuar el estudiante para cumplir con la Práctica Pre - Profesional.

El desarrollo de la Experiencias Formativas en Situación Real de Trabajo (EFSRT) (Prácticas pre- profesionales en Centro Laboral o en los Talleres del Instituto) sirve para la Certificación Modular correspondiente.

El Reglamento contiene la finalidad de la Práctica Pre-Profesional, los objetivos a cumplir, la organización, las responsabilidades, la evaluación, las etapas, los instrumentos de observación y evaluación que van comprendidos en los anexos.

La base legal que sustenta el presente instrumento se sustrae en concordancia y de cumplimiento a las “Normas para la aplicación del Nuevo Diseño Curricular Básico de Educación Superior Tecnológica en los Institutos Superiores Tecnológicos autorizados”.

1.2 DEFINICIÓN Y FINALIDAD:

La Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) Práctica Pre-profesional, es el ejercicio de las capacidades y actitudes adquiridas durante el proceso de formación, en situaciones reales de trabajo. Tiene carácter formativo.

Tiene como finalidad consolidar los aprendizajes logrados durante el proceso formativo desarrollado en el IESTP y es un requisito indispensable para que el estudiante acceda a la certificación modular y la titulación como Profesional Técnico.

1.3 OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS:

La Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) tiene como objetivos:

- * "Posibilitar a los estudiantes la obtención de experiencias reales en un centro de trabajo."
- * "Vincular a los estudiantes con las empresas e instituciones públicas o privadas, a través del contacto directo en los procesos de su propia carrera profesional."
- * "Promover en los estudiantes, el aprendizaje y transferencia de nuevas tecnologías."
- * "Fomentar en los estudiantes la realización personal y social, así como, vivenciar el quehacer propio de la Carrera Profesional."

La Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) posee las siguientes características:

- * "Es integral, porque comprende todo el ámbito de la formación profesional del estudiante."
- * "Es sistemática, porque está organizada y se desarrolla en función de cada módulo técnico profesional."

- * "Es realista, porque posibilita al estudiante desenvolverse en situaciones reales de trabajo, en empresas e instituciones de su propio entorno socio económico y permite que adopte decisiones frente a contingencias imprevistas. “
- * Es participativa, porque intervienen diversos actores sociales: directivos, docentes, administrativos, comunidad y el sector productivo y de servicios gradual porque permite al estudiante adquirir experiencias, que sucesivamente, le permitan actuar con mayor autonomía.

1.4 BASE LEGAL:

- * Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- * Ley N° 29394, Ley Educación Superior.
- * Decreto Supremo N° 028-2007-ED, Aprueban Reglamento de Gestión de Recursos Propios y Actividades Productivas Empresariales en las Instituciones Educativas Públicas.
- * Resolución Directoral N° 0689-2006-ED. Aprueba la Directiva N° 138-2006-DIGESUTP/DESTP “Normas para la aplicación de la propuesta curricular modular basada en competencias en los Institutos Superiores Tecnológicos en proceso de experimentación”, en los IST, autoriza dos mediante Resolución Directoral N° 168-2005-ED, a desarrollar con carácter experimental, la propuesta curricular del Modelo de Formación Profesional.
- * Resolución Directoral N° 0279-2010-ED, y Resolución Directoral N° 023-2010-DIGESUTP/DESTP “Normas para la aplicación del nuevo diseño

curricular básico de educación superior tecnológica en los institutos superiores tecnológicos autorizados”.

- * Resolución Directoral N° 401-2010-ED, Lineamientos para la práctica Pre-Profesional en Instituto de Educación Superior Tecnológico, Instituto Superior de Educación e Instituto de Educación Superior Pedagógico que aplican el nuevo Diseño Curricular Básico de la Educación Superior Tecnológica.

CAPITULO II

DURACIÓN Y ÁMBITOS DE LA EXPERIENCIA FORMATIVA EN SITUACIÓN REAL DE TRABAJO (EFSRT) :

Artículo 1º.- En el diseño curricular basado en competencias con estructura modular la formación está organizado en módulos. Tiene una duración como mínimo equivalente al 35% del total de horas de la formación recibida en cada módulo técnico profesional.

