

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO JOHN VON NEUMANN

**CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**



“PROPUESTA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA DE DAYPER-PERÚ TACNA”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:

**PROFESIONAL TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

**SOLANGE DEINA GRANDA BLANCO
JACKELIN ANDREA QUILLI LLANQUE**

DOCENTE GUIA: JAIME

POLAR FUENTE

TACNA - PERÚ

2015



“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores”



CONTENIDO

CAPÍTULO I	8
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8
1.1 TÍTULO:	9
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	9
1.2.1 Diagnóstico:	9
1.2.2 Pronóstico:	9
1.2.3 Control:	10
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	10
1.3.1 Objetivo general:	10
1.3.2 Objetivos específicos:	10
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:	11
1.4.1 Justificación teórica:	11
1.4.2 Justificación metodológica:	12
1.4.3 Justificación práctica:	12
1.5 DEFINICIONES OPERACIONALES:	13
1.6 METODOLOGÍA:	15
1.7 MUESTREO:	16
1.8 LIMITACIONES:	16
1.8.1 Limitación temporal:	16



CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	18
2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS:	22
2.3 TEORÍA DE KAIZEN:	23
2.3.1 Características:	24
2.3.2 Metodología Para El Desarrollo De Kaizen:.....	25
2.3.3 Los Diez Principios De Kaizen:	25
2.3.4 Estrategia de las 5s:	29
GRÁFICO N°1.....	30
2.3.5 Los Siete Sistemas de Kaizen:	43
2.3.6 El Kaizen en el Gemba:	46
2.3.7 Ventajas y Beneficios de Kaizen:.....	46
2.4 SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA:	49
CAPÍTULO III	51
MARCO REFERENCIAL.....	51
3.1 RESEÑA HISTÓRICA:	52
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:.....	53
3.3 ORGANIGRAMA:	53



GRÁFICO N°2.....	53
3.4 MISIÓN Y VISIÓN:	54
3.5 OBJETIVOS:	54
3.6 PRODUCTOS QUE OFRECE:.....	55
3.7 ANTECEDENTES ESPECÍFICOS DEL ÁREA:.....	55
3.8 ANÁLISIS CRÍTICO:	55
CAPÍTULO IV	56
DESARROLLO DEL TEMA:	56
4.1 IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DE MEJORA:	57
4.2 ANÁLISIS FODA:	57
GRÁFICO N°3.....	58
GRÁFICO N°4.....	59
4.4 ACCIONES DE MEJORA:.....	60
4.5 DESARROLLO TÁCTICO DE ESTRATEGIAS	60
4.5.1 ESTRATEGIAS DE LAS 5S:.....	60
4.5.1.1 ESTRATEGIA DE SELECCIÓN:.....	61
4.5.1.2 ESTRATEGIAS DE ORDEN:	61
4.5.1.3 ESTRATEGIAS DE LIMPIEZA:	62
4.5.1.4 ESTRATEGIAS DE ESTANDARIZACIÓN:	63



4.5.1.5 ESTRATEGIAS DE AUTODISCIPLINA:	64
4.6 PLAN DE ACCIÓN:	65
4.7 IMPACTO DEL ANÁLISIS:	66
ANÁLISIS DE DATOS	68
TABLA 01:	68
GRÁFICO 01:	69
TABLA Nª2:	70
GRÁFICO Nª02:	71
TABLA Nª 03:	72
GRÁFICO Nª3:	73
TABLA Nª 04:	74
GRÁFICO Nª4	75
TABLA Nª 05	76
GRÁFICO Nª5	77
TABLA Nª 06:	78
GRÁFICO Nª 6:	79



TABLA N° 07:.....	80
GRÁFICO N° 7:	81
TABLA N° 08:.....	82
GRÁFICO N° 8:	83
CAPÍTULO V	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1 CONCLUSIONES:.....	85
5.2 RECOMENDACIONES:.....	87
ANEXOS.....	89
ENCUESTA:	90
BIBLIOGRAFÍA	91



CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DEL ESTUDIO



1.1 TÍTULO:

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
ACADÉMICA DE DAYPER-PERÚ TACNA”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

1.2.1 Diagnóstico:

Actualmente en el Centro de Estudios DAYPER-PERÚ, se observa un sistema de gestión académica con ciertas deficiencias, como la demora en la entrega de notas, variación en el costo de los materiales, una inadecuada programación de cursos y el uso innecesario de cartillas en el control de asistencia.

1.2.2 Pronóstico:

Si el Centro de Estudios sigue con el mismo sistema de gestión, va a causar que la insatisfacción de los estudiantes aumente, optando así por retirarse, lo que conlleva a una reducción de ingresos y a la vez la imagen de la Institución se verá afectada ya que disminuirá su competitividad en la localidad.



1.2.3 Control:

Por lo tanto, realizaremos una propuesta de mejora, para que su sistema de gestión académica del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ, sea adecuado para los alumnos.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1 Objetivo general:

MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN ACADEMICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS DAYPER-PERÚ TACNA

1.3.2 Objetivos específicos:

- Determinar la percepción del alumnado, respecto al sistema de gestión académico del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.
- Conocer el procedimiento, que utiliza el Centro de Estudios DAYPER-PERÚ, respecto al sistema de gestión académico.



- Determinar qué acciones son necesarias, para mejorar el sistema de gestión académico del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:

1.4.1 Justificación teórica:

El sistema de gestión académica del centro de estudios DAYPER-PERÚ, presenta ciertas deficiencias como, la demora en la entrega de notas, cambios en el costo de los materiales; por el cual utilizaremos el método Kaizen que significa “mejora continua” o “mejoramiento continuo”, y su metodología de aplicación es conocida como la MCCT (Mejora Continua hasta la Calidad Total).

Kaizen (2012) es una estrategia dirigida al consumidor para el mejoramiento, comprende las necesidades y expectativas del cliente para satisfacerlas y superarlas.

Por lo tanto, es importante mejorar el sistema de gestión académica del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ, para que siga manteniendo su buen prestigio y su competitividad,



brindando un mejor desempeño hacia sus clientes internos y externos, siendo finalmente beneficiario el Centro Educativo.

1.4.2 Justificación metodológica:

En este proyecto de mejora, se aplicarán procesos metodológicos que aprendimos durante todo este tiempo de estudio, lo cual para la recopilación de datos de información, la técnica a utilizar será la Encuesta, para darnos a conocer sobre las percepciones de los alumnos del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ y el instrumento que utilizaremos, será un cuestionario en la escala de Likert, una vez recopilada toda la información necesaria, se realizará su respectivo análisis y las propuestas de mejora.

1.4.3 Justificación practica:

Nuestro presente proyecto a nivel práctico, viene a representar una oportunidad importante para el Centro de Estudios DAYPER-PERÚ, mejorando los procedimientos de control y manejo del Sistema de Gestión Académico hasta ahora utilizados, por lo tanto, con los resultados obtenidos sobre las percepciones de los alumnos del Centro DAYPER-



PERÚ, podremos fácilmente proponer un plan de mejora en el sistema.

1.5 DEFINICIONES OPERACIONALES:

Plan de Mejora:

Según el SENA del gobierno de Colombia (Servicio Nacional de Aprendizaje) define que, El Plan de Mejora es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento, necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

Área de Gestión Académica:

Se encarga del asesoramiento al estudiantado y de la gestión académica administrativa, con todos los trámites relacionados a los expedientes académicos, desde el ingreso al centro de estudios, hasta la obtención del correspondiente certificado.



Sistema de Gestión Académica:

No nos referimos a un programa de software, sino a la forma de organización y trabajo existente en el área indicada, el cual comprende.

DAYPER PERÚ:

Es un centro de estudios, dedicado a la enseñanza de carreras técnicas de 1 año en computación, asistente administrativo, asistente gerencial e inglés.

Alumno:

Es la persona que se inscribe en el centro de estudios DAYPER-PERÚ, en algún curso de su interés, que va acompañado para su desarrollo técnico.

Programación:

Forma en que se desarrolla una actividad de enseñanza y los objetivos a conseguir, brindando orientación al docente, respecto a los contenidos que debe impartir durante un tiempo determinado.



Materiales:

Cuando utilizamos el término materiales, en nuestra investigación nos referimos a:

- **Manual:** Libros que disponen los alumnos, para profundizar los contenidos presentados en la clase y como apoyo para realizar sus actividades.
- **Costos Administrativos:** Son los costos derivados de realizar la función administrativa dentro de la empresa, recursos necesarios para las operaciones y manejos dentro de esta.

Cartillas de Asistencia:

Es la mitad de una cartulina A4 en el cual va impresa 6 meses del calendario, es utilizado para la asistencia de los alumnos del centro educativo.

1.6 METODOLOGÍA:

El instrumento que utilizaremos, es la encuesta Escala de Likert, una vez obtenida la información serán cuantificadas y comparadas



y así mejorar con propuestas el Sistema de Gestión Académica del Centro de Estudio DAYPER-PERÚ, la escala de Likert irá en función de una serie de ítems, que reflejan la actitud positiva o negativa, relacionado a un estímulo marcando su grado de aceptación o rechazo.

1.7 MUESTREO:

De la población total de los alumnos, se extrajo una muestra, tomando en cuenta a los alumnos de Asistente Financiero y Administrativo del turno de la mañana y tarde, siendo un total de 80 alumnos encuestados.

1.8 LIMITACIONES:

1.8.1 Limitación temporal:

Nuestro presente proyecto será realizado en la ciudad de Tacna, distrito Tacna, la investigación analizará el manejo del Sistema de Gestión Académica del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ, el cual va orientado al inicio y termino de una programación, que consta de tres semanas, no se tomará en cuenta a los colaboradores internos de la empresa, solo se consideraran a los alumnos inscritos.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO



2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

MEJIA MEJIA, Elías (1988) En su Tesis titulada. “Estudio de la correlación entre el índice académico, la organización del tiempo libre y la actividad con los estudios, respecto al éxito académico estudiantes de Post-Grado de la UNMSM”. Para optar el Grado de Doctor en Educación en la Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Educación. En su conclusión N° 6 .Sostiene que los métodos más apropiados en investigaciones educacionales y del comportamiento en general, son los estudios correlacionales, en atención a que muchas variables no pueden manipularse experimentalmente.

JAIMES PALACIOS Elvia (1998), en su tesis titulada: “Factores asociados al bajo índice de culminación de Investigaciones en opinión de los .egresados de la Maestría en. Educación de las Universidades Inca Garcilaso de la Vega y San Martín de Porres durante el año académico 1995”. Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con. Mención en Docencia del Nivel Superior. En la Facultad de Educación de la UNMSM. En su conclusión N° 16, sostiene que: El factor experiencia y preparación 42 sobre la teoría y técnica de investigación de los docentes asesores es un aspecto muy importante en la culminación de las investigaciones al ser un facilitador y motivador para los estudiantes.



