

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
Unidad de Posgrado de Ingeniería y Arquitectura



Una Institución Adventista

MEJORA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DOCENTE BASADO
EN LA VISIÓN SISTÉMICA Y BPM

Tesis

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Ingeniería de Sistemas
con mención en Dirección y Gestión de Tecnologías de Información

Por

Flor Elizabeth Cerdán León

Lima, Perú

Julio de 2017

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

TIS Cerdán León, Flor Elizabeth
3 Mejora del proceso de capacitación docente basado en la visión sistémica y BPM/ Flor
C48 Elizabeth Cerdán León. Asesor: Mg. Esteban Tocto Cano. Lima, 2017.
2017 78 hojas: figuras, tablas, anexos

Tesis (Maestría), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ingeniería y Arquitectura. Escuela de Posgrado, 2017.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Ingeniería de Sistemas

1. Mejora del proceso. 2. Capacitación docente 3. Visión sistémica y BPM

*Mejora del proceso de capacitación docente basado en la visión
sistémica y BPM*

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de
Sistemas con mención en Dirección y Gestión de Tecnologías de
Información

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez
Presidente

Mg. Immer Elías Cuellar Rodríguez
Secretario

Mg. Esteban Tocto Cano
Asesor

Mg. Jorge Alejandro Sánchez Garcés
Vocal

Mg. Jazmín Hurtado Granados
Vocal

Lima, 12 de julio de 2017

DGI – 13 ACUERDO DE ENTENDIMIENTO¹ ENTRE EL AUTOR Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ACUERDO DE ENTENDIMIENTO ENTRE EL AUTOR Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Este acuerdo se establece entre el autor y la Universidad Peruana Unión y se registra el 12 de julio de 2017.

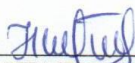
Conste por el presente documento el Acuerdo de Entendimiento entre **FLOR ELIZABETH CERDAN LEON**, identificada con DNI N° 18228231, nacionalidad: Peruana, domiciliada en Calle Cusipata, Mz. B, Lt. 4, Ñaña, a quien en adelante se le denominará EL AUTOR; y de la otra parte UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, con R.U.C. N° 20138122256, con domicilio legal en Villa Unión-Ñaña, altura del Km. 19 de la Carretera Central, distrito de Lurigancho-Chosica, provincia y departamento de Lima, a quien en adelante se le denominará LA UNIVERSIDAD, representada por su Rectora Dra. Teodosia Maximina Contreras Castro, identificada con D.N.I. N° 10168821, quien señala el mismo domicilio de su representada, facultada según nombramiento y poder otorgados en sesión ordinaria de la Asamblea Universitaria del 12 de noviembre del 2014.

Yo EL AUTOR, reconozco haber leído y comprendido los términos de licencia que acompañan a este documento y forman parte del mismo y estoy de acuerdo en aceptar las condiciones en ellos expuestos:

- **Parte 1.** Términos de la licencia otorgada a LA UNIVERSIDAD para la publicación de las obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional.
- **Parte 2.** Términos de licencia Creative Commons para publicación de obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD.

Además, en la condición de autor de la obra, es de mi competencia:

- Estar en contacto con la dirección del Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD en lo referente al contenido y asuntos informáticos.
- Proporcionar la información necesaria para crear y mantener las colecciones.
- Aceptar colaborar en lo referente a su situación, según lo requiera el CRAI de LA UNIVERSIDAD.



FLOR ELIZABETH CERDAN LEON
e-mail: florc@upeu.edu.pe

LA UNIVERSIDAD

¹ El presente documento tiene su aparo legal en el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor, actualmente vigente en el Perú, publicado el 24 de abril de 1996, y sus normas modificatorias. Los artículos señalados de la forma "Leer el artículo", sirven únicamente como guía para el lector. Se recomienda leer todo el Decreto Legislativo

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE LA TESIS

Yo **ESTEBAN TOCTO CANO**, identificado con DNI N° 41716538, adscrito a la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, y docente en la Unidad de Posgrado de Ingeniería y Arquitectura de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión;

DECLARO:

Que la tesis titulada: *"Mejora del proceso de capacitación docente basado en la visión sistémica y BPM"*, constituye la memoria que presenta la Bachiller **FLOR ELIZABETH CERDAN LEON**, para obtener el grado académico de Magister en Ingeniería de Sistemas, con mención en Dirección y Gestión de Tecnologías de Información, cuya tesis ha sido desarrollada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo dejo constancia de que las opiniones y declaraciones registradas en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometen a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Ñaña (Lima), a los doce días del mes de julio de 2017.



MG. ESTEBAN TOCTO CANO
Asesor

Dedicatoria

A todos aquellos, quienes dedicamos tiempo para estudiar y que, a pesar de las responsabilidades de profesionales, nos preocupamos en seguir superándonos.

.

.

Agradecimientos

A Dios, el Creador del universo y de cuya gracia depende la vida, la fortaleza, la paciencia y la inspiración, por haber culminado esta tesis, por cada una de sus bendiciones recibidas, que me impulsaron a enfrentar cada etapa de mi vida, aunque haya temores, retos.

A mi amado esposo, Mg, Daniel Lévano Rdríguez, por tus oraciones, su ayuda y apoyo incondicional, muy importantes, porque estuvo allí motivandome hasta la culminación de la tesis, porque me dio más de lo que esperaba, porque su expresión constante: “Todo va a salir bien”, por su compañía, por su tiempo y fuera de tiempo, por cada palabra que tenía para mí y por ayudarme en los momentos cuando más los necesité, por dedicarse a nuestros hijos y haber compartido actividades para que pudiera avanzar con la redacción de este informe de tesis.

A mi hijo Pablo Daniel Lévano Cerdán, quien es mi razón de ser, mi alegría, que gracias a su sonrisa y su sencillez, quien me anima a buscar lo mejor para él; por sus palabras: “Estuve orando por ti”, por la emoción generada en mi corazón y por las fuerzas para continuar en esta vida.

A mi hija Flor Daneli Lévano Cerdán, quien siendo pequeña y tal vez no entienda este momento, quiero que sepa que es uno de los más grandes regalos que Dios me ha dado y al verla cada día me empuja a darle siempre lo mejor de lo mejor.

A una mujer muy importante en mi vida, quien nunca dejó de orar y nunca dejó de creer en mis logros, mi adorada madre: Magna Flor León Plasencia, quien estando lejos, cada vez que hablamos me inspira a seguir luchando con perseverancia, paciencia y amor.

A mis hermanos José, Nancy, Edita y Diana, porque siempre estuvieron motivandome y orando por mí.

A mi asesor Mg. Esteban Tocto Cano, por sus importantes recomendaciones, por su paciencia, por las observaciones realizadas y sus aportes que me ayudaron en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Tabla de Contenidos

| | |
|---|-------------------------------|
| Ficha Catalográfica | ¡Error! Marcador no definido. |
| Hoja de evaluación..... | iii |
| Constancia de Autoría..... | v |
| Dedicatoria..... | vi |
| Agradecimientos | vii |
| Tabla de Contenidos | ix |
| Índice de tablas | xii |
| Índice de figuras..... | xiii |
| Símbolos usados..... | xiv |
| Resumen..... | xvi |
| Abstract | xvii |
| Capítulo I | 1 |
| Introducción | 1 |
| 1.1. Descripción del Problema..... | 1 |
| 1.2. Antecedentes..... | 5 |
| 1.2.1 Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos..... | 5 |
| 1.2.2 Diagnóstico y propuesta de mejora al proceso de capacitación en una empresa de servicios petroleros..... | 6 |
| 1.2.3 Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa servioptica LTDA..... | 7 |
| 1.3. Objetivos..... | 7 |
| 1.3.1 Objetivo General: | 7 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos: | 8 |
| 1.4. Hipótesis | 8 |
| 1.4.1 Hipótesis general | 8 |
| 1.4.2 Hipótesis específicas..... | 8 |
| 1.5. Descripción de la propuesta..... | 8 |
| 1.6. Justificación | 9 |
| Capítulo II Marco teórico..... | 10 |

| | | |
|--------------|--|----|
| 2.1. | Introducción..... | 10 |
| 2.2. | Gestión de procesos | 10 |
| 2.2.1 | Definición de procesos. | 10 |
| 2.2.2 | Gestión de procesos | 11 |
| 2.2.3 | Beneficios de la gestión de procesos:..... | 11 |
| 2.2.4 | Metodología para le gestión de procesos..... | 12 |
| 2.2.5 | Ventajas del uso de diagramas..... | 12 |
| 2.2.6 | Fases y prácticas de la gestión por procesos | 13 |
| 2.2.7 | Clasificación de los procesos..... | 15 |
| 2.2.8 | Niveles de proceso..... | 16 |
| 2.3. | Visión sistémica..... | 17 |
| 2.3.1 | Elementos de las visión sistémica | 17 |
| 2.3.2 | Ver totalidades..... | 17 |
| 2.3.3 | Aportes de la visión sistemática a la gestión de procesos. | 18 |
| 2.3.4 | Teoría General de Sistemas. | 19 |
| 2.3.5 | Diferencia entre una estructura funcional y una basada en procesos | 19 |
| 2.3.6 | Business Process Managenment..... | 20 |
| | Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 | 21 |
| Capítulo III | Materiales y Métodos..... | 23 |
| 3.1. | Introducción..... | 23 |
| 3.2. | Lugar de ejecución y centro de aplicación. | 23 |
| 3.3. | Materiales y equipos..... | 23 |
| 3.4. | Métodos | 23 |
| 3.4.1 | Población y muestra | 23 |
| 3.4.2 | Nivel de Investigación..... | 24 |
| 3.4.3 | Tipos de Investigación..... | 24 |
| 3.4.4 | Diseño de Investigación..... | 24 |
| Capítulo IV | Resultados | 27 |
| 4.1. | Introducción..... | 27 |
| 4.2. | Modelamiento del proceso..... | 27 |
| 4.3. | Mejoramiento del proceso | 30 |

| | | |
|-------------|--|----|
| 4.3.1 | Encuestas | 30 |
| 4.3.2 | Flujograma de la propuesta..... | 31 |
| 4.3.3 | Indicadores..... | 33 |
| 4.3.4 | Contingencias | 34 |
| 4.3.5 | Riesgos | 35 |
| 4.3.6 | Análisis de tiempos..... | 35 |
| 4.3.7 | Definición de hipótesis: | 37 |
| 4.4. | Capacitación a usuarios de la plataforma | 41 |
| 4.5. | Cierre del proyecto | 43 |
| 4.6. | Discusión | 45 |
| Capítulo V | Conclusiones y recomendaciones..... | 46 |
| 5.1. | Conclusiones..... | 46 |
| 5.2. | Recomendaciones | 47 |
| Referencias | | 48 |
| Anexos | | 51 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Áreas por especialidad de la UGEL San Román | 3 |
| Tabla 2 Resultado de encuestas a especialistas..... | 4 |
| Tabla 3 Resultado ECE 2015 - Región Puno..... | 5 |
| Tabla 4 Diferencia entre una estructura funcional y una basada en procesos | 20 |
| Tabla 5 Objetivos específicos del gobierno peruano | 22 |
| Tabla 6 Resultado de encuestas a especialistas..... | 31 |
| Tabla 7 Indicadores del proceso mejorado de capacitación docente | 33 |
| Tabla 8 Contingencias del proceso mejorado de capacitación docente | 34 |
| Tabla 9 Riesgos del proceso mejorado de capacitación docente | 35 |
| Tabla 10 Análisis de tiempo del proceso de capacitación docente | 36 |
| Tabla 11 Correlación de muestras relacionadas..... | 38 |
| Tabla 12 Especialistas de UGEL que participaron de capacitación | 41 |
| Tabla 13 Matriz de consistencia | 61 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Metodología de gestión de procesos [4]..... | 12 |
| Figura 2. Fases y técnicas de la gestión de procesos | 15 |
| Figura 3. Clasificación de procesos [8]..... | 16 |
| Figura 5. Presentación de BPM [15]..... | 21 |
| Figura 6. Diseño general de la investigación | 24 |
| Figura 7. Fase: Realizar diagnóstico | 24 |
| Figura 8. Fase: Identificar los procesos | 25 |
| Figura 9. Fase: Modelar los procesos | 25 |
| Figura 10. Fase: Perfeccionamiento de los procesos | 26 |
| Figura 11. Fase: Implementar los procedimientos de los procesos | 26 |
| Figura 12. Proceso de capacitación de docentes de formación básica..... | 27 |
| Figura 13. Lista de tareas del proceso de capacitación de docentes de formación básica | 28 |
| Figura 14. Proceso mejorado de capacitación de docentes..... | 32 |
| Figura 15. Lista de tareas del proceso mejorado de capacitación de docentes | 33 |
| Figura 16. Tiempo requerido en el proceso de capacitación | 37 |
| Figura 17. Plataforma virtual: Página principal..... | 39 |
| Figura 18. Plataforma virtual: Formulario de inscripción | 40 |
| Figura 19. Plataforma virtual: Formulario de inscripción a un curso | 41 |
| Figura 20. Certificación de especialistas | 42 |
| Figura 21 - Proceso de capacitación docente | 55 |
| Figura 22 - Lista de tareas del proceso de capacitación docente | 55 |

