

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA**



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**“Análisis sistémico de los procesos académicos y administrativos del
Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa”**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e
Informática**

AUTORES:

- **Bach. Escalante Roldan, Dante Heli**
- **Bach. Luna Soriano, Rocio Lizeth**

ASESOR:

- **Dr. Vega Moreno, Carlos Eugenio**

Nuevo Chimbote – Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**“Análisis sistémico de los procesos académicos y administrativos del
Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa”**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e
Informática**

Revisado y Aprobado por el Asesor:



Dr. Vega Moreno, Carlos Eugenio
DNI: 32937583
Código ORCID: 0000-0003-2955-0674

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**“Análisis sistémico de los procesos académicos y administrativos del
Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa”**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e
Informática**

Revisado y Aprobado por el Jurado Evaluador:

Dr. Sixto Díaz Tello

PRESIDENTE

DNI: 17861295

Código ORCID: 0000-0003-3595-9441

Dr. Hugo Esteban Caselli Gismondi

SECRETARIO

DNI: 32819296

Código ORCID: 0000-0002-2812-6727

Dr. Carlos Eugenio Vega Moreno

INTEGRANTE

DNI: 32937583

Código ORCID: 0000-0003-2955-0674



ACTA DE EVALUACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los 03 días del mes de julio del año dos mil veinticuatro, siendo las 10: 00 a.m., en el Aula S2 del Pabellón de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, se instaló el Jurado Evaluador designado mediante T. Resolución N° 0262-2024-UNS-CFI, con fecha 24.05.2024, integrado por los siguientes docentes: Dr. Sixto Diaz Tello (Presidente), Dr. Hugo Esteban Caselli Gismondi (Secretario), Dr. Carlos Eugenio Vega Moreno (Integrante) y Ms Carlos Alfredo Mendoza Corpus, en base a la Resolución Decanal N° 0344-2024-UNS-FI se da inicio la sustentación de la Tesis intitulada: "ANALISIS SISTEMICO DE LOS PROCESOS ACADEMICOS Y ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA", presentado por los bachilleres: LUNA SORIANO ROCIO LIZETH, con código de matrícula N° 0200914003 y ESCALANTE ROLDAN DANTE HELI, con código de matrícula N° 0200914042, quienes fueron asesorados por el docente Dr. Carlos Eugenio Vega Moreno, según T/R.D. N° 052-2021-UNS-FI de fecha 04.02.2021..

Terminada la sustentación, la tesista respondió a las preguntas

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes y en concordancia con el artículo 71º y 111º del Reglamento General de Grados y Títulos, vigente de la Universidad Nacional del Santa (T/Res. N° 337-2024-CU-R-UNS DEL 12.04.2024); considera la siguiente nota final de Evaluación:

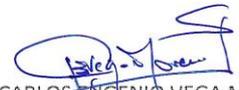
BACHILLER	CALIFICACIÓN	CONDICIÓN
ESCALANTE ROLDAN DANTE HELI	16	REGULAR

Siendo la 11: 50 a.m. se dio por terminado el Acto de Sustentación y en señal de conformidad, firma el Jurado la presente Acta.

Nuevo Chimbote, 03 de JULIO de 2024


DR. SIXTO DIAZ TELLO
PRESIDENTE


DR. HUGO ESTEBAN CASELLI GISMONDI
SECRETARIO


DR. CARLOS EUGENIO VEGA MORENO
INTEGRANTE



ACTA DE EVALUACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los 03 días del mes de julio del año dos mil veinticuatro, siendo las 10: 00 a.m., en el Aula S2 del Pabellón de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, se instaló el Jurado Evaluador designado mediante T. Resolución N° 0262-2024-UNS-CFI, con fecha 24.05.2024, integrado por los siguientes docentes: Dr. Sixto Diaz Tello (Presidente), Dr. Hugo Esteban Caselli Gismondi (Secretario), Dr. Carlos Eugenio Vega Moreno (Integrante) y Ms Carlos Alfredo Mendoza Corpus, en base a la Resolución Decanal N° 0344-2024-UNS-FI se da inicio la sustentación de la Tesis intitulada: "ANALISIS SISTEMICO DE LOS PROCESOS ACADEMICOS Y ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA", presentado por los bachilleres: LUNA SORIANO ROCIO LIZETH, con código de matrícula N° 0200914003 y ESCALANTE ROLDAN DANTE HELI, con código de matrícula N° 0200914042, quienes fueron asesorados por el docente Dr. Carlos Eugenio Vega Moreno, según T/R.D. N° 052-2021-UNS-FI de fecha 04.02.2021..

Terminada la sustentación, la tesista respondió a las preguntas

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes y en concordancia con el artículo 71º y 111º del Reglamento General de Grados y Títulos, vigente de la Universidad Nacional del Santa (T/Res. N° 337-2024-CU-R-UNS DEL 12.04.2024); considera la siguiente nota final de Evaluación:

BACHILLER	CALIFICACIÓN	CONDICIÓN
LUNA SORIANO ROCIO LIZETH	16	REGULAR

Siendo la 11: 50 a.m. se dio por terminado el Acto de Sustentación y en señal de conformidad, firma el Jurado la presente Acta.

Nuevo Chimbote, 03 de JULIO de 2024


DR. SIXTO DIAZ TELLO
PRESIDENTE


DR. HUGO ESTEBAN CASELLI GISMONDI
SECRETARIO


DR. CARLOS EUGENIO VEGA MORENO
INTEGRANTE

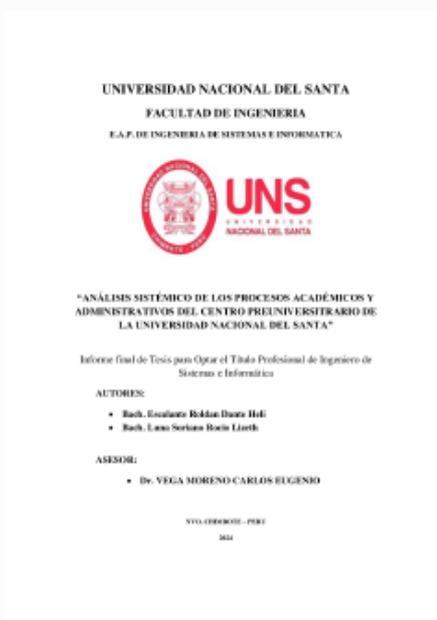


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Carlos Vega Moreno
Título del ejercicio: Tesis Luna_Escalante
Título de la entrega: Informe Final de Tesis Luna_Escalante
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_TESIS.docx
Tamaño del archivo: 7.33M
Total páginas: 107
Total de palabras: 14,497
Total de caracteres: 82,331
Fecha de entrega: 18-jul.-2024 09:16a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2418692965



Informe Final de Tesis Luna_Escalante

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %	7 %	1 %	3 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	<1 %
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	www.uns.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	iihadr.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis familiares, pero sobre todo a mis padres; que siempre han estado apoyándome, impulsándome, y, sobre todo, aconsejándome que pese a todo pronóstico hay que seguir adelante porque con Dios todo es posible.

BACH. ROCIO LIZETH LUNA SORIANO

El presente trabajo, se lo dedico a mis padres, quienes son el principal soporte en mi vida, a mi mama Maura, a mi abuelita Fidencia, a la persona que trajo alegría a mi vida y en especial a Dios por todo lo logrado y por todo lo que vendrá

BACH. DANTE HELI ESCALANTE ROLDAN

AGRADECIMIENTO

En primera línea agradecemos a Dios por la vida y permitir tener la oportunidad de haber conseguido este logro de culminar el presente trabajo.

El agradecimiento infinito a nuestros familiares por impulsarnos a continuar, animándonos día a día.

Agradecemos también a los amigos que nos ofrecieron sus consejos, su tiempo y sus aportes en el presente trabajo.

Asimismo, agradecemos a nuestro asesor que estuvo con nosotros ayudándonos y orientándonos con el conocimiento necesario y oportuno para poder haber llegado estar aquí.

LOS AUTORES

ÍNDICE

DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE	x
INDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
PRESENTACION.....	xvii
INTRODUCCION	- 18 -
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	- 19 -
1.1. DESCRIPCIÓN	- 19 -
1.1.1. MISIÓN Y VISIÓN.....	- 19 -
1.1.2. OBJETIVO	- 19 -
1.1.3. ORGANIGRAMA DE LA UNS	- 20 -
1.1.4. ACTIVIDAD DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO.....	- 22 -
1.1.5. PLAN DE ASIGNATURAS Y HORARIOS	- 22 -
1.1.6. ORGANIGRAMA DEL CEPUNS	- 24 -
1.1.7. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL CEPUNS	- 25 -
1.1.8. DE LAS MATRICULAS.....	- 27 -
1.1.9. CONSIDERACIONES:.....	- 30 -
1.2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 31 -
1.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	- 31 -
1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 31 -
1.3. OBJETIVOS	- 36 -
1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	- 36 -
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 37 -
1.5.1. JUSTIFICACIÓN SOCIAL-LABORAL.....	- 37 -
1.5.2. JUSTIFICACIÓN OPERATIVA	- 37 -
1.5.3. JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA:	- 37 -
1.6. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	- 38 -
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO.....	- 39 -

2.1.	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE ESTUDIO	- 39 -
2.1.1.	ANTECEDENTES NACIONALES.....	- 39 -
2.1.2.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	- 40 -
2.2.	MARCO TEORICO	- 40 -
2.2.1.	TEORIA DE SISTEMAS	- 40 -
2.2.2.	SISTEMAS.....	- 41 -
2.2.3.	SISTEMAS BLANDOS.....	- 42 -
2.2.3.1.	METODOLOGIA DE SISTEMAS BLANDOS (SSM)	- 42 -
2.2.3.2.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA SSM	- 44 -
2.2.4.	PROCESO	- 45 -
2.2.4.1.	PROCESOS ACADEMICOS	- 45 -
2.2.4.2.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	- 46 -
 CAPITULO III		
MATERIALES Y METODOS		- 47 -
3.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	- 47 -
3.2.	POBLACION	- 47 -
3.3.	MUESTRA.....	- 48 -
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	- 48 -
3.5.	ESTRATEGIAS DE ESTUDIO DE METODOLOGÍA DE TRABAJO	- 48 -
 CAPITULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSION.....		- 50 -
4.1.	RESULTADOS PREVIOS	- 50 -
4.1.1.	ACTORES CLAVE Y SUS RESPONSABILIDADES.....	- 55 -
4.1.2.	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS CLAVE.....	- 56 -
4.2.	DESARROLLO DE LA METODOLOGIA DE SISTEMAS BLANDOS (SSM). -	57 -
4.2.1.	SITUACIÓN NO ESTRUCTURADA.....	- 59 -
4.2.2.	SITUACIÓN ESTRUCTURADA	- 60 -
4.2.3.	DEFINICIONES RAÍZ Y ANÁLISIS CATWOE.....	- 61 -
4.2.4.	MODELOS CONCEPTUALES	- 63 -
4.2.5.	COMPARACION DE LOS MODELOS CONCEPTUALES CON LA REALIDAD	- 65 -
4.2.6.	CAMBIOS DESEABLES.....	- 71 -
4.2.7.	ACCIONES PARA MEJORAR LA SITUACION PROBLEMA.....	- 71 -
4.2.8.	HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS DE SOPORTE.....	- 80 -
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	- 99 -

CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 102 -
5.1. CONCLUSIONES	- 102 -
5.2. RECOMENDACIONES	- 104 -
CAPITULO VI	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	- 106 -
CAPITULO VII	
ANEXOS.....	- 109 -

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Plan de asignatura.....	- 23 -
Tabla 2 Horarios ciclo cepuns 2024-I	- 23 -
Tabla 3 Variables e indicadores.....	- 36 -
Tabla 4 Expectativas de los administrativo	- 50 -
Tabla 5 Expectativas de los docente.....	- 51 -
Tabla 6 Expectativas de los estudiantes.....	- 53 -
Tabla 7 Modelo Conceptual 1	- 71 -
Tabla 8 Modelo Conceptual 2	- 75 -
Tabla 9 Cuadro resumen por canal – Locker studio.....	- 86 -
Tabla 10 Cuadro resumen por aula – Locker studio.....	- 86 -
Tabla 11 Cuadro resumen por especialidad – Locker studio.....	- 87 -

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama - Reglamento de Operaciones y Funciones UNS.....	- 20 -
Figura 2: Organigrama - Reglamento de Operaciones y Funciones UNS 2023.....	- 21 -
Figura 3: Organigrama CEPUNS	- 24 -
Figura 4: Tasas de pago del CEPUNS	- 29 -
Figura 5: Tasas de pago del CEPUNS.....	- 30 -
Figura 6: Proceso administrativo.....	- 32 -
Figura 7: Proceso académico.....	- 34 -
Figura 8: Sistema abierto.....	- 42 -
Figura 9: Situación no estructurada CEPUNS.....	- 60 -
Figura 10: Modelo conceptual 1.....	- 63 -
Figura 11: Modelo conceptual 2.....	- 64 -
Figura 12: Formulario de matrícula.....	- 85 -
Figura 13: Reporte por especialidad – Looker Studio.....	- 88 -
Figura 14: Encuesta aplicada a estudiante - Formulario Google.....	- 91 -
Figura 15: Reporte encuesta – Google Sheet	- 92 -
Figura 16: Módulos digitales – Google Classroom.....	- 93 -
Figura 17: Reporte plataforma Edulastic.....	- 97 -
Figura 18: Reporte consolidado de aulas- Edulastic	- 98 -
Figura 19: Resolución de aprobación de reglamento CEPUNS 2015.....	- 109 -
Figura 20: Reglamento general CEPUNS 2015	- 110 -

RESUMEN

El estudio tuvo como principal objetivo determinar la influencia del análisis sistémico basado en la Metodología de sistemas blandos en los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa, con la finalidad de proponer acciones que formen parte de las políticas organizacionales para la mejora de los procesos académicos y administrativos del CEPUNS.

El estudio estuvo bajo un enfoque: cualitativo, no experimental, de tipo descriptivo propositivo. Así también, la población lo constituyó docentes, personal administrativo y estudiantes, los cuales en una entrevista verbal coincidieron en ciertas insuficiencias, destacando que los materiales de enseñanza no siempre están actualizados, los recursos tecnológicos podrían mejorar y una mejor comunicación interna ayudaría a mejorar el servicio final brindado. Además, una parte del personal administrativo opina que el plan de marketing se trabaja en cierta medida de manera empírica lo que podría mejorar a fin de atraer nuevos alumnos.

En consecuencia, se diseñó una propuesta utilizando la Metodología de Sistemas Blandos para abordar estas deficiencias en el CEPUNS. Estas estrategias enfatizan un enfoque colaborativo y práctico, promoviendo la transferencia de conocimientos y la participación activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La adaptación de la metodología a las necesidades específicas del centro y su evolución desde conceptos concretos hacia teorías más abstractas; ofrece una ruta viable para mejorar de manera continua los procesos académicos y administrativos, basadas en la integración de plataformas educativas y acciones alineadas con las expectativas y realidades del entorno educativo.

Palabras clave: Metodología de sistemas blandos, procesos, administrativos, académicos.

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the influence of systemic analysis based on the Soft Systems Methodology in the academic and administrative processes of the pre-university center of the National University of Santa, with the purpose of proposing actions that are part of the organizational policies for the improvement of the academic and administrative processes of CEPUNS.

The study was under a corrective approach: qualitative, non-experimental, of a propositional descriptive type. Likewise, the population was made up of teachers, administrative staff and students, who in a verbal interview agreed on certain insufficiencies, highlighting that teaching materials are not always updated, technological resources could improve and better internal communication would help improve the final service provided. In addition, some of the administrative staff believe that the marketing plan is worked to a certain extent empirically, which could be improved in order to attract new students.

Consequently, a proposal was designed using the Soft Systems Methodology to address these deficiencies in CEPUNS. These strategies emphasize a collaborative and practical approach, promoting the transfer of knowledge and active participation in the teaching-learning process. The adaptation of the methodology to the specific needs of the center and its evolution from concrete concepts to more abstract theories; offers a viable route to continuously improve academic and administrative processes, based on the integration of educational platforms and actions aligned with the expectations and realities of the educational environment.

Keywords: soft systems methodology, processes, administrative, academic.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado Evaluador

De nuestra mayor consideración:

Siguiendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Santa, pongo a su disposición el presente Informe de Tesis titulado: **“ANÁLISIS SISTÉMICO DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVO DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA”**, con el propósito de cumplir con los requisitos y exigencias solicitadas en las leyes vigentes de la Universidad para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática.

El siguiente informe de tesis tiene como lugar de estudio el Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa, en el cual se tiene como objetivo mejorar los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario mencionado.

En tal sentido, esperando que la presente cumpla con los criterios evaluativos y de ésta manera obtenga su aprobación, quedo de ustedes.

Atentamente;

Los Autores

INTRODUCCION

La tecnología de información y comunicación ha ido revolucionando la forma de vida de todos los usuarios, en cada ámbito: personal, laboral, académico, entre otros. Frente a ello, las empresas (sistemas) buscan su adaptabilidad frente a los cambios tecnológicos, caso contrario, estarán arriesgando su permanencia en el mercado competitivo.

Es evidente que las herramientas tecnológicas permiten mejorar la interactividad entre el usuario y la información, en tal sentido, este trabajo de información busca mostrar que mediante el uso de la Metodología de Sistemas Blandos (SSM) de Peter Checkland permite analizar desde diversas aristas las deficiencias académicas y educativas.

Para analizar mejor el contenido del trabajo de investigación que se presenta, se brinda la explicación en los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Nos lleva a conocer cada aspecto de la institución: actividades, organigrama, funciones del personal, entre otros. Asimismo, se presenta el problema de investigación, formulación del problema, los objetivos, hipótesis, justificación e importancia de la misma.

CAPITULO II: Se presenta los antecedentes de la investigación y sobre todo el marco teórico, en el cual se resalta la metodología de sistemas blandos y la importancia de su aplicación.

CAPITULO III: Se presenta los materiales y métodos, así como.

CAPITULO IV: Se presenta la propuesta del desarrollo de la metodología aplicada a la institución - CEPUNS y discusión obtenidos del mismo.

CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones frente al problema expuesto en el presente trabajo de investigación.

CAPITULO VI: Referencias bibliográficas usadas como parte del presente trabajo de investigación

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.1. DESCRIPCION

La Universidad Nacional del Santa es una entidad pública y cuenta con una dirección principal: Oficinas del Rectorado (Av. Pacífico 508, en el distrito de Nuevo Chimbote), y dos campus: 1 y 2.

En el campus I, se encuentra ubicado el Centro Preuniversitario, lugar de estudio, y está ubicado en el Campus I cuya dirección es Av. S/N Urbanización Bellamar, distrito de Nuevo Chimbote.

1.1.1. MISIÓN Y VISIÓN

Misión:

Optimizar el nivel académico del estudiante a través del otorgamiento de conocimientos y herramientas, además de ayudar en el desarrollo de sus actitudes que permiten el crecimiento profesional e ingreso a la universidad.

Visión:

Ser líder en el territorio nacional, en relación a la formación preuniversitaria, diferenciándonos en la aplicación de innovaciones tecnológicas durante los procesos de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo humano de los estudiantes mediante el enfoque integral.

1.1.2. OBJETIVO

El Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa tiene como objetivo: Orientar las aptitudes vocacionales de los alumnos a las diferentes carreras profesionales que oferta la Universidad y brindar orientación, actualización y afianzamiento de conocimientos para un exitoso ingreso a la Universidad.