RUIZ (1996), elaboró la investigación titulada: “Influencia de la Formación Académica y Liderazgo del director en el desempeño de la función directiva y Gestión de los centros educativos del nivel primaria USE 02”, tesis presentada a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el Grado de Magíster en Educación. El objetivo fue determinar si la formación académica y el liderazgo del director influyen en el desempeño de la función directiva y gestión de los centros educativos en mención. La muestra estuvo conformada por 33 centros educativos del nivel primaria, que viene a ser igual al número de directores. Las principales conclusiones de la investigación fueron: Del total de 33 directores de centros educativos del nivel primario, entrevistados en relación a su formación académica se obtuvo el resultado que 17 directores sólo tienen título profesional; los directores que tienen otros estudios a parte del título siempre desarrollan su trabajo de una manera adecuada; los directores evaluados son de ánimo invariable y tienen confianza en sí mismos y son el 60% de un total de 33 directores, lo que les hace que tomen decisiones oportunas durante el desempeño de su función directiva.

RINCON (2005), realizó una investigación: “Relación entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente del Valle del Chumbao de la provincia de Andahuaylas”, presentada a la Facultad



de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal para optar el grado de Magíster en Educación. El objetivo general fue demostrar el grado de relación entre el liderazgo del director y el desempeño docente de las instituciones educativas del mencionado lugar. La metodología empleada fue el descriptivo transversal correlacional, utilizando como muestra los alumnos, docentes y directores de nueve instituciones educativas del lugar de estudio. Las principales 43 conclusiones a que se arribaron son. Que entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente existe un alto grado de correlación en las instituciones educativas del valle de Chumbao de la provincia de Andahuaylas. Los datos relacionados al desempeño de los docentes no permiten concluir que en la mayoría de los centros educativos del lugar existe un bajo nivel de desempeño docente por cuanto está influenciado entre otros por el estilo de liderazgo de los directores.

ECHEVARRIA, César (2002), en su tesis titulada “Características de la Inteligencia Emocional de los Comisarios de Lima Metropolitana” Para optar Grado Académico de Magíster en Administración y Ciencias Policiales. ESUPOL. En su conclusión No 1 de su investigación sostiene que: El término de Capacidad humana engloba el concepto de Inteligencia Humana, en sus partes Cognitivas y No Cognitiva. La presentación, análisis y evaluación del



Enfoque de Bar-On, desarrolla la parte no cognitiva disgregándola en componentes y sub componentes de la Capacidad Emocional. Los Componentes y sub componentes son de carácter psicológico, se relacionan lógica y estadísticamente, para revelar una medición de la Capacidad Emocional, cuya adaptación al caso peruano, es materia de esta Investigación que por primera vez, se aplica a una muestra de los Comisarios de Lima Metropolitana.

Por su parte, OBREGON ALZAMORA (2002), desarrolló una investigación titulada: “Influencia del Currículo y del Sistema de Soporte en la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal”, tesis presentada a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el grado de Magíster en Educación.

Con la investigación se ha determinado que: El Currículo y el Sistema de Soporte influyen en la calidad de la gestión 47 administrativa de la Facultad de Educación de la U.N.F.V. En las cuatro Escuelas Profesionales (Inicial, Primaria, Secundaria y Educación Física) se ha determinado la influencia de la Gestión curricular y del Sistema de Soporte para el logro de la calidad en la formación profesional.



2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS:

El método Kaizen, surge como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial (1.939-1.945). El 14 de agosto de 1945 Japón acepta exigencias aliadas de rendición incondicional. El país se encontraba entonces no solo acabado estructuralmente, ya que las industrias, sobre todo las nuevas, atravesaban por serias dificultades debido a la falta de inversión, materias primas entre otros, sino también moralmente lo que acarreaba el bajo estímulo de la fuerza laboral.

Irónicamente el mismo país que lanzó la bomba nuclear en Iroshima, Japón, fue el promotor de reconstruir al derrotado territorio. El general MacArthur se encargó de contactar varios expertos estadounidenses para que visitaran y asesoraran a los japoneses en el surgimiento de la nación. Dentro de estos asesores se encontraba el doctor W. Edwards Deming, quién al comienzo tenía como función realizar un censo en dicho territorio, pero a lo largo del tiempo debido a sus frecuentes visitas y su amistad con varios empresarios japoneses, comenzó a realizar varias asesorías, y fue así que en los años setenta muchas organizaciones japonesas acogieron los catorce puntos clave de Deming para la gerencia, los cuales son hoy en día un instrumento de gran ayuda para el desarrollo del Kaizen puesto que algunos de



sus puntos hacen referencia a temas como Búsqueda constante de los propósitos requeridos para el mejoramiento continuo de productos y servicios, sujetos a condiciones naturales e históricas, los japoneses haciendo uso de sus principios y filosofías, que hacen a su particular cultura y modo de ser, idearon y dieron forma a un sistema de producción que llevó a sus principales empresas a lo más alto del podio mundial, desplazando en competitividad a las grandes corporaciones estadounidenses, germanas, francesas e inglesas entre otras. Marcas como Honda, Toyota, Toshiba, Sony son algunas de las muchas que constituyen no sólo sinónimo de calidad, sino también de rentabilidad y productividad.

2.3 TEORÍA DE KAIZEN:

ETIMOLOGÍA

KAI significa 'cambio' o 'la acción de enmendar'.

ZEN significa 'bueno'.

El sistema al cual hacemos referencia se denomina Kaizen, lo cual significa “mejora continua que involucra a todos”. Es pues un sistema integral y sistémico destinado a mejorar tanto a las empresas, como a los procesos y actividades que las conforman, y a los individuos que son los que las hacen realidad. El objetivo



primero y fundamental es mejorar para dar al cliente o consumidor el mayor valor agregado, mediante una mejora continua y sistemática de la calidad, los costos, los tiempos de respuestas, la variedad, y mayores niveles de satisfacción.

Obstáculos como roturas, fallas, falta de materiales e insumos, acumulación de stock, pérdidas de tiempo por reparaciones / falta de insumos / o tiempos de preparación, son algunos de los muchos que deben ser eliminados.

2.3.1 Características:

La característica principal del Kaizen es trabajar continuamente por mejorar algo, de una manera sencilla pero gradual, de forma tal que a largo plazo los resultados serán no solo satisfactorios sino también dramáticamente positivos. “Lograr el muda –la eliminación de desperdicio- (tiempo, dinero, materiales, esfuerzos desaprovechados)-, elevando la calidad (de productos, servicio, relaciones, conducta personal, desarrollo de los empleados), reduciendo costos de diseño, manufactura, inventario y distribución.



El Kaizen no sólo es posible aplicarlo en Occidente, es además necesario y obligatoria su puesta en marcha si se pretende seguir siendo competitivos en una economía globalizada.

2.3.2 Metodología Para El Desarrollo De Kaizen:

El Kaizen básicamente se basa en varios instrumentos que le permiten desarrollarse dentro de toda la organización en todas las áreas, con el fin de realizar su objetivo fundamental; cumplir con las expectativas del cliente.

2.3.3 Los Diez Principios De Kaizen:

A continuación se enumeran algunos principios que son adaptados a las organizaciones japonesas y que a simple vista pueden parecer sencillas, pero estas requieren de dedicación para su cumplimiento:

1. Enfoque en el cliente

Uno de los objetivos más importantes de la cultura Kaizen es la satisfacción total del cliente.



2. Realizar mejoras continuamente

Para el Kaizen no hay descanso: una vez finalizada una tarea exitosamente, la concentración se enfoca a mejorar esa misma tarea.

3. Reconocer abiertamente los problemas

El tener presente, que es importante mantener una comunicación abierta dentro de la organización, en la cual se traten temas como por ejemplo los desaciertos o problemas que pueden ocurrir dentro de la misma, en donde queda claro que no hay culpables, sino procesos por mejorar o problemas por solucionar, y en la cual no se buscan responsables, sino las fallas en sí, permite que las personas admitan sus errores, sus debilidades y por qué no que soliciten apoyo.

4. Promover la apertura

Los rasgos característicos de una compañía Kaizen, son básicamente el compartir, comunicarse ínter funcionalmente, y un liderazgo visible, por lo que la territorialidad, la apropiación y



las barreras funcionales, no encajan dentro de la filosofía Kaizen.

5. Crear equipos de trabajo

El trabajo en equipo juega un papel muy importante, ya que “los equipos, constituyen los ladrillos de la estructura corporativa dentro de las organizaciones Kaizen.

6. Manejar proyectos a través de equipos ínter funcional

Al trabajar en proyectos dentro de la organización, es necesario contar con la participación de todas las dependencias e incluso con recursos externos a la compañía, como son los proveedores y el cliente, con el fin de obtener diferentes puntos de vista, colaboración y recursos que contribuyan al desarrollo de los mismos.

7. Alentar los procesos apropiados de relaciones

Las organizaciones Kaizen, son conscientes de que si invierten en el entrenamiento de su gente en cuanto habilidades interpersonales, en especial en los gerentes y líderes quienes



son los responsables de la armonía de la compañía, lograrán obtener no solo procesos sólidos, y la realización de los empleados, sino también obtendrán los resultados esperados en cuanto al logro de la metas financieras.

8. Desarrollar la autodisciplina

Este es un elemento muy importante para cada uno de los miembros de una organización Kaizen, puesto que la autodisciplina, permite que el ser humano se adapte a las situaciones que se presentan en la vida diaria y halle bienestar y comodidad, mediante la afirmación de su fuerza interna lo que le permite relacionarse de una manera armoniosa con los demás.

9. Información constante a los empleados

El mantener informados a los empleados sobre la compañía, desde la inducción, como durante el tiempo en que estén empleados, es de vital importancia, puesto que si las personas



se encuentran en la ignorancia en temas como la misión, valores, productos, desempeño, personal, planes de la compañía etc.

10. Fomentar el desarrollo de los empleados

En este punto el empowerment, es la definición de este principio, pues el entrenar a los integrantes de una compañía para que adquieran habilidades, estimularlos y sobretodo otorgarles responsabilidad en la toma de decisiones permite que las personas se desarrollen y así sean más eficientes en su trabajo.

2.3.4 Estrategia de las 5s:

Se llama estrategia de las 5S, porque representa acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza por S. Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas cinco palabras son:



- Clasificar. (Seiri)
- Orden. (Seiton)
- Limpieza. (Seiso)
- Limpieza Estandarizada. (Seiketsu)
- Disciplina. (Shitsuke)

GRAFICO N°1



1ºSeiri – Clasificar

Desechar lo que no se necesita, **Seiri o clasificar**, significa eliminar del área de trabajo todos los elementos innecesarios y que no se requieren para realizar nuestra labor.