Símbolos usados

| | |
|--------|--|
| AMPE | Asociación de municipalidades del Perú |
| ANGR | Asamblea General de Gobiernos Regionales |
| BPM | Business Process Management |
| BPMN | Business Process Management Notation |
| CAP | Cuadro para asignación de personal |
| CEBA | Centro de Educación Básica Alternativa |
| CETPRO | Centro de Educación Técnica Productiva |
| GTI | Grupo de Trabajo Interinstitucional |
| MEF | Ministerio de Economía y Finanzas |
| ONGEI | Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática |
| OSCE | Organismo Superior de las contrataciones del Estado |
| PCM | Presidencia del Consejo de Ministros |
| PDC | Plan de Desarrollo Concertado |
| PEI | Plan Estratégico Institucional |
| POI | Plan Operativo Institucional |

| | |
|--------|--|
| PNMGP | Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 |
| ROF | Reglamento de organización y funciones |
| SERVIR | Autoridad Nacional de Servicio Civil |
| SGP | Secretaría de Gestión Pública |
| UGEL | Unidad de Gestión Educativa Local |

Resumen

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), parte de su estructura organizacional cuenta con especialistas, cuya función es realizar tareas de coordinación, supervisión y capacitación de docentes de formación básica en su provincia. Durante el año 2015 el número de docentes en la UGEL San Román fue de 5186 docentes, distribuidos en las áreas de: Inicial, Primaria, Secundaria, CEBA, CETPRO y Educación especial, de este grupo solo algunos participaron de programas de capacitación como Beca Docente entre los años 2014 y 2015 fomentados por el Ministerio de Educación a través de Pronabec y otros de talleres y seminarios organizados por los especialistas de la misma UGEL. A pesar de esto según los resultados de la Evaluación Censal Anual 2015 muestra que hay una gran necesidad de mejorar las competencias pedagógicas de los docentes en la Región Puno.

Un estudio realizado por Gartner encontró que implementando BPM, el 78% de las organizaciones recibieron un 15% mayor de retorno [1]. El Objetivo general de este proyecto es: Mejorar el proceso de capacitación de docentes de formación básica.

Con la mejora del proceso, se logrará: Mejorar la participación de los docentes en eventos de capacitación organizados por los especialistas, disminuir los tiempos asociados al proceso de capacitación de los docentes, definir contingencias asociadas al proceso de capacitación, definir riesgos relacionado al proceso de capacitación, definir indicadores asociados al proceso de capacitación y la automatización de varias tareas.

Palabras claves: mejora del proceso, capacitación docente, visión sistémica y BPM

Abstract

The Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), as part of its organizational structure, has specialists whose job is to coordinate, supervise and train of basic education teachers in its province. The 2015 the number of teachers in the UGEL San Román was 5186 teachers, distributed in the areas of: Inicial, Primaria, Secundaria, CEBA, CETPRO and Educación Especial, of this group only some participated in training programs as a Beca Docente between the years 2014 and 2015 fomented by the Ministerio de Educación through Pronabec and others of workshops and seminars organized by the specialists of the UGEL. Despite this, according to the results of the Evaluación Censal Anual 2015, there is a great need to improve the pedagogical skills of teachers in all Puno.

A study by Gartner found that implementing BPM, 78% of organizations received a 15% higher return[1]. The general objective of this project is to improve the training process of teachers of basic training.

With the improvement of the process, it will be possible to: Improve the participation of teachers in training programs organized by specialists, reduce the time associated with the training of teachers, define contingencies associated with the training process, define risks related to the process of training, defining indicators associated with the training process and the automation of various tasks.

Keywords: process improvement, teacher training, systemic vision and BPM

Capítulo I

Introducción

1.1. Descripción del Problema

El gobierno ha planificado, organizado y ejecutado capacitaciones de manera permanente desde hace 20 años para los docentes de formación básica a través de la implementación de distintos programas de formación: el Plan Nacional de Formación Docente (PLANCAD, 1995-2001), el Programa Nacional de Formación en Servicio (PNFS, 2002-2006), el Programa de Educación en Áreas Rurales (PEAR, 2003-2007), el Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente (PRONAFCAP, 2007-2011), y el Programa Estratégico Logros de Aprendizaje de los Estudiantes de la Educación Básica Regular (PELA, 2008). Con los años, las capacitaciones se fueron adecuando, diversificando y ampliando su cobertura; tal es así que, en los últimos 5 años, se contó con más de 600 mil docentes participantes. No obstante, la oferta formativa gestionada desde el MINEDU está constituida por acciones de formación docente en servicio aún fragmentadas y con abordaje limitado del enfoque por competencias, cuyo impacto en la mejora de los aprendizajes es insuficiente, lo que, de la mano con otros factores, ha traído como consecuencia que los docentes son poco efectivos en su ejercicio profesional para el logro de aprendizajes [2].

En los últimos años el Perú se ha caracterizado por su crecimiento económico, esto gracias al potencial humano, desarrollo sostenido, distribución equitativa de la riqueza y el fortalecimiento de la democracia, el Ministerio de Educación, busca fortalecer estos objetivos a través del fortalecimiento de la educación básica, proveyendo a la sociedad de escuelas con una infraestructura moderna con personal capacitado. [3]

El Ministerio de Educación asume la responsabilidad de gestionar el desarrollo de la carrera docente en el marco de una gestión pública renovada, en ese contexto la política integral de desarrollo docente tiene el objetivo: “Promover la innovación y el desarrollo del conocimiento pedagógico, así como a generar el compromiso de los docentes con su propio desarrollo profesional”, en ese sentido es importante resaltar la labor de los directivos de las escuelas de formación básica.[3]

La UGEL San Román es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia, pudiendo ser modificada bajo criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación, de acuerdo al procedimiento establecido en las normas específicas sobre la materia, asimismo tiene la misión de implementar políticas educativas nacionales en su jurisdicción.

Como parte de su estructura organizacional la UGEL San Román cuenta en la actualidad con especialistas cuya función es realizar tareas de coordinación, supervisión y capacitación de docentes de formación básica en su provincia.

Durante el año 2015 la distribución de docentes por áreas en la UGEL San Román fue como sigue:

Tabla 1
Áreas por especialidad de la UGEL San Román

| Nro | Área/Nivel | Docentes que atiende |
|-----|--------------------|----------------------|
| 1 | Inicial | 686 |
| 2 | Primaria | 2033 |
| 3 | Secundaria | 2105 |
| 4 | CEBA | 177 |
| 5 | CETPRO | 174 |
| 6 | Educación especial | 11 |
| | Total | 5186 |

Entrevista a responsable de TIC

Durante el año 2015 el número de docentes en la UGEL San Román es de 5186 docentes, distribuidos en las áreas de: Inicial, Primaria, Secundaria, CEBA, CETPRO y Educación especial, de este grupo solo algunos participaron de programas de capacitación como Beca Docente entre los años 2014 y 2015 fomentados por el Ministerio de Educación a través de Pronabec y otros de talleres y seminarios organizados por los especialistas de la misma UGEL, para ello, tal como se observa Figura 11 – Proceso de capacitación docente, Primero: El Especialista debe formular una propuesta de capacitación, y éste contar con el visto bueno del Director de Gestión Pedagógica, el Administrador, Director de Gestión Institucional y del Director de la UGEL; Segundo: Difundir el evento, para ello se utiliza los diversos canales de comunicación, entre ellos: El portal de la UGEL, afiches, programas radiales, programas televisivos y documentos (oficios); Tercero: Realizar la inscripción y Finalmente Realizar la capacitación, esto incluye la entrega de certificados. A pesar de esto la

participación de los docentes es menos de la esperada, esto debido a diversos factores: Distancia, gastos de traslado y falta de interés. Adicionalmente se realizó una encuesta a los especialistas obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2
Resultado de encuestas a especialistas

| No. | Criterio | Resultado |
|-----|---|--|
| 1 | Actividades que no aportan valor | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la propuesta. • La emisión de la resolución de aprobación. |
| 2 | Actividades que no se realizan por descuido | <ul style="list-style-type: none"> • La certificación. • El visto bueno del Director de la UGEL. |
| 3 | Documentos que no aportan valor | <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación presupuestal • Trámite de aprobación |
| 4 | ¿Los especialistas conocen el proceso? | <ul style="list-style-type: none"> • Algunos especialistas |
| 5 | ¿El proceso es claro? | <ul style="list-style-type: none"> • El proceso es poco claro, se sabe dónde inicia, pero no se sabe cuándo termina la capacitación. |
| 6 | En relación al control del proceso | <ul style="list-style-type: none"> • A través del informe que se emite cada actividad. • El control se realiza en los tres momentos: Antes, en el proceso y después. |

Encuesta tomada a los especialistas

Según la Tabla 3, el resultado Evaluación Censal Anual del 2015 muestra que hay una gran necesidad de mejorar las competencias pedagógicas de los docentes en la región Puno, a continuación, se muestre los resultados obtenidos:

Tabla 3
Resultado ECE 2015 - Región Puno

| Grado y nivel | Área | Resultado: Satisfactorio |
|----------------|------------|-----------------------------|
| 2do primaria | Lectura | 50.6% |
| | Matemática | 32.8% |
| 2do Secundaria | Lectura | 6.8% |
| | Matemática | 5.1% |

Evaluación Censal de Estudiantes 2015

Ante lo mencionado, ¿Es posible mejorar el proceso de capacitación docente que organiza la UGEL San Román?

1.2. Antecedentes

A continuación, se presentarán proyectos de investigación en el Perú y el extranjero relacionados al tema propuesto.

1.2.1 Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos

El año 2015 Sara Durand publicó el proyecto de tesis: “Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos”, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El objetivo general del proyecto es: Optimizar nuestros procesos dentro del área de Servicio Técnico, analizando los procesos operativos y administrativos que afectan el rendimiento del proceso de Mantenimiento para que el área deje de ser deficiente. Para la medición se utilizaron entrevistas y encuestas a los clientes para poder demostrar las tendencias en la satisfacción del servicio. Las conclusiones del proyecto fueron: “Se mejora la calidad del servicio a un 90% de acuerdo a las encuestas realizadas, ya que el incremento del nivel de cumplimiento en los mantenimientos generará el aumento en la satisfacción del cliente”. “La implementación de un nuevo procedimiento de compras,

además del control y gestión de repuestos con generación de stock de seguridad, logrará la reducción de pérdidas de tiempo en la búsqueda de respuestas, se eliminarán las compras a último momento, las compras duplicadas y los retrasos en las atenciones de mantenimientos correctivos”.

1.2.2 Diagnóstico y propuesta de mejora al proceso de capacitación en una empresa de servicios petroleros

En el año 2011 Vilma Elías Coelho publicó su tesis: “Diagnóstico y propuesta de mejora al proceso de capacitación en una empresa de servicios petroleros” en la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo general es: “Diagnosticar y proponer acciones de mejora al actual proceso de capacitación dirigido al personal de perforación, mantenimiento y reparación de pozos petroleros en una empresa en el Perú”. Los instrumentos de medición utilizadas en este proyecto fueron encuestas, entrevistas a los actores del proceso. La conclusión general del proyecto es: “Existen dos gerencias encargadas de desarrollar las actividades de capacitación en la empresa: Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de QHSE. Donde cada gerencia establece un instructivo de trabajo para gestionar el proceso de capacitación”. Si bien ambos instructivos establecen lineamiento para gestionar el proceso, se evidencia que existen diferencias entre ellas que no permiten contar con un proceso estándar de capacitación a seguir por toda la empresa, por ello, el presente trabajo expresa la teoría del proceso de capacitación, como parte de la gestión de los recursos humanos y las políticas de capacitación elaboradas por esas dos gerencias. Ambos temas son usados como herramientas de diagnóstico al actual proceso de capacitación con la finalidad de evaluar el grado de cumplimiento de la teoría y las políticas de capacitación en dicha empresa. De acuerdo a los resultados se observa que no se cumple en su totalidad con la teoría de capacitación, ni con las políticas de capacitación presentes en la empresa.

Esta situación hace evidente que el actual proceso no se está realizando de la manera más eficiente ni bajo los lineamientos básicos o ideales que permitan valorar a la capacitación como es debido.