1.1.3. ORGANIGRAMA DE LA UNS

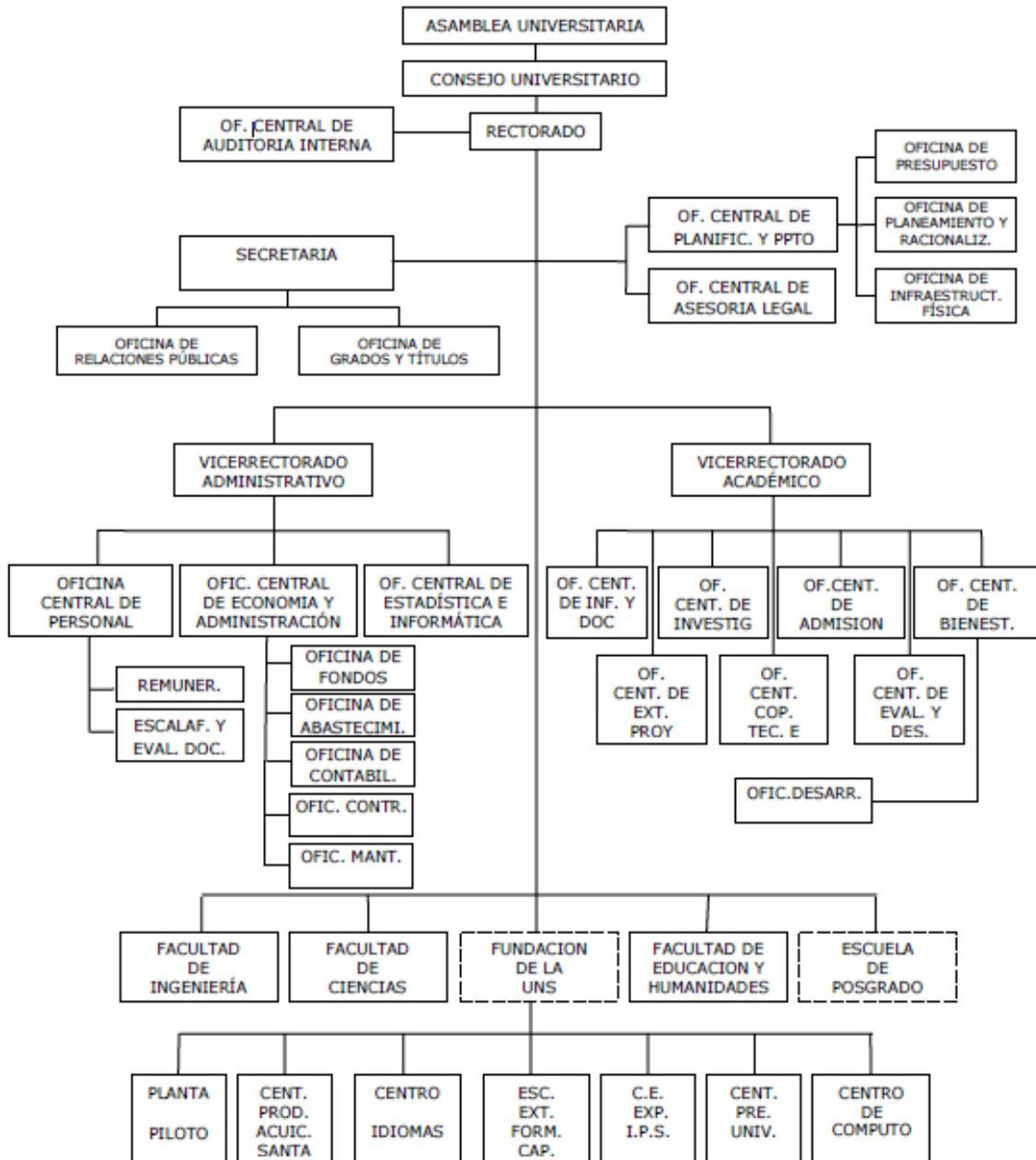


Figura 1: Organigrama - Reglamento de Operaciones y Funciones UNS

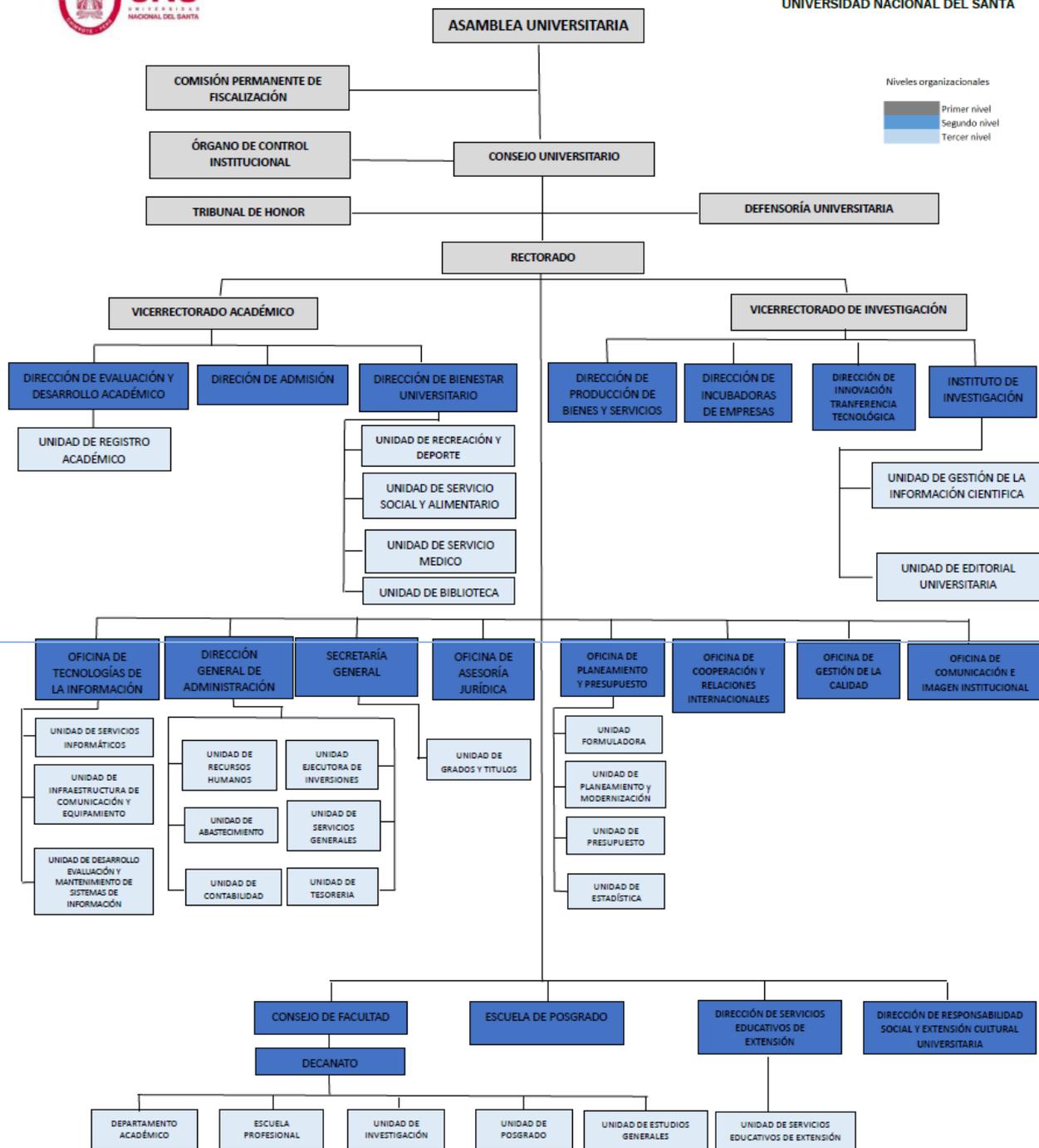


Figura 2: Organigrama - Reglamento de Operaciones y Funciones UNS 2023

1.1.4. ACTIVIDAD DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO

Según Reglamento General del Cepuns, (UNS, 2015). El CEPUNS es un Centro de Producción que genera Recursos Directamente Recaudados (RDR) que autofinancia sus propios gastos. Se realizan tres (03) ciclos de estudio dentro del año. Por cada ciclo se lleva a cabo tres (03) exámenes formativos cada 05 semanas y dos (02) exámenes sumativos que se aplica uno aproximadamente a mediados del ciclo y el otro al término de la 16ava. semana, este último permite determinar el puntaje de los estudiantes para cubrir las vacantes de la modalidad del Ingreso directo; las cuales están a cargo de la Dirección de Admisión.

Los exámenes se aplican por canales: canal A, Ingeniería; canal B, Ciencias – Medicina: Medicina y Enfermería; canal C, Ciencias – Biología: Biotecnología y Acuicultura; y canal D, Educación y Humanidades: Educación, Comunicación y Derecho.

1.1.5. PLAN DE ASIGNATURAS Y HORARIOS

Según Reglamento General del Cepuns, (UNS, 2015) y página institucional (UNS), cada ciclo académico consta de 16 semanas, con las siguientes asignaturas:

- Aptitud Verbal.
- Aptitud Matemática
- Aritmética y Álgebra
- Lenguaje y Literatura
- Geometría y Trigonometría
- Física
- Química
- Ciudadanía
- Biología
- Historia
- Lenguaje
- Geografía
- Anatomía
- Psicología y Economía
- Ecología y Biología ingeniería

Tabla 1

Plan de asignaturas

PLAN DE ASIGNATURA	HORAS ESPECIALIDAD DE INGENIERIA	HORAS ESPECIALIDAD DE CIENCIAS		HORAS ESPECIALIDAD DE CIENCIAS
		Medicina y Enfermería	Biología en Acuicultura y Biotecnología	Educación, Comunicación y Derecho
Álgebra	3	2	2	2
Anatomía y fisiología	-	5	-	-
Aptitud Matemática	4	4	4	4
Aptitud Verbal	3	3	3	3
Aritmética	3	3	3	3
Biología	-	2	5	1
Ciudadanía	-	-	-	2
Ecología	1	1	3	1
Economía	1	1	1	1
Fisiología	-	-	-	2
Física	4	2	2	-
Geografía	-	-	-	3
Geometría	3	-	-	-
Historia	-	-	-	3
Lenguaje	2	2	2	-
Lenguaje y Literatura	-	-	-	3
Psicología	-	2	2	2
Química	3	3	3	-
Trigonometría	3	-	-	-
TOTAL	30	30	30	30
TOTAL DE CURSOS POR CANAL	11	12	11	13

Tabla 2

Horarios ciclo Cepuns 2024-I

LABOR LECTIVA	CANALES			
	A	B	C	D
	INGENIERÍA	CIENCIAS - MEDICINA	CIENCIAS - BIOLOGÍA	EDUCACIÓN
TOTAL DE SEMANAS	16			
TOTAL DE DÍAS	112			
HORAS SEMANALES	30	30	30	30
HORAS POR CICLO	480	480	480	480
LABOR LECTIVA	HORARIOS			
	INGRESO	RECESO	SALIDA	
TURNO MAÑANA	07:30 a.m.	10:00 - 10:30 a.m.	01:00 p.m.	
TURNO TARDE	02:30 p.m.	05:00 - 05:30 p.m.	08:00 p.m.	

1.1.6. ORGANIGRAMA DEL CEPUNS

Según Reglamento General del Cepuns, (UNS, 2015). El plantel del Cepuns está conformado por:

- Órgano Directivo, conformado por el Comité directivo, el cual lo conforma: el supervisor, el director y el Coordinador Académico.
Los tres cargos son asumidos por docentes pertenecientes de la UNS, considerando que la supervisión está a cargo del Rector de la UNS hasta el término de su gestión.
- Órgano de apoyo: Secretaria
- Órgano de línea: Unidad de procesamiento de datos, registro e impresión, tecnología web, de servicios y el personal docente.

En términos generales se resume en lo siguiente:

- 01 Directora y 01 Coordinador Académico.
- 06 Personal Administrativos y 01 Personal de Limpieza
- Personal Docente según demanda estudiantil y carga lectiva.

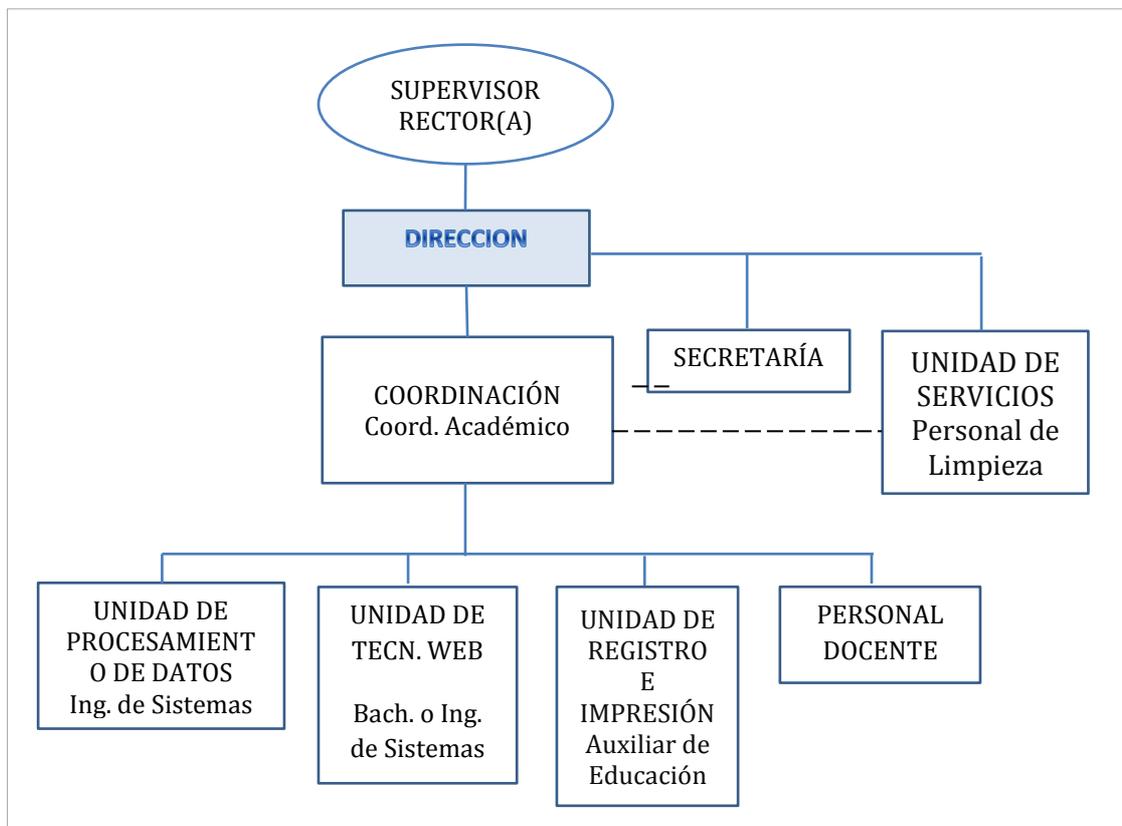


Figura 3: Organigrama CEPUNS

Fuente: Reglamento del CEPUNS, 2015

1.1.7. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL CEPUNS

Según Reglamento General del Cepuns, (UNS, 2015) se tiene las siguientes funciones:

A. Supervisor:

- Asistir a reuniones del comité Directivo.
- Vigilar periódicamente el cumplimiento de los planes de trabajo, reglamento y disposiciones del comité directivo.

B. Director

- Llevar la administración de los recursos económicos del Centro Pre.
- Informar a la Dirección de admisión la lista de estudiantes aptos para los exámenes sumativos.
- Participar de las reuniones del Comité Directivo.
- Llevar a cabo la gestión para la ejecución del plan de trabajo del Centro Pre.
- Otras funciones que sea asignada por la autoridad idónea.

C. Coordinador Académico.

- Gestionar y supervisar durante todo el proceso de registro de matrículas.
- Tener coordinación permanente con el Director del Centro Pre.
- Responsable de preparar los horarios de clase.
- Esta encargado de las evaluaciones a los docentes (enseñanza-aprendizaje)
- Brindar orientación al personal académico administrativo del centro pre.
- Otras funciones asignadas por el Director.

D. Secretaria

- Realizar trámites administrativos para el cumplimiento del plan de trabajo del CEPUNS.

- Organiza, archiva, registra, mantiene la organización y actualización de los documentos.
- Apoya en el proceso de matrícula y pagos.
- Brinda información al público en relación a las actividades del CEPUNS.
- Otras funciones que el director o coordinador académico le asigne.

E. Unidad de procesamiento de datos

- Administración de redes sociales que perteneces al CEPUNS
- Uso del SIIGA- UNS para el registro de matrículas de los estudiantes
- Tomar las fotografías para los carnets, los cuales serán diseñados y distribuidos a los estudiantes.
- Procesar los exámenes media beca, formativos, encuestas vocaciones, desempeño docente, entre otros.
- Elaboración de planilla docentes y directivos, basado en las horas dictadas mensualmente por los docentes, e informarlo al coordinador académico.
- Otras funciones asignadas por el coordinador académico.

F. Unidad de Registro e impresión: El personal encargado es de preferencia auxiliar de educación con experiencia dentro del ámbito, sus funciones son

- Inspeccionar el comportamiento del estudiante acorde a las normas de disciplina.
- Informar al coordinador sobre acciones inadecuadas de los estudiantes.
- Registro y control de asistencias de los estudiantes, para posteriormente presentar un informe semanal y mensual; y ser presentado al coordinador.
- Encargado de la reproducción de guías de práctica, módulos, exámenes formativos,
- Otras funciones asignadas por el coordinador o por el director.

G. Unidad de Tecnología Web

- Apoyo en el registro de matrículas y pago
- Implementación, organización y programación del aula virtual del CEPUNS, donde se publican material educativo de cada área: matemática, razonamiento verbal, etc.
- Otras funciones asignadas por el coordinador y/o la dirección.

H. Unidad de servicio

- Mantener el orden y la limpieza de las aulas de estudio.
- Apoyo en controlar el orden de los estudiantes.
- Otras funciones asignadas por el coordinador y/o la dirección

I. Personal docente

- Está a cargo del desarrollo académico del estudiante.
- Responsable del orden dentro del aula, y en otras funciones.
- Redacción de ítems de los exámenes formativos y alcanzarlo al ing. de sistemas, según programación.
- Mantener informado al coordinador, así como las coordinaciones que ameriten sobre su labor docente.

1.1.8. DE LAS MATRICULAS

Según Reglamento General del Cepuns, (UNS, 2015), se indica lo siguiente:

- Permisible para egresado y estudiantes del 5to. Grado. de educación secundaria, para el estudiante de quinto grado, este tiene la posibilidad de reservar su vacante de ingreso hasta que termine su año de estudio.
- No se permite la matricula a estudiantes que hayan estado involucrados en suplantación o infraganti en el hecho con o sin algún artefacto electrónico o cualquier hecho de la misma índole.
- El cronograma de matrícula, de inicio y fin del ciclo del Cepuns; es publicado en las redes sociales y página de la UNS.

- **REQUISITOS**

- Voucher de pago a la cuenta de la UNS (Banco de la Nación) según tasa, si el pago es en dos cuotas, el padre de familia o apoderado presenta carta de compromiso de cancelación del segundo pago en el plazo establecida por el cepuns, el cual será antes de llevar a cabo el primer examen sumativo.

Para los hijos de trabajadores de la UNS, el estudiante debe presentar carta de autorización de descuento por planilla con concepto de pago por matrícula

- Certificado de estudios (copia) o una DJ del padre de familia o apoderado con el compromiso de presentar la documentación antes del primer examen formativo – para la modalidad de ingreso directo.