La primera "S" de esta estrategia aporta métodos y recomendaciones para evitar la presencia de elementos innecesarios.

El Seiri consiste en:

- Separar en el sitio de trabajo las cosas que realmente sirven de las que no sirven.
- Clasificar lo necesario de lo innecesario para el trabajo rutinario.
- Mantener lo que necesitamos y eliminar lo excesivo
- Separar los elementos empleados de acuerdo a su naturaleza, uso, seguridad y frecuencia de utilización con el objeto de facilitar la agilidad en el trabajo.
- Organizar las herramientas en sitios donde los cambios se puedan realizar en el menor tiempo posible.
- Eliminar elementos que afectan el funcionamiento de los equipos y que pueden conducir a averías.



- Eliminar información innecesaria y que nos puede conducir a errores de interpretación o de actuación.

Propósito

El propósito del Seiri o clasificar, significa retirar de los puestos de trabajo todos los elementos que no son necesarios para las operaciones de producción o de oficina cotidianas. Los elementos necesarios se deben mantener cerca de la "acción", mientras que los innecesarios se deben retirar del sitio o eliminar. La implantación del Seiri permite crear un entorno de trabajo en el que se evitan problemas de espacio, pérdida de tiempo, aumento de la seguridad y ahorro de energía. Al implantar Seiri se obtienen entre otros los siguientes beneficios:

- Se mejora el control visual de los elementos de trabajo, materiales en proceso y producto final.
- El flujo "suave" de los procesos se logra gracias al control visual.



- La calidad del producto se mejora ya que los controles visuales ayudan a prevenir los defectos.

- Se mejora el MTBF o tiempo medio entre fallos de los equipos.

- Es más fácil identificar las áreas o sitios de trabajo con riesgo potencial de accidente laboral.

- El personal de oficina puede mejorar la productividad en el uso del tiempo.

2°Seiton – Ordenar

Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, **Seiton** consiste en organizar los elementos que hemos clasificado como necesarios, de modo que se puedan encontrar con facilidad. Aplicar Seiton en mantenimiento tiene que ver con la mejora de la visualización de los elementos de las máquinas e instalaciones industriales. Una vez hemos eliminado los elementos innecesarios, se define el lugar donde se deben ubicar aquellos que necesitamos con frecuencia, identificándolos para eliminar el tiempo de búsqueda y facilitar



su retorno al sitio una vez utilizados (es el caso de la herramienta).

Seiton permite:

- Disponer de un sitio adecuado para cada elemento utilizado en el trabajo de rutina para facilitar su acceso y retorno al lugar.
- Disponer de sitios identificados para ubicar elementos que se emplean con poca frecuencia.
- Disponer de lugares para ubicar el material o elementos que no se usarán en el futuro Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

Propósito

La práctica del Seiton pretende ubicar los elementos necesarios en sitios donde se puedan encontrar fácilmente para su uso y nuevamente retornarlos al correspondiente sitio. Las metodologías utilizadas en Seiton facilitan su codificación, identificación y marcación de áreas para facilitar su conservación en un mismo sitio durante el tiempo y en perfectas condiciones. Desde el punto de vista de la aplicación del Seiton en un equipo, esta "S" tiene como propósito mejorar la identificación y marcación de los



controles de la maquinaria de los sistemas y elementos críticos para mantenimiento y su conservación en buen estado.

En las oficinas Seiton tiene como propósito, facilitar los archivos y la búsqueda de documentos, mejorar el control visual de las carpetas y la eliminación de la pérdida de tiempo de acceso a la información. El orden en el disco duro de un ordenador se puede mejorar si se aplican los conceptos Seiton al manejo de archivos.

3° Seiso – Limpiar

Seiso, significa eliminar el polvo y suciedad de todos los elementos de una fábrica. Desde el punto de vista del TPM, implica inspeccionar el equipo durante el proceso de limpieza. Se identifican problemas de escapes, averías, fallos o cualquier tipo de FUGUAL.

Esta palabra japonesa, significa defecto o problema existente en el sistema productivo. La limpieza se relaciona estrechamente con el buen funcionamiento de los equipos y la habilidad para producir artículos de calidad. La limpieza implica no únicamente mantener los equipos dentro de una estética agradable permanentemente. Seiso implica un pensamiento superior a limpiar. Exige que realicemos un trabajo creativo de



identificación de las fuentes de suciedad y contaminación para tomar acciones de raíz para su eliminación, de lo contrario, sería imposible mantener limpio y en buen estado el área de trabajo. Se trata de evitar que la suciedad, el polvo, y las limaduras se acumulen en el lugar de trabajo.

Para aplicar Seiso se debe:

- Integrar la limpieza como parte del trabajo diario. •Asumirse la limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo: "la limpieza es inspección"
- Se debe abolir la distinción entre operario de proceso, operario de limpieza y técnico de mantenimiento.
- El trabajo de limpieza como inspección genera conocimiento sobre el equipo. No se trata de una actividad simple que se pueda delegar en personas de menor cualificación.
- No se trata únicamente de eliminar la suciedad. Se debe elevar la acción de limpieza a la búsqueda de las fuentes de contaminación con el objeto de eliminar sus causas primarias.



4° Seiketsu - Estandarizar

Seiketsu – Estandarizar, Preservar altos niveles de organización, orden y limpieza. Seiketsu, es la metodología que nos permite mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras "S". Si no existe un proceso para conservar los logros, es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con nuestras acciones. Un operario de una empresa de productos de consumo que ha practicado TPM por varios años manifiesta: Seiketsu implica elaborar estándares de limpieza y de inspección para realizar acciones de autocontrol permanente. "Nosotros" debemos preparar estándares para nosotros". Cuando los estándares son impuestos, estos no se cumplen satisfactoriamente, en comparación con aquellos que desarrollamos gracias a un proceso de formación previo.

Seiketsu o estandarización pretende:

- Mantener el estado de limpieza alcanzado con las tres primeras "S".



- Enseñar al operario a realizar normas con el apoyo de la dirección y un adecuado entrenamiento.
- Las normas deben contener los elementos necesarios para realizar el trabajo de limpieza, tiempo empleado, medidas de seguridad a tener en cuenta y procedimiento a seguir en caso de identificar algo anormal.
- En lo posible se deben emplear fotografías de cómo se debe mantener el equipo y las zonas de cuidado.
- El empleo de los estándares se debe auditar para verificar su cumplimiento.
- Las normas de limpieza, lubricación y aprietes son la base del mantenimiento autónomo (Jishu Hozen).

Beneficios del Seiketsu

- Se guarda el conocimiento producido durante años de trabajo.
- Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- Los operarios aprenden a conocer en profundidad el equipo.



John Von Neumann

- La dirección se compromete más en el mantenimiento de las áreas de trabajo al intervenir en la aprobación y promoción de los estándares
- Se prepara el personal para asumir mayores responsabilidades en la gestión del puesto de trabajo.
- Los tiempos de intervención se mejoran y se incrementa la productividad de la planta.

5° Shitsuke – Disciplina

Shitsuke o Disciplina, significa convertir en hábito el empleo y utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza en el lugar de trabajo. Podremos obtener los beneficios alcanzados con las primeras "S" por largo tiempo si se logra crear un ambiente de respeto a las normas y estándares establecidos. Las cuatro "S" anteriores se pueden implantar sin dificultad si en los lugares de trabajo se mantiene la Disciplina. Su aplicación nos garantiza que la seguridad será permanente, la productividad se mejore progresivamente y la calidad de los productos sea excelente.



Shitsuke implica:

- El respeto de las normas y estándares establecidos para conservar el sitio de trabajo impecable.
- Realizar un control personal y el respeto por las normas que regulan el funcionamiento de una organización.
- Promover el hábito de auto controlar o reflexionar sobre el nivel de cumplimiento de las normas establecidas.
- Comprender la importancia del respeto por los demás y por las normas en las que el trabajador seguramente ha participado directa o indirectamente en su elaboración.
- Mejorar el respeto de su propio ser y de los demás.

Beneficios de aplicar Shitsuke

- Se crea una cultura de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- La disciplina es una forma de cambiar hábitos.
- Se siguen los estándares establecidos y existe una mayor sensibilización y respeto entre personas.
- La moral en el trabajo se incrementa.



- El cliente se sentirá más satisfecho ya que los niveles de calidad serán superiores debido a que se han respetado íntegramente los procedimientos y normas establecidas.
- El sitio de trabajo será un lugar donde realmente sea atractivo llegar cada día.

Propósito

La práctica del Shitsuke, pretende lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados. Un trabajador se disciplina así mismo para mantener "vivas" las 5S, ya que los beneficios y ventajas son significativas. Una empresa y sus directivos estimulan su práctica, ya que trae mejoras importantes en la productividad de los sistemas operativos y en la gestión. En lo que se refiere a la implantación de las 5S, la disciplina es importante porque sin ella, la implantación de las cuatro primeras 5S se deteriora rápidamente. Si los beneficios de la implantación de las primeras cuatro 5S se han mostrado, debe ser algo natural asumir la implantación de la quinta o Shitsuke.



Beneficios generales de las 5S

La implementación de una estrategia de 5S, es importante en diferentes áreas, por ejemplo, permite eliminar despilfarros y por otro lado permite mejorar las condiciones de seguridad industrial, beneficiando así a la empresa y sus empleados. Algunos de los beneficios que generala estrategias de las 5S son:

- Mayores niveles de seguridad que redundan en una mayor motivación de los empleados
- Reducción en las pérdidas y mermas por producciones con defectos
- Mayor calidad
- Tiempos de respuesta más cortos
- Aumenta la vida útil de los equipos
- Genera cultura organizacional
- Acerca a la compañía a la implantación de modelos de calidad total y aseguramiento de la calidad.

Una empresa que aplique las 5S:



- Produce con menos defectos
- Cumple mejor los plazos,
- Es más segura,
- Es más productiva,
- Realiza mejor las labores de mantenimiento,
- Es más motivante para el trabajador,
- Aumenta sus niveles de crecimiento

2.3.5 Los Siete Sistemas de Kaizen:

El Kaizen se basa en siete sistemas siendo estos los siguientes:

1. SISTEMA PRODUCCIÓN “Justo a Tiempo”

(Conocidos como Just-in-Time o Sistema de Producción Toyota). Mediante el reconocimiento y eliminación de los diversos tipos de despilfarros y desperdicios, y haciendo uso del Kanban, tiene por objetivo producir en la medida y condiciones requeridas por los clientes y consumidores, evitando de tal forma los altos costes financieros por acumulación de insumos y productos terminados. De tal forma se logran altos niveles de rotación de inventarios, y consecuentemente altísimos niveles de rentabilidad.