1.2.3 Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa servioptica LTDA

En el año 2004 Eliana Gonzales Neira publicó la tesis: “Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa servioptica LTDA” en la Universidad Católica Javeriana, Colombia, cuyo objetivo general del proyecto fue: “Diseñar o rediseñar procedimientos para el mejoramiento de los procesos productivos, que ajustados a la estructura y funcionamiento actual de la empresa en estudio, favorezcan el mejoramiento de los tiempos de producción, y el nivel de servicio al cliente de acuerdo a los estándares requeridos”. Para evaluar los resultados se definieron escenarios realizando un análisis por cada uno, incluyendo: el total de gastos para la implantación y mantenimiento de todas las propuestas, y los ingresos que puede obtener la empresa por el aprovechamiento de las oportunidades que éstas propuestas le generan. Al finalizar el proyecto el autor concluye que: “Todos los procesos en las empresas, por excelentes que parezcan, son susceptibles de ser mejorados. Las empresas deben hacer siempre un seguimiento continuo a sus procesos, siendo críticos y analizando cada paso, con el fin de encontrar mejores soluciones a toda oportunidad de mejora que se vea, siempre teniendo en mente su norte”.

1.3. Objetivos

Los objetivos planteados para este trabajo fueron los siguientes:

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la manera en que la implementación de la visión sistémica y BPM incide en la mejora del proceso de capacitación docente.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la manera en que la implementación de la visión sistémica y BPM incide en la mejora de tiempo del proceso de capacitación docente.
- Determinar la manera en que la implementación de la visión sistémica y BPM incide en la gestión de la mejora del proceso de capacitación docente.
- Socializar el proceso de capacitación docente basado en la visión sistémica y BPM

1.4. Hipótesis

Las hipótesis formuladas para este proyecto son las siguientes:

1.4.1 Hipótesis general

La visión sistémica y BPM mejora el proceso de capacitación docente

1.4.2 Hipótesis específicas

- La Visión Sistémica y BPM mejora el tiempo del proceso de capacitación docente.
- La Visión Sistémica y BPM es aplicable en la gestión del proceso de capacitación docente.
- La Visión Sistémica y BPM es aplicable en la internalización del proceso de capacitación docente de los roles participantes.

1.5. Descripción de la propuesta

BPM es una disciplina que permite a las organizaciones diseñar, modelar, desplegar y gestionar procesos de negocios de acuerdo con la dinámica del mercado. Ésta crea una inteligencia de negocio en tiempo real que ayuda a las organizaciones a responder rápidamente al cambio [1]

Para lograr la mejora del proceso de capacitación docente se definieron 3 fases: Primero: Modelamiento del proceso de capacitación. Esto debido a que no existía inicialmente un flujograma formal. Segundo: Mejoramiento del proceso, esto incluye: Flujograma, indicadores, contingencias, riesgos, análisis de tiempos y un software que permitirá la automatización de algunas tareas del proceso y tercero: Socialización. Esto considera la capacitación de la propuesta.

1.6. Justificación

BPM gana la triple corona de ahorrar dinero, ahorrar tiempo y agregar valor. También reduce el negocio y la brecha tecnológica para crear sinergia, con resultados probados. [1]

Un estudio realizado por Gartner encontró que implementando BPM, el 78% de las organizaciones recibieron un 15% mayor de retorno. Aparte de esto, redujeron sus errores, mejoraron sus niveles de servicio [1].

Con la mejora del proceso de capacitación se logrará:

- Mejorar la visibilidad del proceso de capacitación de docentes de formación básica.
- Disminuir tiempos asociados al proceso de capacitación.
- Definir contingencias asociadas al proceso de capacitación.
- Definir riesgos relacionado al proceso de capacitación.
- Definir indicadores asociados al proceso de capacitación.
- Automatizar algunas tareas de las actividades: Preparar inscripción, Realizar inscripción, Realizar capacitación.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Introducción

En este capítulo se presenta la información bibliográfica que se utilizó durante la ejecución del proyecto. El propósito de este capítulo es:

- Mostrar la definición de procesos, de gestión y gestión de procesos.
- Mostrar los beneficios de la gestión por procesos.
- Presentar la metodología para la gestión de procesos.
- Mostrar las fases y prácticas de la gestión por procesos.
- Presentar la visión sistémica.
- Mostrar a las organizaciones como sistema social.
- Mostrar los aportes de la visión sistémica a la gestión de procesos.
- Presentar la teoría general de sistemas.
- Mostrar las generalidades de BPM.
- Presentar las herramientas de apoyo para la elaboración de procesos.
- Mostrar la Política nacional de modernización de la gestión pública.

2.2. Gestión de procesos

2.2.1 Definición de procesos.

Proceso es un conjunto de actividades o tareas que permiten transformar entradas o insumos en salidas que pueden ser tangibles o intangibles, estos pueden ser modelados utilizando herramientas o notaciones.[4]

Como es ampliamente conocido en la administración, proceso es: un “conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un producto, sobre un insumo. Le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno” [6].

2.2.2 Gestión de procesos

La gestión de procesos es una disciplina que ayuda a una administración a identificar, esquematizar, diseñar, documentar, monitorear los procesos de una organización buscando mejorar su productividad, esto refiere a niveles de eficiencia y eficacia. [4]

Se ha demostrado que implementar la gestión por procesos es una de las mejores soluciones para incrementar la productividad [5].

2.2.3 Beneficios de la gestión de procesos:

Como afirma [4] los beneficios que otorga realizar una gestión por procesos son:

- Ver al cliente como el centro de nuestros esfuerzos.
- Definir un lenguaje común en la representación de la forma de hacer las cosas.
- Conocer lo que hacemos y como lo hacemos, así también tomamos consistencia del valor que agregamos y podemos aumentarlo.
- Aplicar fórmulas que permitan saber cuánto cuesta crear un producto o brindar un servicio.
- Aplicar métodos de optimización de procesos que nos permitan aumentar la calidad, le eficiencia y la eficacia.
- Comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender a mejorar.
- Rediseñar un procesos para obtener rendimientos mejores.
- Cada proceso modelado es conocimiento, entonces la gestión por procesos permite gestionar el conocimiento de la organización.

- Se puede realizar cambios o innovaciones a diferentes niveles, por ejemplo a nivel de macroprocesos, procesos, actividades o tareas.

2.2.4 Metodología para le gestión de procesos

- Seleccionar los procesos críticos
- Representación de procesos
- Madurez del proceso
- Instalación y mantención de prácticas.
- Diseño / rediseño de procesos.
- Definición de estándares.

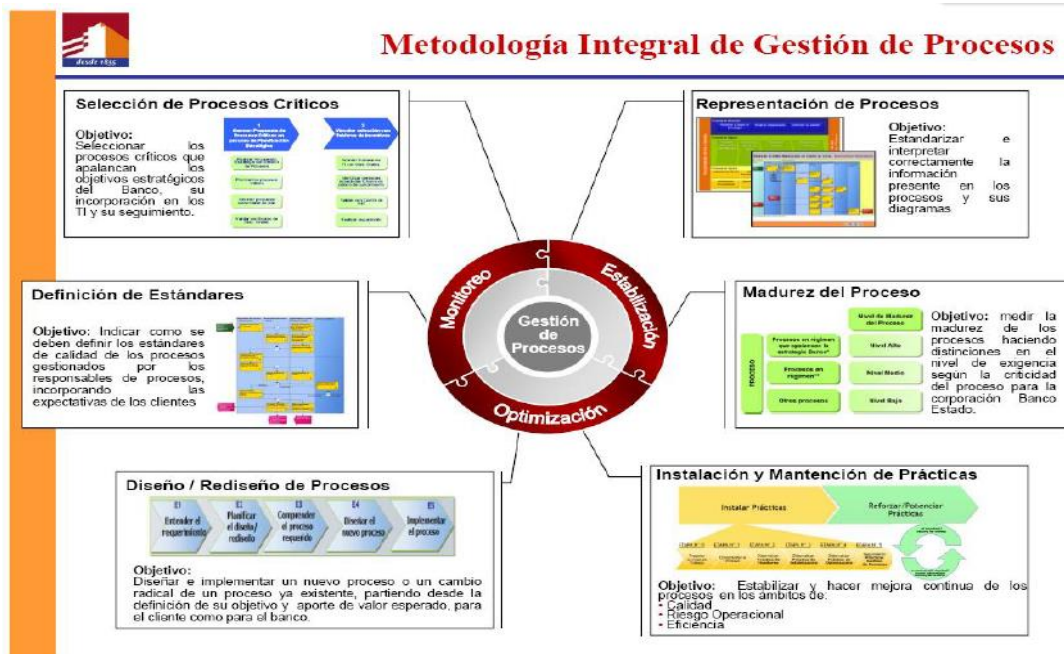


Figura 1. Metodología de gestión de procesos [4]

2.2.5 Ventajas del uso de diagramas

[7] presenta las ventajas de usar diagramas en organizaciones orientadas a procesos:

- Facilita la comprensión global de los actores

- Genera disciplina. Al utilizar correctamente la metodología, los actores involucrados pueden realizar trabajos de análisis profundos con resultados fiables.
- Ayuda a formalizar y documentar los procesos. Esto incluye: Las actividades, secuencia, los límites, puntos de control entre otros.
- Proporciona un lenguaje común facilitando así la comunicación entre los miembros.
- Proporcionan inputs para racionalizar la organización.
- Ayudan a analizar la efectividad de las diferentes actividades bajo la óptica del valor añadido al cliente con su contribución al objetivo del proceso.
- Promueve la iniciativa de los empleados al coordinador ellos mismos sus acciones a realizar.

En relación a lo mencionado, cabe resaltar que es necesario que los usuarios o participantes, sean capacitados en la elaboración e interpretación de los modelos diseñados.

2.2.6 Fases y prácticas de la gestión por procesos

La gestión por procesos es una totalidad representada que sigue una secuencia, la cual cada organización puede adaptarse.

- Integración de la gestión de procesos en la organización
 - ✓ Conocer la gestión de procesos, en la forma de definiciones y conocimientos más relevantes.
 - ✓ Alinear la gestión de procesos con otros conceptos de gestión: visión sistémica, orientación al cliente, participación, estrategia y otros.
 - ✓ Incorporar la gestión de procesos en la organización, para que sea una función permanente.

- Representación visual de los procesos.
 - ✓ Priorizar, entre todos los procesos de la organización y según criterios objetivos identificados desde la estrategia de la organización.
 - ✓ Evaluar procesos, para establecer la brecha entre la situación actual y la deseada de los procesos priorizados.
 - ✓ Definir indicadores, para controlar y optimizar procesos. Surgen del alineamiento con la estrategia de la organización.
 - ✓ Gestionar riesgos, para aumentar la seguridad de los procesos en combinación con la definición de indicadores.
- Optimización de procesos
 - ✓ Mejorar procesos, se emplean variadas técnicas para superar una brecha más bien pequeña en una variable crítica.
 - ✓ Rediseñar procesos, se aplican métodos de la gestión de proyectos para superar una gran brecha en una variable crítica.
 - ✓ Elaborar el procedimiento, con: contingencias, tecnologías, cumplimiento normativo, indicadores, riesgos y otras definiciones.
 - ✓ Implantar el procedimiento, para que sea efectivamente lo que se hace en la organización.
- Excelencia Operacional
 - ✓ Trabajar profesionalmente, mediante acciones de responsabilidad de la dirección y del trabajador.
 - ✓ Controlar, asegurándose que el rendimiento del proceso se mantenga dentro del estándar de cumplimiento.
 - ✓ Realizar mejora continua, son las acciones de perfeccionamiento del proceso que se realizan durante su vida útil.

- ✓ Gestionar el cambio, para lograr que las cosas sucedan, evitando los impactos negativos internos o externos.



Figura 2. Fases y técnicas de la gestión de procesos

2.2.7 Clasificación de los procesos

Según [6] los procesos se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Procesos Estratégicos: Son aquellos procesos por los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define sus objetivos.
- Procesos Operativos: Son los procesos propios de la empresa.
- Procesos Apoyo: Son los procesos que proporcionan soporte mediante recursos, para cumplir los procesos operativos.

