



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE
SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional
Federico Villarreal, San Miguel

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información

AUTOR:

Br. Jorge Luis Villavicencio Meza (ORCID: 0000-0002-8075-0850)

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de información y comunicaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A mis padres por haber formado la persona que soy actualmente, ellos me han acompañado en muchos de mis logros. A mi tío Claudio Meza por ser mi ejemplo a seguir.

Agradecimiento:

A mis Padres y Abuelos que me motivan y me acompañan en cada sueño y objetivo que cumpla. A las Empresas que creyeron en mis conocimientos y a todos que me motivan a seguir cumpliendo mis sueños.

Página del jurado

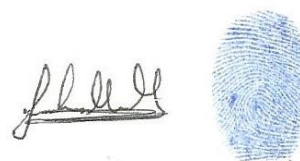
Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Luis Villavicencio Meza, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, San Miguel”, en 70 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de agosto de 2020

The image shows a handwritten signature in black ink on the left and a blue ink fingerprint on the right. The signature appears to be 'Jorge L. Villavicencio Meza'.

Jorge L. Villavicencio Meza

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Escenario de estudio	14
2.3. Participantes	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Método de análisis de información	16
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36

ANEXOS	39
Anexo 1: Matriz de categorización	40
Anexo 2: Preguntas de la entrevista semi estructurada	41
Anexo 3: Matriz de desgravación de la entrevista	42
Anexo 4: Matriz de codificación de la entrevista	45
Anexo 5: Matriz de entrevistados y conclusiones	48
Anexo 6: Guía de Observación	51
Anexo 7: Ficha de Análisis documental	53
Anexo 8: Otras evidencias	55

Índice de figuras

Figura 1. Triangulación de la observación de la unidad de estudio.	19
Figura 2. Triangulación del análisis documental.	20
Figura 3. Triangulación de las entrevistas semi estructuradas.	21
Figura 4. Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas.	23
Figura 5. Triangulación de los antecedentes, marco teórico y los resultados de la investigación.	25

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue diseñar el programa de mejora para la gestión académica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, San Miguel; el mismo que permitirá mejorar eficazmente los procesos de manera adecuada enfocándose principalmente en la rápida respuesta de las áreas involucradas con la finalidad de mejorar la gestión académica. Se eligió el enfoque cualitativo y la modalidad investigación-acción, se utilizaron las técnicas de entrevista de profundidad, observación y análisis documental. El diagnóstico generó evidencias que existe el desconocimiento de los procesos para el acceso a la información generando demoras y sobrecostos, la cual son generados por reprocesos en actividades, referentes a la matrícula el cual genera demoras y actividades innecesarias que perjudica al estudiante; aprendizaje este ámbito muy importante en esta nueva era tecnológica ya que la brecha con el alumno debe ser reducida a unos clics de distancia, partiendo desde tener bien definido los procesos que involucra la educación virtual; trámites son muy importantes ya que dan acceso a la información a los estudiantes, por lo general la demora en este aspecto es por la mala definición de los procesos, recursos humanos y sistemas que involucran para acceder a la información, en la actualidad con el acceso a internet y el auge de la firma digital los trámites deben ser generados y validados en tiempo real y digitalmente. El desarrollo del diseño de un programa de mejora involucra principalmente definir el flujo de procesos, que intervienen en cada una de las actividades enfocada a la matrícula virtual, aprendizaje virtual y trámites, esto facilita el acceso en menor tiempo a la información. Se concluye que el diseño de un programa de mejora para la gestión académica es desarrollar los procesos fundamentales de la matrícula virtual, aprendizaje virtual, trámites académicos y la participación de los recursos humanos, para poder plasmar el flujo de actividades que se involucran en la gestión académica; por lo tanto, se logrará la reducción de tiempo y recursos. Se recomienda a la universidad que el diseño de un programa de mejora para la gestión académica ayudara a optimizar el tiempo y costo en la administración de la gestión de matrícula virtual, aprendizaje virtual y trámites virtuales, propiciando así poseer roles claros para cada unidad orgánica.