2.TQM – GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

Tiene por objetivo lograr la calidad total e integral de todos los productos / servicios y procesos de la empresa. Hacer factible ello implica la puesta en práctica del Control Estadístico de Procesos, como así también la utilización de las “Siete Herramientas Estadísticas de Gestión de Calidad” y de las “Siete Nuevas”.

3.TPM–MANTENIMIENTO PRODUCTIVO TOTAL SMED.

El Mantenimiento Productivo Total contribuye a la disponibilidad de las máquinas e instalaciones en su máxima capacidad de producción, cumplimentando los objetivos en materia de calidad, al menor coste y con el mayor grado de seguridad para el personal que opera las mismas. En tanto que el SMED persigue como objetivo el reducir el tiempo de preparación o de cambio de herramientas, evitando con ello la producción en series largas, logrando de tal forma disminuir los inventarios y haciendo más fluido el traspaso de los insumos y productos en proceso.



4. ACTIVIDADES DE GRUPOS PEQUEÑOS

Como los Círculos de Control de Calidad, permiten la participación del personal en la resolución de problemas o bien en la búsqueda de soluciones para el logro de los objetivos.

5. SISTEMA DE SUGERENCIAS (CETA O CEDAC)

Destinado no sólo a motivar al personal, sino además a utilizar sus conocimientos y experiencias. Constituye una “puerta de ingreso” a las ideas de los trabajadores.

6. DESPLIEGUE DE POLÍTICAS

Tendiente a la plena participación de todos los niveles y áreas de la empresa en las actividades de planificación como en las de control y evaluación.

7. SISTEMA DE COSTOS “ KANBAN”

Japonés, basado en la utilización del Análisis de Funciones, Coste Objetivo y Tabla de Costes, persigue como objetivo la reducción sistemática de los costes, para lo cual se analizan de forma pormenorizada y metódica los niveles de fallas,



desperdicios (mudas en japonés), componentes y funciones, tanto de los procesos y actividades, como de los productos y servicios generados.

2.3.6 El Kaizen en el Gemba:

El gemba significa en japonés “lugar real”, o sea donde tiene lugar la acción. El Kaizen en el gemba es por lo tanto, llevar a cabo la mejora continua en el lugar de la acción. Todas las empresas practican tres actividades principales directamente relacionadas con la obtención de utilidades: desarrollo, producción y venta. Sin estas actividades, una empresa no puede existir. Por tanto, en un sentido amplio, gemba significa los lugares de estas tres actividades. En un contexto más restringido, gemba significa el lugar donde se forman los productos o servicios.

2.3.7 Ventajas y Beneficios de Kaizen:

A la hora de inventariar las ventajas y beneficios en la implementación y puesta en práctica del sistema Kaizen cabe apuntar las siguientes:



- Reducción de inventarios, productos en proceso y terminados.
- Disminución en la cantidad de accidentes.
- Reducción en fallas de los equipos y herramientas.
- Reducción en los tiempos de preparación de maquinarias.
Aumento en los niveles de satisfacción de los clientes y consumidores.
- Incremento en los niveles de rotación de inventarios.
- Importante caída en los niveles de fallas y errores.
- Mejoramiento en la autoestima y motivación del personal.
- Altos incrementos en materia de productividad.
- Importante reducción en los costes.



- Mejoramiento en los diseños y funcionamiento de los productos y servicios.
- Aumento en los beneficios y rentabilidad.
- Menores niveles de desperdicios y despilfarros. Con su efecto tanto en los costes, como así también en los niveles de polución ambiental, entre otros.
- Notables reducciones en los ciclos de diseño y operativos.
- Importantes caídas en los tiempos de respuestas.
- Mejoramiento en los flujos de efectivo.
- Menor rotación de clientes y empleados.
- Mayor y mejor equilibrio económico-financiero. Lo cual trae como consecuencia una mayor solidez económica.
- Ventaja estratégica en relación a los competidores, al sumar de forma continua mejoras en los procesos, productos y



servicios. Mediante la mejora de costos, calidad, diseño, tiempos de respuesta y servicios a los consumidores.

- Mejora en la actitud y aptitud de directivos y personal para la implementación continua de cambios.
- Acumulación de conocimientos y experiencias aplicables a los procesos organizacionales.
- Capacidad para competir en los mercados globalizados.
- Derribar las barreras o muros interiores, permitiendo con ello un potente y auténtico trabajo en equipo.
- Capacidad para acomodarse de manera continua a los bruscos cambios en el mercado (generadas por razones sociales, culturales, económicas y políticas, entre otras).

2.4 SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA:

Durante la década de los sesenta Knezevich la define como: "Proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas



y materiales, organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos".

En la década de los setenta un grupo de expertos de la OEA (Organización de los Estados Americanos) la define como: "Proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, requeridos para la efectiva organización y funcionamiento de un sistema educativo. En la misma década el peruano Antonio Pinilla ofrece una definición, básicamente para el nivel universitario, afirmando que: "consiste en crear las condiciones físicas, sociales, culturales y económicas que faciliten y ayuden en las tareas de investigar, enseñar y aprender que realizan investigadores, maestros y alumnos".



CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL



3.1 RESEÑA HISTÓRICA:

En el umbral del nuevo siglo, en medio de profundos cambios políticos y económicos que colocan al Perú en una situación expectante en el contexto mundial, nace la Universidad Norbert Wiener, como una nueva opción en la Enseñanza Superior para formar a los profesionales del Tercer Milenio.

La Universidad Norbert Wiener, abre sus puertas a los futuros líderes y empresarios del siglo XXI que tendrán a su cargo el desarrollo socioeconómico y sostenido del país, aportando con profesionalismo para lograr el bien común.

Hemos surgido en el contexto nacional porque nos sentimos comprometidos con nuestro país, con nuestros jóvenes, y porque creemos firmemente que sólo una formación profesional de excelencia, acompañada de las debidas oportunidades y condiciones, puede lograr la sociedad desarrollada a la que aspiramos.

La Universidad Norbert Wiener es el resultado de la iniciativa del Dr. Alcibiades Horna Figueroa, Fundador y Presidente del Directorio. Fue creada por Resolución N° 177-96-CONAFU (Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades) de fecha 09.12.96, y publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 15.12.96. Obtuvo la certificación ISO 9001, certificación que se ha mantenido desarrollado y renovado consecutivamente los años 2003, 2006 y 2009. La última renovación se realizó en marzo de 2009, luego de la adecuación del sistema de gestión de la calidad a la versión 2008 de la Norma ISO 9001.

En abril del 2004, luego de cumplir en forma satisfactoria con los procesos académicos y administrativos señalados por el CONAFU, la Universidad recibió la Resolución Definitiva de Funcionamiento que significa su plena autonomía y su incorporación a la Asamblea Nacional de Rectores.

LO MAS IMPORTANTE DE UN PAÍS ES SU GENTE JOVEN Y PREPARADA. Por ello tenemos una organización de la más alta calidad, con un selecto plantel docente altamente especializado y con una sede institucional situada en una de las mejores áreas con infraestructura adecuada a las exigencias de la modernidad.



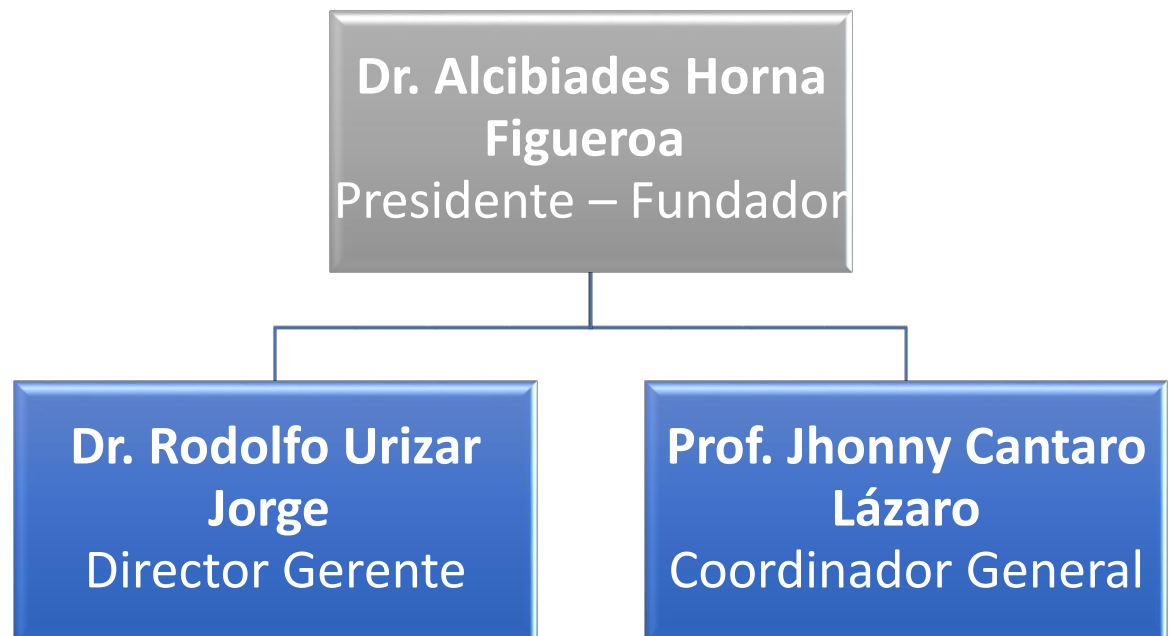
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:

Somos el resultado en la búsqueda permanente por establecer vínculos afectivos en el desenvolvimiento social y académico de nuestros educandos, convirtiéndonos en referentes de un modelo pedagógico inclusivo y diferenciador, basados en principios solidarios que garanticen nuestro aporte a una sociedad más equitativa y justa.

Nuestro alcance institucional es el marco referencial de lo que se quiere y se espera ser en el futuro, con una propuesta pedagógica integral y pertinente en un mundo globalizado, con capacidad de intervenir en el desarrollo y permanentemente comprometidos con la realidad social.

3.3 ORGANIGRAMA:

GRAFICO N°2





3.4 MISIÓN Y VISIÓN:

Misión:

Formamos personas competentes para responder a las dinámicas del mundo globalizado, capaces, críticos, propositivos, creativos, con espíritu ético y humanista, contribuimos a la construcción y difusión del conocimiento en las áreas de la tecnología de punta y mejoramiento de localidad de vida de nuestros educandos.