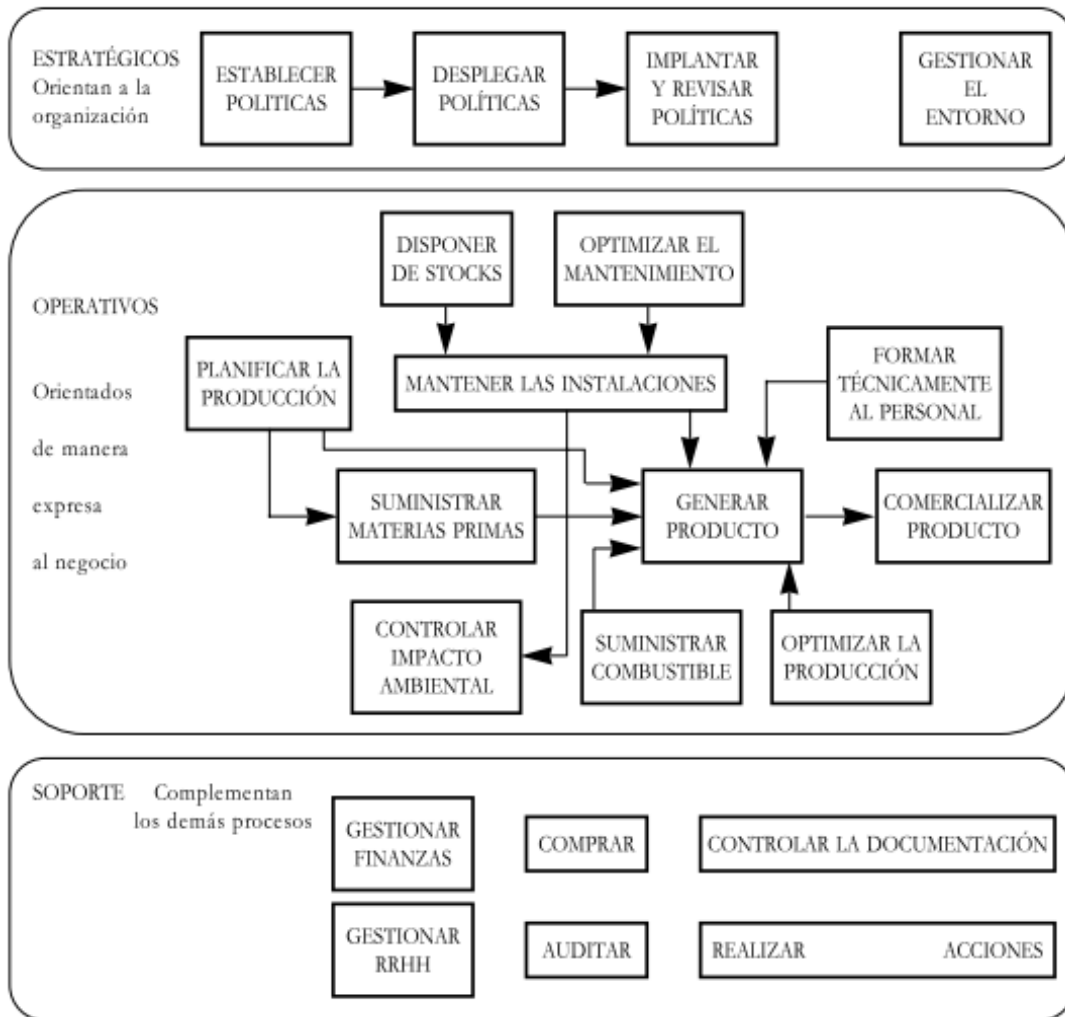


Figura 3. Clasificación de procesos [8]

2.2.8 Niveles de proceso

Según [6] los niveles de procesos son cuatro: operativos, de apoyo, de gestión y de dirección.

- **Procesos Operativos:** Estos logran obtener el producto o servicio a través de la combinación o transformación de recursos Aportando un alto valor añadido.
- **Procesos de apoyo:** Son aquellos que ayudan a cumplir los requisitos del cliente, como la proporción de personas, espacio físico y maquinaria.
- **Procesos de Gestión:** Estos se miden a través de evaluación de control y seguimiento de los procesos para lograr mejoras continuas.

- Procesos de dirección: Son concebidos con carácter transversal a todos los procesos.

2.3. Visión sistémica

La visión sistemática nos permite considerar a proceso de manera holística, además que busca alcanzar un objetivo para la organización y que agrega valor al cliente. Al hablar de holística nos referimos desde el principio a fin, esto nos induce a considerar procesos pueden pasar por varias áreas funcionales, considerando esta definición, ya no es válido hablar de los procesos de un área sino de los procesos de una organización. [4].

2.3.1 Elementos de las visión sistémica

- Participación de los actores del proceso para el levantamiento y documentación del proceso.
- Los problemas que abordaban el proceso de capacitación docente no fue visto de forma aislada, sino de forma interconectada.
- Diseño del proceso con método simple (flujograma de información y listado de tareas) y con alcance a todos los roles del proceso. Con el criterio "Curso normal de los eventos".

2.3.2 Ver totalidades.

Según [4], La visión que provee el mapa de procesos como panorámica de todo el hacer de la organización.

- La visión de principio a fin de los procesos y la responsabilidad correspondiente.
- La integralidad, donde una persona o un equipo hacen el proceso completo, tal como en una tienda donde nos atiende una sola persona en lugar de pasar por ventas, caja y despacho.
- La integralidad es un nuevo paradigma generalmente más productivo que la división del trabajo.
- El análisis que comienza desde detectar síntomas hasta identificar el problema de fondo.

- El modelo integral del cambio, un ejercicio sinérgico con cinco elementos: estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.
- La visión de proyectos, donde se mantienen modelos que permiten apreciar la totalidad, por ejemplo: mapa de proyectos, mapa de mejores prácticas y mapa de sistemas computacionales.
- La relación armoniosa entre los integrantes de la organización y la estrategia de la misma, donde: la estrategia está alineada con el Bien Común y los integrantes la conocen y cooperan para cumplirla.

2.3.3 Aportes de la visión sistemática a la gestión de procesos.

[4] considera que la visión sistémica es una disciplina del conocimiento relativamente nueva, integradora y que provee herramientas diferentes a las tradicionales, es una fuente conceptual para replantear y mejorar el trabajo en gestión de procesos. Según, [4] Los aportes son:

- Observar el cambio en forma integral y esto permitirá alinear la gestión por procesos con la estrategia, con personas, con la estructura y la tecnología.
- Observar los procesos en una perspectiva histórica que permita generar aprendizajes.
- El rediseño de procesos.
- Considerar a los procesos como redes de comunicación internas y externas: Comenzar por comprender los requerimientos de clientes y la forma de establecer y cumplir los compromisos con ellos y con otros actores.
- Permitir considerar la responsabilidad social en la gestión de procesos.
- Elaborar un mapa de procesos considerando un enfoque holístico.
- Describir los procesos con la nueva generación de modelos visuales: Hablamos de flujogramas de información y listas de tareas. El gran aporte es usar un tipo de modelo

orientado a las personas, fácil de entender y de aplicar, a diferencia de los diagramas de flujo orientados a construir software.

- Gestionar el cambio de procesos de forma participativa.
- Velar que los procesos diseñados y actividades propuestas proporcionen valor al cliente sin importar el nivel o tipo de proceso.

2.3.4 Teoría General de Sistemas.

“La teoría general de sistemas se representa como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad, y al mismo tiempo, una orientación hacia una práctica estimulante para las formas de trabajo transdisciplinarias” [9]

La teoría general de sistemas describe un nivel de construcción teórico de modelos que se sitúa entre las construcciones altamente generalizadas, en los últimos años ha hecho sentir cada vez más fuerte la necesidad de un cuerpo sistemático de construcciones teóricas que pueda discutir, analizar y explicar las relaciones generales del mundo empírico [10].

“La teoría general de los sistemas se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen” [11].

2.3.5 Diferencia entre una estructura funcional y una basada en procesos

En el artículo [12] realizaron un estudio en la que muestran la diferencia que hay en las organizaciones que tienen una estructura funcional y a las organizaciones con un enfoque basado en procesos.

Tabla 4

Diferencia entre una estructura funcional y una basada en procesos

| Centrado en la estructura | Centrado en el proceso |
|--|--|
| Los empleados con el problema | El proceso es un problema |
| Empleados | Personas |
| Hacer mi trabajo | Ayudar a que se cumplan los objetivos |
| Comprender mi trabajo | Saber qué lugar ocupa mi trabajo dentro de todo el proceso |
| Evaluar los individuos | Evaluar el proceso |
| Cambiar a la persona | Cambiar el proceso |
| Siempre se puede encontrar un mejor empleado | Siempre se puede mejorar el proceso |
| Motivas a las personas | Eliminar barreras |
| Controlar a los empleados | Desarrollo de las personas |
| No confiar en nadie | Todos estamos en esto conjuntamente |
| ¿Quién cometió el error? | ¿Qué permitió que el error se cometiera? |
| Corregir errores | Reducir la variación |
| Orientado al servicio | Orientado al cliente |

Fuente: Extraído de [12]

2.3.6 Business Process Management

En la actualidad las empresas requieren adaptar y mejorar sus procesos con el objetivo de mejorar su productividad, sin embargo, estas intenciones o esfuerzos se ven frenadas por aplicativos que no están diseñados para adaptarse a los cambios de forma ágil. BPM, con sus enfoques aparece como una gran oportunidad para proveer a las organizaciones la “Agilidad” y “Flexibilidad” que requieren.[13]

Según [14] menciona que “Business Process Management (BPM) es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales”. “BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno”.

Los propósitos funcionales de BPM son:

- Centrado de los Procesos
- Permite la alineación entre los propósitos del negocio con las TI.

- Permite la mejora constante de los procesos diseñados.
- Transparencia, ya que proporciona visibilidad a los procesos.

En la figura 4. se presenta los beneficios de BPM.



Figura 4. Presentación de BPM [15]

Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021

La Presidencia del Consejo de Ministros el 8 de enero del 2013 aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, en ella se precisa el contexto y objetivos que persigue este documento. Asimismo, reconoce las principales deficiencias de la gestión pública en nuestro país. [16].

Los peruanos demandan un estado moderno, esto requiere una transformación de perspectivas y prácticas, en ese sentido la política tiene los fundamentos de estar orientado al ciudadano, ser eficiente, sea unitario y descentralizado, sea inclusivo y abierto,

La modernización de la gestión pública es una política de estado que alcanza a todas las entidades públicas sin afectar su autonomía otorgadas por ley. La Política Nacional de

Modernización de la Gestión Pública tiene como objetivo general: “Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país”.

Para lograrlo el gobierno ha planteado los 14 objetivos específicos; a continuación, se presentan aquellos que se encuentran estrechamente relacionados a la gestión por procesos:

Tabla 5
Objetivos específicos del gobierno peruano

| N° | Objetivo específico |
|--------|---|
| Obj. 4 | “Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas”. |
| Obj. 8 | “Promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto”. |

Fuente: Extraído de Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021

Capítulo III

Materiales y Métodos

3.1. Introducción

En este capítulo se muestra el diseño que guio el proceso de ejecución de la tesis, el tipo de investigación en la que se encuentra categorizado y explicar cuál es la población en la cual se ejecutó la tesis.

3.2. Lugar de ejecución y centro de aplicación.

El lugar de ejecución y el centro de aplicación fue en la oficina asignada por la UGEL San Román

3.3. Materiales y equipos.

- Equipos:
 - ✓ Una laptop
 - ✓ Una impresora
- Materiales:
 - ✓ Conexión a Internet: Esta conexión lo utilizaremos para la búsqueda de información.
 - ✓ Microsoft Office: Es una suite de oficina que lo utilizaremos para elaborar nuestros documentos, presentaciones e informes.
 - ✓ Útiles de escritorio.
 - ✓ Herramienta para el modelado.

3.4. Métodos

3.4.1 Población y muestra

La población objeto de estudio son los especialistas de la UGEL: Primaria, Inicial, CETPRO, CEBA, Educación Especial, en este trabajo de investigación por intención se seleccionó especialistas representantes.

3.4.2 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación de este proyecto es descriptivo porque se detalla y documenta el proceso real de la organización a través de las encuestas, entrevistas, que sirvieron para recopilar la información y luego proceder a modelar el proceso.

3.4.3 Tipos de Investigación

El tipo de investigación en este proyecto de investigación es propositivo porque se propone un modelo de gestión del proceso de capacitación mejorado y a su vez es de tipo tecnológica porque utilizará conceptos de la gestión de procesos y la visión sistémica.

3.4.4 Diseño de Investigación

Diagrama de Flujo de las fases principales de la metodología:

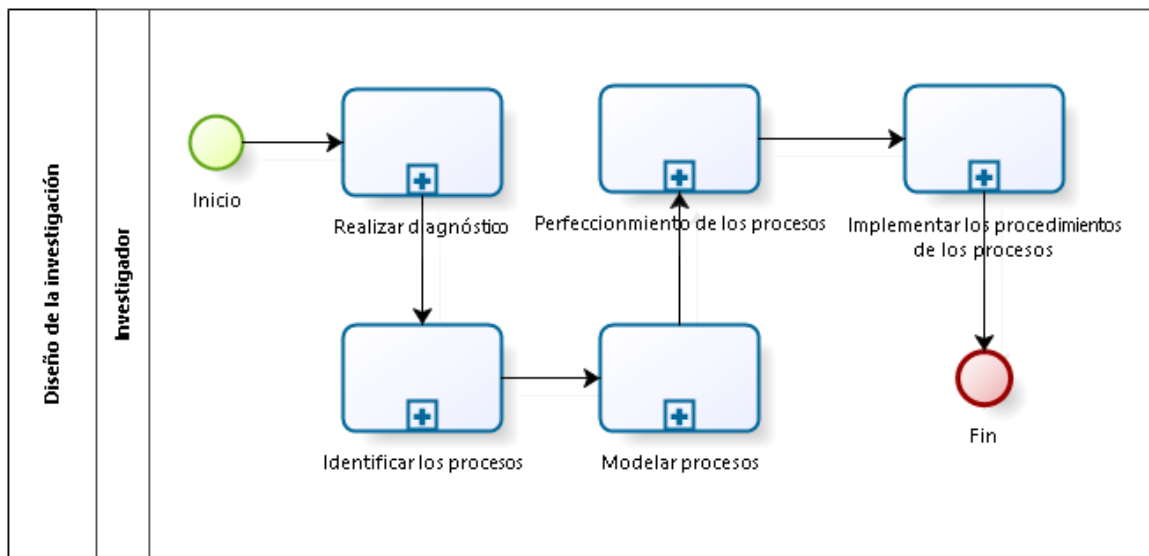


Figura 5. Diseño general de la investigación

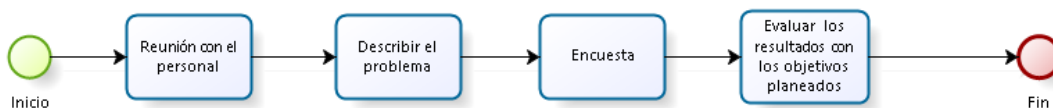


Figura 6. Fase: Realizar diagnóstico

- Realizar un diagnóstico de los procesos de capacitación: En esta fase se identificará el principal problema del proceso de capacitación en la UGEL San Román y cuáles son los impedimentos para cumplir con sus objetivos planteados para ello se realizará las siguientes tareas:
 - ✓ Reunión con el personal del área
 - ✓ Descripción del problema
 - ✓ Encuesta
 - ✓ Evaluar los resultados con los objetivos planteados.