Palabras claves: Gestión Académica, Aprendizaje Virtual, Matrícula Virtual, Trámites Virtuales, Programa de Mejora.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to design the improvement program for the academic management of the Federico Villarreal National University, San Miguel; The same that will allow to efficiently improve the processes in an adequate way, focusing mainly on the rapid response of the areas involved in order to improve academic management. The qualitative approach and the research-action modality were chosen, the techniques of in-depth interview, observation and documentary analysis were used. The diagnosis generated evidence that there is ignorance of the processes for accessing information, generating delays and cost overruns, which are generated by reprocessing activities, referring to enrollment, which generates delays and unnecessary activities that harm the student; Learning this area is very important in this new technological era since the gap with the student must be reduced to a few clicks away, starting from having well defined the processes involved in virtual education; procedures are very important since they give access to information to students, generally the delay in this aspect is due to the poor definition of the processes, human resources and systems involved in accessing information, currently with access To the internet and the rise of the digital signature, the procedures must be generated and validated in real time and digitally. The development of the design of an improvement program mainly involves defining the flow of processes, which intervene in each of the activities focused on virtual enrollment, virtual learning and procedures, this facilitates access in less time to information. It is concluded that the design of an improvement program for academic management is to develop the fundamental processes of virtual enrollment, virtual learning, academic procedures and the participation of human resources, in order to capture the flow of activities that are involved in management academic; therefore, the reduction of time and resources will be achieved. It is recommended to the university that the design of an improvement program for academic management help to optimize the time and cost in the administration of virtual enrollment management, virtual learning and virtual procedures, thus promoting having clear roles for each organic unit.

Keywords: Academic Management, Virtual Learning, Virtual Enrollment, Virtual Procedures, Improvement Program.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Universidades Publicas buscan avalar una formación profesional que responda con eficacia, equidad y calidad a los requerimientos y necesidades de la sociedad en base a las nuevas tecnologías. Al respecto López y Rhoades, (2018) explican que la educación a nivel de Latinoamérica ha vivido una serie de transformaciones importantes en los últimos años, esto gracias a la delimitación de un gran número de políticas educacionales, que buscan la reorientación de las metas que cada institución presente. También Munche, Galicia, Jiménez y Patiño, (2015) afirmaron que las universidades con la finalidad de impulsar la calidad académica se han enfocado prioritariamente en una lucha de innovación constante, que no solo se presenta a nivel infraestructural sino también a nivel de procesos y financiero, para ello presentan diferentes diseños o modelos académicos.

Es importante mencionar que de acuerdo al Banco Mundial (2017), el 43% de los jóvenes tienen estudios de educación superior, el mismo que representa una gran diferencia con respecto al 2000 en que solo el 21% lo tenía, a la fecha más de 20 millones de estudiantes acuden a las más de 10 mil instituciones en américa latina, es así que todos están en la búsqueda de calidad educativa respectivamente. La educación superior se encuentra en una confluencia donde la rápida expansión y peculiaridades de los nuevos estudiantes con regulaciones flojas, nos hacen deliberar la calidad de los programas de educación superior, un buen sistema de educación superior promete programas de calidad que permitan optimizar el potencial de los estudiantes y docentes.

En un contexto a nivel nacional diferentes autores han realizado el abordaje de la educación superior, en la que llegan a concluir que la educación que hoy en día se registran, son diversas con límites entre bajo y altos a consecuencia de las instituciones, los mismos no están constantemente incentivados por el gobierno central para alcanzar parámetros de calidad. Según el Instituto Nacional de estadística e informática, (2018), refiere que hoy en día más de 190 universidad, donde el 64% son privadas, en tanto la población estudiantil superó el millón y medio, con una cantidad cercana a los 80 mil docentes, a todo esto, se presentan diferentes instrumentos públicos para optimizar la calidad educativa superior, en otro aspecto para tomar decisiones a nivel de calidad se

encuentra el creciente aumento de la educación superior con un 40% en el último censo “4.2 millones con educación universitaria, es decir el 19.7% de la población”.

En el Perú para el fortalecimiento de la calidad educativa a nivel de instituciones públicas donde se tienen en cuenta, la confianza en los procesos de acreditación y proveer información para apoyar en la toma de decisiones, equidad y presentación de sistemas de educación. Según el Fondo Nacional de desarrollo de la Educación Peruana, (2018), refiere la importancia del acceso a la educación superior tiene un nivel del 36.1%, el mismo que se acerca al promedio de América Latina con un 37.2% Expreso, (2017), Si bien parecen resultados alentadores, sin embargo contrario a lo que parecen evidencia las carencias de las diversas herramientas públicas para su prestación a los estudiantes universitarios, el mismo que pone en una desventaja considerable a nivel de competitividad que se puede tener entre los países vecinos.

En un contexto de carácter local la Universidad Nacional Federico Villarreal no es ajena a estos desafíos; el cual se ha planteado una meta a corto plazo de mejorar la eficacia de la educación, lo que repercute en mejorar los procesos de gestión académica y que en la actualidad la respuesta al acceso a la información, tiene repercusiones en el tiempo. Este hecho genera un descontento por parte de los estudiantes. Esto se ve afectado en el aspecto académico, en modo de la matrícula, la carga horaria, en la emisión de certificados, record académicos, diplomas y títulos. Otros factores observados, en la gestión de la universidad es la ausencia de la gestión por procesos, debido a que las áreas no tienen bien definidos sus actividades, así como la secuencia a seguir ante cada actividad, el cual esto causa la demora en acceso a la información, entre las áreas académicas de la universidad.

