

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



“Propuesta de mejora para la gestión del proceso de enseñanza virtual basado en el diseño de KPIs para la Escuela de Postgrado Neumann SAC. Tacna - 2021”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Lic. Gutierrez Zapata, Edgar Carlos
Ing. Cruz Arocutipa, Elmer Jesus

Docente Guía:

Mg. Díaz Zelada, Yvan

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

A Dios por la oportunidad brindada, por ayudarnos a enfrentar las adversidades.

A nuestros padres que por su amor y consideración nos apoyaron para lograr un paso más en nuestras metas profesionales.

Los Autores

AGRADECIMIENTO

A nuestro docente guía Yvan Díaz, por su tiempo y su incansable paciencia para guiarnos en todo el proceso de investigación, de la misma manera a toda la plana docente y administrativa que mediante su apoyo nos permitieron alcanzar una de nuestras metas.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA

CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	11
1.1 TÍTULO DEL TEMA.....	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivo específicos.....	12
1.4 JUSTIFICACIÓN	12
1.5 METODOLOGÍA.....	13
1.5.1 Tipo y Diseño la de Investigación	13
1.5.2 Técnicas, Instrumentos y Herramientas:.....	14
1.5.3 Población y Muestra:	14
1.5.4 Tratamiento y Procesamiento de la Información:	15
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	15
1.6.1 Alcances:.....	15
1.6.2 Limitaciones:.....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	16
2.1.1. Enseñanza Virtual.....	16
2.1.2. KPI - Key Performance Indicator.....	17
2.1.3. Diseño Instruccional	21
2.1.4. Ciclo de Vida del Proceso.....	21
2.1.5. Modelo.....	23
2.1.6. Modelo de Gestión de Procesos.....	23
2.1.7. Modelo de Mejora Continua.....	24
2.1.8. Objetos Virtuales de Aprendizaje (OVA).....	24
2.1.9. Sistema de Gestión.....	25
2.2 ANÁLISIS COMPARATIVO	25
2.3 ANÁLISIS CRÍTICO.....	26
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL	28
3.1 RESEÑA HISTÓRICA	28
3.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	28
3.2.1 Visión y Misión:.....	28
3.2.2 Objetivos Institucionales:	29
3.2.3 Principios de la Institución:	29
3.2.4 Objetivos de Calidad:.....	30