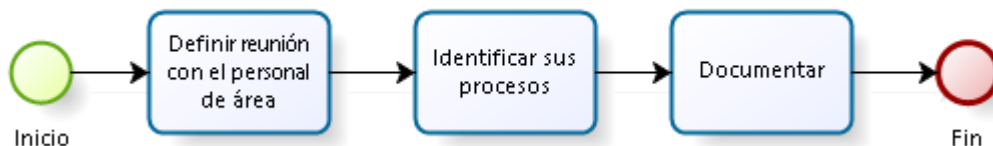


Figura 7. Fase: Identificar los procesos

- Identificar los procesos en estudio en el mapa de procesos: En esta fase se obtendrá los procesos que realizan de una manera empírica para luego documentarlos.
 - ✓ Definir reuniones con el personal de área para consultar cuáles son sus actividades que realiza cada trabajador.
 - ✓ Identificar sus procesos.
 - ✓ Documentar.

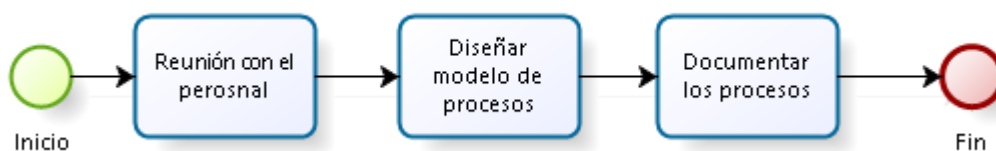


Figura 8. Fase: Modelar los procesos

- Modelar los procesos: En esta fase se modelará y mejorará los procesos definidos en la identificación de procesos mediante reuniones y entrevistas con los trabajadores y utilizando una herramienta de fácil uso.
 - ✓ Reunión con el personal de área
 - ✓ Diseñar el modelo procesos
 - ✓ Documentar los procesos.

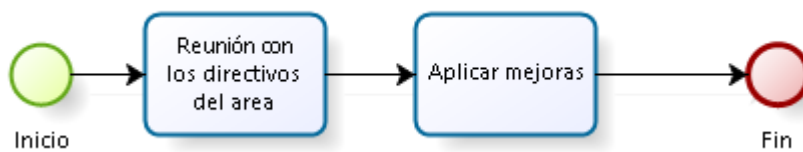


Figura 9. Fase: Perfeccionamiento de los procesos

- Perfeccionar los procesos: En esta fase se realizará una mejora de los procesos elaborados para cumplir todas sus necesidades
 - ✓ Reuniones con los directivos del área
 - ✓ Aplicar las mejoras.

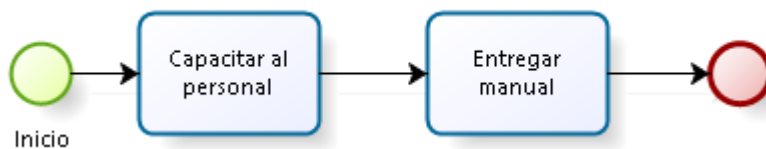


Figura 10. Fase: Implementar los procedimientos de los procesos

- Implementar los procedimientos de los procesos: En esta fase se entregará a cada trabajador sus funciones y como hacerlos
 - ✓ Capacitar al personal
 - ✓ Entregar su manual de funciones.

Capítulo IV Resultados

4.1. Introducción

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del proceso de investigación organizados de la siguiente manera: Modelamiento del proceso, proceso mejorado, socialización del proceso y resolución de cumplimiento emitido por la UGEL San Román.

4.2. Modelamiento del proceso

En esta sección se mostrará el proceso de capacitación docente actual que se modeló, para ello se realizaron trabajos de observación, y entrevistas a actores involucrados.

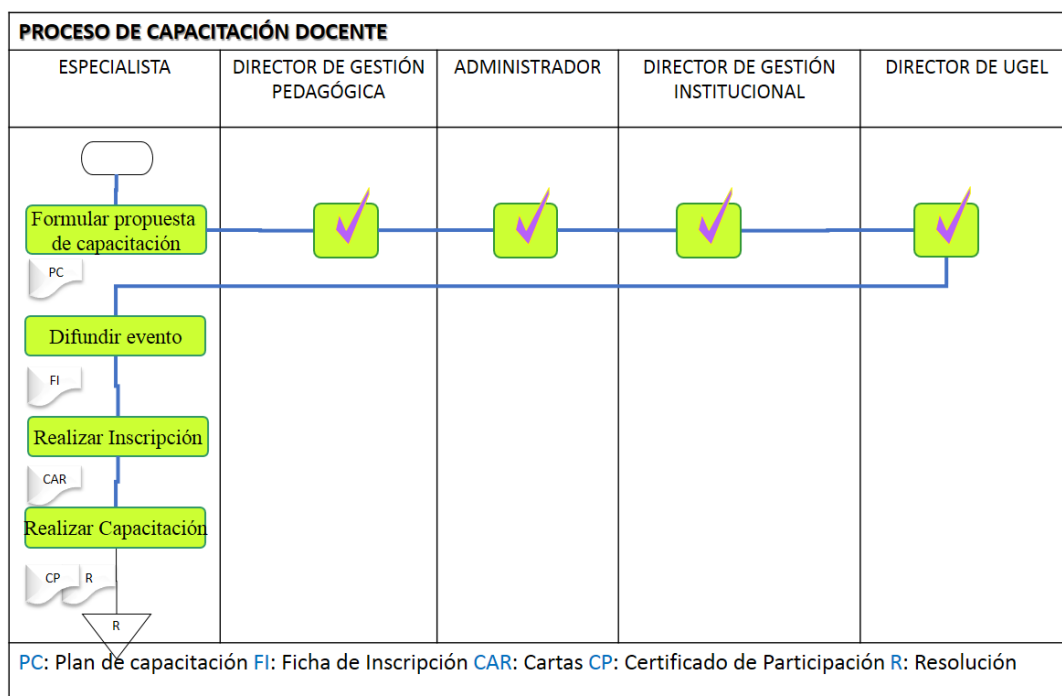


Figura 11. Proceso de capacitación de docentes de formación básica

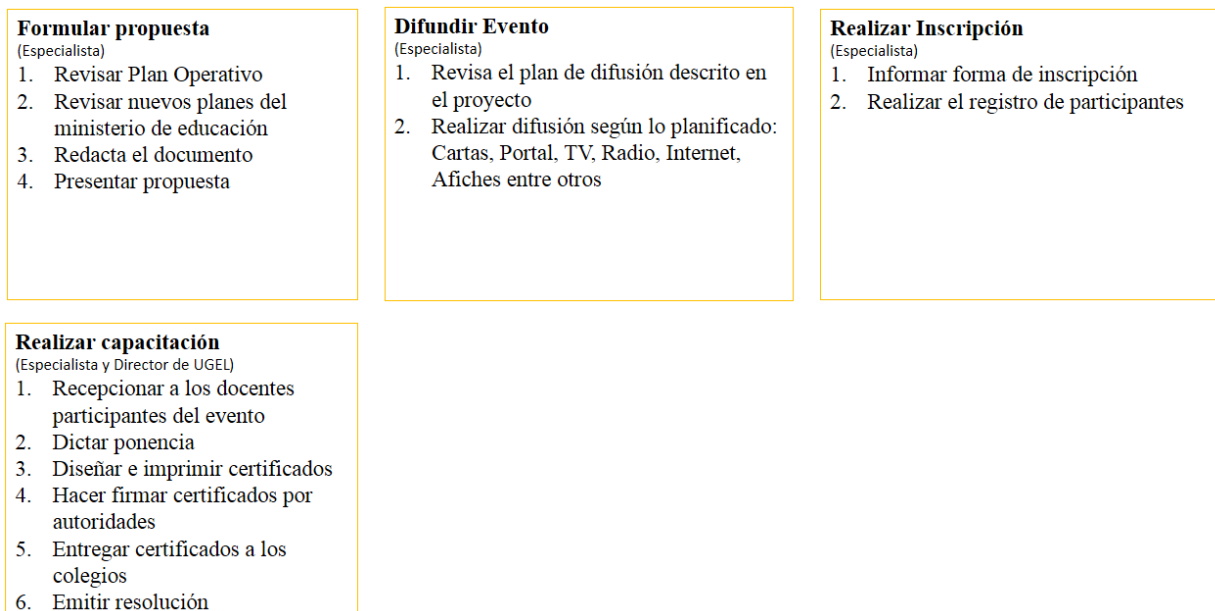


Figura 12. Lista de tareas del proceso de capacitación de docentes de formación básica

En la actividad formular propuesta de la Figura 13 descrita anteriormente se tiene las siguientes tareas:

- Revisar Plan Operativo. Se revisa el plan operativo aprobado del año en curso.
- Revisar nuevos planes del ministerio de educación. El Ministerio de Educación propone iniciativas sobre temáticas o directivas en relación a la educación básica que deben ser considerados al organizar una capacitación.
- Redacta el documento. Considerando el plan operativo y los planes del gobierno el especialista elabora la propuesta de capacitación.

- Presentar propuesta. El especialista debe presentar la propuesta al Director de Gestión Pedagógica, al Administrador, al Director de Gestión Institucional y al Director de la UGEL para su aprobación.

En la actividad Difundir Evento de la Figura 13 descrita anteriormente se tiene las siguientes tareas:

- Revisar el plan de difusión descrito en el proyecto. Revisa las actividades planificadas y el presupuesto asignado para la difusión.
- Realizar difusión según lo planificado: Cartas, portal, Tv, radio, internet, afiches entre otros. El especialista utiliza estos medios para la difusión de la capacitación de manera que todos los docentes puedan estar informados.

En la actividad Realizar inscripción de la Figura 13 descrita anteriormente se tiene las siguientes tareas:

- Informar forma de inscripción. Especificar el método de inscripción a la capacitación docente.
- Realizar el registro de participantes. Confirmar la aceptación al curso de capacitación docente.

En la actividad Realizar capacitación de la Figura 13 descrita anteriormente se tiene las siguientes tareas:

- Recepcionar a los docentes participantes del evento. Orientar al docente al momento de llegar a la capacitación.
- Dictar ponencia. Esto puede ser realizado por el especialista o algún invitado local, nacional, o internacional.
- Diseñar e imprimir certificados. Este debe contar con información de la capacitación docente.
- Hacer firmar certificados por autoridades. Según los que hayan sido designados.
- Entregar certificados a los colegios. Agrupar los certificados según colegio de procedencia.
- Emitir resolución. Según sea el caso.

4.3. Mejoramiento del proceso

4.3.1 Encuestas

Con el propósito de mejorar el proceso se realizaron encuestas y se tuvo los siguientes resultados:

Tabla 6
Resultado de encuestas a especialistas

| No. | Criterio | Resultado |
|-----|---|--|
| 1 | Actividades que no aportan valor | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la propuesta. • La emisión de la resolución de aprobación. |
| 2 | Actividades que no se realizan por descuido | <ul style="list-style-type: none"> • La certificación. • El VB del Director de la UGEL. |
| 3 | Documentos que no aportan valor | <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación presupuestal • Trámite de aprobación |
| 4 | ¿Los especialistas conocen el proceso? | <ul style="list-style-type: none"> • Algunos especialistas |
| 5 | ¿El proceso es claro? | <ul style="list-style-type: none"> • El proceso es poco claro, se sabe dónde inicia, pero no se sabe cuándo termina la capacitación. |
| 6 | En relación al control del proceso | <ul style="list-style-type: none"> • A través del informe que se emite cada actividad. • El control se realiza en los tres momentos: Antes, en el proceso y después. |

Encuesta tomada a los especialistas

4.3.2 Flujograma de la propuesta

En base al resultado obtenido en las encuestas que se muestra en la tabla 6 y con apoyo de entrevistas se diseñó el proceso mejorado de capacitación docente (Ver figura 14), en ella se observa 06 roles, 5 actividades de los cuales 3 de ellas: Preparar inscripción, realizar

capacitación y realizar inscripción están apoyadas en un software que también es parte de la solución.