En la presente investigación titulada “Diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, San Miguel” tiene por finalidad de plantear un plan de mejora en los procesos de gestión académica, esto permitirá mejorar el acceso a la información y estén definidos claramente todas las actividades que involucran para mejorar los servicios que se ofrece a la comunidad estudiantil. Para el desarrollo de la investigación también fue necesario el estudio de antecedentes internacionales, nacionales y locales.

En relación a los antecedentes de carácter internacional, Ortegón, G. (2016), en su investigación “El desarrollo óptimo de los sistemas de gestión académica, un modelo propositivo para la gestión, medición y el procesamiento de los datos en el entorno virtual para la toma de decisiones” desarrollado en la Universidad de La Salle, propusieron como objetivo diseñar un modelo de trabajo para mejorar la gestión, medición y procesamiento de un entorno virtual de aprendizaje, de esta manera se llegó a concluir que el diseño de las plataformas no está orientada como un sistema de información en gestión de educación, sino por el contrario solo se orienta en la identificación de los procesos primordiales de la gestión académica.

Blanco, I., y Quesada, V. (2016) expusieron en su investigación “Análisis de la gestión académica para lograr la calidad de la gestión a nivel instituciones universitarias” desarrollado en la Universidad de Cartagena, plantearon como objetivo diseñar estrategias de gestión académica en las universidades, con un tipo de investigación básica, con 25 expertos como muestra, con una guía de análisis documental, llegando a concluir que los esfuerzos deben ser orientados a la gestión académica y las metas prescritas en el direccionamiento estratégico, para alcanzar un mayor acercamiento a la excelencia educacional pero sin descuidar el resto de los criterios, basándonos en los resultados se aprecia que uno de los pilares imprescindibles en la calidad educativa es la gestión académica, donde se desarrollan los componentes de planificación, evaluación, dirección, ejecución y control de cada uno de las actividades que resultan de los procesos operacionales.

Zamboni, L., y Gorgone, H. R. (2016) en su investigación “Propuesta innovadoras en la gestión académica”, plantearon como objetivo el diseño de una propuesta innovadora de gestión académica, con 67 docentes como muestra e instrumentos de guía de análisis documental, llegó a concluir que el personal que viene desempeñando sus funciones dentro de las instituciones superiores tienen carencia en cuanto a los incentivos, entonces para observar esta figura resulta imperioso la automotivación para alcanzar mayor desempeño, el mismo que representa una de las necesidades elementales de interés para direccionar las políticas y mejorar el rendimiento individual, es decir que es necesario para el desarrollo de actividades orientadas a la estandarización de condición básicas de calidad en los centros superiores.

En el contexto nacional, Alarcon, (2013) en su investigación “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas” Realizado en la universidad particular San Martin de Parres, afirmaron que la calidad de la educación es cada vez más trascendental para aquellos que están involucrados directa o indirectamente en la gestión académica, y para aquellos que utilizan sus servicios, es por esta razón, que la gestión y definición de los procesos deben ser claros, consistentes y precisos ya que de esto dependerá una educación de calidad y rapidez en cada proceso que se enfoca en la eficiencia y calidad de los mismos.

Hemoza, (2012) en su trabajo de investigación “Mejora de la eficiencia del proceso académico a través de un sistema de información guiado por el enfoque basado en procesos caso: Institución Educativa Privada San Juan Bosco”, Perú. El objetivo de la investigación fue perfeccionar la eficiencia en el proceso académico del colegio San Juan Bosco por medio de la implantación de un sistema de información con metodología RUP. El tipo de investigación fue la tecnológica con un nivel de investigación correlacional y un diseño tecnológico donde los resultados obtenidos mostraron que el tiempo promedio para matricular un alumno es de 317 segundos y para ratificar su matrícula es de 43 segundos, también menciona que el 35% está totalmente de acuerdo con que la institución educativa debe brindar una alta calidad de servicio, el 56% está de acuerdo y solo 2% se mostró en desacuerdo, si los reportes de notas son siempre correctos, el 51% dice estar totalmente de acuerdo y el 37% está de acuerdo y ninguno se mostró en desacuerdo, esto permitió enfocarse en los procesos de mejor eficiencia. Finalmente, el investigador concluyó que la implementación del sistema de información ayudó en la disminución de tiempos en los procesos de matrícula, además se oprimieron el número de errores y costos del proceso, por lo tanto y en general, se optimó la eficiencia en el proceso académico del colegio “San Juan Bosco”.