Para el caso de semi beca, se presenta constancia de haber ocupado el 1er y 2do. Puesto durante sus dos últimos años de estudio

- DNI original y copia
- Ficha de inscripción online impreso.
- DJ impresas y llenadas

- **TASAS**

La información económica se encuentra publicada en la página institucional de la UNS,

I. EGRESADOS DE COLEGIO SECUNDARIO

a. Con posibilidad de Ingreso Directo

PAGO GENERAL	S/.	CÓD.
Al Contado	770	620

PAGO ESPECIAL ÚNICO	S/.	CÓD.
Alumnos que ocuparon los diez lugares posteriores al último ingresante de los últimos ciclos 2020-II y 2020-III.		
Dos primeros puestos de colegios (premios de excelencia) en los dos últimos años 2018 – 2019.	670	617
Dos o más hermanos matriculados		

Descuento 50 %	S/.	CÓD.
Hijos de docentes y trabajadores nombrados de la UNS por primera vez. Resolución N° 224-2000-CU-R-UNS		
Hijos de docentes y trabajadores nombrados de la UNS, por segunda vez con promedio ponderado de 13.5 y puntaje mínimo de 64.65.		
Alumnos del Centro Educativo Experimental de la Facultad de Educación y Humanidades de la UNS con matrícula vigente y que acrediten un promedio anual de quince (15).		
Al Contado	385	618

Descuento 25 %	S/.	CÓD.
Hijos de docentes y trabajadores contratados de la UNS, docentes del CEPUNS con 3 años consecutivos de antigüedad en la UNS de acuerdo a la R.R. 224-CU-R-UNS. Pago por beneficio por tercera (03) vez y con puntaje mínimo 64.65.		
Al Contado	577.50	619

Figura 4: Tasas de pago del CEPUNS
Fuente: Página institucional de la UNS

b. Sin posibilidad de ingreso directo

PAGO GENERAL	S/.	CÓD.
Alumnos bajo la modalidad de preparación libre		
Al Contado	660	621

c. Otros Servicios

PAGO GENERAL	S/.	CÓD.
Examen Formativo	10.00	622
Constancia de Estudios	10.00	623
Duplicado de Carné	10.00	624
Otros Pagos - Seminarios	10.00	627

Figura 5: Tasas de pago del CEPUNS

Fuente: Página institucional de la UNS

1.1.9. CONSIDERACIONES:

- El Cepuns elabora y presenta un plan de trabajo por cada ciclo, en el cual están reflejadas los gastos, considerando una percepción económica extraordinaria por el trabajo que realiza el personal administrativo y comité directivo.
- Para el ingreso al Cepuns como personal docente, apoyo académico y de servicios, se debe presentar: solicitud dirigida al director y un ejemplar del CV documentado y legalizado.

1.2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa, CEPUNS fue creada por Resolución Rectoral N° 051-91-UNS el 28 de enero de 1991, y se autofinancia con recursos propios. Es una entidad que busca preparar estudiantes para un buen desempeño académico y personal en su futura vida universitaria en la Universidad Nacional de Santa.

Como toda empresa, organización o institución que brinda un servicio, el CEPUNS presenta problemas en varios ámbitos; y la coyuntura ocasionada por la pandemia el covid-19 evidenció de manera notoria la problemática de los procesos académicos y administrativos, los cuales están estrechamente vinculados:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS:

Los procesos administrativos llevados a cabo antes y durante la gestión del plan de trabajo: marketing, proceso de matrícula y desarrollo del ciclo (exámenes formativos) se han visto impedidos de desarrollarse de manera eficiente causados por la falta de digitalización de documentación de oficina, implementación de sistemas y equipos informáticos de soporte para el CEPUNS, y por la poca efectividad de las metodologías, procesos y procedimientos comunes.

ADMINISTRATIVA

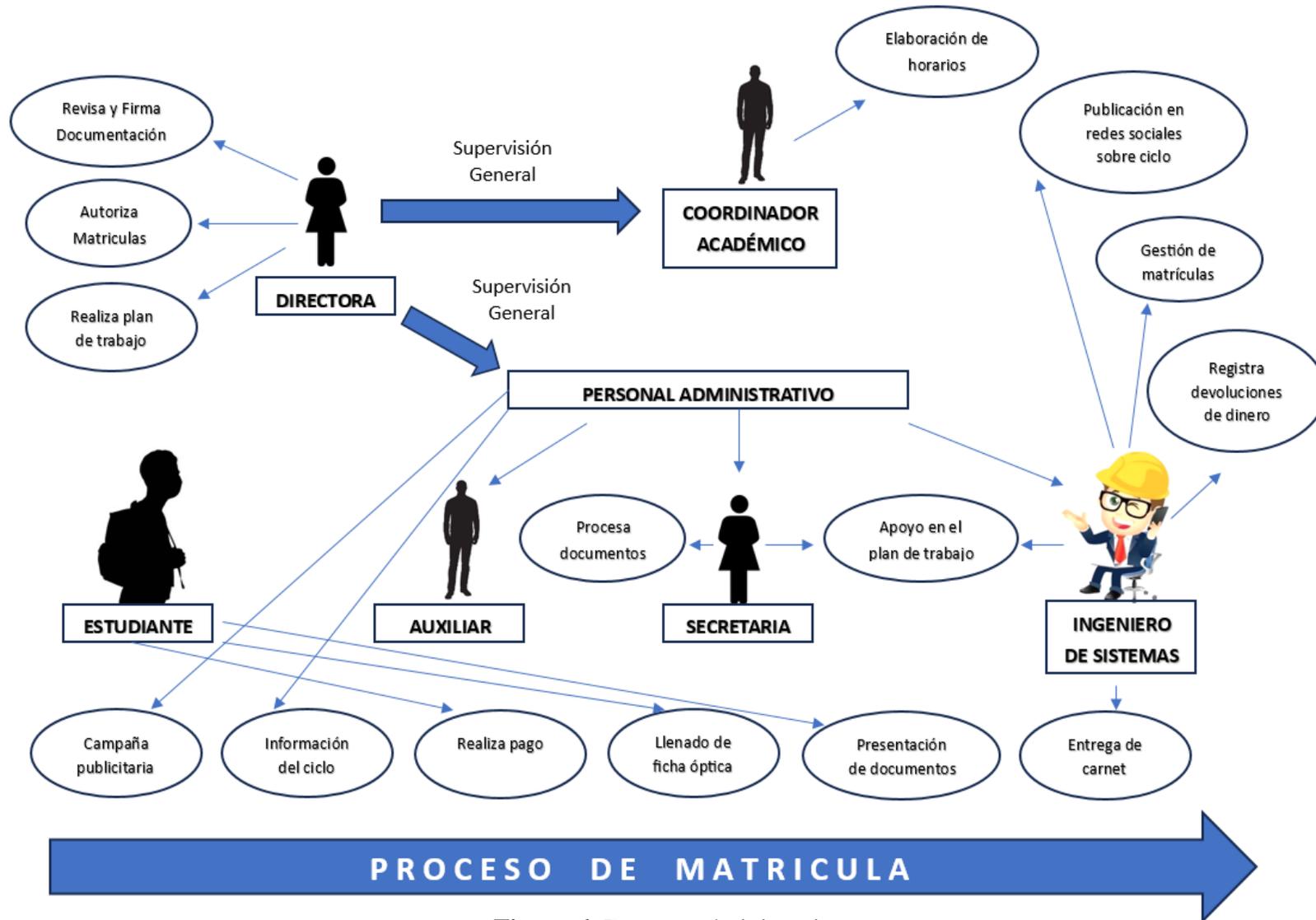


Figura 6: Proceso administrativo

- **Proceso de matrícula**

Las campañas publicitarias o marketing están basadas en soluciones empíricas sin una segmentación adecuada de clientes.

No existe medios de pagos adecuados, para que los clientes puedan realizar el proceso de matrícula u otro trámite y de esa manera mejorar el servicio.

Falta de un sistema que permita digitalizar y optimizar el proceso de matrícula (enviar reportes en tiempo real a los directivos para agilizar el proceso de la elaboración de horarios)

- **Trámites administrativos**

La falta de digitalización y herramientas de soporte; impiden la entrega oportuna de documentación administrativa y de reportes del proceso de matrícula.

PROCESOS ACADÉMICOS

La información relacionada con los docentes es manejada de manera tradicional (manual), lo que ocasiona tiempo adicional para la generación de reportes como asistencia de estudiantes y docentes. Es así que la falta de digitalización como en las encuestas aplicadas a los estudiantes dentro de cada ciclo de estudio, limita la emisión de reportes de desempeño y evaluación de docentes de manera oportuna.

ACADÉMICA

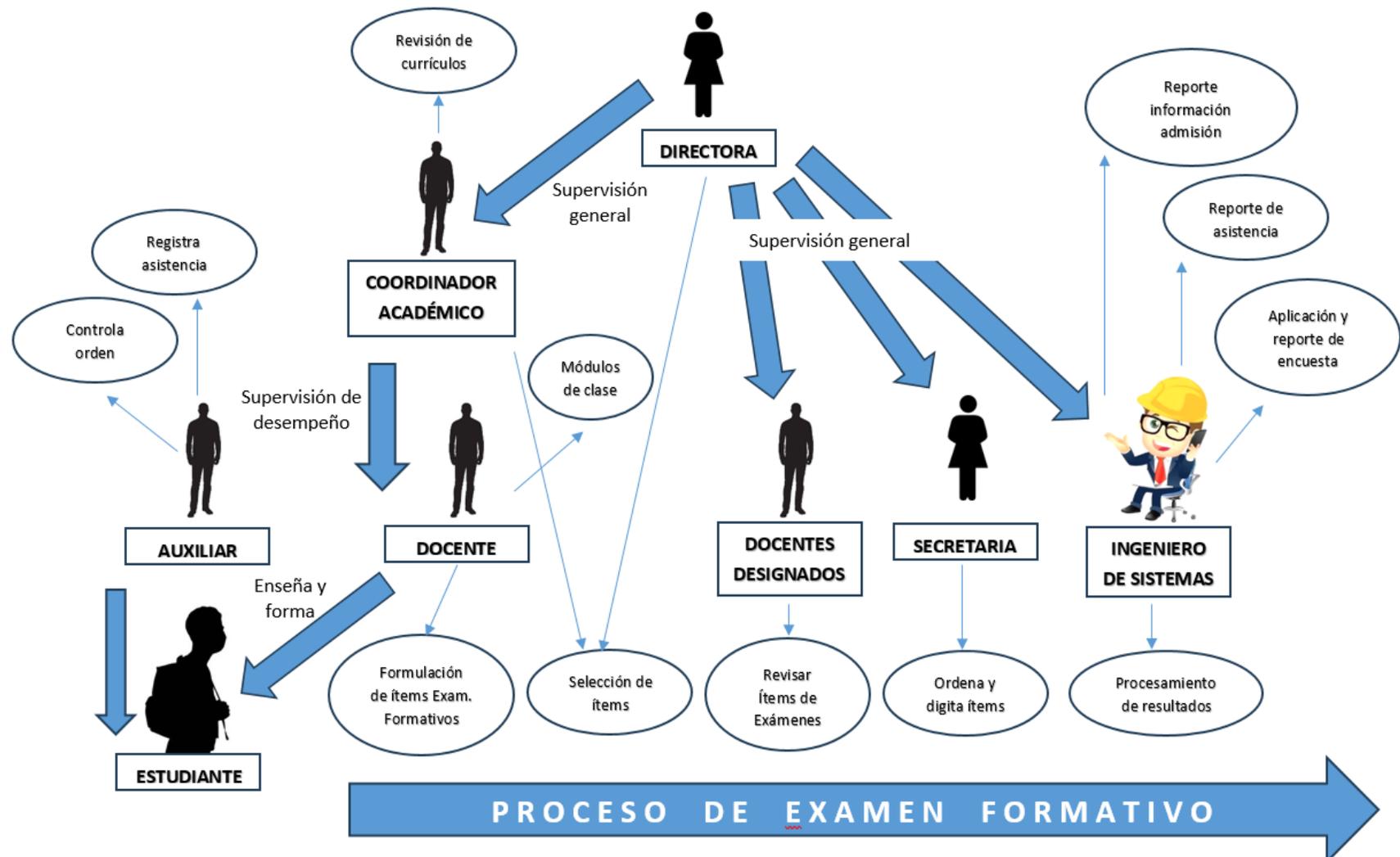


Figura 7: Proceso académico

- **Enseñanza académica**

La falta de docentes especializados que cubran el perfil requerido para el dictado de clases, ocasiona la demora en la distribución de la carga horario y organización de módulos de clase.

Carencia de historial con la información relevante de cada docente para poder cubrir o reemplazar a otros docentes ante posibles inconvenientes que le imposibiliten dictar la clase.

Bajo desarrollo, profundización y/o actualización de contenidos (módulos de enseñanza) acorde a los temas de evaluación de los exámenes sumativos y/o admisión.

- **Exámenes formativos**

La falta de mantenimiento de los equipos informáticos ocasiona retrasos durante el procesamiento de resultados de los exámenes formativos.

Frente a todo lo expuesto dentro de ambos procesos, el presente trabajo realiza un “Análisis sistémico de los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa”; con el fin de dirigir y gestionar mejor los servicios que ofrece; permitiendo mejorar el servicio al público en general.

1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Frente a la realidad problemática expuesta nos planteamos el siguiente problema de investigación: ¿Cómo influye el análisis sistémico, basado en la Metodología de Sistemas Blandos, en los procesos académicos y administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del análisis sistémico basado en la Metodología de sistemas blandos en los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar de manera precisa el contexto actual referido a los procesos académicos y administrativos del CEPUNS.
- Identificar la situación problemática no estructurada del contexto inicial
- Describir las definiciones raíz y CATWOE de los procesos académicos y administrativos del Cepuns.
- Crear modelos conceptuales de los procesos académicos y administrativos del Cepuns.
- Comparar lo modelos conceptuales actuales con los nuevos modelos conceptuales propuestos
- Proponer acciones de mejora (estrategias) para los procesos académicos y administrativos.

1.4. FORMULACION DE HIPÓTESIS

El análisis sistémico influye mejorando los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa.

Tabla 3

Variables e Indicadores

VARIABLES	INDICADORES
VI : Análisis sistémico (SSM)	<ul style="list-style-type: none">• Numero de etapas aplicadas (modelos)

VD: procesos académicos y administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Número de mejoras (acciones) propuestas
---	---

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACION SOCIAL-LABORAL

Nuestra propuesta analiza la organización como tal; dentro de las funciones que desempeña cada persona como trabajador. Personal que participan dentro del proceso administrativo; así como los docentes como parte de los procesos académicos, ambos procesos se llevan a cabo dentro del Centro Preuniversitario de la UNS; a fin de ofrecer un buen servicio.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN OPERATIVA

La teoría general de sistemas permite ver como un sistema abierto, integrado y dinámico al individuo como a la sociedad. Dinamismo que busca ser analizado sistemáticamente para la integración a nivel conceptual y operacional dentro los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario de la UNS.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA:

Existen estudios aplicados por varias empresas, encargadas de distintas actividades, en la cual la interdependencia o los enlaces de estas con su entorno se hacen numerables; la cual conlleva a la utilización de herramientas adecuadas que permitan evaluar esta complejidad; la metodología de sistemas blandos ofrece el análisis de la situación problemática; en este punto en el de los procesos académicos el cual involucra docentes, temas de enseñanza y otros métodos de enseñanza. Durante el análisis se plantea posibles soluciones que van a repercutir en el aprendizaje de los estudiantes.

1.6. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Aplicar la metodología de sistemas blandos nos permite conocer de manera integral la funcionalidad o complejidad del centro preuniversitario, en sus procesos académicos y administrativos, a partir del reconocimiento y estudio de las variables; las cuales permitirán dar alternativas de solución y por ende un mejor servicio a la población.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA DE ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES

- Se tiene a Soto (2019), quien en su tesis “Metodología de sistemas blandos para evaluar el impacto de la responsabilidad social universitaria de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto en la región San Martín”, tuvo como finalidad evaluar el impacto de la Responsabilidad Social Universitaria de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la aplicación de un test antes y después de que se aplicara la Metodología de Sistemas Blandos, producto de ello se tiene como resultado final, planes de mejora para la evaluación de la responsabilidad social universitaria.

- Del mismo modo Nuñez (2016), en su tesis “Impacto de las tecnologías de la información y la comunicación mediante metodología de sistemas blandos en la infraestructura tecnológica del centro de educación técnico productivo nuestra señora del Carmen del distrito de San Miguel”, determino que la aplicación de la metodología de los sistemas blandos en la infraestructura tecnológica mejora el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y por ende mejoran las actividades del personal docente y administrativo frente a los estudiantes.

- Así también Pacheco (2017), en su tesis titulada “Metodología de sistemas blandos en la implementación de políticas para el desarrollo de programas de apoyo a los productores y pequeños empresarios en el distrito de pampas”, concluye que el modelo de gestión propuesto bajo la metodología de Sistemas Blandos ha tenido una mayor aceptación, por cuanto presenta una

estructura más sólida y garantiza efectividad y eficiencia. Además de presentar políticas en el modelo de tarea primaria. De igual forma, concluye que, para garantizar el acceso a mercados competitivos de los productores y pequeños empresarios en el distrito de Pampas, es a través de los programas concertados.

2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Mendoza (2018), en su ensayo titulado “Pensamiento Sistémico en la Administración de Organizaciones”, determina que, las organizaciones son sistemas abiertos que ofrecen servicios al exterior al mismo tiempo que son influenciadas por lo externo. Por tanto, deben generar competencias que los mantengan dentro del mercado, para ello, el pensamiento sistémico favorece a los gerentes en la toma de decisiones que permitan mejorar sus procesos.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. TEORIA DE SISTEMAS

Es un enfoque interdisciplinario que estudia al sistema como un todo y busca plantear teorías, principios o condiciones que puedan aplicarse a los sistemas en diferentes campos (Lorenzon, 2015).

El estudio del sistema abarca todos los componentes que la conforman y las interrelaciones que existen entre ellos, a fin de poder brindar las herramientas necesarias para dar solución a algún problema (Lorenzon, 2015).

La teoría general de sistemas o teoría de sistemas fue planteada por Ludwig Von Bertalanffy en 1950, y a pesar que surgió en el campo de la biología, la TGS inspiró para el desarrollo en distintas disciplinas y la influencia para la aparición de otras nuevas disciplinas. Se ve su aporte

en las especialidades como cibernética, teoría del caos, teoría del juego, teoría de las catástrofes o teoría de la información (Fernandez, 2009).

La teoría general de sistemas se fundamenta en tres puntos: Los sistemas están dentro de otros sistemas, los sistemas son abiertos y las funciones de un sistema depende de su estructura (Espinosa, 2009).

Y es que un sistema es un conjunto de partes que forman un todo, y que el resultado del todo es mayor al resultado del trabajo individual de cada parte. Por ejemplo, el sistema solar, un grupo de personas dentro de una organización (Silva, 2009).

El sistema posee características las cuales son, que al estar compuesto por diversas partes tiene uno o varios objetivos, así como también la característica de “totalidad del sistema”; que quiere decir que si existe algún cambio o modificación en alguna de las partes que forman parte del todo, esta afectara a la totalidad del sistema, dado que existe una relación entre las partes (Lorenzon, 2015).

2.2.2. SISTEMAS

Es un conjunto de elementos o partes que se interrelacionan entre sí para alcanzar un fin en común. Hacen uso de entradas (información, materia, etc.) las cuales son procesadas para obtener un resultado (salidas). Durante el proceso no solo se interrelacionan entre sí, sino que también hace uso del medio que los rodea y que influye de manera considerable en el sistema (Fandos, 2003).

Los sistemas apoden ser:

- **Sistemas abiertos:** Tiene una relación permanente con su medio.
- **Sistemas cerrados:** Hay poco intercambio de materia, datos, etc. con su medio, ya que el sistema usa sus propios recursos y por tanto no sufre alteraciones dentro de ella. Está aislado del mundo anterior.

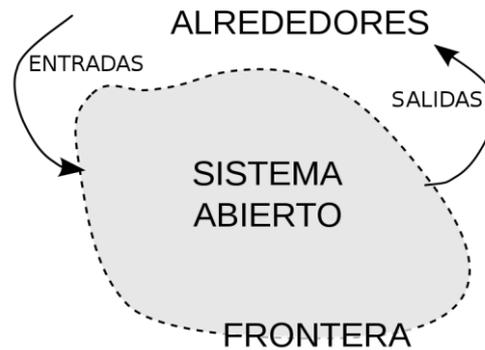


Figura 8: Sistema abierto

2.2.3. SISTEMAS BLANDOS

Es un sistema que busca alcanzar propósitos en el tiempo con la intervención de la actividad humana y donde se desencadena problemas blandos.