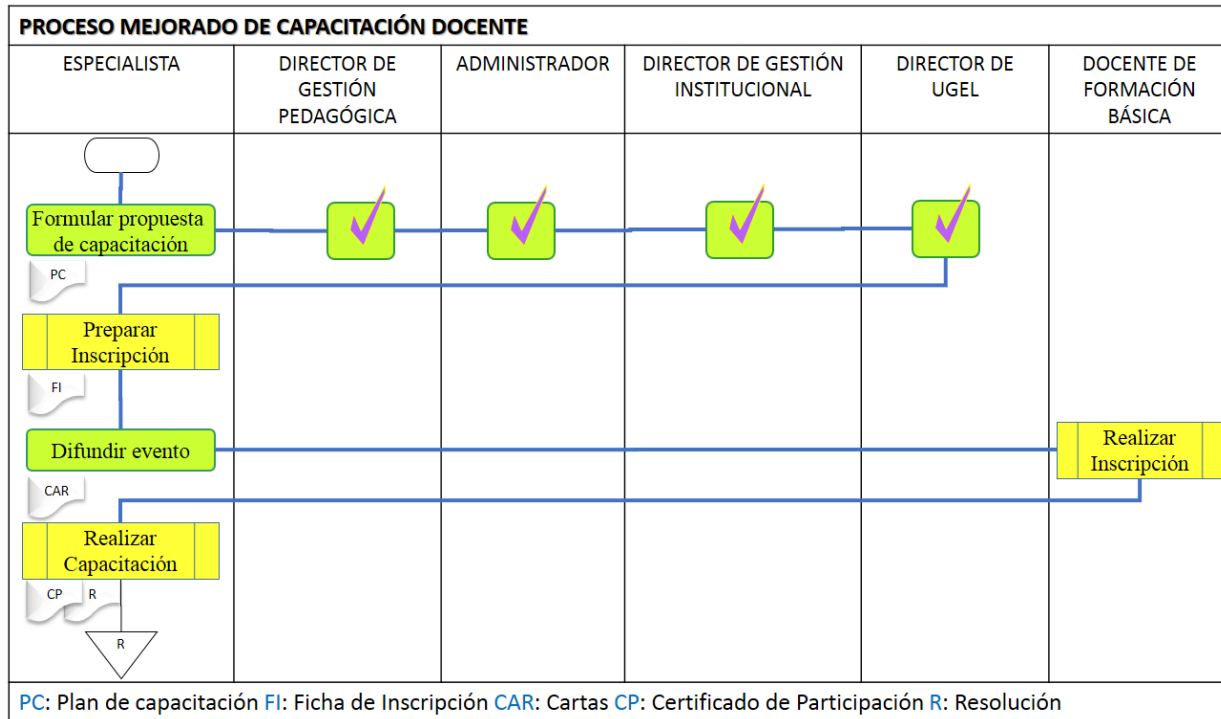


Figura 13. Proceso mejorado de capacitación de docentes

LISTAS DE TAREAS

| | | |
|--|---|---|
| <p>Formular propuesta (Especialista)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar Plan Operativo 2. Revisar nuevos planes del ministerio de educación 3. Redacta el documento 4. Presentar propuesta | <p>Preparar inscripción (Especialista)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear curso en la plataforma de capacitación (Nombre, fecha, área, etc) | <p>Difundir evento (Especialista)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa el plan de difusión descrito en el proyecto 2. Realizar difusión según lo planificado: Plataforma de capacitación, Cartas, Portal, TV, Radio, Internet, Afiches entre otros |
| <p>Realizar inscripción (Docente)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a la plataforma 2. Inscribirse en el curso habilitado | <p>Realizar capacitación (Especialista, Ponente, Docente y Director de UGEL)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Especialista</u>: Cargar Documento de la ponencia 2. <u>Especialista</u>: Recepcionar docente en el evento 3. <u>Ponente</u>: Dictar ponencia 4. <u>Especialista</u> Diseñar e imprimir certificados 5. <u>Especialista</u> Hacer firmar certificados por autoridades 6. <u>Especialista</u>: Entregar certificados a los colegios 7. <u>Director UGEL</u>: Emitir resolución | |

Figura 14. Lista de tareas del proceso mejorado de capacitación de docentes

4.3.3 Indicadores

A continuación, se presenta en la Tabla 7 los indicadores considerados para el proceso mejorado de capacitación docente.

Tabla 7
Indicadores del proceso mejorado de capacitación docente

| Indicador | Objetivo | Ratio | UM | Meta | Responsable | Fechas de Medición |
|--|--|---|----|-------|---------------------------------|--------------------|
| % de docentes que reciben capacitación | Garantizar la participación de docentes de formación básica en eventos de capacitación organizados por la UGEL | # de docentes que participaron de eventos de capacitación/ Total de docentes | % | ≥ 50% | Dirección de Gestión Pedagógica | Julio Diciembre |

Fuente: Elaboración propia

4.3.4 Contingencias

A continuación, se presenta en la tabla 8 las contingencias del proceso mejorado de capacitación de docentes de formación básica.

Tabla 8
Contingencias del proceso mejorado de capacitación docente

| # | Actividad | Responsable | Contingencia | Plan/Acción |
|---|-----------------------|-----------------------------|---|--|
| 1 | Preparar propuesta | Especialista | No Aplica | No Aplica |
| 2 | Preparar inscripción | Especialista | No se puede crear un curso en la plataforma | <ol style="list-style-type: none"> 1. Especialista: Contactar al TI de la UGEL (Por correo o por teléfono) 2. TI de la UGEL: Solucionar problema 3. TI de la UGEL: Notificar a especialista la atención del problema. 4. Especialista: Confirmar solución. |
| 3 | Difundir Evento | Especialista | No Aplica | No aplica |
| 4 | Realizar Inscripción | Docente de Formación Básica | No se inscribió en la plataforma | <ol style="list-style-type: none"> 1. Especialista: Contactarse con los colegios para notificar cercanía del evento 2. Especialista: Notificar a los docentes a través de sus correos la cercanía del evento. |
| 5 | Realizar capacitación | Especialista | No Aplica | Aplica |

Fuente: Elaboración propia

4.3.5 Riesgos

A continuación, se presenta en la tabla 9 los riesgos del proceso mejorado de capacitación docente de formación básica del UGEL.

Tabla 9
Riesgos del proceso mejorado de capacitación docente

| # | Responsable | Riesgo | Plan/Acción |
|---|--------------|---|---|
| | Especialista | Falta de interés de los docentes en participar de eventos de capacitación organizados por la UGEL | Estudio para determinar las causas de la falta de interés: Análisis de causas Recomendaciones |

4.3.6 Análisis de tiempos

A continuación, se presenta en la tabla 10 - Análisis de tiempo del proceso de capacitación docente, en ella se visualiza el tiempo utilizado en el proceso anterior y el tiempo utilizado en el proceso propuesto, en ella se observa que hay una reducción de 18.5 h para realizar el proceso.

Tabla 10
Análisis de tiempo del proceso de capacitación docente

| Tipo | Descripción | Tiempo Proceso Anterior | Tiempo Proceso Mejorado |
|-----------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| Operacional | Formular propuesta de capacitación | 112 | 112 |
| Transporte | Hacia el VB Director de Gestión Pedagógica | 1 | 1 |
| Operacional | VB Gestión Pedagógica | 3 | 3 |
| Transporte | Hacia el VB Administrador | 3 | 3 |
| Operacional | VB Administrador | 3 | 3 |
| Transporte | Hacia el VB Director de Gestión Institucional | 3 | 3 |
| Operacional | VB Director de Gestión Institucional | 3 | 3 |
| Transporte | Hacia el VB Director de UGEL | 3 | 3 |
| Operacional | VB Director UGEL | 3 | 3 |
| Transporte | Hacia el VB Docente de Formación Básica | 3 | 3 |
| Operacional | VB Docente de Formación Básica | 3 | 3 |
| Transporte | Hacia Preparar Inscripción | N/A | 0 |
| Operacional | Preparar Inscripción | N/A | 1 |
| Operacional | Difundir evento | 240 | 240 |
| Transporte | Hacia realizar inscripción | 0 | 0 |
| Operacional | Realizar inscripción | 4 | 0.5 |
| Transporte | Hacia realizar capacitación | 0 | 0 |
| Operacional | Realizar capacitación | 48 | 32 |
| Tiempos totales | | 432 | 413.5 |

En el gráfico se observa visualmente a nivel de horas la reducción de 18.5 h en el proceso propuesto

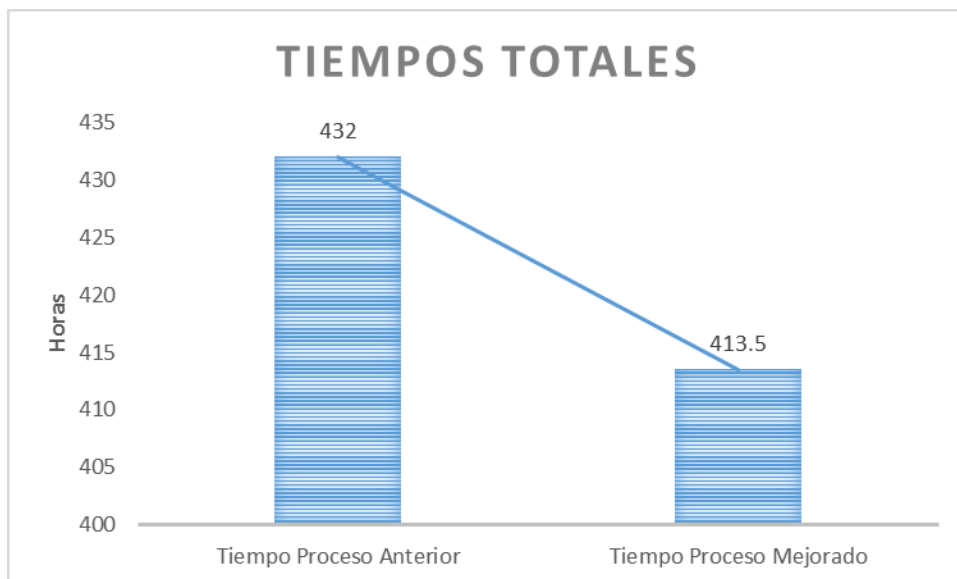


Figura 15. Tiempo requerido en el proceso de capacitación

4.3.7 Definición de hipótesis:

- H0: No es factible la aplicación de la visión sistémica y BPM en la mejora del tiempo del proceso de capacitación docente.
- Ha: Es factible la aplicación de la visión sistémica y BPM en la mejora del tiempo del proceso de capacitación docente.
- H0: $U1=U2$
- Ha: $U1 \neq U2$

Tabla 11
Correlación de muestras relacionadas

Correlaciones de muestras relacionadas

| | | N | Correlación | Sig. |
|-------|------------------------------------|----|-------------|------|
| Par 1 | Proceso inicial y Proceso mejorado | 19 | ,999 | ,000 |

Elaboración propia

Regla de decisión

Como el valor del sig = 0,000 < $\alpha = 0,05$ se decide rechazar la hipótesis nula a favor de la alternativa.

Conclusión

La visión sistémica y BPM ha insidido favorablemente en la reducción del tiempo con un $r = 0,999$ teniendo un alto impacto en el proceso de capacitación docente, esto se da por aplicar herramientas de la visión sistémica como la participación en el levantamiento del proceso, el modelamiento fue considerado como el curso normal de los eventos, es decir se logró el entendimiento del proceso a simple vista, además el proceso contempla el flujograma de información y el listado de tareas.

Plataforma virtual

A continuación, se presenta la plataforma virtual que se implementó como parte de la mejora del proceso de capacitación de docentes de formación básica.