Visión:

Para los años venideros, APOSTAMOS POR ser una institución educativa reconocida socialmente por la calidad de sus egresados, ejerceremos actividades con vocación hacia la excelencia, con un equipo de profesionales competentes, por sus actividades tecnológicas, con programas educativos acreditados y procesos certificados, con un modelo de gestión innovador.

3.5 OBJETIVOS:

Capacitar a los Jóvenes, Adultos, Público en general en materias tales como: COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA, DISEÑO GRAFICO PUBLICITARIO, AUTOCAD 2D-3D, CREACIÓN DE PÁGINAS WEB, EDICIÓN DE AUDIO Y VIDEO, ENSAMBLAJE DE COMPUTADORAS, ASISTENTE ADMINISTRATIVO GERENCIAL Y ASISTENTE FINANCIERO I Y II, que comprende el manejo de los programas (Software) más difundidos y utilizados en el mercado informático.

Contribuir a la formación de Técnicos de Mando Medio como una opción ocupacional de las personas desempleadas o sub-empleadas, que muchas veces por la gran recesión que atraviesa el pueblo peruano no tiene acceso a costosos institutos y centros de formación ocupacional.



3.6 PRODUCTOS QUE OFRECE:

- Computación e Informática
- Computación para Todos
- Diseño Gráfico Publicitario
- Diseño de Páginas Web
- Internet
- AUTOCAD 2D – 3D

3.7 ANTECEDENTES ESPECIFICOS DEL ÁREA:

El Área Académica DAYPER-PERÚ sede Tacna, cuenta con 04 secretarías encargadas de brindar información a los clientes que desean estudiar carreras de corto tiempo en computación, asistente administrativo y financiero, cuenta con 18 docentes altamente capacitados, siendo supervisado por el coordinador general, los horarios de atención son de lunes a domingo de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 8:00pm, cuentas con tres turnos de enseñanza mañana, tarde y noche (horarios al escoger).

3.8 ANÁLISIS CRÍTICO:

Continuando con lo anterior, DAYPER-PERU busca ser líder en computación a nivel nacional, pero también posee algunas deficiencias, como el área académica específicamente, se ha presenciado un deficiente manejo académico, como muestra de ello los alumnos optan por retirarse por que no cumplen con sus expectativas, nos referimos la manera de como obtienen sus notas, depreciación de algunas computadoras y variación de costos de los manuales, razón por la cual se desea mejorar el sistema de gestión académica, de esta manera cumplir con la satisfacción de los clientes y así poder llegar a ser el mejor centro de estudios a nivel local y nacional.



CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL TEMA



4.1 IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DE MEJORA:

El Centro de Estudios DAYPER-PERÚ cuenta con tres áreas las cuales son atención al cliente, área administrativa y área académica.

El plan de mejora se enfocará en el área de gestión académica, debido a la deficiencia que se observa en las respectivas áreas.

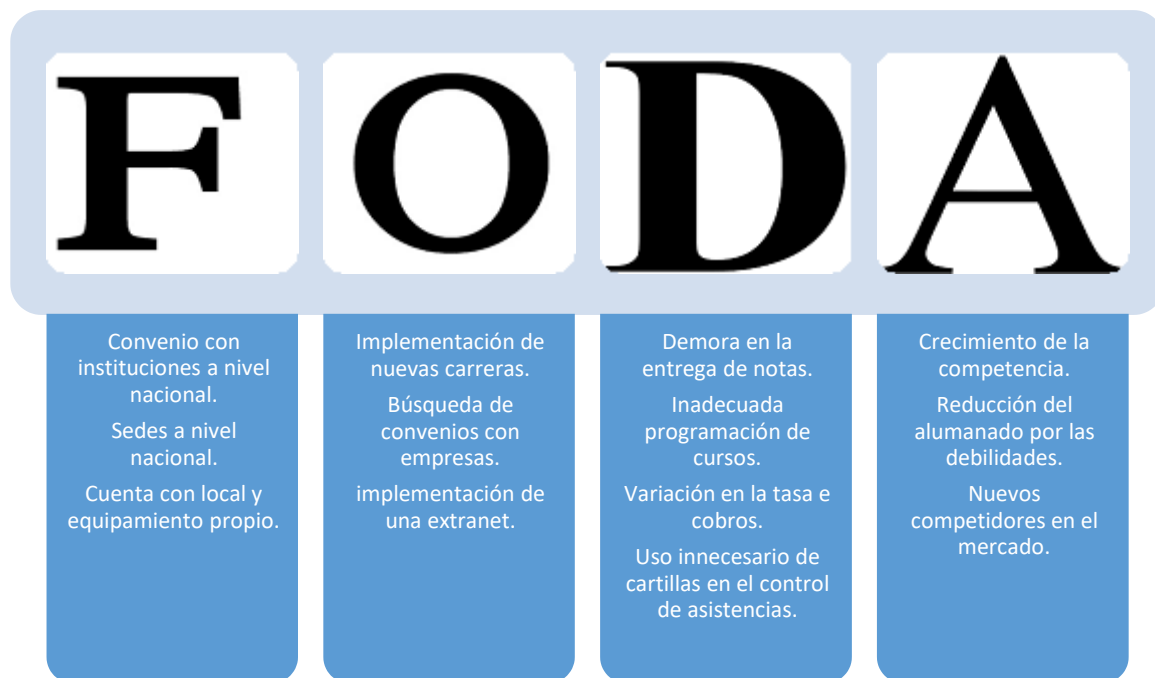
4.2 ANÁLISIS FODA:

Realizaremos un análisis FODA para que de esta manera nos permita conocer los factores internos y externos del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ con el fin de conocer la situación actual de esta.

Después de haber realizado el análisis FODA se obtuvo el siguiente cuadro:



GRAFICO N°3

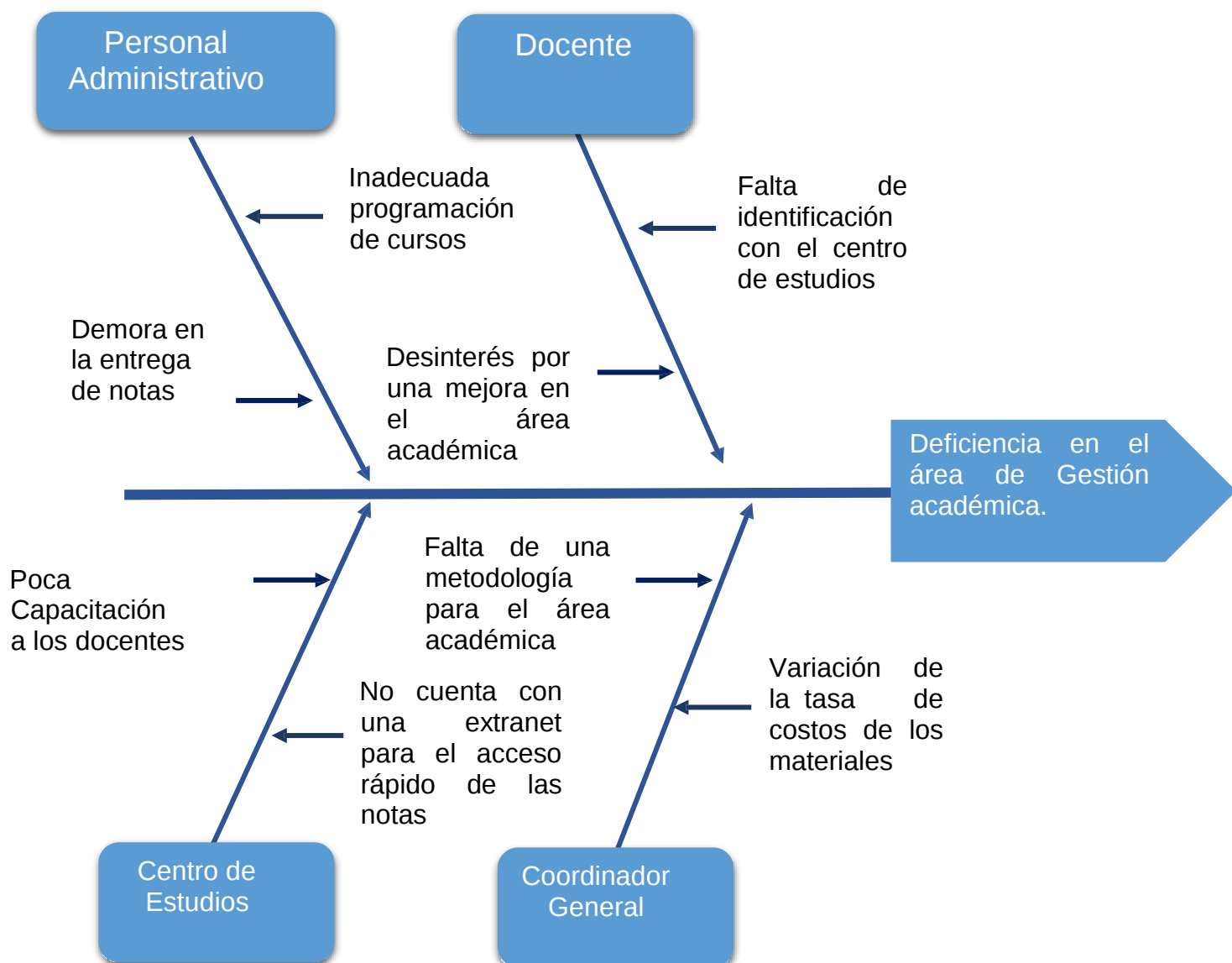


4.3 DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA:

La herramienta que utilizaremos para la superación del área de mejora, será el diagrama de causa – efecto, permitiéndonos profundizar el problema y con ello definir las acciones de mejora.



GRÁFICO N°4





4.4 ACCIONES DE MEJORA:

- ✓ Implementar una extranet para facilitar la entrega de notas.
- ✓ Implementar un registro virtual de asistencia para cada docente.
- ✓ Mantener el costo de materiales estables por un determinado período.
- ✓ Contar con una asignación de cursos establecidos en el sistema.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas sobre la enseñanza y avance de los docentes y directores del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ

4.5 DESARROLLO TÁCTICO DE ESTRATEGIAS

4.5.1 ESTRATEGIAS DE LAS 5S:



4.5.1.1 ESTRATEGIA DE SELECCIÓN:

4.5.1.1.1 Implementación de un control de asistencia virtual para los alumnos

Acción: Eliminar el uso de cartillas de asistencia manual, así lograr un eficiente control y comodidad del alumnado.

Descripción: Los docentes contarán con un control de asistencia virtual, que les permitirá tener un mejor manejo y acceso.