2.2.3.1. METODOLOGIA DE SISTEMAS BLANDOS (SSM)

Modelo de Peter Checkland (Soft System Methodology (SSM). La Metodología de sistemas blandos (SSM por sus siglas en inglés) abarca problemas donde las situaciones están compuestas de componentes humano, social y político. Encuentra respuestas de mejoras funcionales a las situaciones complejas (Martín, 2019).

La SSM se fundamenta en la metodología “Weltanschauung”, el cual es la perspectiva que tiene el observador sobre el objeto observado, perspectiva que interviene en las decisiones del posible accionar sobre el objeto observado (Checkland & Poulter, 2006).

De acuerdo a Ortegón, Pacheco y Prieto (2015), a continuación, se presentan las etapas que nos permite usar un enfoque sistémico para el análisis de la metodología de sistemas suaves, aunque el orden puede variar según lo que se quiere estudiar:

- 1. Investigue el problema no estructurado (situación no estructurada):** Investigar considerando que los procesos, individuos y todo lo que involucre el problema forma parte del todo. (empresa, organización, etc.).

- 2. Exprese la situación del problema (situación estructurada):** Describir mediante un diagrama, la situación donde se muestre los límites, flujos y canales de comunicación, así mismo debe de reflejar la actividad del sistema humano dentro de la problemática.

- 3. Elaboración de definiciones raíz (básica):** Se debe seleccionar una visión de la situación y expresar la función principal del sistema, según los Weltanschauung involucrados. Se debe tener en cuenta seis factores para poder construir las definiciones. Los factores son:
 - Cliente o Consumidores: Clientes del sistema
 - Agente o Actores: Las entradas son transformadas en salidas por los agentes, los cuales están realizando las actividades propias del sistema.
 - Proceso de Transformación: De entradas a salidas.
 - Weltanschauung: Lo que el mundo opina.
 - Dueño o Poseedor: El propietario del sistema
 - Apremios Ambientales o Restricción de Ambiente: Elementos fuera del sistema que deben considerarse.

- 4. Creación y verificación de modelos conceptuales:** Se crean modelos conceptuales que lleve a cabo lo especificado en la definición raíz, un modelo conceptual por definición raíz. Por lo cual un modelo conceptual viene siendo un conjunto de las actividades que se realizan en el sistema para el cumplimiento del objetivo definido.

- *Concepto de sistema formal:* es usar el modelo general del sistema de la actividad humana para usarlo en la verificación de los modelos que se construyeron no sean deficientes.
- *Otros Pensamientos de Sistemas:* transformar el modelo que se obtuvo en alguna forma de pensamiento sistémico, según sea conveniente por particularidades del problema.

5. Comparación de los modelos conceptuales con la realidad: Se comparan los modelos construidos en la etapa “4” con lo expresado en la etapa “2”.

6. Diseño de cambios deseables, viables: De la comparación realizada en la etapa “e”, surgen diferencias, para las cuales se propondrán cambios, que tendrán que ser aprobados por las personas que forman parte del sistema humano.

7. Acciones para mejorar la situación problema: Es poner en marcha los cambios diseñados que buscan dar solución a la situación del problema. Se tiene tres tipos de cambios: Cambio en la estructura, en el procedimiento y en la actitud.

2.2.3.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA SSM

A. VENTAJAS

- Da una estructura a las situaciones del problema, tratándolos de una manera organizada.
- Busca nuevas soluciones (Martín, 2019).
- Se puede usar para problemas de las organizaciones complejas, donde exista actividad con componentes: social, político y humano (Martín, 2019).
- Para la solución del problema la metodología brinda técnicas específicas (Martín, 2019).

B. DESVENTAJAS

- La adaptación completa de los participantes a la organización es necesaria para la metodología de sistemas blandos.
- Se debe cuidar el no angostar tan pronto la investigación, en el transcurso del desarrollo de la metodología.
- Es necesario una estructura y una solución ante el problema para poder montar el grafico.

2.2.4. PROCESO

Es un conjunto de pasos a seguir cuya secuencia debe ser ordenada, con la finalidad de obtener un resultado. Es así que existen diversos tipos de procesos según el ámbito donde este se lleve a cabo, por ejemplo, tenemos los procesos biológicos, procesales, administrativos, académicos, etc (Brune, 2019).

2.2.4.1. PROCESOS ACADEMICOS

Está orientada a cumplir los objetivos de una institución, para el logro de una formación académica (educativa) (Ortega, 2018).

Las entradas en un proceso académico son insumos materiales y humanos, los cuales luego de participar dentro del proceso se produce conocimiento (Ortega, 2018).

Los procesos académicos dentro de la universidad, tienen sus respectivos procedimientos y sumado a ello una normativa, los cuales son liderados por el rector, vicerrectores y docentes (Ortega, 2018).

Los docentes llevan a cabo procesos académicos interdisciplinarios dentro de su ámbito de enseñanza (Ortega, 2018).

2.2.4.2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

De acuerdo a Ortega (2018), es una serie de etapas que buscan conseguir los objetivos propuestos, ya sea de una empresa o institución.

Según Henri Fayol, creador del proceso administrativo, existen cuatro etapas:

- **Planificar.** Es proyectarse a futuro en cuanto a las necesidades, objetivos y todo lo relacionado a temas que más adelante se ejecutaran.
- **Organizar:** esto abarca en el quién (persona), qué (tarea), la secuencia de las tareas a realizar y la estructura que tendrá el proyecto.
- **Dirigir (dirección):** es la orientación y ayuda para el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- **Controlar:** evaluar que lo planificado se lleve a cabo

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se empleará en el presente estudio será el no experimental, en donde se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. En otras palabras, el investigador no manipula o altera las variables de estudio; más bien, estudia las variables tal como ocurren en su entorno real (Hernández y Mendoza).

Diseño de investigación

M → O → P

M: docentes, personal administrativo y estudiantes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa.

O: Observación de la muestra

P: Propuesta

3.2. POBLACION

La población se encontrará conformada por los todos los docentes, personal administrativo y estudiantes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa, respecto al primero, son un total de 43 aproximadamente según demanda, en cuanto a los administrativos son 8 y los estudiantes entre 600 a 1200 aprox. (ciclo verano), por tanto, se concreta una población homogénea. De acuerdo a Cohen & Gómez (2019), la población es la totalidad o grupo universal asociado al fenómeno que estudia, incluyéndose todas las unidades de análisis, mismos que serán cuantificados para determinar una investigación.

3.3. MUESTRA

Según Cohen & Gómez (2019), la muestra es la parte representativa del universo o población, por tanto, es el subgrupo en el que directamente se llevará a cabo el estudio y por tanto, de donde se obtendrá la información de forma directa. Para el presente estudio, la muestra se encontrará conformada por 20 docentes, 08 administrativos y 200 estudiantes, a quienes se les aplicará los instrumentos de recolección de datos.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

En la presente investigación se empleará como técnica:

- Observación el cual permite ver los hechos, actores, procesos, etc. de una forma no intrusiva en el área de estudio
- Encuesta, que de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014), la recolección de datos está basado en el registro sistemático, confiable y válido de las situaciones y comportamientos las cuales se observan. Ante lo mencionado, la encuesta es un procedimiento en donde tiene por finalidad medir aspectos del objeto de estudio y dar respuesta a problemas de manera descriptiva.

Como instrumento, en el presente estudio se empleará el cuestionario, el cual será aplicado tanto a docentes como estudiantes del Centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa.

3.5. ESTRATEGIAS DE ESTUDIO DE METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para dar inicio al estudio de campo, se elaboró un oficio dirigido al responsable del Centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa, con la finalidad de que se pueda autorizar el estudio en el centro preuniversitario. Una vez obtenida la autorización correspondiente, se llevará a cabo la recopilación de información de campo: en primer lugar con lo relacionado a la percepción de docentes, estudiantes y administrativos de los procesos académicos y administrativos,. Y en segundo lugar, con los datos numéricos y descriptivos; el

cual permitirá el desarrollo de la metodología SSM y presentación de herramientas de gestión, análisis y/o procesamiento de datos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS PREVIOS

Previo al desarrollo de la propuesta se procesaron las respuestas de la población (personal administrativo, docente y estudiantes) respecto a sus expectativas sobre los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario:

- **Personal administrativo**

Tabla 4

Expectativas del personal administrativo sobre los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario

¿Los documentos necesarios están digitalizados y son fácilmente accesibles?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	2	25%
	A veces	6	75%
	Nunca	0	0%
	Total	8	100%
¿Los equipos y sistemas informáticos son adecuados para apoyar su trabajo?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	3	37.5%
	A veces	5	62.5%
	Nunca	0	0%
	Total	8	100%
¿Consideras, que los procesos y procedimientos son eficientes?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	2	25%
	A veces	6	75%
	Nunca	0	0%
	Total	8	100%
¿El centro ofrece servicios comparables o superiores a la competencia?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	5	62.50%
	A veces	3	37.50%
	Nunca	0	0%
	Total	8	100%
¿El plan de marketing actual es efectivo para atraer nuevos estudiantes?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	A veces	4	50%
	Nunca	4	50%
	Total	8	100%

Interpretación:

Los resultados de la encuesta reflejan las percepciones del personal administrativo sobre varios aspectos clave del funcionamiento de un centro preuniversitario. En cuanto a la disponibilidad y accesibilidad de documentos digitalizados, la mayoría, un 75%, indica que estos están disponibles "A veces", mientras que un 25% opina que están "siempre" accesibles. Respecto a los equipos y sistemas informáticos, el 62.5% del personal los considera adecuados "A veces" para apoyar su trabajo y un 37.5% cree que siempre lo son. En lo que respecta a la eficiencia de procesos y procedimientos, un abrumador 75% siente que "A veces" si lo son de manera eficiente. En términos de competitividad, el 62.50% del personal siente que el centro ofrece servicios comparables o superiores a la competencia "A veces", pero un 37.5% piensa que nunca lo hace. Finalmente, sobre la efectividad del plan de marketing actual para atraer nuevos estudiantes, un 50% del personal lo considera efectivo "A veces", con un 50% considera que nunca.

- **Personal docente**

Tabla 5

Expectativas del personal docente sobre los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario.

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se inician y terminan las clases puntualmente según el horario establecido?	Siempre	12	60%
	A veces	8	40%
	Nunca	0	0%
	Total	20	100%
¿Se actualiza regularmente el temario de CEPUNS?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	A veces	7	35%
	Nunca	13	65%
Total	20	100%	
¿Los recursos didácticos y tecnológicos disponibles son adecuados para una		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	11	55%
	A veces	9	45%

enseñanza efectiva?	Nunca	0	0%
	Total	20	100%
¿Recibe apoyo administrativo suficiente para gestionar las tareas académicas?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	15	75%
	A veces	5	25%
	Nunca	0	0%
	Total	20	100%
¿La Dirección promueve la participación de los docentes?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	10	50%
	A veces	0	0%
	Nunca	10	50%
	Total	20	100%
¿Se proporciona retroalimentación oportuna y constructiva a los estudiantes?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	18	90%
	A veces	2	10%
	Nunca	0	0%
	Total	20	100%
¿Los métodos de evaluación son justos y efectivos para medir el aprendizaje del estudiante?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	19	95%
	A veces	1	5%
	Nunca	0	0%
	Total	20	100%

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que el personal docente, específicamente un 60% afirma que siempre comienzan y terminan en el horario establecido, mientras que un 40% observa que esto sucede a veces. Un 65% asegura que el temario de CEPUNS nunca se actualiza, contrastando con un 35% que indica que la actualización es esporádica. Respecto a los recursos didácticos y tecnológicos, el 55% de los docentes cree que siempre son adecuados para la enseñanza efectiva, y un 45% los considera adecuados a veces. El apoyo administrativo para la gestión de tareas académicas es percibido como suficiente siempre por un 75% del cuerpo docente. La dirección promueve un 50% la participación de los docentes. Además, el 90% ofrece retroalimentación oportuna y constructiva a los estudiantes siempre, y

un 95% califica los métodos de evaluación como justos y efectivos siempre para medir el aprendizaje del estudiante.

- **Estudiantes**

Tabla 6

Expectativas de los estudiantes sobre los procesos académicos y administrativos del centro preuniversitario

¿Los servicios administrativos y la documentación necesaria están fácilmente accesibles y son eficientes?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	24	12%
	A veces	120	60%
	Nunca	56	28%
	Total	200	100%
¿Los docentes desarrollan los temas de manera completa y comprensible?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	138	69%
	A veces	62	31%
	Nunca	0	0%
	Total	200	100%
¿Los docentes son puntuales y cumplen con el horario de clases establecido?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	A veces	116	58%
	Nunca	84	42%
	Total	200	100%
¿El material de enseñanza proporcionado está actualizado?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	92	46%
	A veces	89	44.50%
	Nunca	19	9.50%
	Total	200	100%
¿Los métodos de enseñanza utilizados facilitan el aprendizaje efectivo?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	152	76%
	A veces	48	24%
	Nunca	0	0%
	Total	200	100%
¿Las evaluaciones reflejan de manera justa el conocimiento adquirido en el curso?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	78	39%
	A veces	122	61%

	Nunca	0	0%
	Total	200	100%
¿Los procesos para la matrícula son sencillos y claros?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	111	55.50%
	A veces	89	44.50%
	Nunca	0	0%
	Total	200	100%
¿Se promueve activamente la retroalimentación estudiantil sobre cursos y profesores?		Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	A veces	74	37%
	Nunca	126	63%
	Total	200	100%

Interpretación:

Los resultados de la encuesta a estudiantes preuniversitarios dan cuenta que solo un 12% considera que los servicios administrativos y la documentación necesaria siempre están accesibles, un 60% solo a veces son accesibles, y un 28% opina que nunca lo son. En lo que respecta a la enseñanza, un 69% afirma que los docentes desarrollan los temas de manera completa y comprensible siempre, pero un 31% solo lo percibe así a veces. La puntualidad docente y el cumplimiento del horario de clases son aspectos que requieren atención, ya que un 42% de los estudiantes siente que nunca se respetan. A pesar de que el 46% considera que el material de enseñanza siempre está actualizado, hay un 44.50% que lo cree así solo a veces y un 9.50% nunca. Los métodos de enseñanza reciben una valoración alta, con un 76% de los estudiantes que los consideran siempre facilitadores del aprendizaje efectivo. Las evaluaciones son vistas como justas en la mayoría de los casos, un 39% indica que siempre, pero hay un 61% considera que solo a veces. Los procesos de matrícula son claros para la gran mayoría, con un 65.50%, mientras que el 34.50% a veces. Por último, la retroalimentación estudiantil sobre cursos y profesores es algo que se promueve a veces según un 37% de los estudiantes, pero aún hay un 63% que no lo siente así.

DESCRIPCION DE ACTORES Y PROCESOS CLAVES

4.1.1. ACTORES CLAVE Y SUS RESPONSABILIDADES

A. Director/a:

- Revisión y firma de documentación importante.
- Autorización de matrículas y supervisión general de operaciones.
- Responsable del buen funcionamiento de cada área del CEPUNS.
- Entre otras funciones.

B. Coordinador académico:

- Revisión de currículos docentes y organización de horarios de clase.
- Supervisión del desempeño docente en el aula.
- Entre otras funciones.

C. Ingeniero de Sistemas:

- Gestión de matrículas y administración de redes sociales.
- Realización de encuestas académicas y apoyo en proyectos del plan de trabajo.
- Registro en sistema de las devoluciones de dinero, apoyo de información a la oficina de admisión, entre otros.
- Entre otras funciones.

D. Secretaria:

- Procesamiento de toda la documentación que ingresa a secretaría.
- Apoyo en la elaboración del proyecto plan de trabajo del CEPUNS.

- Entre otras funciones.

E. Auxiliares:

- Mantenimiento del orden y comportamiento de los estudiantes.
- Gestión de asistencia y comunicación con padres de familia.
- Entre otras funciones.

F. Comité directivo:

- Compuesto por la Rectora de la UNS, Directora del CEPUNS y Coordinador Académico.
- Supervisa la dirección general y toma de decisiones importantes.

4.1.2. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS CLAVE

A. Aprobación y ejecución del plan de trabajo:

- Desarrollo del plan de trabajo incluyendo presupuesto, adquisiciones, y pagos de planillas.
- Estrategias de marketing basadas en análisis demográficos.

B. Selección de plana docente:

- Evaluación y contratación de docentes a través de encuestas de desempeño y revisión de currículos.
- Proceso de aprobación de docentes por parte del consejo universitario.

C. Evaluación de horarios de clase:

- Coordinación entre docentes y administración para la distribución de la carga horaria y organización de módulos de clase.

D. Proceso de matrícula:

- Desde la información inicial hasta la matrícula presencial.
- Gestión de casos excepcionales y manejo de cupos.

E. Proceso del examen formativo:

- Recopilación, selección, y revisión de ítems para los exámenes.
- Organización logística del examen y procesamiento de resultados.

4.2. DESARROLLO DE LA METODOLOGIA DE SISTEMAS BLANDOS

(SSM)

La presentación, análisis e interpretación de los resultados se basará en la aplicación de la metodología de sistemas blandos para mejorar los procesos académicos y administrativos en el centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa (CEPUNS).

Programa de análisis y mejora de procesos en el CEPUNS

Tema: “Mejora de procesos académicos y administrativos en el CEPUNS”.

Dirigido a:

En el ámbito administrativo: Director/a, Coordinador Académico, Ingeniero de Sistemas, Secretaria, Auxiliares.

En el ámbito académico: Docentes, estudiantes.

Responsables:

Los autores y posibles colaboradores.

Justificación

La necesidad de mejorar los procesos académicos y administrativos en el CEPUNS surge de la observación de los inconvenientes suscitados durante la gestión del plan de trabajo, marketing, matrículas, la selección de personal docente, la organización de horarios y la poca implementación de tecnologías, todas estrechamente vinculadas entre sí. Estos problemas repercuten en la calidad de la educación y en la satisfacción de estudiantes, padres de familia y personal. La mejora de estos procesos a través de un análisis sistémico utilizando la metodología de sistemas blandos permitirá no solo optimizar las operaciones sino también mejorar la eficiencia administrativa y académica en el CEPUNS.

Metas

Lograr un análisis detallado y planteamiento de propuestas de mejoras en los procesos académicos y administrativos del CEPUNS.

Contenidos

- Análisis sistémico de los procesos actuales en el CEPUNS.
- Desarrollo de modelos conceptuales de mejora a los procesos.
- Propuestas y acciones de mejoras.

Metodología para la mejora de procesos

La metodología para la mejora de procesos en el CEPUNS se estructurará en una serie de puntos, los cuales deberá desarrollarse según los siguientes criterios:

- Enfoque participativo: La metodología será eminentemente participativa, fomentando la reflexión y el trabajo en grupo para la conceptualización de los procesos.
- Transferencia y colectivización del conocimiento: Se concebirá como un proceso de transferencia de conocimientos, habilidades y destrezas a los participantes involucrados en los procesos académicos y administrativos.

- Proceso de enseñanza-aprendizaje democrático: Se incentivará la participación activa, promoviendo el intercambio de experiencias, la crítica constructiva y la reflexión continua, adaptando las propuestas de mejora a la realidad específica de cada área del CEPUNS.
- Enfoque práctico: Se enfatizará en la práctica para garantizar la adquisición efectiva de destrezas y habilidades necesarias para la implementación de mejoras.
- Personalización según las características del CEPUNS: Se adaptará el contenido a las particularidades y necesidades específicas de las diferentes áreas y procesos dentro del CEPUNS.