Figura 16. Plataforma virtual: Página principal

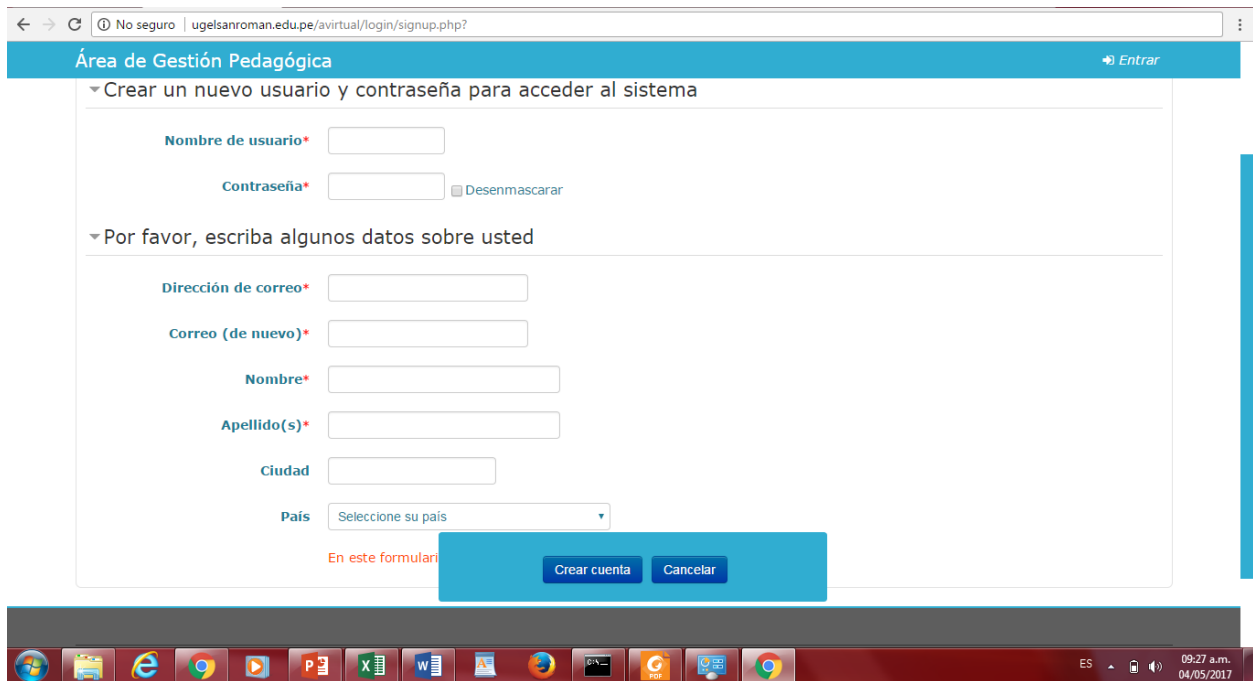


Figura 17. Plataforma virtual: Formulario de inscripción

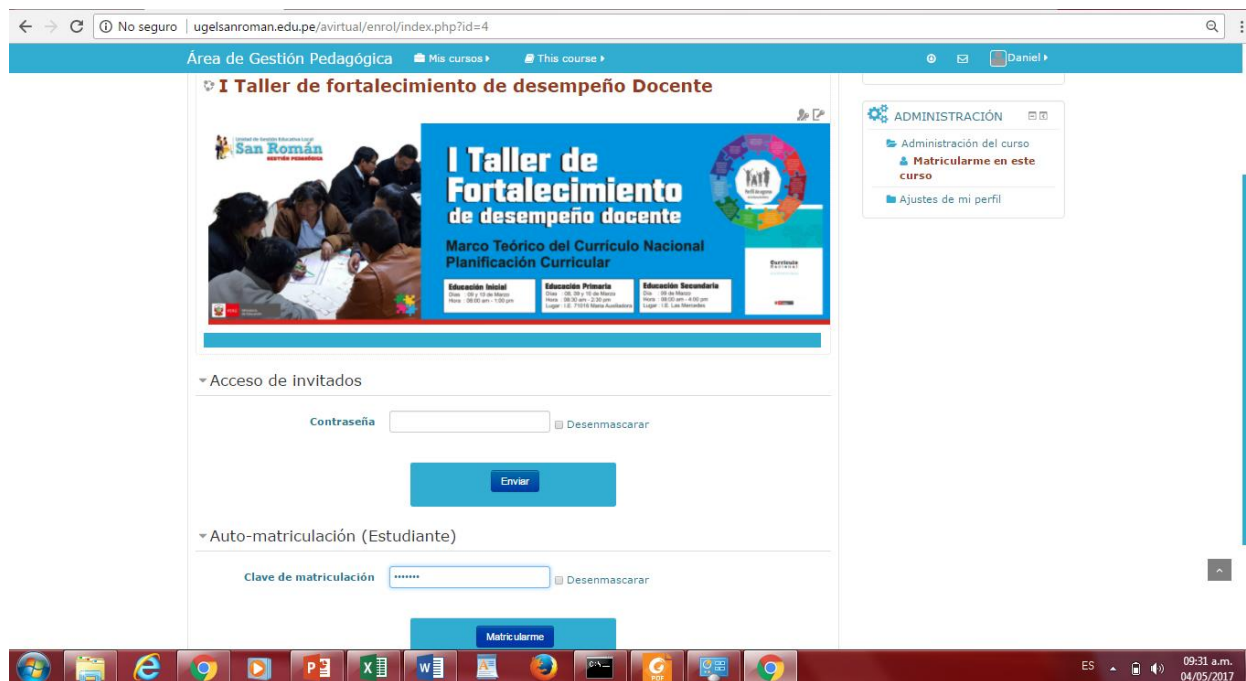


Figura 18. Plataforma virtual: Formulario de inscripción a un curso

4.4. Capacitación a usuarios de la plataforma

A continuación, se presenta la lista de especialistas de la UGEL que fueron capacitados en el uso de la herramienta:

Tabla 12

Especialistas de UGEL que participaron de capacitación

| No. | Especialidad | NOMBRES Y APELLIDOS |
|-----|------------------------|---------------------------------|
| 1 | Director (a) DGP | Wilbert Juan Cuela Humpiri |
| 2 | Esp. De inicial | Gregoria Laura Flores |
| 3 | Esp. Primaria | Ludgardo Americo Carpio Perales |
| 4 | Esp. Primaria | Braulio Morales Choquecahua |
| 5 | Esp. Primaria / EIB | Marco Antonio Sucasaca Laura |
| 6 | Esp. Sec. Comunicación | Cecilio Curo Rodríguez |

| | | |
|----|--------------------------------|---------------------------------|
| 7 | Esp. Sec. Matemática | Rosa Condori Cárdenas |
| 8 | Esp. Sec. C.T.A. | Luis Beltrán Mamani |
| 9 | Esp. TOE | Juan Percy Huanca Ascencio |
| 10 | Esp.Sec. Educ. para el trabajo | Juan José Luque Gálvez |
| 11 | Esp. Sec. Educ. Física | Wilfredo Henry Apaza Medrano |
| 12 | Esp. Educación Cultura | Melitón Porfirio Quispe Carcasi |
| 13 | Esp. Desarrollo Social | Vidal Choquechambi Mamani |
| 14 | Esp. TIC | Miriam Idme Machaca |




Extraídos de la EP Ingeniería de Sistemas – UPeU Juliaca



Figura 19. Certificación de especialistas

4.5. Cierre del proyecto

Al finalizar el proyecto la Unidad de Gestión Educativa Local San Román emitió la Resolución Directoral N° 17692016-DUGEL-SR emitido el 27 de julio de 2016 felicitando a la EP Ingeniería de Sistemas – Filial Juliaca por la ejecución del proyecto: “Automatización del proceso de capacitación basado en BPM”

| | | |
|--|--|-------------------|
| DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN – PUNO UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN |  | INTERESADO |
|  | Resolución Directoral N° 1769 2016-DUGEL-SR | |
| JULIACA, 27 JUL 2016 | | |
| VISTOS: El informe N° 007-2016-GRP-DREP/DUGEL/DGP-TIC sobre la ejecución proyecto de proyección social: PROYECTO: AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN BASADO EN BPM - Herramientas para la gestión de procesos basado en la ejecución de Cursos virtuales el mismo que está dirigido a los Especialistas en Educación I del Área de Gestión Pedagógica, cuya implementación estará dirigida a los docentes del ámbito de la UGEL San Román | | |
| CONSIDERANDO: | | |
| Que, la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román, es una instancia de gestión educativa descentralizada del gobierno regional con autonomía en el ámbito de su competencia. El titular de la Unidad de Gestión Educativa es el funcionario con mayor nivel jerárquico en su ámbito, con autoridad y facultad para adoptar decisiones resolutorias y administrativas de acuerdo a Ley; | | |
| Que, el literal i) del Artículo 24 del Decreto Supremo N° 015-2002-ED, Reglamento de Organización y Funciones de las Direcciones Regionales de Educación y de las Unidades de Gestión Educativa, establece que es función del Área de Gestión Pedagógica, emitir informes en aspectos de su competencia; | | |
| Que conforme al Plan de Trabajo 2015 de la Especialista en Educación I-Tecnologías de la Información y Comunicación, en el que se consigna la ejecución del Proyecto: "AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN BASADO EN BPM"-Herramientas para la gestión de procesos basado en la ejecución de Cursos virtuales el mismo que está dirigido a los Especialistas en Educación I del Área de Gestión Pedagógica, cuya implementación estará dirigida a los docentes del ámbito de la UGEL San Román el mismo que coadyuvara en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes. | | |
|  | Estando a lo informado y opinado por el Especialista en Educación I – Tecnologías de la Información y Comunicación, visado por la Dirección del Área de Gestión Pedagógica y la Dirección del Área de Asesoría Jurídica; | |
| De conformidad con la Ley General de Educación N° 28044; Decreto Supremo N° 006-2012-ED; Decreto Supremo N° 011-2012-ED; Decreto Supremo N° 015-2002-ED, Reglamento de Organización y Funciones de la DRE y UGEL; y Resolución Ministerial N° 066-2013-ED. | | |

SE RESUELVE:

Artículo 1ro.- Reconocer y felicitar en vía de regularización a la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca por la ejecución del proyecto de proyección social: "PROYECTO: AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN BASADO EN BPM" - Herramientas para la gestión de procesos basado en la ejecución de Cursos virtuales, dirigido a los Especialistas en Educación del Área de Gestión Pedagógica de la UGEL San Román.



REGISTRESE Y COMUNIQUESE

FIRMADO ORIGINAL

LIC. HUGO ALFREDO QUISPE FLORES
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL
SAN ROMAN

HAQF/DUGEL
WJCH/DAGP
MEVT/DAAJ
PROY.AGP N° 1877 - 2016



LO QUE TRANSCRIBO A UD
PARA SU CONOCIMIENTO Y
FINES CONSUELTOS.

Lic. D. Gerardo Machuca Galvez
ESPECIALISTA EN ARCHIVO Y SERVICIOS DE INFORMACION I (G)
UGEL SAN ROMAN
TRUJILLO, PERU - 2016



4.6. Discusión

El proyecto [17] mencionado en el apartado Antecedentes buscó la mejora de procesos administrativos y operativos en el área de servicio técnico, logrando reducir los problemas que afectaban su rendimiento; las metodologías, técnicas o herramientas de Ingeniería Industrial que utilizaron fueron: El análisis de valor, Análisis FODA, Diagrama Causa–Efecto y Pareto, asimismo desarrollaron el manual de procedimiento. En este caso basado en la metodología de implementación de BPM y considerando la visión sistémica también se logró modelar el proceso y a través de observación, entrevistas y encuestas mejorar el proceso incluyendo actividades automatizadas para finalmente socializar la propuesta. El proyecto [18] al igual que [17], utilizaron herramientas de Ingeniería Industrial para alcanzar sus objetivos.

En el proyecto [19], el trabajo permitió identificar a 2 áreas que realizaban la misma tarea de maneras diferentes, además de otras propuestas lograron alcanzar sus objetivos. En nuestro caso no se presentaron esos problemas sin embargo las encuestas permitieron identificar que los actores visualizaban el proceso de manera diferente a nivel de actividades.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

En base a las hipótesis planteadas y a los resultados obtenidos en esta investigación, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- Que la aplicación de la visión sistémica y BPM es factible en la mejora del proceso de capacitación docente.
- Se redujo el tiempo del proceso de capacitación en 18.5 horas y esto permitirá eliminar los cuellos de botella, tiempo de transporte, así como el tiempo de la operación.
- Que la aplicación de la visión sistémica y BPM mejoró la gestión del proceso de capacitación docente es así que se definieron indicadores para controlar la capacidad del proceso.
- Que la aplicación de la visión sistémica y BPM es factible en la internalización del proceso de capacitación docente con los roles participantes.

5.2. Recomendaciones

- Se puede utilizar herramientas BPM para llegar a la automatización del proceso.
- Se recomienda trabajar con los otros procesos de la Unidad de Gestión Educativa en la que se realizó el proyecto y otros del gobierno.
- Se recomienda que la propuesta sea evaluada, y pueda ser utilizada en otras Unidades de Gestión Educativa Local.