Como antecedentes locales se evidencia que el 2019 en la Universidad Nacional Federico Villarreal con la implementación del sistema SumWeb (Sistema Integrado de Información), se mejoró la brecha de acceso a la información, así como también la llegada instantánea a los estudiantes, pero esto no mejoro los resultados de eficiencia en la gestión académica, debido a que las áreas no tiene bien definido los proceso, actividades y funciones, se tiene implementado un nuevo sistema centrado en la gestión académica, educación virtual pero estas nuevas tecnologías conllevan a

mejorar los procesos, cambiar el panorama tradicional. La investigación se centrará en la descripción y diseño en la “Universidad Nacional Federico Villarreal” donde se ha evidenciado un problema principal, el mismo que es la ausencia de un plan de mejora de gestión académica que permita alcanzar una calidad educativa esperada, además de ello su aplicación repercutirá positivamente al beneficio de los estudiantes y la universidad en general, por lo que desarrollar un programa de mejora de la gestión académica es de gran importancia no solo para el bienestar de la comunidad estudiantil, sino también para el bienestar de la institución debido a que es un factor que propicia alcanzar metas y objetivos propuestos a mediano y largo plazo.

Con respecto a las teorías relacionadas, se aborda inicialmente la gestión académica constituye el criterio clave de la calidad de la gestión de las Instituciones de Educación Superior, que aborda las diversas actividades orientados a los estudiantes y docentes, esto permite orientarse principalmente a la formación y transformando la calidad en el desempeño de los mismos, que según Rico, (2016), afirmaron que es elemento vital para la calidad en el desempeño de cualquier institución, se direcciona hacia la transformación de la educación en cuanto a la formación de los estudiantes y docentes. La gestión académica se desarrolla dentro de un espacio educativo es por esta razón que tiene que ver con la pedagogía que se promueve otorgando a los estudiantes una educación de calidad, es por este motivo necesario que la gestión consienta velar primordialmente el bienestar de la comunidad universitaria; también mencionar que la pedagogía saludable únicamente se puede explicar desde la complejidad que involucran los ambientes de aprendizaje por el cual se construyen y reconstruyen desde las relaciones e individualidades que se establecen en todos los ámbitos y dimensiones, según afirmaron I. Castillo, R. Castillo, Flores y Miranda, (2014).

Según Sunedu, (2015), la matrícula virtual se entiende como el proceso que permita a los estudiantes realizar una matrícula el cual le permite seleccionar sus cursos disponibles, horarios, selección de docentes y reportes de matrícula. El proceso de matrícula se realiza vía sistema virtual a través de la cuenta de cada alumno y por algún motivo no se matricule mediante el proceso regular los realiza de manera presencial. Riaces, (2012), afirma que las asignaturas comprenden materias en que se estructura un plan de estudios, aunque es posible que una materia comprenda una o más asignaturas. Cada asignatura tiene atribuido créditos, de acuerdo con la dedicación de horas de

docencia y trabajo realizado por estudiantes. La matrícula se argumenta como la aceptación para iniciar estudios en una institución de educación superior, permite la matriculación en la asignatura académico inicial de un programa de estudio. Pueden existir pruebas previas para la institución en concreto, según Riaces, (2012). Se entiende por procesos de matrícula virtual a la secuencia de actividades que tiene que realizar cada institución y los estudiantes, iniciando desde el calendario académico, la programación de asignaturas a dictarse definiendo los horarios docentes, también es muy indispensable centrarse en los aforos basándose en la población estudiantil. Toda matrícula debe iniciar desde la configuración de planes de estudio o asignaturas a matricularse, secuencialmente definiciones de cargas lectivas de los docentes. Antes de realizar la matrícula el estudiante realizara los derechos de pagos y confirmación de periodos a matricular, sucesivamente la selección de asignaturas según sección y horarios establecidos por las instituciones, al finalizar este proceso se confirma y procede a imprimir las constancias y boleta de matrícula.

La disponibilidad de cursos y horarios se comprende como el proceso de asignación y definición de carga lectiva que conlleva a la racionalización de la programación académica. En cada institución antes del inicio de matrícula se especifican por medio de los órganos internos de las universidades los cursos disponibles y estructuración de horarios según los días de clases implantadas en la institución, Riaces, (2012). El horario es el rango de tiempo de una clase, considerando una hora de inicio y fin según el tipo de horarios y días, así mismo se considera en base a las horas del docente encargado de las asignaturas y en base a disponibilidad de aulas.