Responsable: Coordinador General

4.5.1.2 ESTRATEGIAS DE ORDEN:

4.5.1.2.1 Implementación de una extranet para el control de notas de los alumnos

Acción: Sustituir o eliminar la cartilla de control de notas y crear una extranet para el rápido acceso de sus notas.



Descripción: Los alumnos podrán obtener sus notas a tiempo, de esta manera saber si están aprobados o no, de una manera rápida y sencilla.

Responsable: Coordinador General

4.5.1.3 ESTRATEGIAS DE LIMPIEZA:

4.5.1.3.1 Implementar una plana curricular virtual en la asignación de los cursos

Acción: Contar con un cronograma con los cursos establecidos para cada alumno

Descripción: Se implementará un plan curricular de los cursos virtualmente, de tal manera que los alumnos puedan saber los cursos a seguir después de cada programación, evitando así las dudas y colas en cada inicio de programación

Responsable: Coordinador General



4.5.1.4 ESTRATEGIAS DE ESTANDARIZACIÓN:

4.5.1.4.1 Mantener el costo de materiales estables por un determinado período

Acción: contar con un precio establecido y así eliminar la variación de los costos académicos

Descripción: Establecer un solo costo por un tiempo determinado, de tal forma que no provoque incomodidad a los alumnos y así puedan acceder a ellos.

Responsable: Coordinador General



4.5.1.5 ESTRATEGIAS DE AUTODISCIPLINA:

4.5.1.5.1 Implementar evaluaciones periódicas sobre el desempeño de los docentes y el área académica del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ

Acción: Realizar una evaluación interna, para conocer y mejorar los fallos observados, mediante una encuesta.

Descripción: Planificar una encuesta para los alumnos, enfocado en la evaluación sobre la enseñanza de los docentes y el manejo del área académica.

Responsable: Coordinador General



4.6 PLAN DE ACCIÓN:

ACTIVIDADES	MESES											
	1				2				3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE I												
Recolección de información directa												
Redacción y revisión												
FASE II												
Realización de encuesta												
Recolección de datos												
Análisis e interpretación de datos												
FASE III												
Identificación de datos												
Análisis e interpretación de datos												



4.7 IMPACTO DEL ANÁLISIS:

Después de haber realizado el análisis FODA en el cual se incluye los factores internos y externos que influye en el Centro de Estudios DAYPER-PERÚ, se obtuvo lo siguiente:

FACTORES INTERNOS		
FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDAD
Convenio con instituciones a nivel Nacional.	X	
Demora en la entrega de notas y de asistencias		X
Sedes a nivel nacional.	X	
Uso innecesario de cartillas en el control		X
Inadecuada programación de cursos		X
Variación en la tasa e cobros.		X
Cuenta con local y equipamiento propio	X	

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos del centro de estudios DAYPER-PERÚ 2015.

Elaboración: Propia



FACTORES EXTERNOS		
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDAD	AMENAZA
Implementación de nuevas carreras.	x	
Crecimiento de la competencia.		x
Búsqueda de convenios con empresas.	x	
Implementación de una extranet.	x	
Reducción del alumnado por las debilidades.		x
Nuevos competidores en el mercado.		x

Fuente: Encuesta realizada a los alumnos del centro de estudios DAYPER-PERÚ 2015

Elaboración: Propia



ANÁLISIS DE DATOS

DATOS DE CONTROL

TABLA 01: Número de alumnos del centro de estudios DAYPER-PERÚ 2015, según el sexo.

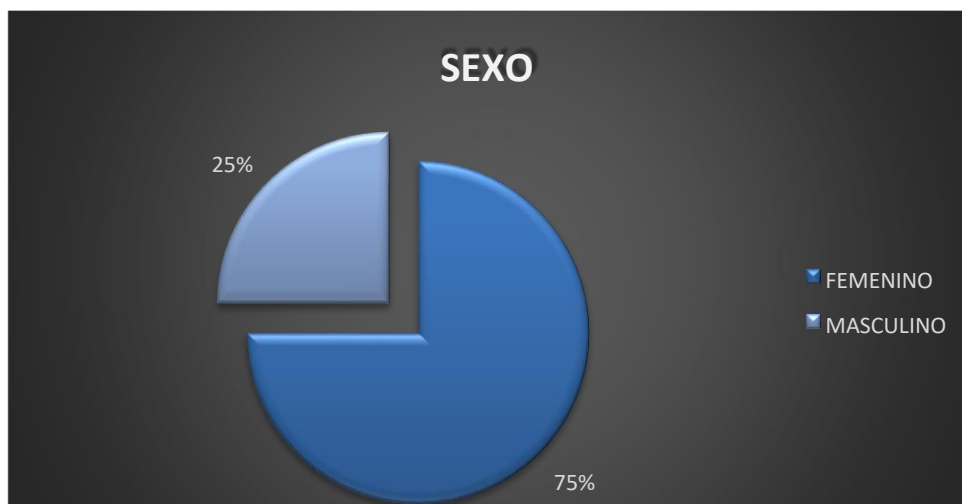
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
FEMENINO	60	75%	75%
MASCULINO	20	25%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.



GRÁFICO 01: Número de alumnos del centro de estudios DAYPER-PERÚ 2015, según el sexo.



FUENTE: DAYPER-PERÚ, 2015

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015

INTERPRETRACIÓN: El 75% de encuestados pertenece al sexo femenino y el 25% al sexo masculino.



TABLA N°2: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según edades.

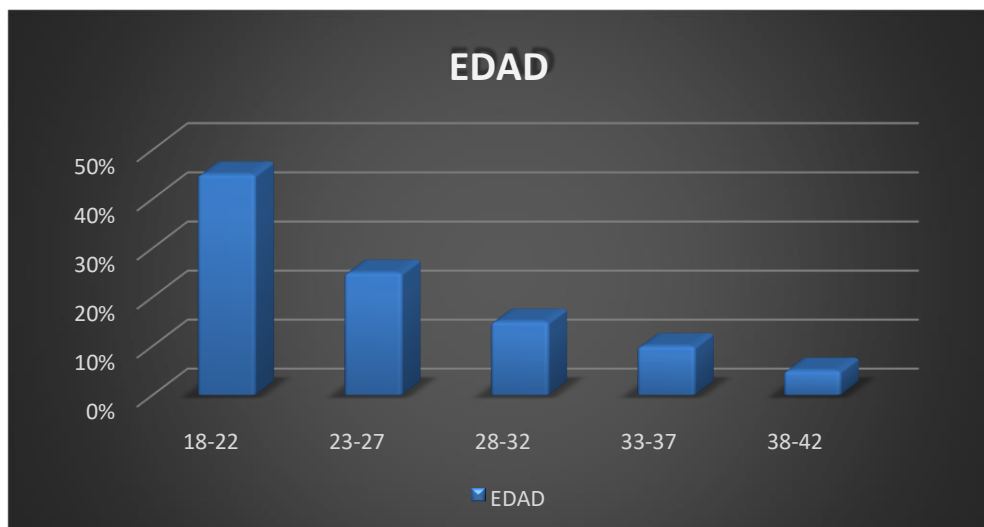
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
18-22	36	45%	45%
23-27	20	25%	70%
28-32	12	15%	85%
33-37	8	10%	95%
38-42	4	5%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015



GRÁFICO N°02: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según edades.



FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015

INTERPRETACIÓN: El 45% de los encuestados oscilan entre 18 a 22 años de edad y destacan por qué se puede moldear a la ética de la empresa.



PREGUNTA N° 01:

¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL PROCEDIMIENTO ACTUAL PARA OBTENER TUS NOTAS?

TABLA N°3: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su aceptación del procedimiento actual para obtener sus notas.

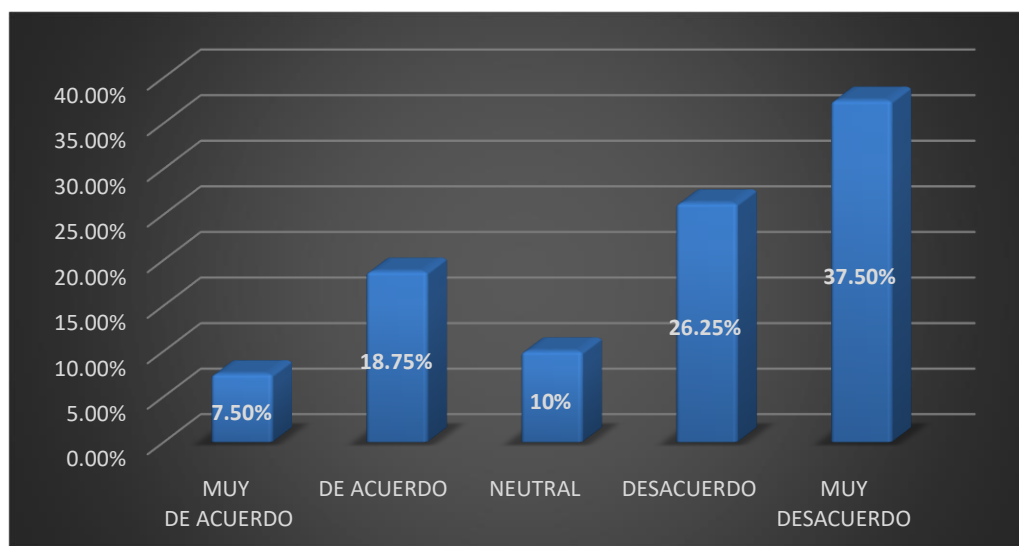
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ESTOY MUY DE ACUERDO	6	7.5%	7.5%
ESTOY DE ACUERDO	15	18.75%	26.25%
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	10%	36.25%
ESTOY EN DESACUERDO	21	26.25%	62.5%
ESTOY MUY DESACUERDO	30	37.5%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.



GRÁFICO N°3: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su aceptación del procedimiento actual para obtener sus notas.



FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015

INTERPRETACIÓN: El 37.50% de alumnos se encuentran muy en desacuerdo con el procedimiento actual que brinda en Centro de Estudios DAYPER-PERÚ en cuanto la obtención de sus notas se encuentra insatisfechos.



PREGUNTA N°2:

¿ESTÁ DEACUERDO CON LOS PRECIOS DE LOS MATERIALES DE TRABAJO QUE BRINDA EL CENTRO EDUCATIVO?

TABLA N°4: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su percepción por los precios de los materiales.