4.2.1. SITUACIÓN NO ESTRUCTURADA

En el contexto del CEPUNS, aparentemente se puede percibir que los procesos académicos y administrativos están bien establecidos y no requieren cambios significativos. Este pensamiento puede considerarse un "mito", que se podría resumir en la creencia de que "los procesos actuales son suficientemente eficientes y no necesitan mejoras". Sin embargo, observaciones y conversaciones preliminares con personal y estudiantes revelan que hay áreas de ineficiencia y desorganización que afectan de alguna forma calidad de los servicios educativos y administrativos. Muchos en la institución-CEPUNS, especialmente aquellos con enfoques más tradicionales o empíricos, pueden no reconocer plenamente el valor de revisar y mejorar estos procesos.

Aunque algunas áreas intentan implementar pequeñas mejoras o ajustes, a menudo lo hacen sin un enfoque sistémico o estratégico, lo que resulta en cambios insuficientes.

Por ejemplo, la introducción de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de matrículas o comunicaciones; no es completamente efectiva si no se revisan y mejoran los procesos subyacentes.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en muchas ocasiones es considerado desfasado y/o no profundizado en los contenidos del temario establecido.

El proceso de marketing sigue siendo tradicional, sin acciones estratégicas que permitan mejorar el índice de estudiantes matriculados.

4.2.2. SITUACIÓN ESTRUCTURADA

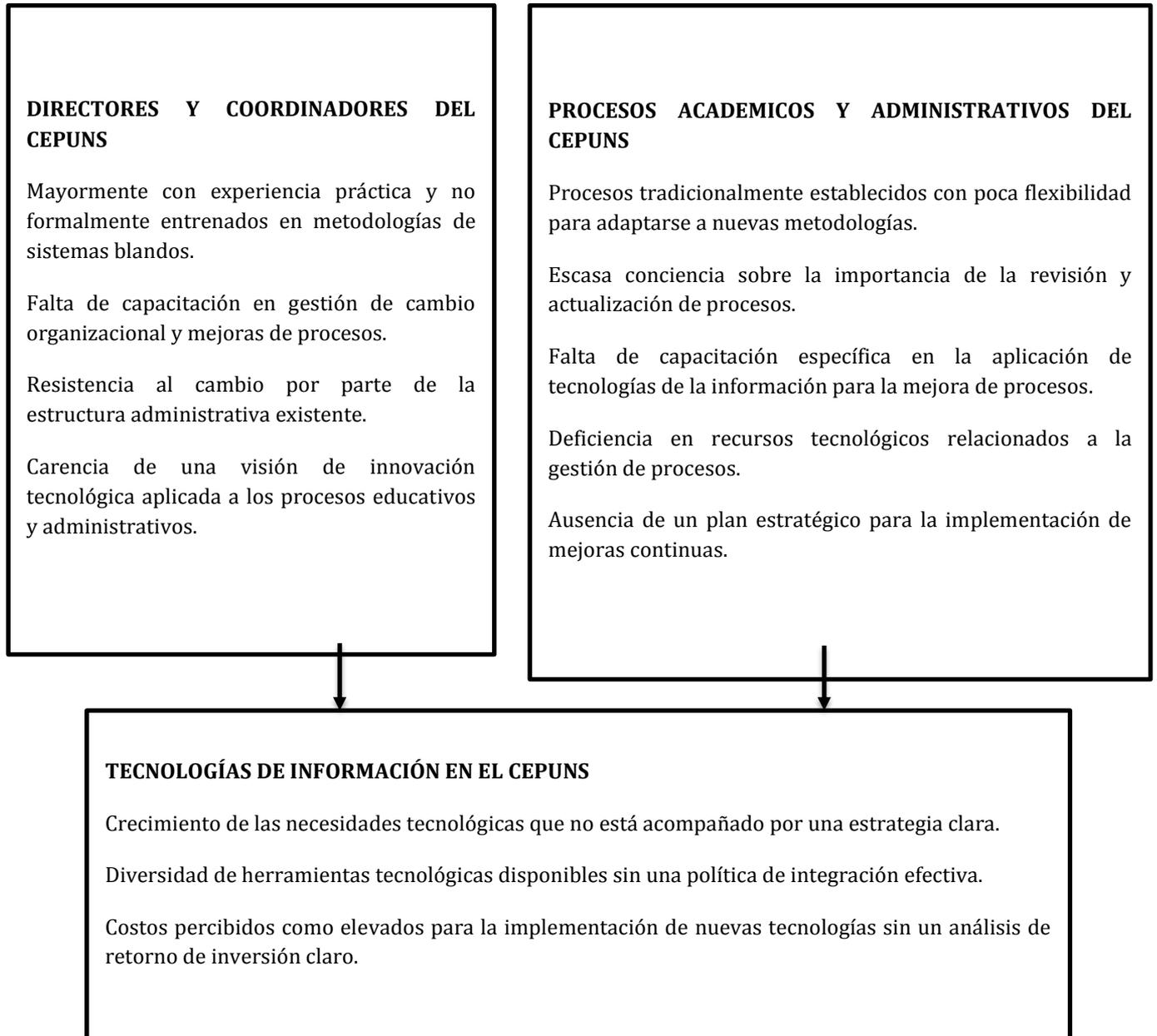


Figura 9: Situación no estructurada CEPUNS.

4.2.3. DEFINICIONES RAÍZ Y ANÁLISIS CATWOE

Definición Raíz 01: Mejora de procesos del plan de trabajo en el centro preuniversitario.

"Brindar un proceso de matrícula, marketing, labor administrativa más eficiente en el centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa, para lograr optimizar la gestión de comunicación e información entre los estudiantes y el personal administrativo considerando modernas tecnologías de información, personal, ingresos económicos (presupuestal) entre otros."

Análisis CATWOE

C: Estudiantes del centro preuniversitario y personal administrativo que se benefician de procesos más eficientes y transparentes.

A: Personal administrativo del centro preuniversitario y el equipo de TI (ing. De sistemas) que implementarán la tecnología y nuevas estrategias.

T: Transformación de procesos manuales y desactualizados a un sistema de mejora en la gestión del plan de trabajo: matrículas, marketing, administrativa y comunicaciones.

W: La creencia de que la tecnología moderna puede mejorar significativamente la eficiencia y la satisfacción de los estudiantes y el personal, respaldando la misión educativa de la universidad.

O: La Dirección (Directora) y el rectorado, el primero tienen la autoridad para proponer, el segundo; aprobar y el Consejo universitario aprueba el financiamiento de la implementación de los nuevos cambios.

E: Normativas del CEPUNS, infraestructura tecnológica existente, presupuesto disponible y cultura organizativa del centro preuniversitario

Definición Raíz 02: Optimización de la gestión de recursos educativos

“Ofrecer un sistema integral para la gestión de recursos educativos en el centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa, que permita la optimización del uso de aulas, la disponibilidad de materiales didácticos y la planificación de horarios, mejorando así la experiencia educativa de los estudiantes y la eficacia pedagógica del personal docente.”

Análisis CATWOE

C: Estudiantes y docentes del centro preuniversitario que se beneficiarán de un acceso más eficiente a recursos educativos bien gestionados.

A: Coordinador académico, secretaria, auxiliares, imprenta y personal de soporte (/ing. Sistema) que administrarán el sistema y asegurarán la adecuada asignación y disponibilidad de los recursos.

T: Transformación del actual sistema de gestión de recursos, que puede ser ineficiente y desorganizado, a un sistema digitalizado que asegure una asignación y utilización óptima de los recursos.

W: La convicción de que una gestión eficiente de los recursos contribuye directamente a la calidad de la educación y al rendimiento académico, reflejando la misión de la universidad de proporcionar una educación superior accesible y de alta calidad.

O: La dirección del centro preuniversitario, que tiene la capacidad de autorizar cambios en la gestión de los recursos y la implementación de nuevos cambios.

4.2.4. MODELOS CONCEPTUALES

Modelo 1:

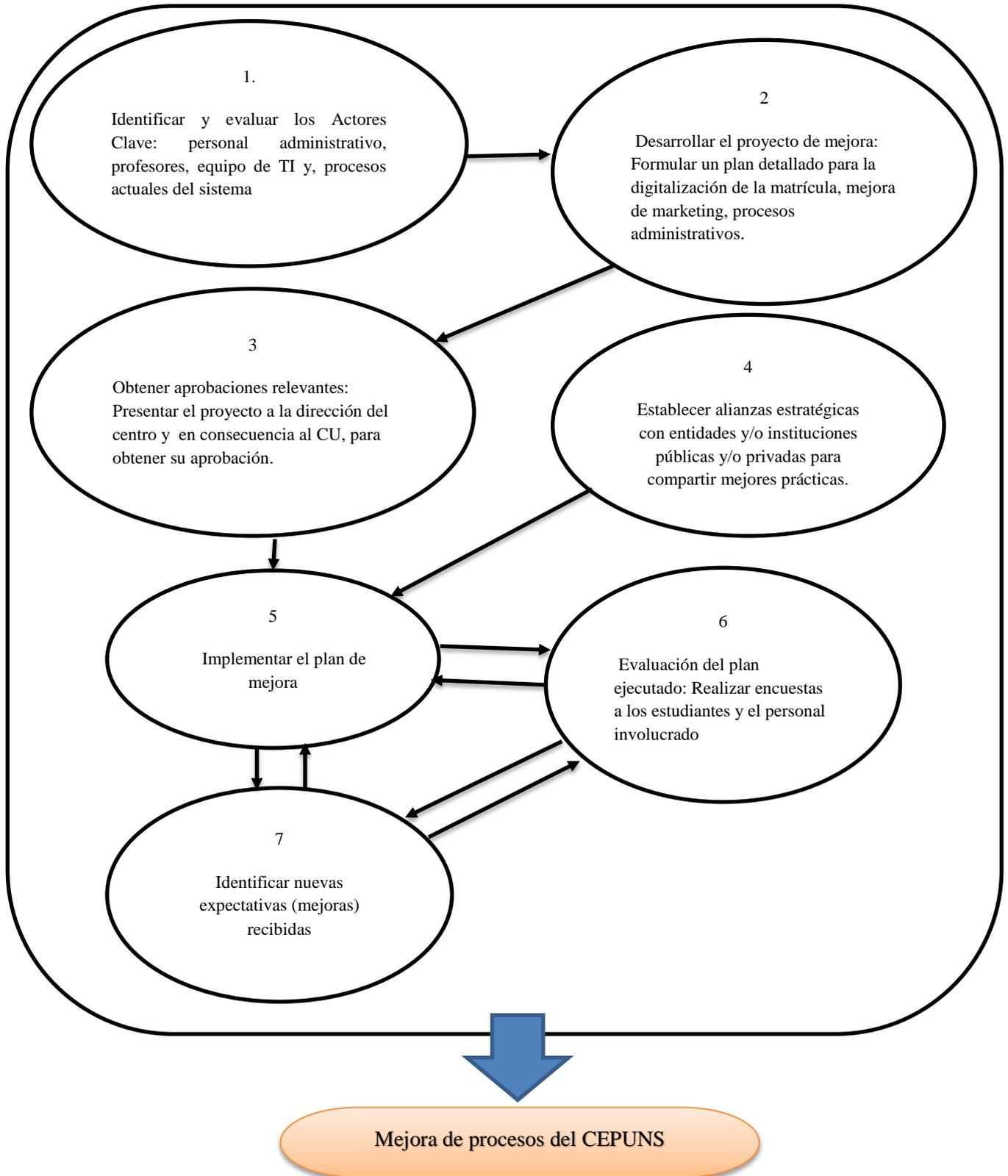


Figura 10: Modelo conceptual 1

Modelo 2:

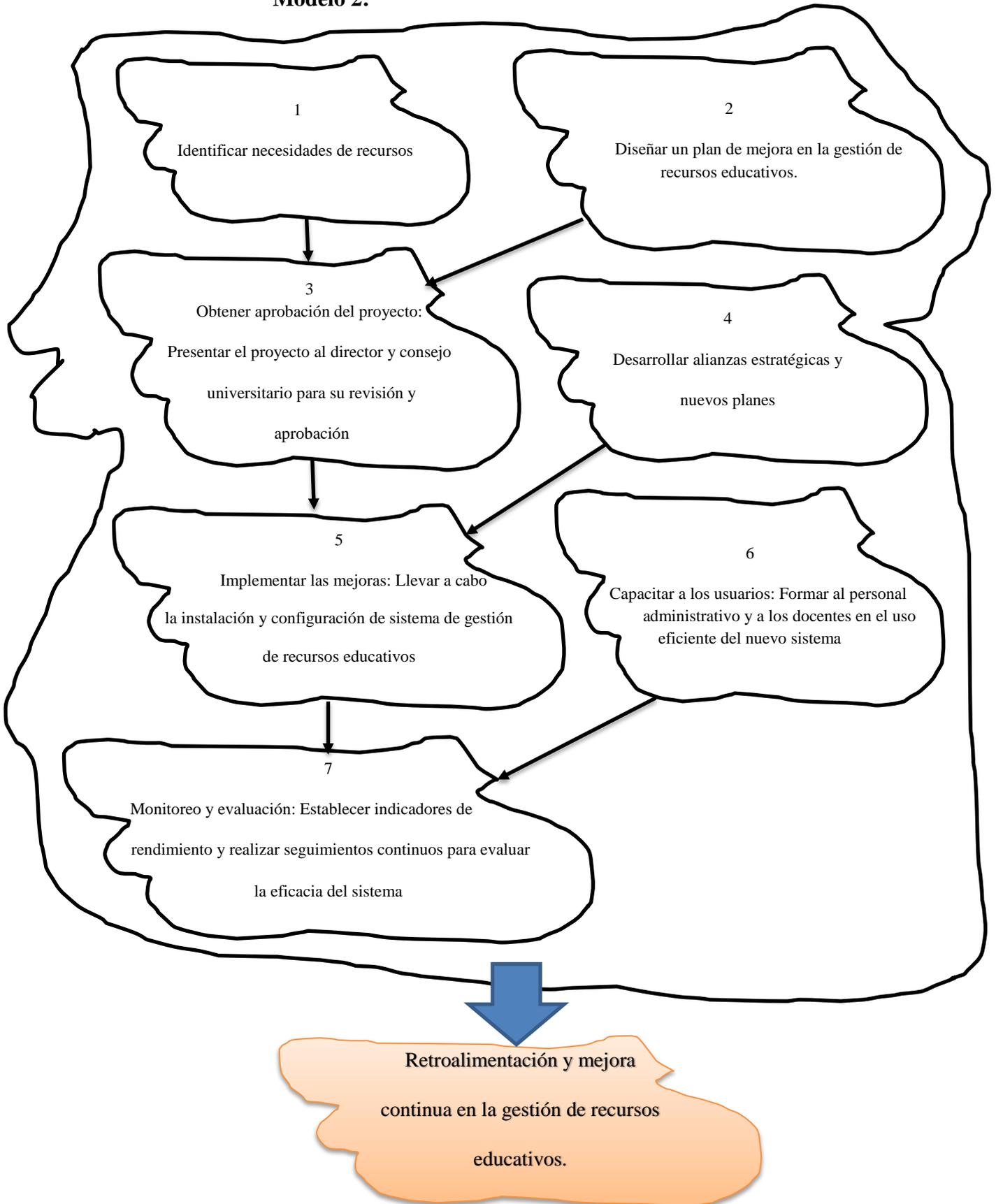


Figura 11: Modelo conceptual 2

4.2.5. COMPARACION DE LOS MODELOS CONCEPTUALES CON LA REALIDAD

Definición raíz 01: Mejora de procesos del plan de trabajo en el centro preuniversitario

1. Identificar a los actores clave

¿Existe o no en la situación real? Parcialmente existe; los actores principales son reconocidos, pero puede que no todos estén formalmente identificados o incluidos en el proceso de mejora.

¿Cómo se hace? Informalmente, a través de interacciones ad-hoc o reuniones no estructuradas.

¿Cómo se juzga? Por la efectividad de la comunicación y la participación en los nuevos procesos actuales momentáneos.

Comentarios: Es crucial desarrollar un enfoque sistémico para identificar y comprometer a todos los actores clave, asegurando que sus perspectivas y necesidades sean consideradas en la mejora de los procesos.

2. Desarrollar el proyecto de mejora

¿Existe o no en la situación real? Puede haber iniciativas de mejora, pero no un proyecto de mejora continua, integral y estructurada.

¿Cómo se hace? Los proyectos pueden iniciarse basados en el análisis de las necesidades inmediatas, quejas específicas, recomendaciones o sugerencia, las cuales deben contener procesos y acciones estratégicas.

¿Cómo se juzga? A menudo por la resolución de problemas a corto plazo más que por mejoras a largo plazo.

Comentarios: El plan de mejora debería estar bajo un enfoque más estratégico y a largo plazo para el desarrollo de algo más concreto a seguir.

3. Obtener aprobaciones relevantes

¿Existe o no en la situación real? Sí, pero el proceso puede ser burocrático y lento.

¿Cómo se hace? Mediante propuestas formales presentadas a la dirección las cuales conllevan a procesos administrativos extensos.

¿Cómo se juzga? Por la rapidez (tiempo de respuesta) y efectividad con la que se obtienen las aprobaciones.

Comentarios: Optimizar el proceso de aprobación podría atender oportunamente las necesidades, acelerar las mejoras y aumentar su impacto.

4. Establecer alianzas estratégicas

¿Existe o no en la situación real? No existe.

¿Cómo se hace? Se propone realizar mediante reuniones con otros centros pres, con mercados geográficos distintos.

¿Cómo se juzga? Por la calidad y el valor de las alianzas formadas.

Comentarios: Las alianzas deben ser más estratégicas y orientadas hacia objetivos específicos de mejora.

5. Implementar el plan de mejora

¿Existe o no en la situación real? No de manera estructurada solo situacional.

¿Cómo se hace? A través de inscripciones virtuales para matriculas programadas, estrategias de marketing basadas en la

información personal de los estudiantes históricos, gestión de plan de trabajo oportuno.

¿Cómo se juzga? Por la cantidad de mejoras frente a las necesidades y expectativas de los usuarios finales.

Comentarios: Se recopilan datos de campo con el fin de conocer a detalle el contexto que se estudia.

6. Evaluación del plan de mejora ejecutado

¿Existe o no en la situación real? Existe, pero puede que no esté plenamente alineado con las necesidades y procesos del centro, ni como parte de un plan de mejora.

¿Cómo se hace? La medición en tiempo real con el seguimiento y control de las mejoras en el área de estudio.

¿Cómo se juzga? Por su adaptabilidad, eficiencia y la medida en que responde a las necesidades específicas del centro. Con el uso de políticas de evaluación y monitoreo.

Comentarios: Es esencial establecer un sistema de evaluación continuo que incluya indicadores claros de rendimiento, retroalimentación regular de los usuarios y la capacidad de adaptarse y mejorar continuamente.

7. Monitoreo: Identificar nuevas mejoras.

¿Existe o no en la situación real? No existe, los procedimientos son tradicionales.

¿Cómo se hace? Mediante revisiones periódicas de usuarios, aunque no siempre con una metodología clara o indicadores de rendimiento bien definidos.

¿Cómo se juzga? Por las encuestas planteadas al usuario final y las recomendaciones evaluadas y consideradas a implementación.

Comentarios: Es esencial establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua que incluya indicadores claros de rendimiento, retroalimentación regular de los usuarios, las nuevas mejoras deben ir acompañadas de capacitaciones relevantes, continuas y adaptadas a los diferentes niveles de habilidad de los usuarios, garantizando una implementación eficaz del sistema.

Definición raíz 02: Optimización de la gestión de recursos educativos

1. Identificar necesidades de recursos

¿Existe o no en la situación real? Parcialmente. el reconocimiento de necesidades se realiza en atención a los problemas que surge, pero no de forma sistémica.

¿Cómo se hace? A través de solicitudes o quejas/sugerencias presentadas por el personal docente, administrativo y estudiantil.

¿Cómo se juzga? Por la frecuencia, gravedad de las quejas y el impacto de las sugerencias relacionadas con la falta o inadecuación de recursos.

Comentarios: Se requiere un enfoque más estructurado y proactivo para la identificación de necesidades.