El rendimiento académico se comprende al desempeño que logra alcanzar el estudiante en periodos anteriores o actuales del calendario académico. Las instituciones académicas con la finalidad de beneficiar a los estudiantes con buen rendimiento se utilizan para dar prioridad a la matrícula a estos estudiantes con buen rendimiento. El cual esto también da beneficio de becas y descuentos en pagos a los estudiantes de tal manera es muy importante evaluar el rendimiento que durante todo el periodo académico alcanzo el estudiante permitiendo así aplicar controle de matrícula enfocándose en rendimiento académico. También esto hace referencia a la calificación del conocimiento adquirido en el espacio universitario donde un estudiante con buen

rendimiento académico es aquél que tiene calificaciones positivas en las evaluaciones, según Limache, S., Elmer, M., (2016).

Cabe mencionar Sunedu, (2015) nos dice que el aprendizaje virtual es obligatorio para todas las universidades mediante el uso de plataformas virtuales otorgando así acceso a materiales didácticos, evaluaciones en línea, consultas, foros y videoconferencias. Al implementar un sistema de aprendizaje virtual se recomienda definir procesos de aprendizaje virtual, definir los sistemas de aula virtual, sistemas de videoconferencias y seguimiento académicos del desempeño de los estudiantes y docentes. Sánchez, J. (2009) afirma que el aprendizaje virtual es aquel aprendizaje enfocado en el uso de tecnologías de comunicación y que se emplea también el término de e-learning. Las principales características que debe tener las plataformas de aprendizaje deben cumplir con funciones y herramientas como distribución de contenidos, comunicación y colaboración asíncronas y síncronas, seguimiento y evaluaciones, administración y asignación de permisos y complementarios.

Los sistemas de aula virtual se consideran como el medio a través del cual se transmite e intercambia información entre el docente y el estudiante de forma integrada e instantánea, también se considera como el aprendizaje asincrónico donde los estudiantes usan el material digital disponible a su conveniencia y en el momento que se considere necesario, incorporan herramientas que facilitan la enseñanza: recursos; materiales que se publican por cada asignatura, syllabus; guía de cada asignatura que involucra competencias, objetivos y sistemas de evaluaciones, foros; debates sobre diversos temas de las asignaturas, asistencias; control de asistencia por parte del docente, Actividades; se crean tareas, evaluaciones bajo una entrega de fecha establecida y que son calificables, según Magallanes, M. (2015).

Moodle es un software que ayuda a educadores en el que se pueden crear aulas virtuales y que facilitan el proceso de aprendizaje, ofreciendo a los estudiantes diferentes herramientas que permiten crear procedimientos y da gran relevancia a la comunicación dentro de la educación y se logra una experiencia de aprendizaje más enriquecida, firma Magallanes, M. (2015). SumWeb es un sistema integrado de gestión académica que permite a educadores gestionar sus aulas virtuales por medio de su plataforma interactiva e interactiva, otorgando herramientas que permiten administrar recursos,

tareas, foros, evaluaciones, control de asistencia y otros; permite también integrar en un solo sistema el aula virtual y el historial académico de la universidad en el ámbito de la gestión académica, así como también con sistemas de videoconferencias.

Los sistemas de videoconferencias son herramientas que permiten al estudiante intercambiar ideas por medio de canales de video conferencias, voz sobre IP, correos, entre otras, el cual se denomina como el aprendizaje sincrónico, según afirma Magallanes, M. (2015). El entorno de trabajo colaborativo que permite la videoconferencia otorga herramientas como pizarra compartida, comunicación en línea, chat de mensajería, pantalla compartida entre otros, también permite ver al estudiante en tiempo real, oír su conversación permitiendo compartir información y presentaciones; el video es más efectivo ya que se reproduce la voz, facilitando la participación de los estudiantes acortando así la distancia, se basa Sánchez, J. 2009.

Zoom es una herramienta de videoconferencias que permite interactuar con personas en tiempo real, por medio de voz y video, otorgando herramientas de pizarra virtual, chat de mensajería y formación de grupos virtuales; Google meet plataforma de video videoconferencias interactiva que permite interactuar bajo los usuarios de google y comunicación encriptada pero que tiene limitaciones en cantidad de conexiones por reunión; SumWeb Hallout plataforma de reuniones de comunicación encriptada, que permite comunicarse sin límite de participantes y tiempo e integra chat de mensajería, compartir información y de fácil acceso, que se integra al aula virtual SumWeb orientado para universidades; Microsoft Teams herramienta de videoconferencias de Microsoft, integrado a las plataformas de office proporcionando una integración con diversas aplicaciones de texto y diseño.