Referencias

- [1] Bizagi, “Modelamiento con Bizagi Modeler.”
- [2] Ministerio de Educación, “Política de revalorización docente del Perú,” 2016. [Online]. Available: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/5456>. [Accessed: 01-Mar-2017].
- [3] Ministerio de Educación, “Docencia.” [Online]. Available: <http://www.minedu.gob.pe/politicas/docencia/index.php>. [Accessed: 15-Nov-2016].
- [4] J. Bravo Carrasco, *Gestión de Procesos*. 2008.
- [5] Ministerio de Fomento, “Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera: LA GESTIÓN POR PROCESOS (Capítulo 4),” *Model. para Implant. la Mejor. Contin. en la gestión Empres. Transp. por Carret.*, vol. 4, p. 18, 2005.
- [6] J. Quintero and J. González, “Propuesta de un modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad del área de producción de la empresa Ladrillera La Ximena,” UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA, 2013.
- [7] J. A. Pérez Fernández De Velasco, *Gestión de procesos*. Madrid, 2004.
- [8] J. R. Zaratiegui, “La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa,” *Econ.*

- Ind.*, no. 330, pp. 81–88, 1999.
- [9] M. Arnold and F. Osorio, “Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas,” *Cinta moebio*, vol. 3, pp. 40–49, 1998.
- [10] O. Johansen Bertoglio, *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. 1993.
- [11] Á. Zapata Domínguez *et al.*, *Teorías contemporáneas de la organización y del management*. 2009.
- [12] J. A. Riascos Gonzáles, “De la estructura por funciones al enfoque basado en procesos y a la visión sistémica de la organización,” *Rev. Ciencias Estratégicas*, vol. 14, p. 42, 2006.
- [13] Apuntes BPM Conceptos, “Gestión de procesos de negocio,” 2009.
- [14] K. Garimella, Michael Lees, and Bruce Williams, “BPM (GERENCIA DE PROCESOS DE NEGOCIO) Tomado del Libro BPM,” 2012. [Online]. Available: http://www.konradlorenz.edu.co/images/publicaciones/suma_digital_sistemas/bpm.pdf. [Accessed: 29-Jun-2015].
- [15] R. Reyes Robles and R. Poma Astete, “Implementación de una BMPS para la gestión de procesos de logística y matrícula de cercil,” 2016.
- [16] Presidencia de Consejo de Ministros, “Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021,” 2013.

- [17] S. P. Durand Yucra, “Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos,” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2015.
- [18] E. M. Gonzales Neira, “Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa servioptica LTDA,” Pontificia Universidad Javeriana, 2004.
- [19] V. G. Elías Coelho, “Diagnóstico y propuesta de mejora al proceso de capacitación en ua empresa de servicios petroleros,” 2011.

Anexos

Anexo A. Encuestas realizadas a los especialistas de la UGEL

Encuesta de Mejora del proceso da capacitación de UGEL San Román

1. Dentro del proceso de capacitación mencione ¿Cuál de las actividades del flujo normal cree usted que no generan valor?

2. ¿En el proceso de capacitación desde la formación hasta la ejecución hay algún paso que no se realice por descuido o por olvido?

3. ¿Los documentos o formularios son fáciles de llenar?

Sí

No

4. ¿Existen documentos o formularios que contienen puntos que no aportan valor?

5. ¿Los documentos o formularios están estandarizados?

Sí

No

6. ¿Los especialistas saben cómo se realiza el proceso de capacitación?

7. ¿El proceso es claro? ¿Se sabe dónde inicia y cuando termina?

8. ¿Cómo se realiza el control?

9. ¿Quiénes controla las actividades del proceso de capacitación?

10. ¿Cuántas capacitaciones realizan al año los especialistas de toda la UGEL?

Anexo B. Procedimiento de capacitación docente

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DOCENTE

| | |
|------------------------------|---|
| N° de procedimiento: | PROC001 |
| Nombre del proceso: | Proceso de capacitación docente |
| Objetivo del proceso: | Organizar eventos de capacitación para docentes de formación básica |
| Dueño del Proceso: | Dirección de Gestión Pedagógica |
| Versión Actual: | 2016 |
| Versión Anterior: | -- |

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DOCENTE

1. Descripción general del proceso

Se trata de uno de los principales procesos que tiene dentro de la dirección de gestión pedagógica, pues tiene la necesidad de capacitar a los docentes de formación básica.

2. Usuario interno (opcional)

No aplica

3. Cliente.

Docentes de formación básica

3.1. Evento activador del proceso.

Cuando el especialista quiere organizar un evento de capacitación.

4. N° del procedimiento.

UGELSR001

5. Nombre del proceso.

Proceso de capacitación

6. Dueño del proceso o delegado para la etapa.

Dirección de Gestión Pedagógica.

7. Versión actual.

001-2016

8. Modelo Visual

A continuación, se presenta el flujo de proceso con sus listas de tareas:

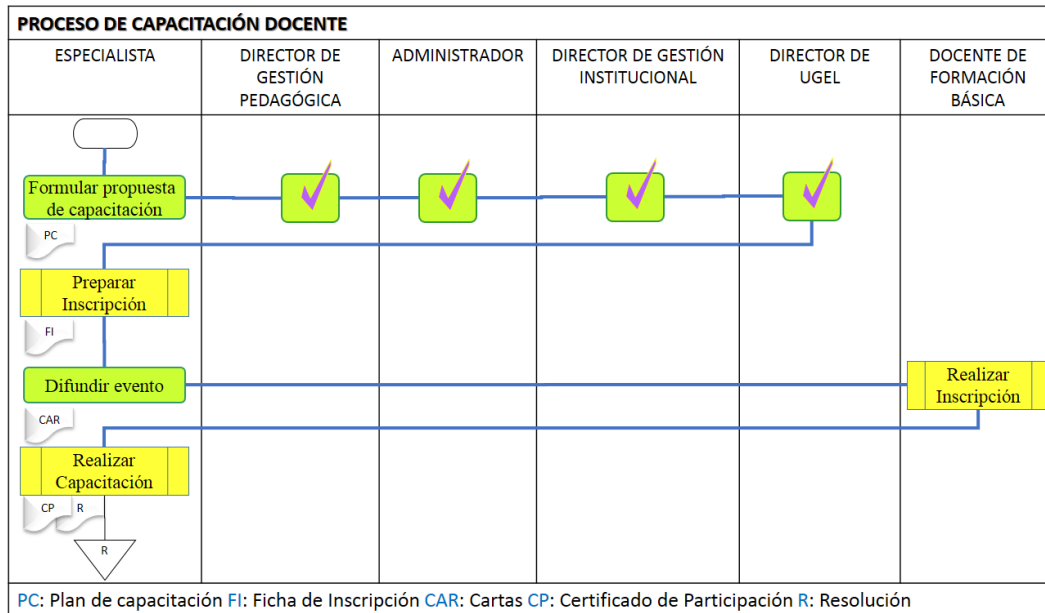


Figura 20 - Proceso de capacitación docente

LISTAS DE TAREAS

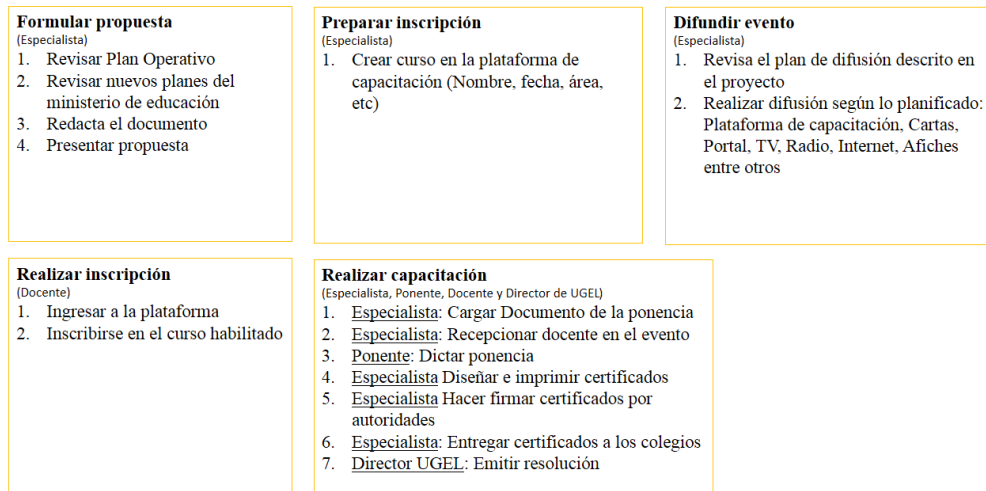


Figura 21 - Lista de tareas del proceso de capacitación docente

9. Roles participantes

- **Especialista:** Depende directamente del jefe de gestión pedagógica cuya función es: Promover y conducir capacitaciones, talleres, seminarios, campañas y encuentros sobre temas relacionados a actualización pedagógica y de gestión dirigidos a docentes y directivos.
- **Director de Gestión Pedagógica:** Lo desempeña un Especialista en Educación, quien depende jerárquicamente del Director de la Unidad de Gestión Educativa Local cuya función es realizar acciones de actualización y capacitación continua del personal directivo, docente y administrativo de las instituciones y programas educativos.
- **Administrador:** Promover el fortalecimiento de capacidades de los Especialistas y trabajadores del área a su cargo.
- **Director de Gestión Institucional:** Elaborar, ejecutar y evaluar el presupuesto anual de la Unidad de Gestión Educativa
- **Director de la UGEL:** Organizar, ejecutar y evaluar acciones de capacitación continua del personal de las instituciones y programas educativos, así como del personal de la sede institucional.
- **Docente:** Es quien se dedica profesionalmente a la enseñanza en el colegio de formación básica.

10. Evento Activador de la etapa

El proceso se activa cuando el especialista tiene la necesidad de organizar un evento de capacitación.

11. Descripción del flujo

11.1. Formular propuesta (Realizada por el Especialista):

- Revisar Plan Operativo
- Revisar nuevos planes del Ministerio de Educación
- Redactar el documento
- Presentar propuesta

11.2. Preparar Inscripción (Especialista):

- Crear curso en la plataforma de capacitación.

11.3. Difundir Evento(Especialista):

- Recepciona acuerdos
- Emitir resolución
- Entregar resoluciones a las partes interesadas

11.4. Realizar Inscripción (Docente):

- Ingresar a la plataforma
- Inscribirse al curso habilitado

11.5. Realizar capacitación (Especialista, Ponente, Docente y Director de UGEL)

- Especialista: Cargar los documentos de la ponencia
- Especialista: Recepcionar docente en el evento
- Ponente: Dictar la ponencia
- Especialista: Diseñar e Imprimir certificados
- Especialista: Hacer firmar certificados por autoridades
- Especialista: Entregar certificados a los colegios
- Director de UGEL: Emitir resolución

12. Contingencias principales

12.1. No se puede crear un curso en la plataforma.

- Especialista: Contactar al TI de la UGEL (Por correo o por teléfono)
- TI de la UGEL: Solucionar problema
- TI de la UGEL: Notificar a especialista la atención del problema.
- Especialista: Confirmar solución

12.2. El docente de formación básica no se inscribió en la plataforma

- Especialista: Contactarse con los colegios para notificar cercanía del evento
- Especialista: Notificar a los docentes a través de sus correos la cercanía del evento.

13. Tecnologías de apoyo

- Plataforma capacitación: Aula virtual

URL: <http://ugelsanroman.edu.pe/avirtual/>

14. Indicadores

- Porcentaje de docentes que reciben capacitación
 - ✓ Meta: 50%
 - ✓ Periodo de evaluación: Cada 6 meses
 - ✓ Responsable: Dirección de gestión pedagógica

15. Riesgos operacionales

Falta de interés de los docentes en participar de eventos de capacitación organizados por la UGEL

16. Puntos de control

El Director de Gestión pedagógica, administrador, director de gestión institucional y el director de la UGEL son los responsables de dar el visto bueno de un evento de capacitación.

Anexo C. Matriz de Consistencia

Tabla 13
Matriz de consistencia

| Título | Planteamiento del problema | Objetivos | Hipótesis | Diseño |
|--|--|--|--|--|
| Mejora del proceso de capacitación basado en la Visión Sistémica y BPM | ¿Es posible mejorar el proceso de capacitación docente que organiza la UGEL San Román? | <p>Objetivo General Determinar la manera en que la implementación de la visión sistémica y BPM incide en la mejora del proceso de capacitación docente.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la manera en que la implementación de la visión sistémica y BPM incide en la mejora de tiempo del proceso de capacitación docente. • Determinar la manera en que la implementación de la visión sistémica y BPM incide en la gestión de la mejora del proceso de capacitación docente. • Socializar el proceso de capacitación docente basado en la visión sistémica y BPM | <p>Hipótesis General La visión sistémica y BPM mejora el proceso de capacitación docente</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Visión Sistémica y BPM mejora el tiempo del proceso de capacitación docente. • La Visión Sistémica y BPM es aplicable en la gestión del proceso de capacitación docente. • La Visión Sistémica y BPM es aplicable en la internalización del proceso de capacitación docente de los roles participantes. | <p>Tipo y nivel de estudio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo El tipo de investigación es propositiva y tecnológica. • Nivel de estudio El nivel de estudio es descriptiva |

Fuente: Elaboración propia