Artículo 2º.- El estudiante para realizar su Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) con eficiencia y ética, recibe formación proporcionada por los módulos transversales. Relaciones con el entorno de trabajo, gestión empresarial, investigación tecnológica entre otras, formación y Orientación.

Artículo 3º.- Para que el estudiante acceda a éste espacio de labor en la empresa el IESTP respectivo, puede suscribir los convenios que considere necesarios.

Artículo 4º.- La realización de la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) puede tener lugar en los siguientes ámbitos:

- * En la empresa o institución del sector privado o público, donde se planifican, organizan, ejecutan y evalúan, de manera objetiva y económica, los procesos de producción de bienes o servicios.
- * En el IESTP, siempre que cuente con las instalaciones y desarrolle proyectos productivos y de prestación de servicios, acorde con las EFSRT del módulo.
- * Autogestionaria es aquella que realizan los estudiantes en talleres o laboratorios, en los que participan de manera independiente o asociados, para la producción de bienes o servicios. Este tipo de organización requiere ser de conocimiento previo, autorizada y supervisada por el Comité de EFSRT Pre-Profesionales del IESTP.
- * En entidades sin fines de lucro que requieran practicantes para obras con fines sociales Municipalidades, Ministerios, Juntas Vecinales, entidades del estado que operen dentro de la comunidad, parroquias, comisarias, cooperativas, donde desarrollen atenciones primarias, diagnósticos, reparaciones, relacionadas a las áreas académicas.

CAPITULO III

CONVALIDACIONES:

Artículo 5°.- De conformidad con la Cuarta Disposición Complementaria del Decreto Supremo N° 028-2007-ED, los estudiantes que participen en el desarrollo de las Actividades Productivas y Empresariales de las Instituciones de Educación Superior, podrán convalidar las horas de dichas actividades productivas con la práctica pre-profesional. La participación de los estudiantes en estas actividades productivas y empresariales, requiere la necesaria aprobación previa por parte del IESTP del respectivo proyecto productivo.

Artículo 6°.- Los estudiantes que laboran en puestos de trabajo de empresas o instituciones, cuyas funciones y características coincidan con los contenidos de uno o más módulos técnico profesionales de la carrera, podrán convalidar toda o parte de la práctica pre-profesional, que corresponda a un módulo técnico profesional para lo cual el estudiante presentará la documentación pertinente ante el Comité de EFSRT Pre-profesionales.

Artículo 7°.- El Comité de Práctica Profesional previa verificación, establecerá el porcentaje a convalidar, con el visto bueno de la jefatura de Unidad Académica.

CAPITULO IV

ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN:

Artículo 8°.- En el Instituto se encargará de monitorear y evaluar las EFSRT el Jefe de la Unidad Académica

Artículo 9°.- El Jefe de Área Tecnológica es el responsable de organizar, evaluar y ejecutar con los Docentes Asesores ejecutar las Practicas pre Profesionales.

Artículo 10°.- El presente Reglamento Interno de la Práctica Pre – Profesional, será aprobado por la Dirección del IESTP.

Artículo 11°.- En el presente reglamento se definirá los instrumentos y procesos a seguir para el desarrollo de la práctica.

Artículo 12°.- Cada Área profesional se desarrollará la Práctica Pre - Profesional bajo la coordinación del Jefe de Área y/o responsables de práctica

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES:

Artículo 13°.- De la Unidad Académica y Áreas Académicas (AA)

- * Presentar convenios para el desarrollo de las EFSRT Pre-profesionales.

- * Designar a un docente responsable para la ejecución supervisión y monitoreo de las EFSRT pre-profesionales en cada carrera profesional.

- * Aprobar el plan de EFSRT elaborado por el docente responsable del seguimiento y monitoreo de la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) de cada especialidad.
- * Informar a los estudiantes y egresados, a través de los medios correspondientes, sobre las EFSRT en las empresas o instituciones, las características del sector productivo al que se incorporará y las funciones en el ámbito laboral.
- * Registrar la realización de las EFSRT de estudiantes y egresados, indicando las características y modalidades de EFSRT Pre-profesionales.