2. Diseñar un plan de mejora en la gestión de recursos

¿Existe o no en la situación real? No existe o es muy rudimentario.

¿Cómo se hace? A través de reuniones donde se está involucrado el personal del CEPUNS

¿Cómo se juzga? Por la cantidad y la magnitud de soluciones que incluya.

Comentarios: Los planes de mejora deben incluir sistemas educativos actualizados para la mejora de procesos.

3. Obtener aprobación del proyecto

¿Existe o no en la situación real? Sí, aunque a menudo es un proceso lento.

¿Cómo se hace? Mediante la presentación de propuestas al Director y posteriormente al consejo universitario, con la documentación pertinente.

¿Cómo se juzga? Por el tiempo que toma recibir la aprobación y por el nivel de apoyo otorgado.

Comentarios: La agilización del proceso y la claridad en los criterios de aprobación permiten mejorar la eficiencia.

4. Desarrollar alianzas estratégicas y nuevos planes

¿Existe o no en la situación real? No existe.

¿Cómo se hace? Se pretende bajo un programa de reuniones con los directores de otros centros pre.

¿Cómo se juzga? Por la frecuencia y la profundidad de las colaboraciones actuales mediante acuerdos.

Comentarios: Establecer alianzas formales y a largo plazo potenciará la calidad y alcance de los recursos.

5. Implementar las mejoras

¿Existe o no en la situación real? No.

¿Cómo se hace? Se pretende mediante encuestas de evaluación (física y/o virtual) que incluya la calidad de enseñanza de los docentes, recopilación de sugerencias para el desarrollo de nuevos planes de mejora, aprobación del CU sobre el nuevo

plan que incluya acciones estratégicas y un programa de actividades.

Instalación y configuración de los nuevos sistemas de gestión de recursos educativos.

¿Cómo se juzga? Por la capacidad del sistema para satisfacer las necesidades operativas básicas.

Comentarios: La implementación debe ser gestionada como un proyecto con objetivos claros y plazos definidos.

6. Capacitar a los usuarios

¿Existe o no en la situación real? Sí, de manera esporádica y según los problemas presentados.

¿Cómo se hace? De forma esporádica cuando los usuarios enfrentan problemas

¿Cómo se juzga? Por la eficacia con la que los usuarios adoptan y utilizan el sistema.

Comentarios: La capacitación estructurada y continua es fundamental para el éxito de la implementación del sistema.

7. Monitoreo y evaluación

¿Existe o no en la situación real? En forma limitada o no estructurada.

¿Cómo se hace? Esporádicamente y sin el uso de indicadores de rendimiento claros

¿Cómo se juzga? Por la respuesta y el tiempo de respuesta a problemas.

Comentarios: El monitoreo debe ser sistemático y basado en indicadores de rendimiento claros para ser efectivo, bajo la aplicación frecuente de un programa de monitoreo

4.2.6. CAMBIOS DESEABLES

De las diferencias encontradas de la comparación entre la situación real y los modelos conceptuales se presentan las propuestas de cambios:

4.2.7. ACCIONES PARA MEJORAR LA SITUACION PROBLEMA

- **Mejora de procesos del plan de trabajo del centro preuniversitario**

Tabla 7

Modelo Conceptual 1

CÓMO	¿DESEABLE?	¿VIABLE?	ACCIÓN POSIBLE
1. Identificar y evaluar los Actores Clave: personal administrativo, profesores y equipo de TI; y, procesos actuales.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar talleres participativos y entrevistas a los diversos actores administrativos involucrados para el análisis y evaluación de flujos de trabajo con la aplicación de alguna técnica de mapeo de procesos y roles iniciales. - Utilizar técnicas de análisis de stakeholders para evaluar intereses y expectativas. - Llevar a cabo talleres educativos para fomentar la participación más activa e interactiva por parte de los estudiantes y

			docentes; el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo (métodos de recolección de datos en el salón de clase).
2. Desarrollar el proyecto de mejora: Formular un plan detallado para la digitalización de la matrícula, mejora de marketing, procesos.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones con los conocedores estratégicos: académico, marketing, TI y Dirección del CEPUNS, para analizar la información recopilada de la situación inicial con unos 30 días de anticipación al inicio del ciclo. - Enviar solicitud a la Dirección General de Administración UNS para una evaluación de medios de pago en entidades bancarias privadas. - Consultar y evaluar ventajas y desventajas de diversos softwares de digitalización relacionadas al rubro educativo-administrativo (Google Sheets, looker Studio, entre otros). - Plantear estrategias de marketing: con un enfoque analítico del público objetivo mediante la segmentación en redes sociales e innovación de marketing de contenidos.

			<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar premiaciones a los primeros puestos de los exámenes formativos lo que permitirá mejorar el vínculo con los estudiantes, así como su lealtad e identificación con la institución (marketing por recomendación) - Elaborar un proyecto que incluya un cronograma, presupuesto, innovaciones TIC, responsables, métricas de éxito (satisfacción, rentabilidad, estudiantes inscritos).
3 Obtener aprobaciones relevantes: Presentar el proyecto a la dirección del centro y en consecuencia al CU, para obtener su aprobación.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una reunión informativa previa con todos los miembros del consejo universitario para dar a conocer el proyecto a presentar a fin de conseguir la aprobación del mismo.
4. Establecer alianzas estratégicas con entidades y/o instituciones públicas y/o privadas para compartir mejores prácticas.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar convenios con entidades públicas, privadas y colegios profesionales para lo lograr el beneficio de ambas partes. - Realizar convenios específicos con instituciones públicas y/o privadas con el fin de establecer

			actividades específicas en el área académica.
5 Implementar el plan de mejora	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una reunión de inicio del proyecto (Kick off meeting) después de la creación y aprobación del proyecto; esto permitirá describir el propósito, los objetivos, el plan, plazos y otros aspectos que se tengan que considerar - Optimizar la gestión del proceso de matrícula con la integración de las innovaciones tecnológicas (plataformas, softwares, entre otros) alineadas en todas las etapas de los procedimientos que realiza el CEPUNS. - Invertir en la formación continua, tanto para personal administrativo, manteniéndolos actualizados en las últimas tendencias educativas y tecnologías.
6 Evaluación del plan ejecutado: Realizar encuestas a los estudiantes y el personal involucrado	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y aplicar herramientas de evaluación como encuestas, focus group y análisis de datos para recoger retroalimentación y medir el impacto de las mejoras.

7 Identificar nuevas expectativas (mejoras) recibidas	SI	SI	- Establecer un sistema de gestión de sugerencias; en lo preferible un sistema integrado con el software educativo que permita recoger y analizar las expectativas de los actores clave de manera continua.
			- Utilización de técnicas de mapeo de procesos para la mejora continua (BPM, análisis SWOT, entre otros.)

- **Optimización de la gestión de recursos educativos**

Tabla 8

Modelo Conceptual 2

¿CÓMO?	¿DESEABLE?	¿VIABLE?	ACCIÓN POSIBLE
1. Identificar necesidades de recursos.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - A través de encuestas aplicadas a los estudiantes, se podrá identificar a los docentes con un mayor puntaje. De esta forma, se le brindará reconocimientos traducidos en: otorgamiento de una mayor cantidad de horas y publicaciones de su trayectoria en la página de Facebook del CEPUNS - Realizar encuestas a estudiantes y docentes (última semana de cada ciclo) para mapear necesidades en

			metodología de enseñanza y aprendizaje, materiales, etc.
2. Diseñar un plan de mejora en la gestión de recursos educativos	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un comité de proyecto que incluya a representantes de la docencia y la parte administrativa para desarrollar un plan integral con objetivos claros, cronograma, presupuesto, perfiles y competencias del puesto, materiales, equipamiento. - Reestructuración del temario del Cepuns de acuerdo al prospecto de la UNS en referencia la estadística de preguntas frecuentes en los exámenes de admisión. - Evaluar diferentes plataformas educativas: Edulastic – Evaluaciones Google Classroom – Gestor de contenidos Kahoot! – Recursos Educativos. Entre otras plataformas para su implementación analizando las ventajas y desventajas. - Emplear hoja de cálculo en la nube (Google Sheet) y un

			<p>gestor de reporte (Looker Studio), esto permitirá una mejor coordinación y acceso en tiempo real a la información relevante, reduciendo errores administrativos y agilizando el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar conjuntamente con OTIC el equipo informático actual para el soporte adecuado con las posibles nuevas plataformas. - Desarrollar alianzas estratégicas mediante solicitudes a las municipales cercanas (Chimbote y Nuevo Chimbote) a fin de aprovechar el acceso a talleres gratuitos de orientación vocacional dirigidos a los estudiantes. - Crear un calendario de contenidos adaptado a cada segmento de audiencia, asegurando que cada grupo reciba información relevante y atractiva. Utilizar herramientas como Facebook Insights, Instagram Analytics y Google Analytics para recopilar datos sobre la audiencia actual, incluyendo demografía,
--	--	--	--

			intereses y comportamientos.
3. Obtener aprobación del proyecto: Presentar el proyecto al director y consejo universitario para su revisión y aprobación	SI	SI	- Elaborar una presentación detallada del proyecto que incluya el impacto en la calidad educativa (enseñanza-aprendizaje), propósito, los objetivos, el cronograma, el presupuesto, las métricas de éxito, costo - beneficio. Preparar respuestas para posibles preguntas y objeciones.
4. Desarrollar alianzas estratégicas y nuevos planes	SI	SI	- Identificar y evaluar una posible lista de entidades públicas, privadas y colegios profesionales bajo un convenio colectivo con la universidad. - Realizar convenios institucionales con los centros preuniversitarios de universidades para el intercambio de docentes, explorar intereses comunes y negociar términos de colaboración que beneficien a todas las partes.
5. Implementar las mejoras: Llevar a cabo la instalación y configuración de sistema de gestión	SI	SI	- Implementar conjuntamente con OTIC el equipo informático para el soporte adecuado para las nuevas plataformas.

de recursos educativos			<ul style="list-style-type: none"> - El Ing. de sistemas del CEPUNS encargado del área de procesamiento de datos diseña la base de datos que permita integrar las diversas plataformas para visualizar los resultados esperados (desempeño del docente y estudiante), los cuales van a permitir tomar decisiones estratégicas. - Integrar la BD de las plataformas con el sistema de la UNS (SIIGA-UNS).
6. Capacitar a los usuarios: Formar al personal administrativo y a los docentes en el uso eficiente del nuevo sistema.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un programa de capacitación adaptado a diferentes niveles de habilidades y competencias. - Capacitar al personal docente y administrativo bajo el enfoque por competencia, para mejorar su desempeño en el proceso educativo y elevar la calidad de la educación preuniversitaria. - Desarrollar capacitaciones periódicas, realizar tutoriales y brindar soporte continuo en las nuevas TIC's para que logren enriquecer sus prácticas

			Pedagógicas.
7. Monitoreo y evaluación: Establecer indicadores de rendimiento y realizar seguimientos continuos para evaluar la eficacia del sistema.	SI	SI	- Implementar un dashboard de seguimiento para estudiantes y docentes, realizar evaluaciones periódicas y ajustar el sistema según sea necesario para mejorar continuamente su rendimiento. - Realizar un acompañamiento en el aula a los docentes con la finalidad de visualizar el impacto generado en los estudiantes al aplicar la implementación de los recursos TICs.

4.2.8. HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS DE SOPORTE

- **Modelo conceptual 1**

PASO N° 01: Inscripción Online en el Formulario de Google

Realizar la inscripción online en el Formulario de Google después de realizado el pago ayudará a recabar información actualizada del estudiante, apoderado, datos indispensables para la estadística interna del CEPUNS y la asignación de su aula conforme se van registrando los estudiantes.

PLANTILLA DE MATRÍCULA



B *I* U

Estimados Estudiantes, mediante este formulario, registrarás tus datos para el Centro Preuniversitario de la UNS (CEPUNS). Le agradeceremos sÍrvase llenar todos los campos de manera correcta para poder validar los datos.

RECUERDA:

- Los datos que consignarás en el siguiente formulario, solo será utilizado para poder categorizarte en el salón que correspondas y poder obtener tu información personal en caso de alguna emergencia.
- Solo tendrás un intento para el llenado de este formulario.

DNI DEL ESTUDIANTE *

Escribir correctamente su DNI

Texto de respuesta breve

CARGA DE FOTOS

Descripción (opcional)

FOTO DE DNI DEL ESTUDIANTE *

OBSERVACIÓN: La foto tiene que ser clara y visible, para su correspondiente verificación y validación del mismo.

Agregar archivo

Ver carpeta

FOTO DEL VOUCHER DE PAGO *

OBSERVACIÓN: La foto tiene que ser clara y visible, para su correspondiente verificación y validación del mismo.

Agregar archivo

Ver carpeta

INFORMACIÓN INDISPENSABLE



Descripción (opcional)

APELLIDOS COMPLETOS *

Escriba sus 02 apellidos completos con letra MAYÚSCULA, SIN TILDE y deje un espacio entre ambos apellidos

Texto de respuesta breve

NOMBRES COMPLETOS *

Escriba su(s) nombre(s) completo(s) en MAYÚSCULA Y SIN TILDE

Texto de respuesta breve

MODALIDAD DE ESTUDIO *

1. ING. DIRECTO
2. LIBRE

ESPECIALIDAD *

Seleccione la Especialidad para poder categorizarlo en nuestros salones

1. ING. AGROINDUSTRIAL
2. ING. CIVIL
3. ING. MECANICA
4. ING. DE SISTEMAS
5. ING. EN ENERGIA

6. ING. AGRONOMA
7. ENFERMERIA
8. MEDICINA HUMANA
9. COMUNICACION SOCIAL
10. DERECHO Y CIENCIA POLITICAS
11. EDUC. INICIAL
12. EDUC. PRIMARIA
13. MATEMATICA, COMPUTACION Y FISICA
14. IDIOMAS: INGLES - FRANCES
15. HISTORIA, GEOGRAFIA Y CIENCIAS SOCIALES
16. LENGUA Y LITERATURA

CORREO DE GMAIL *

INGRESE CORRECTAMENTE SU CORREO DE GMAIL

Texto de respuesta breve
.....

NÚMERO DE WHATSAPP DEL PARTICIPANTE *

Deberá Ingresar el prefijo del Perú (51) delante de su número de celular. EJEMPLO: 51954867825

Texto de respuesta breve
.....

INFORMACIÓN DE PROCEDENCIA



Descripción (opcional)

LUGAR DE PROCEDENCIA *

Texto de respuesta breve

COLEGIO DE PROCEDENCIA

Texto de respuesta breve

TIPO DE COLEGIO *

1. NACIONAL
2. PARTICULAR

INFORMACIÓN DE APODERADO



Descripción (opcional)

NOMBRE DEL APODERADO *

Escriba su(s) nombre(s) completo(s) en MAYÚSCULA Y SIN TILDE

Texto de respuesta breve

NÚMERO DEL APODERADO *

Deberá Ingresar el prefijo del Perú (51) delante de su número de celular. EJEMPLO: 51954867825

Texto de respuesta breve

Figura 12: Formulario de matrícula.

El acceso al formulario de Google será amigable y sencillo, podrá ser llenado desde cualquier dispositivo.

PASO N° 02: Anexar datos del sistema SIGGA

Los datos del sistema SIGGA del CEPUNS alimentará de información a la hoja de cálculo programada en Google Sheet que estará anexada al formulario de inscripción online.

PASO N° 03: Generar reportes

La información del estudiante se procesará de manera online en Google Sheet (Hoja de cálculo programada) y se presentará los REPORTES (Looker Studio) en tiempo real a los directivos sobre el proceso de

matrícula para que en simultaneo se vaya realizando los horarios y la distribución de los grupos.

Tabla 9

Cuadro resumen por canal– Looker Studio

CUADRO 01 - Resumen por canal

	CANAL ⓘ	ING. DIRECTO ⓘ	LIBRE ⓘ	N° DE EST. ⓘ ▾	N° DE AULAS FORMADAS ⓘ	N° EST. RESTANTES ⓘ
1.	CANAL	1.144	75	1.219	20	19
2.	CANAL A	4	1	5	0	5
3.	CANAL B	3	0	3	0	3
4.	CANAL D	1	0	1	0	1
	Total	1.152	76	1.228	20	28

Tabla 10

Cuadro resumen por aula – Looker Studio

CUADRO 02 - Resumen por aula

	AULA ASIGNADA	N° DE EST. ▲	MONTO	ING. DIRECTO	LIBRE	PRE 01	MATR. 01
1.	A01	1	600	1	0	1	1
2.	B01	1	600	1	0	1	
3.	D01	1	600	1	0	1	
4.		1.225	5.080	1.149	76	1	
	Total	1.228	6.880	1.152	76	4	1

Tabla 11*Cuadro resumen por especialidad – Looker Studio*

CUADRO 03 - Resumen por especialidad			
	ESPECIALIDAD	N° DE EST. ▾	MONTO (S/.)
1.	MEDICINA HUMANA	430	S/.2.890
2.	DERECHO Y CIENCIA POLITICAS	164	S/.1.100
3.	ING. CIVIL	135	S/.1.200
4.	ING. DE SISTEMAS	117	S/.600
5.	ENFERMERIA	85	
6.	ING. AGROINDUSTRIAL	60	S/.490
7.	ING. MECANICA	54	S/.600
8.	EDUC. INICIAL	44	
9.	COMUNICACION SOCIAL	27	
10.	ING. AGRONOMA	26	
11.	ING. EN ENERGIA	17	
12.	IDIOMAS: INGLES - FRANCES	15	
13.	BIOTECNOLOGIA	15	
14.	EDUC. PRIMARIA	15	
15.	ACUICULTURA	12	
16.	MATEMATICA, COMPUTACION Y FISICA	4	
17.	HISTORIA, GEOGRAFIA Y CIENCIAS SOCIALES	3	
18.	PSICOLOGIA FILOSOFIA Y CCSS	2	
19.	LENGUA Y LITERATURA	2	
20.	BIOLOGIA, FISICA Y QUIMICA	1	
	Total	1.228	S/.6.880

GRÁFICO - Especialidades

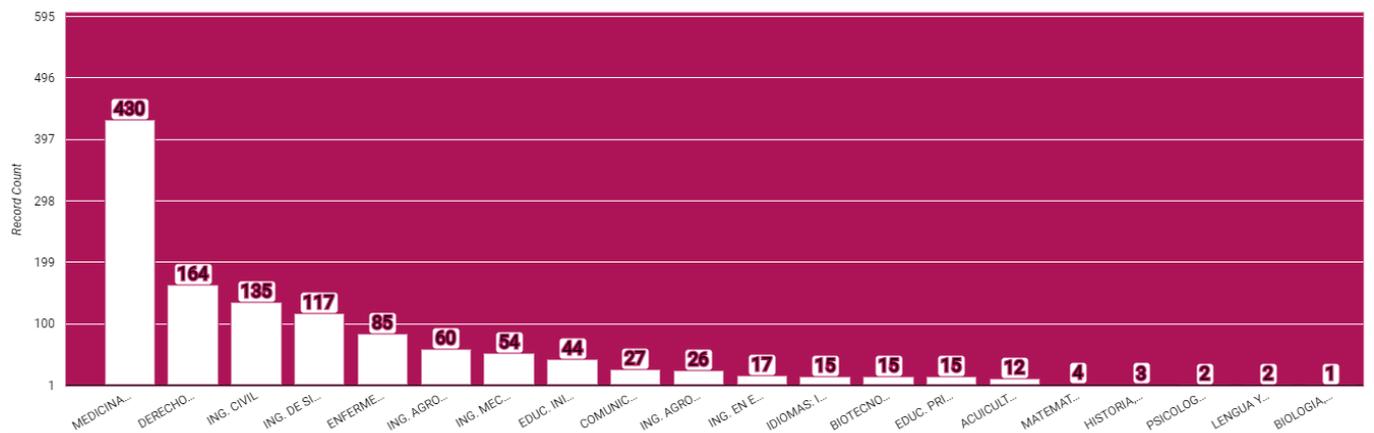


Figura 13: Reporte por especialidad – Looker Studio

Análisis: Este nuevo proceso en la matrícula permitirá:

- Agilizar significativamente el proceso de matrícula de 7 min. por estudiante a 2 min.
- Genera reportes en tiempo real para los directivos
- Asignar aula a los estudiantes automáticamente respetando el aforo del mismo.
- Citar a los estudiantes para la entrega de carnet.
- Generar reporte de asistencia virtual por estudiante
- Con los datos recabados se realizará una segmentación de procedencia de todos los estudiantes para optimizar la publicidad y el marketing en el siguiente ciclo.