El seguimiento académico se considera como la herramienta de seguimiento a los estudiantes y docentes referente al lugar en donde se desarrolla el aprendizaje bajo la matriz de secuencia de actividades, se recomienda que las plataformas de aprendizaje virtual deberían de incorporar herramientas de seguimiento académicos, según explica Sánchez, J., (2009). Con la incorporación de un aula virtual se implementa los seguimientos y controles académicos, iniciando desde la presentación de silabas, cumplimiento de programación de actividades, cumplimiento de actividades de los estudiantes, así mismo como su desempeño en las mismas; la estructura tradicional de

aprendizaje cambia drásticamente con el seguimiento académico, ya que el control es en tiempo real y la notificación por medio de correos e informes digitales.

Los tramites académicos se entiende según Sunedu, (2015), al ámbito de la administración académica permitiendo gestionar los registros históricos, record académicos, boletas de matrículas y notas, certificados, constancias y títulos. Al poseer un sistema integrado de información la emisión de trámites se hace más sencillo y en tiempo real, reduciendo así la brecha del estudiante con la universidad. Las instituciones optan por la gestión de tramites virtuales dependiendo el tipo de trámite y procesos que involucren, reduciendo así la brecha entre el estudiante y la institución.

Riaces, (2012) nos define al Record Académico como el documento oficial que evidencia las calificaciones logradas por un estudiante durante su vida académica en diferentes asignaturas que desempeño en cada periodo académico dentro de su carrera. Boleta de notas y matricula documento que evidencia las asignaturas matriculadas y calificaciones según el nivel o ciclo de los estudiantes, también evidencia los créditos por asignatura y veces cursados. Certificados se considera a los documentos que evidencian el ingreso de los estudiantes, culminaciones entre otros, que certifican a nombre de la universidad que existe en la base de datos del mismo. La constancia son documentos que en base al historial del estudiante constan los parámetros y datos solicitados, como válidos para uso que requieran los estudiantes. Título se considera al documento oficial de una institución de educación superior el cual logra alcanzar un estudiante al completar una carrera, esto presume la finalización de un programa de estudio completo, esto otorga la legitimidad como profesional.

Los Recursos humanos se entiende según Salazar V., Dalmay, (2005), la administración es el proceso llevado a cabo por uno o más individuo que coordinan las actividades de otros para así lograr resultados que no serían posible si un individuo actuara solo. La función de dirección es lograr que otras personas sean más productivas, destacando el rendimiento, la calidad, el servicio y la efectividad. Según Minedu (2014) los directivos están considerados por las siguientes instancias el rector y decanos, el rector es el personero y representante legal de la universidad. Tiene a su cargo y a dedicación exclusiva, la gestión del gobierno universitario, la dirección y la conducción

todos sus ámbitos, cuyo rol principal es administrar la actividad académica de la universidad y su gestión económica, administrativa y financiera.

Los docentes universitarios tienen como ocupaciones la investigación, el mejoramiento continuo de la enseñanza, la gestión universitaria y la proyección social, en los espacios que les corresponde, dividido en ordinarios, extraordinarios y contratados. El Principal deber del docente es de participar de la mejora de los programas, demostrar informes sobre sus actividades dentro de los plazos establecidos en el estatuto y cuando se les sean requeridos en los ámbitos educativos en los que se desempeña, afirma Minedu (2014). La implementación de sistemas de información integrado permite optimizar los roles de cada docente, partiendo desde el acceso a los recursos académicos por parte de los estudiantes; se le considera también como el responsable de las calificaciones, el desempeño se mide por su carga lectiva y no lectiva dentro de cada periodo académico esto nos permite afianzar su desempeño.

Minedu (2014) nos explica el personal administrativo de las instituciones, comprenden jefes de departamento, directores de escuelas profesionales y personal de cada área que desempeña funciones y actividades. Dentro de las actividades que mejora la calidad y acceso a la información de los estudiantes el personal administrativo desempeña el papel más importante ya que dentro de cada área se van gestionando los diferentes procesos de la gestión académica en los ámbitos de matrícula virtual, aprendizaje virtual y trámites administrativos. Se encargan de la programación académica, que es el insumo importante para la matrícula, y las clases académica, así mismo conoce todos los reglamentos de cada institución y sanciones del mismo.

La investigación se justificó desde un contexto administrativo y sistemático debido al aporte que resulta el diseño de procesos, permitiendo que los estudiantes y administrativos en general alcancen una mejor gestión administrativa de la matrícula virtual, aprendizajes virtuales, tramites y recursos humanos el cual intervienen en la eficiencia de la gestión académica universitaria. La justificación teórica se hace el estudio y diseño de un programa de mejora de gestión académica, estos son abordados por diferentes autores que hacen posible su evaluación. Además, los instrumentos que se desarrollen, podrán ser aplicados a investigaciones futuras con un enfoque de innovación y definición de procesos para otras universidades e investigaciones. Por

último, se buscará con el estudio dar solución a la problemática identificada en las diferentes categorías que se percibe en esta investigación.