Artículo 14°.- De los Docentes Asesores (DA) de la ejecución y evaluación de EFSRT Pre-profesionales en sus especialidades:

- * Coordinar periódicamente con el Jefe de Área y de la Unidad Académica y con los representantes de la empresa o instituciones públicas o privadas.
- * Orientar y apoyar a los estudiantes durante la realización de la práctica Pre - Profesional.
- * Realizar el monitoreo de la práctica Pre-profesional.
- * Presentar el informe documentado al culminar la Práctica Pre-profesional

Artículo 15°.- De los practicantes:

- * Cumplir con el desarrollo del plan de Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) aprobado.
- * Actuar en forma responsable y respetuosa en el entorno del trabajo e integrarse en el sistema de relaciones socio-laborales de la empresa.
- * Cumplir con las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y ambientales en la empresa.
- * Contribuir al rendimiento productivo de la organización.
- * Elaborar y presentar el informe de Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) realizada en un plazo de 3 días.
- * Cumplir con las normas administrativas de la Empresa y/o Institución.
- * Cumplir con las recomendaciones que la empresa determine.

CAPITULO VI

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN:

Artículo 17°.- La Supervisión y Monitoreo de la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) que desarrolle sobre los practicantes, el docente asesor (DA) de la carrera profesional respectiva, es designado por el Área académica.

Artículo 18°.- Los docentes encargados de la supervisión y monitoreo (DA) de la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) efectuarán visitas programadas a las empresas e instituciones (ENTIDAD)

Artículo 19°.- La evaluación de la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) debe permitir la comprobación de las capacidades adquiridas. Será cualitativa y es realizada por la persona a cargo de la supervisión de la ENTIDAD.

Artículo 20°.- En el caso de la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) autogestionaria donde los estudiantes actúan en ambientes propios o asociados será autorizado por el Área Académica y monitoreado por el docente asesor (DA) de la respectiva Área Académica.

Artículo 21°.- La evaluación cualitativa, se sustenta en los logros obtenidos para consolidar capacidades y actitudes adquiridas en el proceso formativo, para lo cual se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- * Organización y ejecución del trabajo.
- * Capacidad técnica y empresarial.
- * Cumplimiento en el trabajo.
- * Calidad en la ejecución
- * Trabajo en equipo
- * Iniciativa

Artículo 22°.- La ponderación de los logros obtenidos será cualitativa y realizada por la persona a cargo de la supervisión en la empresa y/o proyecto de producción, utilizando la siguiente escala:

- A. Muy Buena
- B. Buena
- C. Aceptable
- D. Deficiente

Los estudiantes que obtengan la ponderación D, “deficiente”, deben volver a realizar la práctica pre-profesional. La evaluación será registrada en acta proporcionada por el IESTP.

Artículo 23°.- Los Supervisores (DA) en el cumplimiento de sus funciones podrán solicitar su papeleta de Comisión para dirigirse a la Empresa y será visado por el Director General a fin que no se proceda al descuento, deberá ser dentro de su jornada laboral, para lo cual planificará que esta se realice siempre en cuando no tenga actividad lectiva.

CAPITULO VII

DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE EFSRT PRE- PROFESIONALES:

Artículo 24°.- Los aspectos que debe contener el informe de EFSRT Pre - Profesionales son los siguientes:

- * Procedimientos y técnicas.
- * Objetividad y veracidad.
- * Aporte personal en el proceso productivo
- * Eficiencia y entrega en la labor asignada.

Artículo 25°.- El informe de EFSRT pre-profesionales es resultado de la sistematización de experiencias y aprendizajes logrados; y de los contenidos en la aplicación de los instrumentos de evaluación correspondiente.

Artículo 26°.- La estructura del informe de práctica pre profesional debe contener:

- * Presentación
- * Aspectos Generales de La Empresa – Institución –Establecimiento (Entidad)
- * Actividades realizadas
- * Anexos.

Artículo 27°.- El docente (DA) designado será responsable de impartir información y orientaciones específicas sobre el desarrollo de las EFSRT a los practicante.