• Modelo conceptual II

ENCUESTA ONLINE A DOCENTES

PASO N° 01:

El estudiante ingresará de manera online y desde cualquier dispositivo para el llenado de su encuesta.

DATOS DEL ESTUDIANTE



Descripción (opcional)

CÓDIGO DE ESTUDIANTE *

Texto de respuesta breve

APELLIDOS COMPLETOS *

Escriba sus datos completos en MAYÚSCULA y SIN TILDE

Texto de respuesta breve

NOMBRES COMPLETOS *

Escriba sus datos completos en MAYÚSCULA y SIN TILDE

Texto de respuesta breve

CORREO DE GMAIL *

INGRESE CORRECTAMENTE SU CORREO DE GMAIL. Recuerda que este correo ingresado será utilizado para el Tercer Examen Formativo en la Plataforma EDULASTIC.

Texto de respuesta breve

PREGUNTA 01



Descripción (opcional)

En cuanto al desarrollo de los contenidos tratados por el profesor, consideras que: *

	Están totalmen...	Están parcialm...	Casi no se rela...	No se basa en ...	Están totalmen...
Aptitud Verbal	<input type="radio"/>				
Aptitud Matem...	<input type="radio"/>				
Aritmética	<input type="radio"/>				
Algebra	<input type="radio"/>				
Geometría	<input type="radio"/>				
Trigonometría	<input type="radio"/>				
Física	<input type="radio"/>				
Química	<input type="radio"/>				
Lenguaje	<input type="radio"/>				

Sección 17 de 17

PREGUNTA 15 ✕ ⋮

En escala vigesimal (de 1 al 20) usted calificaría al profesor (marque la nota que considera que se le debe dar al docente)

APTITUD VERBAL *

Texto de respuesta breve

APTITUD MATEMÁTICA *

Texto de respuesta breve

ARITMÉTICA *

Texto de respuesta breve

ALGEBRA *

Texto de respuesta breve

GEOMETRÍA *

Texto de respuesta breve

Figura 14: Encuesta aplicada a estudiante - Formulario Google

PASO N° 02:

La información ingresada será procesada en la hoja de cálculo programada para emitir reportes de los resultados en tiempo real a los directivos.

(Fecha: 01 de Julio 2021)

DOCENTE

Aulas	Curso	Total Est.	Est. Encuestados	Est. No Encuestados	PREGUNTA 15 Puntaje (Promedio)
A01					
A02					
A03					
A04					
B01	Aptitud Matemática	54	36	18	17.97
B02					
B03	Aptitud Matemática	73	38	35	18.87
B04					
B05	Aptitud Matemática	75	28	47	18.43
B06					
B07					
C01					
D01					
D02					
D03					
TOTAL ESTUDIANTES		202	102	100	18.42

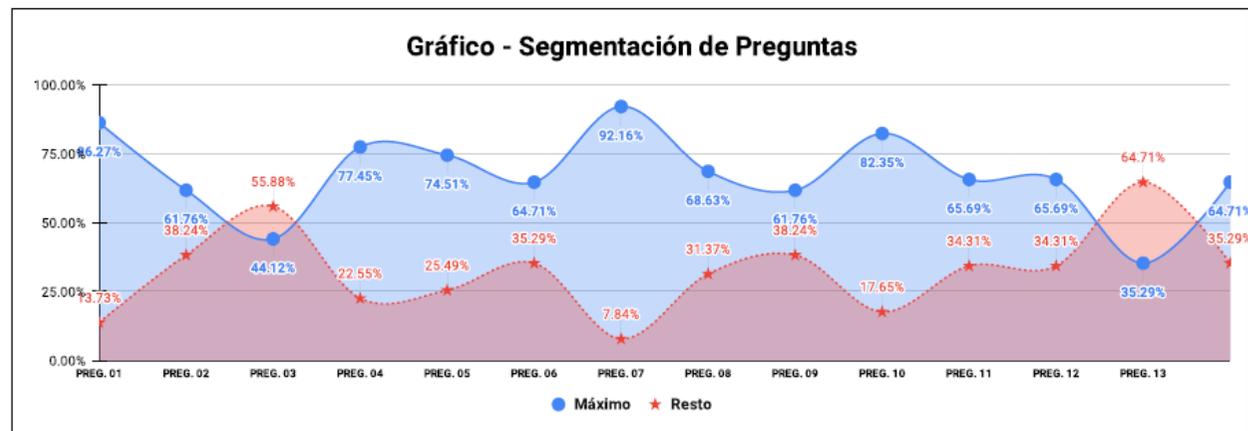
EVALUACIÓN DE PREGUNTAS

	Máximo	Resto	Descripción de Respuesta Frecuente	Puntaje Promedio
PREGUNTA_01	86.27%	13.73%	Están totalmente de acuerdo al temario	19.26
PREGUNTA_02	61.76%	38.24%	Puntual	16.23
PREGUNTA_03	44.12%	55.88%	Con mucha frecuencia	16.32
PREGUNTA_04	77.45%	22.55%	Excelente	18.77
PREGUNTA_05	74.51%	25.49%	Excelentes	18.48
PREGUNTA_06	64.71%	35.29%	Muy ordenada	18.09
PREGUNTA_07	92.16%	7.84%	Responde satisfactoriamente	19.61
PREGUNTA_08	68.63%	31.37%	Excelente	18.24
PREGUNTA_09	61.76%	38.24%	Excelente	18.04
PREGUNTA_10	82.35%	17.65%	Cordial, atento, motivador	19.07
PREGUNTA_11	65.69%	34.31%	Nunca	17.65
PREGUNTA_12	65.69%	34.31%	Permanente	17.65
PREGUNTA_13	35.29%	64.71%	Permanente	14.22
PREGUNTA_14	64.71%	35.29%	Permanente	17.99
Puntaje Promedio [01 - 14]				17.83

Puntaje Total
18.13
Muy Bueno

Pesos Referenciales	
Pesos	Descripción
20	-
15	-
10	-
5	-
0	-

Criterios de Calificación	
Rango	Descripción
[19.5 - 20]	Excelente
[17.5 - 19.49]	Muy Bueno
[15.5 - 17.49]	Bueno
[13.5 - 15.49]	Aceptable
[10.5 - 13.49]	Regular
[0 - 10.49]	Deficiente



Elaborado por: Escalante Roldán Dante Heil

Figura 15: Reporte encuesta – Google Sheet

Análisis: La encuesta online permitirá:

- La realización de la encuesta online nos permitirá conocer resultados más fiables en tiempo real de cada docente, aplicando nuevos criterios de calificación.
- Los resultados generales serán entregados a los Directivos para la distribución y carga horaria, así como también alcanzar dichos resultados a cada docente.
- Los docentes con mayor calificación serán utilizados como imagen en la publicidad del siguiente ciclo.

PLATAFORMA EDUCATIVA (GOOGLE CLASSROOM)

PASO N° 01:

Los estudiantes serán agregados por medio de su correo de GMAIL personal a la plataforma Google Classroom, que será segmentada por salones.

PASO N° 02:

El estudiante podrá descargar sus módulos digitales y materiales adicionales proporcionados por el docente; así como también ver los comunicados de CEPUNS.

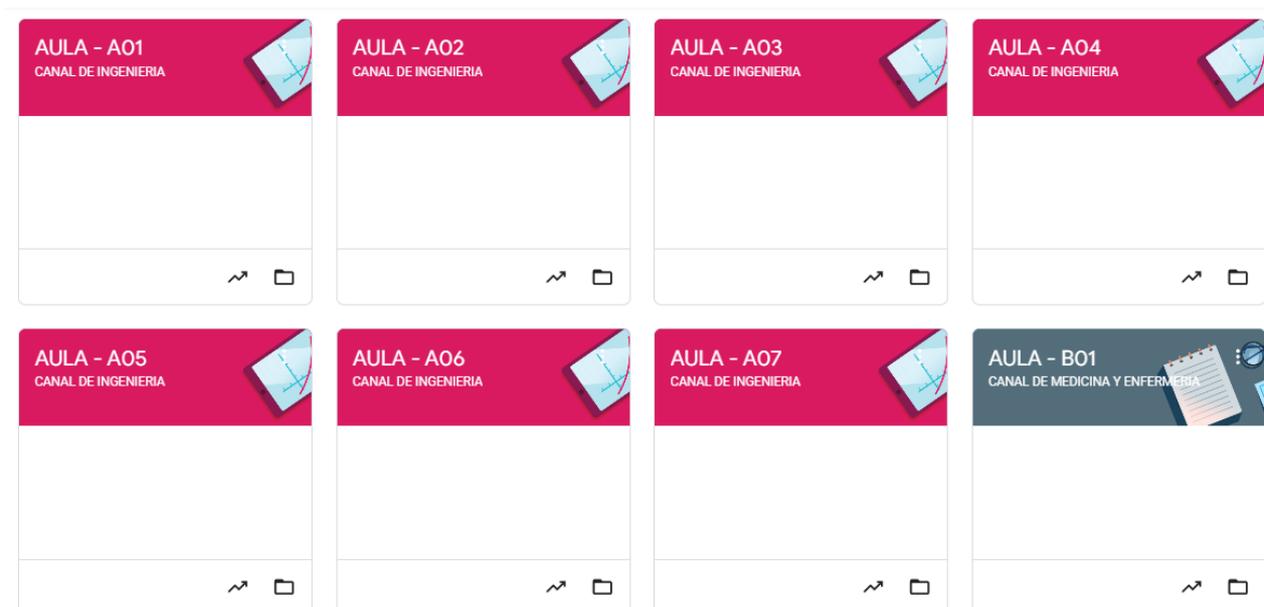


Figura 16: Módulos digitales – Google Classroom

La utilización de una plataforma educativa (Google Classroom) para el CEPUNS ayudará a optimizar el proceso de entrega de módulos y anexarla a aplicativos educativos para el acompañamiento del estudiante, como por ejemplo QUIZZ, ¡Kahoot!

PLATAFORMA EDULASTIC (Exámenes Formativos)

PASO N° 01:

Se sincronizará los alumnos segmentados por salones con la plataforma EDULASTIC, plataforma a utilizar para las evaluaciones de exámenes formativos de manera online.

PASO N° 02:

Los estudiantes ingresarán por medio de la plataforma GOOGLE CLASSROOM, donde encontrarán el acceso directo al examen, podrá ser llenado desde cualquier dispositivo; dicha plataforma utiliza uno de los mejores sistemas de seguridad, con una confiabilidad del 95%.

PASO N° 03:

Una vez terminado el tiempo del examen, el sistema lo cerrará automáticamente y se generará un reporte por estudiante; el análisis por pregunta de cada estudiante se encontrará en la plataforma EDULASTIC y luego se procederá a subir los resultados generales en las redes sociales.

AULA - A06

Id: #af37dc • IN GRADING(Due on Mar 14, 2021)

LIVE CLASS BOARD

STANDARDS BASED REPORT

SETTINGS



< ASSIGNMENTS / CANAL A - INGENIERIA (III EXAMEN FORMATI... / AULA - A...

CANAL A - INGENIERIA (III EXAMEN FORMATIVO)

EDIT TEST

ANALYZE PERFORMANCE

CARD VIEW

STUDENTS

QUESTIONS



SELECT ALL FILTER BY STATUS All Assigned (51)

PRINT REDIRECT MORE

<input type="checkbox"/> -D -ds-, Dark sun Absent	<input type="checkbox"/> AP Aguilar peche, Ariana nicole Submitted	<input type="checkbox"/> AR Angeles roque, Luz zarai Submitted	<input type="checkbox"/> BJ Bazan, Joaquim Absent
--	---	---	--

AULA - A06

Id: #af37dc ● IN GRADING(Due on Mar 14, 2021)

LIVE CLASS BOARD

STANDARDS BASED REPORT

SETTINGS



< ASSIGNMENTS / CANAL A - INGENIERIA (III EXAMEN FORMATI... / AULA - A...

CANAL A - INGENIERIA (III EXAMEN FORMATIVO)

EDIT TEST

ANALYZE PERFORMANCE

CARD VIEW

STUDENTS

QUESTIONS



FILTER BY STATUS

All (100)

MAXIMIZE VIEW

GIVE OVERALL FEEDBACK

1

APTITUD VERBAL

1. Marca el término excluido

AP Aguilar peche, Ariana nicole



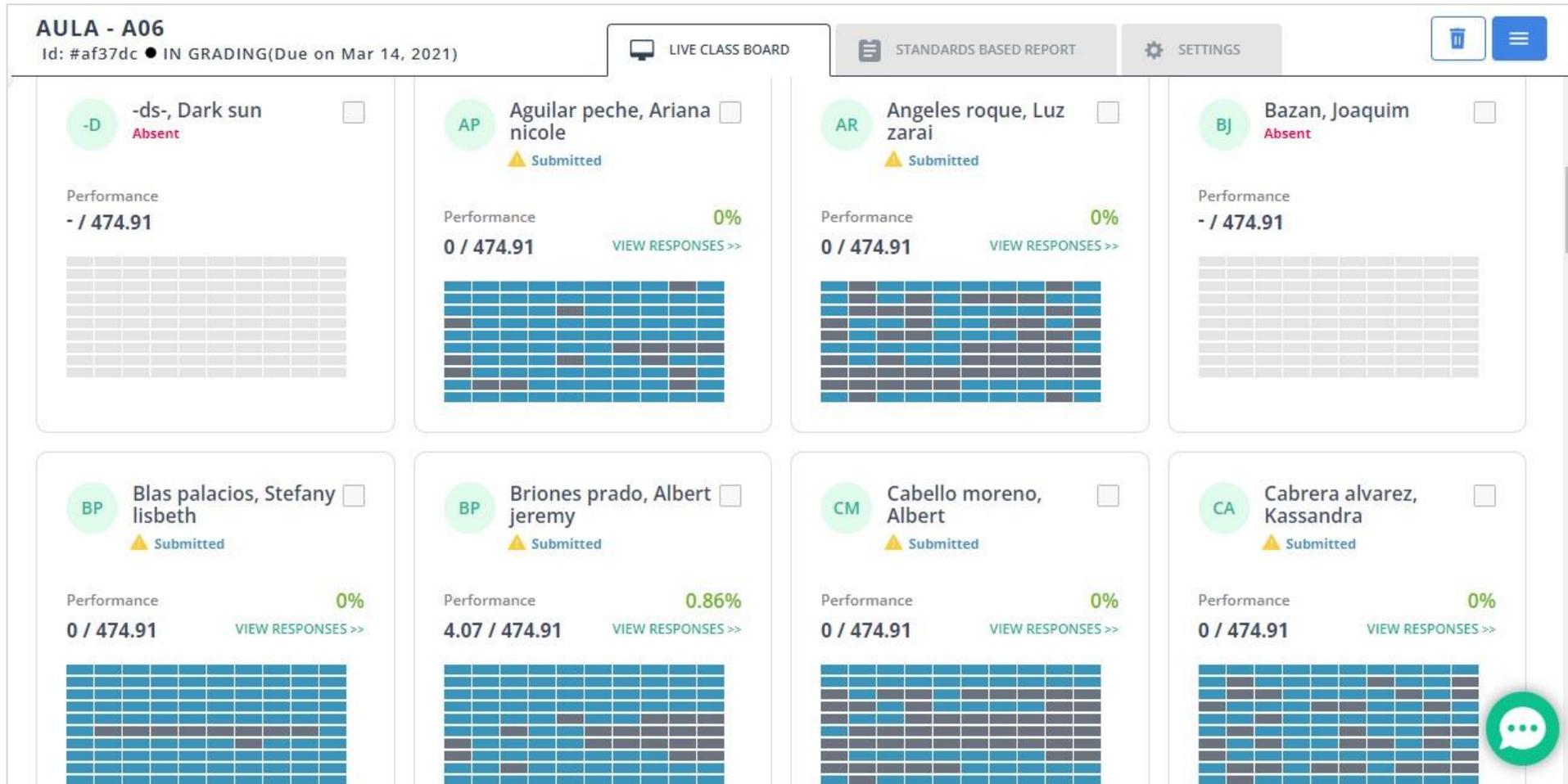


Figura 17: Reporte plataforma Edulastic

Assignments + NEW ASSIGNMENT

FILTERS FILTER BY: ALL | NOT OPEN | IN PROGRESS | **IN GRADING** | DONE

ASSIGNMENT NAME	CLASS	TYPE	ASSIGNED BY	STATUS	SUBMITTED	GRADED	ACTIONS
CANAL D - EDUCACION (III ...	↑ 5	Assessment		Assigned	195 of 278	1	Analyze * ACTIONS
	CANAL D (2° GRUPO)	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	4 of 11	0	🗨️ 📄
	AULA - D04	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	53 of 71	0	🗨️ 📄
	AULA - D03	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	44 of 64	0	🗨️ 📄
	AULA - D02	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	47 of 67	1	🗨️ 📄
	AULA - D01	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	47 of 65	0	🗨️ 📄
CANAL B - MEDICINA Y ENF...	↑ 1	Assessment		Assigned	12 of 19	0	Analyze * ACTIONS
	CANAL B (2° GRUPO)	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	12 of 19	0	🗨️ 📄
CANAL A - INGENIERIA (III E...	↑ 9	Assessment		Assigned	274 of 395	2	Analyze * ACTIONS
	CANAL A (2° GRUPO)	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	1 of 1	0	🗨️ 📄
	AULA - A07	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	35 of 54	0	🗨️ 📄
	AULA - A06	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	41 of 51	0	🗨️ 📄
	AULA - A05	A ⏱	Dante Escalan...	IN GRADING	24 of 51	0	🗨️ 📄

1 2 3 4 5 >

Figura 18: Reporte consolidado de aulas- Edulastic

La implementación de los exámenes formativos de manera online por medio de la plataforma EDULASTIC permitirá:

- Eliminación de costos por materiales de impresión y fichas ópticas.
- Eliminación de planilla por cuidado de exámenes
- Reducción del tiempo de espera en los resultados
- 95% de confiabilidad durante el proceso del examen
- Sincronizar los estudiantes de la plataforma Google Classroom

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de los resultados de la tesis titulada "Análisis Sistémico de los Procesos Académicos y Administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa" revela una discrepancia significativa entre las expectativas del personal administrativo, docente y los estudiantes y la operatividad actual del centro. Los hallazgos indican deficiencias en la digitalización y accesibilidad de documentos, la adecuación de los equipos y sistemas informáticos, estrategias de marketing, así como también, la evaluación del desempeño docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas áreas críticas sugieren que las necesidades y expectativas de los estudiantes no se están satisfaciendo de manera consistente.

Al comparar estos resultados con investigaciones previas, como las de Soto (2019), Nuñez (2016) y Pacheco (2017), se observa una tendencia positiva en la mejora de la gestión y la infraestructura tecnológica mediante la aplicación de la Metodología de Sistemas Blandos. Estos antecedentes demuestran que las intervenciones sistémicas pueden resultar en mejoras significativas en contextos educativos similares, subrayando la importancia de políticas y procesos adaptativos que respondan a las necesidades de los usuarios.

Desde la perspectiva de la Teoría General de Sistemas, se reconoce que los sistemas educativos son entidades complejas, donde los cambios en una parte pueden influir en la totalidad del sistema. Los resultados actuales sugieren la necesidad de abordar los problemas desde una óptica holística, teniendo en cuenta la interdependencia de los componentes del sistema educativo. La ineficacia en la captación de nuevos clientes (estudiantes), por ejemplo, podría

reflejar problemas más profundos en la propuesta educativa o la percepción externa del centro.