La justificación práctica permite la mejora como consecuencia del diseño de un programa de mejora de gestión académica. Así mismo conocer y desarrollar un diseño de la gestión académica, matrícula virtual, aprendizaje virtual, trámites virtuales y la participación de los recursos humanos en la gestión académica. Se realizó la investigación con la intención diseñar un plan de mejora que podrán ser aplicados en las actividades diarias mejorando así la gestión académica. Por último, se buscará con el estudio dar solución a la problemática identificada que tiene la Universidad Nacional Federico Villarreal logrando con esto definir los procesos y actividades que conllevan cada categoría. Los estudiantes y administrativos de la Universidad Nacional Federico Villarreal serán principalmente los beneficiarios, gracias a que este diseño les permitirá recibir un mejor servicio académico en menor tiempo y costo, tener definido los procesos que involucren su matrícula, dentro de su aprendizaje los procesos de aulas virtuales, en los aspectos de trámites tener plasmados que pasos seguir ante cada trámite a realizar, así como también que áreas y personal de recursos se involucren en cada uno de los procesos dentro del programa de mejora.

Dentro de la justificación legal es importante mencionar que, la investigación se fundamenta en la ley N° 30220, la misma que de acuerdo al Minedu busca la mejora continua en la calidad académica y administrativa, y las universidades deben promover la creatividad y la innovación. También el objetivo de la ley es que toda institución debe poseer sistemas de información accesibles, útiles y confiables para la transparencia académica y administrativa. Los programas deben tener la misma estándares de calidad en la formación y aprendizaje de los estudiantes, cabe mencionar que para una buena calidad en la gestión académica es principalmente prioritario tener bien definido los procesos y áreas que participan en cada actividad.

Para el proceso de la investigación se formula el problema a nivel general ¿Cómo se desarrolla el diseño de un programa de mejora de la gestión académicos en la Universidad Nacional Federico Villarreal? y por otro lado se formula como objetivo general, desarrollar el diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, y como objetivos específicos se presentan:

desarrollar el diseño de la matrícula virtual de los estudiantes en el programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, desarrollar el diseño del aprendizaje virtual de los estudiantes en el programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, desarrollar el diseño de los tramites académicos en el programa de mejora de la gestión académica en la universidad nacional Federico Villarreal, describir la participación de los recursos humanos en el diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

II. MÉTODO

El presente trabajo de investigación fue desarrollar el diseño de un programa de mejora de la gestión académica de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El uso de sistemas de información integrados para la gestión de información demanda el desarrollo de diseños de los procesos de manera organizada y concisa, permitiendo tener claro cada actividad a desarrollar y que área debe realizar, reduciendo el tiempo y costo. En este sentido, se eligió el enfoque cualitativo debido a su idoneidad para comprender fenómenos y aplicarlos en distintas áreas. Al respecto Hernández y Mendoza (2018) hace mención que el enfoque cualitativo pretende que el investigador comience un proceso de examinar los hechos en sí y apoyándose en estudios previos con la finalidad de generar una teoría consisten de lo que está observando.

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El vigente trabajo según su propósito es de tipo investigación aplicada tecnológica, según la finalidad es descriptiva donde se realizó un cambio en la problemática, según, Cegarra (2016) puede decirse que el tipo de investigación implica procesos planificados, sistemáticos y metódicos que busca validar usando la tecnología. Así mismo, Bello (2008) explica que la investigación tecnológica inicia desde la observación-reflexión-praxis enfocadas en la necesidad de análisis-síntesis del objeto de investigación esto puede ser también un sistema, una norma técnica, máquinas y herramientas, dependiendo del tipo de tecnológica. Cabe precisar que la investigación tecnológica es diferente a la investigación científica, pero ambos pueden compartir fines similares.

Otro aspecto importante en la investigación tecnológica es un proyecto de transformación, no de las teorías sino de las tecnologías existentes para optimizar su eficiencia o eficacia; por lo tanto, el proyecto se presenta como un conjunto metódico de mecanismos, pasos y técnicas de carácter reflexivo, con procesos evaluativos a ser aplicados mediante la observación, como base del método para captación del hecho tecnológico, a través de la experiencia reflexiva, ella en si se convertirá en un producto, en un método de investigación tecnológica. Bello (2008).