3.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL	30
3.4 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	31
3.5 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	33
3.6 ANÁLISIS FODA	33
3.7 Proceso de Enseñanza.....	34
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE MEJORA.....	38
4.1 Procedimientos Metodológicos	38
4.1.1 Identificación del Proceso a Mejorar	38
4.1.2 Características de la Población.....	38
4.1.3 Delimitación de la Población	38
4.1.4 Tipo de Muestra.....	38
4.1.5 Tamaño de Muestra.....	39
4.1.6 Diseño de Recolección de Datos	39
4.1.7 Encuesta	40
4.1.8 Entrevista.....	42
4.2 Presentación de Resultados	43
4.2.1 Resultados de Encuestas	43
4.2.2 Síntesis de Entrevista	55
4.2.3 Análisis e Interpretación.....	56
4.3 Propuesta	76
4.3.1 Diseño de Indicadores para la medición y control.....	76
4.3.2 Indicadores establecidos para el proceso de enseñanza	77
CAPÍTULO V SUGERENCIAS	82
5.1 SUGERENCIAS	82
5.2 CONCLUSIONES.....	83
5.3 BIBLIOGRAFÍA.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA de la Escuela de Postgrado Neumann.....	34
Tabla 2: Escala Likert para las encuestas.....	41
Tabla 3: Ítems y preguntas para las encuestas.....	41
Tabla 4: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 01.....	44
Tabla 5: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 02.....	45
Tabla 6: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 03.....	46
Tabla 7: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 04.....	47
Tabla 8: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 06.....	48
Tabla 9: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 07.....	49
Tabla 10: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 09.....	50
Tabla 11: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 10.....	51
Tabla 12: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 11.....	52
Tabla 13: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 13.....	53
Tabla 14: Resultados obtenidos en la encuesta, Pregunta 14.....	54
Tabla 15: Tabla de contingencia, Estatus vs Conocimiento del Silabo.....	57
Tabla 16: Tabla de contingencia, Estatus vs Seguimiento del Silabo.....	58
Tabla 17: Tabla de contingencia, Estatus vs Conocimiento del Silabo.....	60
Tabla 18: Tabla de contingencia, Estatus vs Cumplimiento del Silabo.....	62
Tabla 19: Tabla de contingencia, Estatus vs Carga Académica Obligatoria.....	63
Tabla 20: Tabla de contingencia, Estatus vs Carga sugerida.	65
Tabla 21: Tabla de contingencia, Estatus vs Horas Asincrónicas.	67
Tabla 22: Tabla de contingencia, Estatus vs Horas Sincrónicas.	68
Tabla 23: Tabla de contingencia, Estatus vs Dictado parte Sincrónica.	70
Tabla 24: Tabla de contingencia, Estatus vs Dictado parte Asincrónica.	72
Tabla 25: Tabla de contingencia, Estatus vs Satisfacción del Seminario.	74
Tabla 26: Actividades dentro del proceso de enseñanza.....	76
Tabla 27: Indicador número 1.....	78
Tabla 28: Indicador número 2.....	78
Tabla 29: Indicador número 3.....	79
Tabla 30: Indicador número 4.....	79
Tabla 31: Indicador número 5.....	80
Tabla 32: Indicador número 6.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Estructural.....	31
Figura 2: Proceso de enseñanza a partir de la observación y análisis de la investigación	34
Figura 3: Gráfica del total de encuestados por segmento.....	43
Figura 4: Diagrama de barras, resultados pregunta 01.....	45
Figura 5: Diagrama de barras, resultados pregunta 02.....	46
Figura 6: Diagrama de barras, resultados de pregunta 03.....	47
Figura 7: Diagrama de barras, resultados pregunta 04.....	48
Figura 8: Diagrama de barras, resultados pregunta 06.	49
Figura 9: Diagrama de barras, resultados pregunta 07.....	50
Figura 10: Diagrama de barras, resultados pregunta 09.....	51
Figura 11: Diagrama de barras, resultados pregunta 10.....	52
Figura 12: Diagrama de barras, resultados pregunta 11.....	53
Figura 13: Diagrama de barras, resultados pregunta 13.	54
Figura 14: Diagrama de barras, resultados pregunta 14.	55
Figura 15: Diagrama de barras, análisis pregunta 01.....	57
Figura 16: Diagrama de barras, análisis pregunta 02.....	59
Figura 17: Diagrama de barras, análisis pregunta 03.....	60
Figura 18: Diagrama de barras, análisis pregunta 04.....	62
Figura 19: Diagrama de barras, análisis pregunta 06.....	64
Figura 20: Diagrama de barras, análisis pregunta 07.....	65
Figura 21: Diagrama de barras, análisis pregunta 09.....	67
Figura 22: Diagrama de barras, análisis pregunta 10.....	69
Figura 23: Diagrama de barras, análisis pregunta 11.....	71
Figura 24: Diagrama de barras, análisis pregunta 13.....	72
Figura 25: Diagrama de barras, análisis pregunta 14.....	74

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo el diseño de indicadores para la mejora del proceso de enseñanza virtual de la Escuela de Postgrado Neumann. Las variables que participan en este diseño constituyen un argumento complejo, que va desde un ángulo educacional hasta el desarrollo de un método de medición y control que, de ser valorado, ayudaría en la mejora de los procesos ejecutados en la práctica habitual de la E.P. Neumann.

El desarrollo del presente trabajo es de naturaleza exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa con un enfoque cuantitativo y cualitativo que nos permite ver una perspectiva bien amplia, para un destacado estudio y entendimiento de la investigación.

Se realiza una compilación de datos sobre el interés y razón del estado actual del proceso de enseñanza virtual de la Escuela de Postgrado Neumann, y mediante el análisis de lo obtenido e interpretación de resultados, obtenemos información provechosa e importante, que nos ayudará y permitirá cumplir con el objetivo principal, el cual es definir indicadores nos que permita medir y controlar el proceso de enseñanza virtual.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata sobre el diseño de indicadores para mejorar del proceso de enseñanza virtual de la Escuela de Postgrado Neumann, constituye la pieza central de estudio del presente trabajo de investigación.

En este trabajo se determinó como objetivo general, el diseño de indicadores que puedan medir y controlar el proceso de enseñanza virtual, de esta forma poder entregar de información real al proceso de mejora continua de calidad.

Se realizó una recopilación de información. Cada una de las fuentes consultadas brindaron un acercamiento más para lograr el objetivo, fueron estas y otras referencias más, las que proporcionaron un importante aporte teórico al trabajo de investigación y se transformaron en pieza clave del desarrollo de esta investigación.