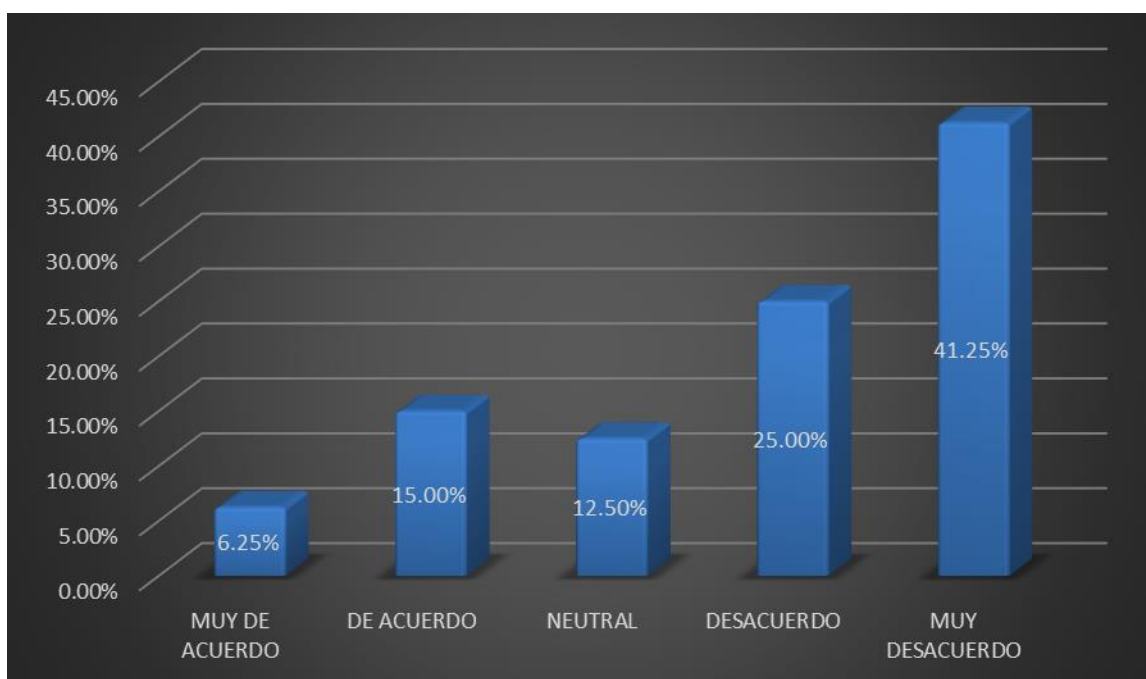
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ESTOY MUY DE ACUERDO	5	6.25%	6.25%
ESTOY DE ACUERDO	12	15%	21.25%
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	12.5%	33.75%
ESTOY EN DESACUERDO	20	25%	58.75%
ESTOY MUY DESACUERDO	33	41.25%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.



GRÁFICO N°4: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su percepción por los precios de los materiales.



FUENTE: DAYPER-PERÚ, 2015

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015

INTERPRETACIÓN: El 41.25% de los alumnos están muy desacuerdo con la variación de los precios de los materiales del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.



PREGUNTA N°3:

¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA INFRAESTRUCTURA DEL DAYPER-PERÚ?

TABLA N°5: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERU 2015, según su percepción de la infraestructura.

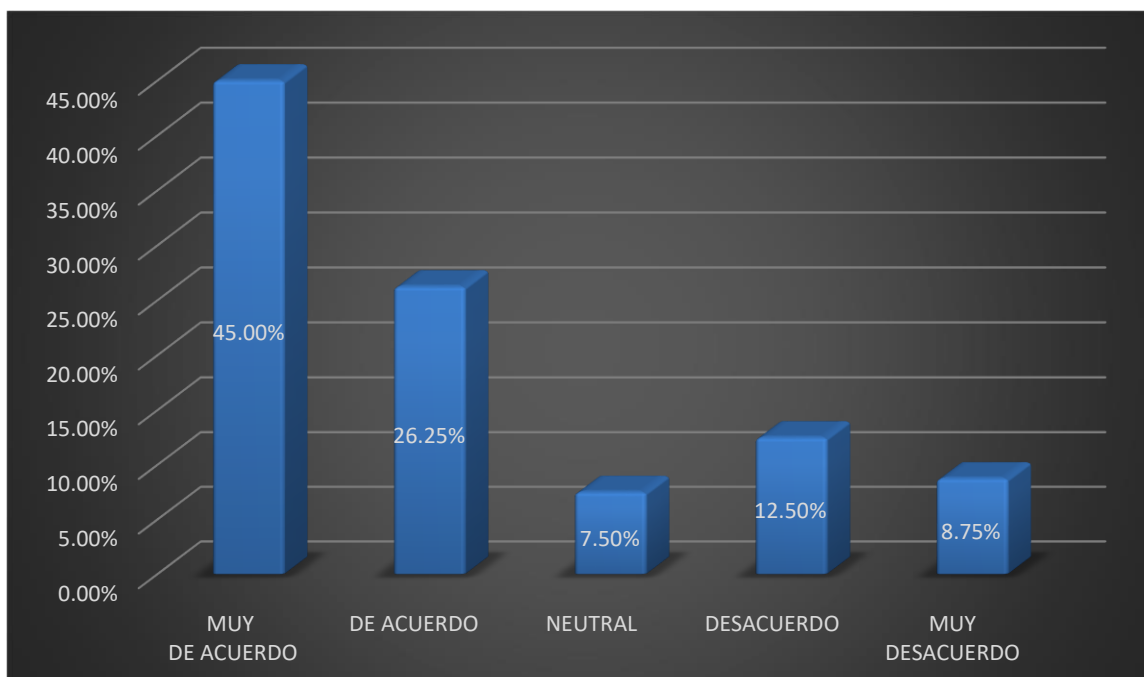
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ESTOY MUY DEACUERDO	36	45%	45%
ESTOY DEACUERDO	21	26.25%	71.25%
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	6	7.5%	78.75%
ESTOY EN DESACUERDO	10	12.5%	91.25%
ESTOY MUY DESACUERDO	7	8.75%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.



GRÁFICO N°5: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su percepción de la infraestructura.



FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015

INTERPRETACIÓN: El 45.00 % de los alumnos están muy de acuerdo y satisfecho con la infraestructura que cuenta el Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.



PREGUNTA N°4:

¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA DAYPER-PERÚ?

TABLA N°6: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su percepción de la atención que brinda.

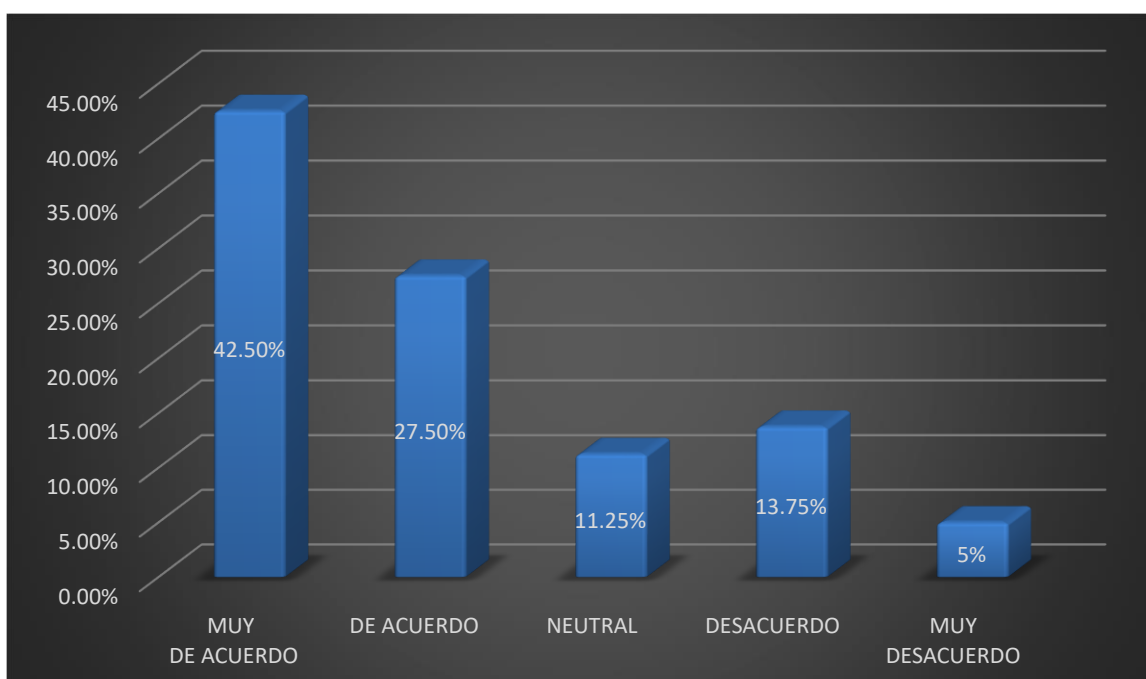
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ESTOY MUY DE ACUERDO	34	42.5%	42.5%
ESTOY DE ACUERDO	22	27.5%	70%
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	11.25%	81.25%
ESTOY EN DESACUERDO	11	13.75%	95%
ESTOY MUY DESACUERDO	4	5%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.



GRÁFICO N° 6: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su percepción de la atención que brinda.



FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.

INTERPRETACIÓN: El 42.5% de los alumnos están muy de acuerdo y satisfecho con la atención que brinda el Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.



PREGUNTA N°5:

¿TE PARECE ADECUADA LA MANERA EN QUE PROGRAMAN LOS CURSOS?

TABLA N°7: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su aceptación por la programación de cursos.