Artículo 28°.- Está terminantemente prohibido el cobro de estipendios o efectuar pagos por concepto de asesoramiento de EFSRT Pre – Profesionales bajo responsabilidad administrativa.

Artículo 29°.- El estudiante tendrá un plazo máximo de 12 meses para cumplir la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) después de haber iniciado el módulo técnico profesional.

Artículo 30°.- La interrupción definitiva de la Experiencia Formativa en Situación Real de Trabajo (EFSRT) será por motivos de enfermedad o impedimento físico, hecho que deberá comunicarse por escrito inmediatamente a la Dirección del Instituto y este se comunica con la Empresa o Institución(Entidad), adjuntando la documentación para la justificación en un plazo máximo de 07 días hábiles.

CAPITULO VIII

DE LOS MÓDULOS TÉCNICO PROFESIONALES Y LA CERTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE:

Artículo 31°.- Los Módulos Técnico Profesionales de las especialidades, para la realización de las EFSRT pre-profesionales son los siguientes:

- * Proceso de EFSRT Modulares de Electrotecnia Industrial.
- * Proceso de EFSRT Modulares de Electrónica Industrial.
- * Proceso de EFSRT Modulares de Mecánica Automotriz.
- * Proceso de EFSRT Modulares de Mecánica de Producción.
- * Proceso de EFSRT Modulares de Construcción Civil.
- * Proceso de EFSRT Modulares de Metalurgia.
- * Proceso de EFSRT Modulares de Computación e Informática.

Artículo 32°.- Son requisito para solicitar la Constancia de EFSRT Pre-Profesionales de Módulo:

- Presentar el informe de EFSRT Pre-profesionales del Módulo aprobado el área Académica correspondiente.
- Estar invicto en el módulo profesional y no deber unidades didácticas transversales en el año correspondiente. El Tercer año de estudio, se puede en forma paralela al estudio del módulo realizar sus EFSRT.
- Adjuntar la calificación de la empresa (Entidad) en el formato correspondiente en los anexos de este reglamento.

- Presentar junto al informe los demás formatos que figuran en los anexos del presente reglamento que evidencien que el estudiante logró las competencias que demanda el módulo correspondiente.

Artículo 33°.- Son requisitos para solicitar el Certificado Modular correspondiente:

- Haber presentado su informe final de Practica Profesional del Módulo correspondiente.
- Estar invicto en el módulo profesional y no deber unidades didácticas transversales en el año correspondiente, con excepción de los practicantes que están de promoción, los cuales pueden solicitarlo sujeto a su nota de fin de año, a fin de no truncar su trámite.
- Realizar los pagos de los derechos correspondientes al formato de Certificado Modular.
- No adeudar por ningún concepto a la Institución: herramientas, libros, etc.
- 02 fotos tamaño carné, con vestimenta formal y fondo blanco.

CAPITULO IX

9.1 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

Artículo 34°.- La ejecución de la Práctica Pre profesional es requisito indispensable para la certificación modular y titulación. Para tal efecto, el Instituto a través de los responsables de EFSRT profesionales por carrera profesional establecerán mecanismos de vinculación con las empresas u otras instituciones públicas o privadas para su ejecución. La omisión al respecto derivará en las responsabilidades administrativas correspondientes.

Artículo 35°.- Los aspectos no contemplados en el presente reglamento, serán resueltos por la dirección general.

ANEXO 6: Definición de términos

Eficiencia= Productos o resultados/recursos

Eficacia= Objetivos a alcanzar/Productos o resultados

Efectividad= Objetivos a alcanzar/Recursos (efectividad= Eficiencia* eficacia)

Calidad= Cumplimiento de especificaciones previamente determinadas en un bien o en un servicio

Productividad= Productos/recursos

Mejora Continua “El proceso de mejora continua permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes del entorno, para dar un mejor servicio o producto a nuestros clientes o usuarios.”

Productividad “Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un Sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.”

Eficiencia “Consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia.”

Eficacia “Es la capacidad o proporción para obtener el efecto esperado tras la realización de una actividad.”

PHVA La metodología P.H.V.A es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado a la planificación, implementación, control y mejora continua.