Por lo tanto, los resultados, interpretados a través de los antecedentes y la teoría, sugieren la necesidad de un plan de mejora que contemple las interconexiones de todas las partes del sistema educativo. La aplicación de la Metodología de Sistemas Blandos, en consonancia con los principios de la Teoría General de Sistemas, debe guiar la creación de estrategias de mejora. Estas estrategias deberían incluir la actualización tecnológica, la revisión de las estrategias de marketing, matrícula y la mejora en la calidad del contenido académico.

En conclusión, la discusión enfatiza la importancia de intervenciones sistémicas que reconozcan la interrelación entre las partes y el todo del sistema educativo del centro preuniversitario. Se propone que cualquier cambio en una parte del sistema debe ser evaluado en términos de su impacto en la totalidad, con el objetivo de mejorar la eficiencia administrativa y la experiencia educativa en un enfoque que privilegie la efectividad y pertinencia de cada componente dentro del sistema educativo global.

La aplicación de la Metodología de Sistemas Blandos (SSM) al Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa (CEPUNS) revela oportunidades significativas para mejorar tanto la dinámica académica como la gestión administrativa. A través de un enfoque que prioriza la participación colectiva y la democratización del proceso de aprendizaje, se busca fomentar un ambiente donde el conocimiento se transfiere efectivamente y las mejoras se adaptan a las realidades específicas del centro.

Tomando como referencia estudios anteriores, la investigación valida la premisa de que las organizaciones educativas funcionan como sistemas abiertos, donde la toma de decisiones se beneficia de un enfoque sistémico y participativo. Los hallazgos apuntan a la necesidad de que el CEPUNS evolucione sus prácticas para mantenerse relevante y competitivo en un mercado educativo en constante cambio, como sugiere Mendoza (2018).

La metodología adoptada en esta tesis se alinea con la perspectiva de la Weltanschauung, la cual reconoce que la visión del observador influye directamente en la interpretación y mejora de los sistemas. Siguiendo el modelo de Checkland, se han establecido etapas claras para la implementación del SSM, desde la comprensión de los problemas no estructurados hasta la propuesta de acciones como cambios deseables y viables, con el soporte de herramientas tecnológicas. Este proceso metodológico es esencial para asegurar que las mejoras sean tanto pertinentes como factibles, teniendo en cuenta las limitaciones y oportunidades específicas del CEPUNS.

La SSM ha permitido la creación de modelos conceptuales adaptados a la realidad del centro, destacando la importancia de un enfoque práctico para el cambio. Al comparar estos modelos con la situación actual, se han identificado discrepancias que pueden ser abordadas a través de intervenciones planificadas y ejecutadas sistemáticamente.

En conclusión, la incorporación de la SSM en el CEPUNS representa un paso adelante hacia una mejora integral y sistémica. El enfoque holístico no solo abarca la infraestructura y los procesos académicos, sino que también comprende la cultura organizacional y la interacción entre los actores involucrados. El resultado esperado es una institución que no solo responde de manera efectiva a sus desafíos internos, sino que también se adapta proactivamente a las demandas y cambios del entorno educativo externo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de los problemas académicos y administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa refleja que el personal administrativo y docente del centro preuniversitario percibe deficiencias significativas en la infraestructura tecnológica, en los procesos académicos y administrativos, reportando que los documentos no siempre están digitalizados y los contenidos del temario no se desarrollan adecuadamente. Los estudiantes también señalan problemas, indicando que el material de enseñanza es actualizado solo ocasionalmente. Además, una considerable cantidad de personal administrativo encuentra el plan de marketing actual ineficaz para atraer nuevos estudiantes.

Aunque algunas áreas intentan implementar pequeñas mejoras o ajustes, a menudo lo hacen sin un enfoque sistémico o estratégico, lo que resulta en cambios insuficientes.

Por ejemplo, la introducción de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión de matrículas o comunicaciones; no es completamente efectiva si no se revisan y mejoran los procesos subyacentes.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en muchas ocasiones es considerado desfasado y/o no profundizado en los contenidos del temario establecido.

El proceso de marketing sigue siendo tradicional, sin acciones estratégicas que permitan mejorar el índice de estudiantes matriculados.

2. Dentro del contexto actual del CEPUNS, se percibe que los procesos académicos y administrativos están aparentemente bien estructurados, esto en alusión a la creencia que todos los procesos actuales son suficientemente eficientes, induciendo erróneamente a un pensamiento de no necesidad de mejora continua.
3. Siguiendo la etapa presentada por Ortégón, Pacheco y Prieto (2015), se describen las definiciones raíz y catwoe, teniendo como primera definición raíz: la mejora del proceso de matrícula, marketing y labor administrativa

con tecnologías de información y comunicación. Y como segunda: un sistema integral para la gestión de recursos educativos que abarque mejoras en materiales didácticos, optimización en el uso de aulas, la pedagogía, entre otros.

4. Se bosquejaron los dos modelos de definiciones raíz para la mejora de los procesos académicos y administrativos, así como para la gestión de recursos educativos. En la etapa de comparación de los modelos conceptuales actuales con los modelos conceptuales propuestos, como parte de la etapa N° 05 de la Metodología de Sistemas Blandos (SSM), para el modelo N° 01 dentro de la definición raíz 1, se puede evidenciar bajo compromiso de los actores clave en los procesos, estrategias poco convincentes y empíricas, bajo un enfoque errado de procesos aparentemente eficientes.

Y para el modelo N° 02 - optimización de la gestión de recursos educativos, se evidencia que las sugerencias aceptadas del personal administrativo y estudiantado, permite diseñar planes de trabajo con mejora continua, desarrollar alianzas estratégicas a largo plazo, implementando mejora continua, capacitación y monitoreo constante

5. Se concluye que dentro de las propuestas de mejoras para el modelo 1 y 2, están basadas en estrategias que enfatizan un enfoque colaborativo y práctico, promoviendo la transferencia de conocimientos y la participación activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La adaptación de la metodología a las necesidades específicas del centro y su evolución desde conceptos complejos hacia teorías más concretas (acciones), ofrece una ruta viable para mejorar de manera continua los procesos académicos y administrativos, alineándolos con las expectativas y realidades del entorno educativo.

En ese sentido, dentro del modelo 1 - Mejora de procesos en el centro preuniversitario, se plantea mapear roles con técnicas de análisis (stakeholders) los cuales ayudarán a plasmar proyectos de mejora - planes estratégicos basados en innovación tecnológica que busque mejorar la infraestructura tecnológica como la digitalización de información e integración de procesos.

Por otro lado, en el modelo 2 - Optimización de la gestión de recursos educativos, se debe mapear necesidades, estrategias y potencial del personal docente mediante herramientas de recolección de datos, encuestas, auditorias, talleres, etc., Los cuales van a permitir el desarrollo y aprobación de planes integrales educativos con participación activa no solo del personal docente sino administrativo, TIC'S y posibles alianzas estratégicas académicas, con la única finalidad de desarrollar, implementar, mejorar y monitorear el potencial humano y planes de mejoras del Cepuns mediante un dashboard de seguimiento para estudiantes y docentes.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda una revisión integral y modernización de la infraestructura tecnológica del centro preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa. Esta tarea debe ser emprendida por un equipo multidisciplinario compuesto por personal administrativo y el apoyo de la Oficina de Tecnologías de Información (OTIC-UNS) con la opinión favorable sobre TI.
- Se sugiere la implementación de las plataformas rubro administrativo (Google Sheets, Looker Studio) y educativo (Classroom, Edulastic), incluyendo capacitaciones constantes a docentes y administrativos. La implementación promete mejorar la eficiencia operativa: Reducción del tiempo, eliminación de costos por materiales de impresión y fichas ópticas y un mayor porcentaje de confiabilidad durante el proceso del examen formativo. Sumado ello la digitalicen de documentación va a aumentar la satisfacción y el compromiso de todas las partes interesadas y posicionar al centro como una institución educativa competitiva y al día con las necesidades actuales.
- Otro punto a recomendar es el buscar la apertura de otros medios de pago en otros bancos para agilizar aún más los procesos de matrícula.
- Se sugiere también aplicar la segmentación demográfica como estrategia principal de marketing, al igual que las alianzas estratégicas

con otras entidades y/o instituciones públicas y/o privadas para compartir mejores prácticas de enseñanza-aprendizaje.

- En su totalidad, se sugiere la implementación de la metodología de sistemas blandos diseñada específicamente para el CEPUNS sobre los procesos administrativos y académicos. Esta implementación debe ser liderada por un comité de gestión del cambio, compuesto por líderes académicos y administrativos del centro. El comité deberá enfocarse en adaptando las propuestas de mejora a la realidad específica de cada área del CEPUNS, con la participación activa de los actores involucrados en el sistema, asegurando la transferencia y colectivización del conocimiento. La aplicación efectiva de esta recomendación permitirá no solo un mejoramiento continuo y adaptativo de los procesos académicos y administrativos, sino también el fortalecimiento de una cultura de colaboración y mejora continua en el centro, lo que resultará en una experiencia educativa más enriquecedora y efectiva para los estudiantes. y la adaptación de los procesos educativos y administrativos para ser más resilientes y flexibles ante próximos desafíos como lo ocasionado por la pandemia.

CAPITULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, A. T. (2012). *Auditoria de Sistemas - Una vision practica*. España: Spain Edition.
- Brune, M. (2019). *Estructura organizacional*.
<https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Checkland, P., & Poulter, J. (2006). *Learning for action: a short definitive account of soft systems methodology and its use, for practitioners, teachers and students*.
<https://www.toolshero.es/resolucion-de-problemas/metodologia-de-sistemas-blandos/>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *La producción de los datos y los diseños*. Argentina: Teseo. <https://www.editorialteseo.com/archivos/16335/metodologia-de-la-investigacion-para-que/>
- Espinosa, D. (2009). *Teoría general de sistemas de Ludwig von Bertalanffy*.
<https://www.gestiopolis.com/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy/>
- Fandos, M. (2003). *Formación basada en las tecnologías de la información y comunicación: análisis didáctico del proceso de enseñanza-aprendizaje*.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8909/Etesis_1.pdf
- Fernandez, D. (2009). *Orígenes y evolución de la teoría general de sistemas*.
<https://sites.google.com/site/ingsistemasdanielfernandez/assignments>
- Glirio, V. S. (2010). *Auditoria de las comunicaciones y seguridad informatica para optimizar los controles y procedimientos informaticos en la empresa pesquera tecnologica de alimentos S.A. Sede Malabrigo*. Nuevo Chimbote.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jacobi, R. (2015). *Aplicación del modelo de sistemas viables para la mejora del desempeño laboral en la municipalidad distrital de pazos*. Huancayo.
- Laudon, K. L. (2012). *Sistemat de informacion gerencial*. España: Spain edition.

- Lorenzon, E. (2015). *Sistemas y organizaciones*. Libros de Cátedra.
- Martín, J. (2019). *Las soluciones de checkland para los problemas*.
<https://www.cerem.pe/blog/las-soluciones-de-checkland-para-los-problemas>
- Mendoza, C. (2018). *Pensamiento sistémico en la administración de organizaciones* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada].
- Narvarte, P., & Careaga, C. (2016). El modelo del sistema viable: una referencia estratégica para el estudio organizacional del sector cooperativo chileno. *Universidad Complutense Madrid*, 173-204.
- Nuñez, N. (2016). *Impacto de las tecnologías de la información y la comunicación mediante metodología de sistemas blandos en la infraestructura tecnológica del centro de Educación Técnico Productivo Nuestra Señora del Carmen del Distrito de San Miguel* [Tesis de pregrado, Universidad Ica Garcilaso de la Vega].
- Ortega, L. (2018). *El acto administrativo en los procesos y procedimientos*.
<https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/el-acto-administrativo-en-los-procesos-y-procedimiento.pdf>
- Ortegón, E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2015). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
- Pacheco, J. (2017). *Metodología de sistemas blandos en la implementación de políticas para el desarrollo de programas de apoyo a los productores y pequeños empresarios en el distrito de Pampas* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huánuco].
- Razo, C. M. (2009). *Auditoria en Sistemas Computacionales*. Lima: Camso.
- Sanchez, V. (2012). *Sistemas de informacion*. España: Spain Edition.
- Silva, R. (2009). *Características de los sistemas en las organizaciones*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159009.pdf>

Soto, R. (2019). *Metodología de sistemas blandos para evaluar el impacto de la responsabilidad social universitaria de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto en la región San Martín* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín].

Stair, R. M. (2012). *Sistemas de información - enfoque administrativo*. Colombia: Culumbian.

UNS. (s.f.). <https://www.uns.edu.pe/#/cepuns/>. Obtenido de <https://www.uns.edu.pe/#/cepuns/>.

UNS, C. P. (2015). Reglamento General del Centro Preuniversitario de la UNS. *Reglamento General del Centro Preuniversitario de la UNS*.

CAPITULO VII ANEXOS

ANEXO A: REGLAMENTO CEPUNS APROBADO CON RESOLUCION 370-2015-C-R-UNS

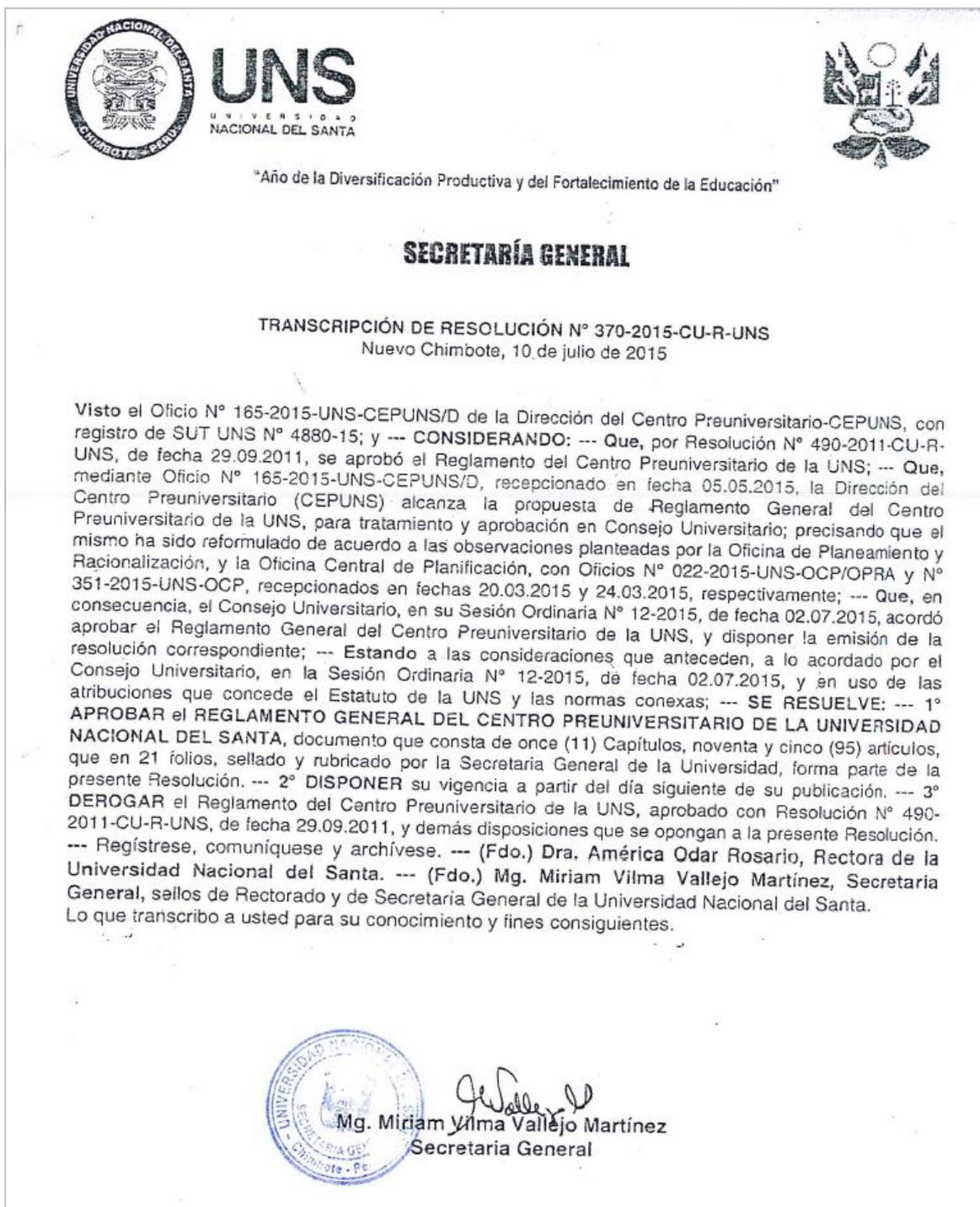


Figura 19: Resolución de aprobación de reglamento CEPUNS 2015



UNS

UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

CENTRO PREUNIVERSITARIO

REGLAMENTO GENERAL

NUEVO CHIMBOTE – PERU

2015



Figura 20: Reglamento general CEPUNS 2015

ANEXO B: ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Esta encuesta forma parte de una investigación que permita determinar los factores que influyen en el servicio que brinda el CEPUNS, por lo que se agradece que el siguiente cuestionario se llene de manera objetiva.

Así mismo la encuesta es anónima por lo que no es necesario colocar su nombre

CUESTIONARIO

1. ¿Los documentos necesarios están digitalizados y son fácilmente accesibles?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

2. ¿Los equipos y sistemas informáticos son adecuados para apoyar su trabajo?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

3. ¿Consideras, que los procesos y procedimientos son eficientes?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

4. ¿El centro ofrece servicios comparables o superiores a la competencia?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

5. ¿El plan de marketing actual es efectivo para atraer nuevos estudiantes?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

ANEXO C: ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE

Esta encuesta forma parte de una investigación que permita determinar los factores que influyen en el servicio que brinda el CEPUNS, por lo que se agradece que el siguiente cuestionario se llene de manera objetiva.

Así mismo la encuesta es anónima por lo que no es necesario colocar su nombre

CUESTIONARIO

1. ¿Se inician y terminan las clases puntualmente según el horario establecido?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

2. ¿Se actualiza regularmente el temario de CEPUNS?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

3. ¿Los recursos didácticos y tecnológicos disponibles son adecuados para una enseñanza efectiva?

a). Siempre b). A veces c). Nunca

4. ¿Recibe apoyo administrativo suficiente para gestionar las tareas académicas?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

5. ¿La Dirección promueve la participación de los docentes?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

6. ¿Se proporciona retroalimentación oportuna y constructiva a los estudiantes?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

7. ¿Los métodos de evaluación son justos y efectivos para medir el aprendizaje del estudiante?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

ANEXO D: ENCUESTA AL ESTUDIANTE

Esta encuesta forma parte de una investigación que permita determinar los factores que influyen en el servicio que brinda el CEPUNS, por lo que se agradece que el siguiente cuestionario se llene de manera objetiva.

Así mismo la encuesta es anónima por lo que no es necesario colocar su nombre

CUESTIONARIO

1. ¿Los servicios administrativos y la documentación necesaria están fácilmente accesibles y son eficientes?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

2. ¿Los docentes desarrollan los temas de manera completa y comprensible?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

3. ¿Los docentes son puntuales y cumplen con el horario de clases establecido?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

4. ¿El material de enseñanza proporcionado está actualizado?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

5. ¿Los métodos de enseñanza utilizados facilitan el aprendizaje efectivo?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

6. ¿Las evaluaciones reflejan de manera justa el conocimiento adquirido en el curso?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

7. ¿Los procesos para la matrícula son sencillos y claros?
a). Siempre b). A veces c). Nunca

8. ¿Se promueve activamente la retroalimentación estudiantil sobre cursos y profesores?
a). Siempre b). A veces c). Nunca