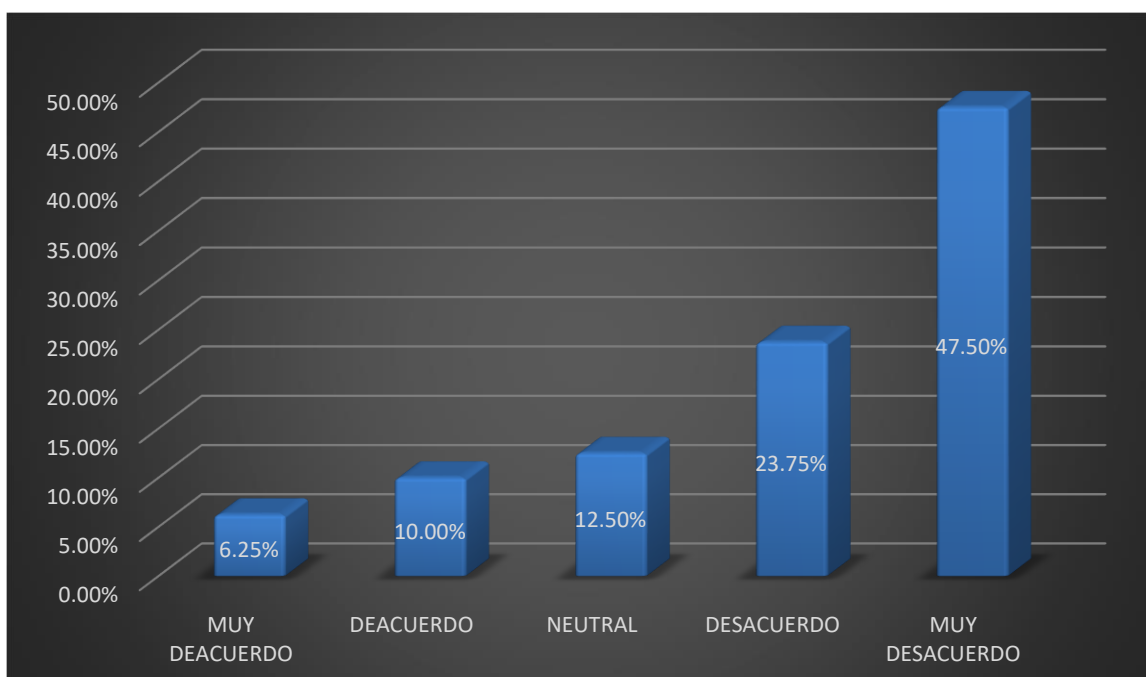
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ESTOY MUY DE ACUERDO	5	6.25%	6.25%
ESTOY DE ACUERDO	8	10%	16.25%
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	12.5%	28.75%
ESTOY EN DESACUERDO	19	23.75%	52.5%
ESTOY MUY DESACUERDO	38	47.5%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015



GRÁFICO N° 7: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su aceptación por la programación de cursos.



FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.

INTERPRETACIÓN: El 47.50% de los alumnos están muy desacuerdo e insatisfecho con la forma en como programan los cursos el Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.



PREGUNTA N°6:

¿TE GUSTARÍA OBTENER TUS NOTAS VÍA ONLINE (EXTRANET)?

TABLA N°8: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su aceptación por la obtención de notas vía online.

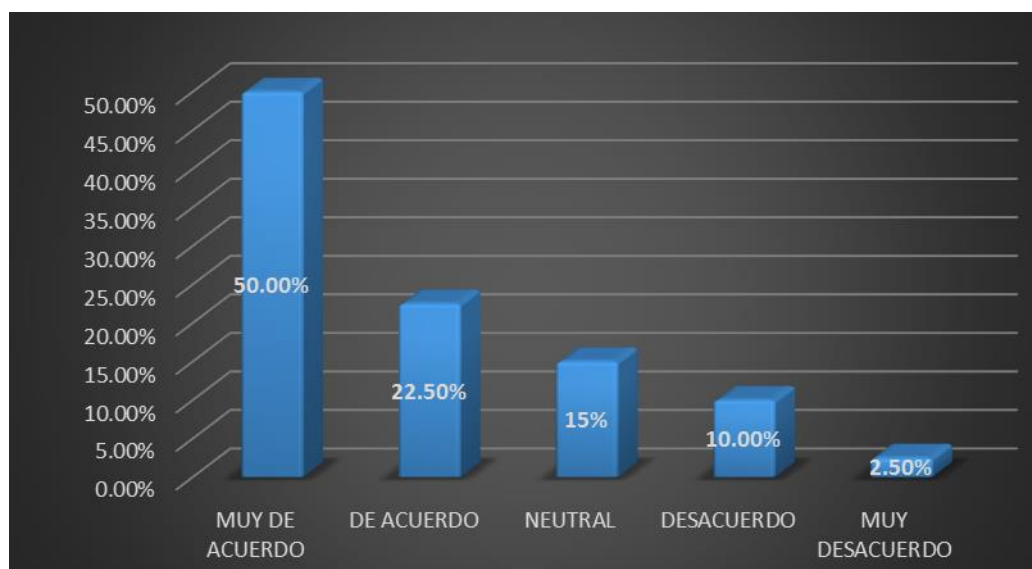
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ESTOY MUY DE ACUERDO	40	50%	50%
ESTOY DE ACUERDO	18	22.5%	72.5%
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	12	15%	87.5%
ESTOY EN DESACUERDO	8	10%	97.5%
ESTOY MUY DESACUERDO	2	2.5%	100%
TOTAL	80	100%	

FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015.



GRÁFICO N° 8: Número de alumnos de Centro de Estudios DAYPER-PERÚ 2015, según su aceptación por la obtención de notas vía online.



FUENTE: Alumnado de DAYPER-PERÚ, 2015.

ELABORACIÓN: Propia, 20 de julio del 2015

INTERPRETACIÓN: El 50.00% de los alumnos están muy de acuerdo con la obtención de notas vía online del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



5.1 CONCLUSIONES:

El Centro de Estudios DAYPER - PERÚ, cuenta actualmente con una infraestructura moderna, dispone convenios con instituciones a nivel nacional, implementando sus carreras técnicas de corto tiempo y brindando una buena plana de docentes con experiencia.

Por lo tanto no se ha podido conocer los procedimientos que utiliza el Centro de Estudios DAYPER – PERÚ, debido a que no nos proporcionaron información necesaria para nuestro estudio, pero se pudo observar cierta deficiencia en el Sistema y disconformidad del alumnado.

En el Centro de Estudios DAYPER - PERÚ, se ha podido observar una variación en los costos de los materiales, causando una molestia por parte de sus alumnos que optan por retirarse de la institución, obteniendo como resultado, disminución de egresados en la carrera técnica.



Actualmente el Centro de Estudios DAYPER - PERÚ no cuenta con un Sistema de Gestión Académica de Calidad, lo que conlleva al retiro de los alumnos por dicha disconformidad.

Es necesario mejorar el Sistema de Gestión Académica de Calidad, de esta manera los alumnos se sientan satisfechos y no tengan inconveniente en terminar su carrera técnica, siendo el beneficiario dicha Institución.

En conclusión se ha brindado acciones de mejora para el Sistema de Gestión Académica, que ayudaran al buen desempeño de dicha Institución.



5.2 RECOMENDACIONES:

A través de la presente investigación del centro de Estudios DAYPER- PERÚ, se recomienda lo siguiente:

Se requiere implementar el uso de una extranet, para así poder satisfacer al alumnado en la entrega de sus notas y tener un control eficaz.

El centro de Estudios DAYPER- PERÚ, se le recomienda establecer los costos académicos por un cierto periodo, evitando tener una variación de costos muy seguidamente, logrando así obtener alumnos satisfechos y la reducción de egresados en las carreras técnicas.

Es necesario que los docentes puedan contar con un control virtual de asistencia, de esta manera obtener un buen orden y fácil acceso, sin tener que recurrir a hacerlo manualmente y así reducir gastos en las hojas de asistencia.



Se requiere contar con una asignación de cursos establecidos en el sistema, para obtener así, un registro actualizado de los cursos que corresponde a cada alumno después de cada curso culminado.

Se requiere realizar evaluaciones periódicas internas, sobre la enseñanza, avance de los docentes y directores del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ.



ANEXOS



ENCUESTA

Somos estudiantes de la Escuela de Negocios John Von Neumann de Tacna. Estamos realizando esta encuesta, para conocer su opinión acerca del sistema de Gestión Académica del Centro de Estudios DAYPER-PERÚ. Por lo que le pedimos marque con una "X" según su criterio.

SEXO: F ☐ M ☐

EDAD:

CRITERIOS	VALORACIÓN
Estoy muy de acuerdo	5
Estoy de acuerdo	4
Ni acuerdo, Ni en desacuerdo	3
Estoy en desacuerdo	2
Estoy muy en desacuerdo	1

Ítems	1	2	3	4	5
1 ¿Está de acuerdo con el procedimiento actual para obtener tus notas?					
2 ¿Está de acuerdo con los precios de los materiales de trabajo que brinda el centro Educativo?					
3 ¿Está de acuerdo con la atención que brinda DAYPER-PERÚ?					
4 ¿Estás de acuerdo con el uso de cartillas manuales para el control de asistencia del centro de estudios DAYPER-PERÚ?					
5 ¿Te parece adecuada la manera en que te programan los cursos?					
6 ¿Te gustaría obtener tus notas vía Online (Extranet)?					



BIBLIOGRAFÍA

MEJÍA MEJÍA, Elías (1988). *Estudio de la correlación entre el índice académico la organización del tiempo libre y la afinidad de la actividad laboral con los estudios .respecto al éxito académico de estudiantes de Postgrado de la UNMSM. Tesis para optar el grado académico de Dr. en Educación. Lima Perú.*

JAIMES PALACIOS Elvia (1998). *Factores asociados al bajo índice de culminación de Investigaciones en opinión de los .egresados de la Maestría en. Educación de las Universidades Inca Garcilaso de la Vega y San Martín de Porres durante el año académico 1995". Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con. Mención en Docencia del Nivel Superior. En la Facultad de Educación de la UNMSM. Lima Perú.*

RUIZ (1996). *Influencia de la Formación Académica y Liderazgo del Director en el Desempeño de la Función directiva y gestión de los centros educativos del nivel primario USE N° 02 RÍMAC. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación en la UNMSM. Lima Perú.*

RINCÓN, M. (2005). *Relación entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño docente del Valle del Chumbao de la provincia de Andahuaylas. Tesis para optar el grado de magíster en Educación por la Universidad Federico Villarreal, Lima.*

ECHEVARRIA, César (2002). *Características de la Inteligencia Emocional de los Comisarios de Lima Metropolitana. Para optar Grado Académico de Magíster en Administración y Ciencias Policiales. ESUPOL. Lima Perú.*

OBREGÓN ALZAMORA, Norka Inés (2002). *Influencia del Currículo y del Sistema de Soporte en la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis presentada a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el grado de Magíster en Educación, Lima.*

Gómez, María Beatriz (2008). *Teoría Kaisen, Fundamentos de Administración.* Recuperado de <http://mabegolu-a.blogspot.com/2008/05/teoria-kaisen.html> (03 de agosto del 2015)



ROJAS LINARES, Dante Enrique. *La administración y la gestión educativa*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos81/administracion-y-gestion-educativa/administracion-y-gestion-educativa.shtml> (03 de agosto de 2015)

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Portal Web Sena, Transparencia, Gestión de Evaluación y Control, *Plan de Mejoramiento*. Recuperado de: <http://www.sena.edu.co/transparencia/gestiondeevaluacionycontrol/Paginas/plan%20de%20mejoramiento.aspx> (03 de agosto de 2015)

VENEGAS SOSA, Rolando Alfredo. (2005, Noviembre 13). *Las 5S, manual teórico y de implementación*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teórico-y-de-implementación/>