Diseño de investigación

En la presente investigación se ha utilizado el diseño investigación - acción por qué busca la resolución de problemas y mejores prácticas dentro de la investigación. Sobre este diseño McKernan (2001) lo define como proceso de reflexión donde se identifica un área en el que se desea mejorar la práctica y la comprensión profesional en ejercicio lleva a cabo un estudio con la finalidad de definir claramente el problema. En relación, el principal objetivo de la investigación acción es transformar la realidad, en definitiva, se centra en el cambio educativo y la transformación social. Se centran en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales. Tres perspectivas destacan en la investigación-acción: la visión técnico-científica, la visión deliberativa y la visión emancipadora.

2.2.Escenario de estudio

El escenario de estudio es el Vicerrectorado Académico perteneciente al Rectorado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, lugar donde se llenó la guía de observación con la información obtenida de los colaboradores estudiados, se tomó en consideración este escenario porque es el área encargada de la gestión académica de la universidad, área que permite entender las normativas y procesos para el desarrollo del diseño. En esta investigación, el área nos permitirá la extracción y análisis de información de las actividades que conllevan la gestión académica, las áreas que participan y las herramientas tecnológicas que intervienen en las mismas, ello permitirá comprender los procesos en un determinado intervalo de tiempo.

2.3.Participantes

Para este estudio de investigación se seleccionó representantes por conveniencia, donde está representado por un esfuerzo consciente y premeditado para encontrar los participantes “representativos” a través de la inserción en la muestra de grupos aparentemente originales. Se selecciona directa e intencionalmente a los colaboradores de la universidad que conocen respecto al tema de interés. Así mismo, Fernández (2004) explica que las metodologías de muestreo no probabilísticos más usada es el muestro por convivencia, este procedimiento reside en seleccionar las unidades muestrales más ventajosas para el estudio permitiendo que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. Por tales motivos, no existe control de la composición de la muestra representativa de los resultados es cuestionable, este procedimiento se maneja

únicamente para estudios exploratorios, pretest de cuestionarios, de generación de ideas, algunas encuestas por correo, entre otros.

La selección de la muestra no es aleatoria, es por esta razón que se desconoce la probabilidad de clasificación de cada unidad o elemento del universo, este tipo de muestreo con periodicidad tiene el sesgo de discriminación debido a la influencia que tiene el sujeto que determina la fijación en la muestra. También mencionar que la generalización de los resultados alcanzados en este tipo de muestras se hace que estos sean limitados, por tal razón resulta improbable determinar el error de muestreo que surte al momento de generar la muestra, Borda (2009). Los participantes de este estudio fueron los colaboradores del Vicerrectorado Académico de la Universidad Nacional Federico Villarreal, los cuales se observaron en el ambiente de trabajo de la universidad. Se examinó en el contexto laboral durante las horas asignadas a este proceso, donde se puede observar y registrar las interacciones, de igual manera poder precisar en el instrumento correspondientes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Durante la recolección de datos se manejaron técnica de entrevista de profundidad, observación y análisis documental; los instrumentos fueron una guía de entrevista semi estructurada y la guía de observación estructurada; Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la recolección de datos resulta fundamental para la investigación cualitativa cuya finalidad del estudio cualitativo es obtener datos que se convertirán en información de personas, comunidades, situaciones o procesos en profundidad bajo sus propias "formas de expresión" de las respectivas unidad de muestreo. Al referirse de seres humanos, los datos que importan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, interacciones, pensamientos, creencias, emociones, experiencias, prácticas, vivencias y roles manifestados en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva; se recogen con la finalidad de analizarlos y comprenderlos para así responder a las preguntas de la investigación logrando así generar conocimiento.

2.5.Procedimiento

El procedimiento para realizar el trabajo investigativo radicó en aplicar los instrumentos de investigación siguientes: Inicialmente, se redactó un argumento donde se explicó los objetivos del trabajo de investigación al responsable de la Gestión Académica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. En seguida de solicitar los permisos requeridos para este trabajo de investigación, es aceptado. La entrevista se realiza a los informantes, esta entrevista se realizará en el horario habitual de sus labores diarias. Cada entrevista se realizó de forma personal y directa, se aclaró las dudas existentes hasta asegurarse que ellos hayan comprendido la razón de la entrevista.

Se les comunico que no hay correctas ni incorrectas, sino que deben contestar, con la mayor claridad. Cabe precisar que, la entrevista no se hizo conjuntamente con el vaciado de información en la guía para la observación; Por un lado, se realizó la entrevista y en otro momento se realizó el vacío la información lograda con los participantes en la guía de la observación. Para finalizar, la ejecución del análisis de los resultados se procedió a realizar la conclusión fundada sobre el desarrollo del diseño del programa de mejora para la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Se pretende desarrollar el diseño más óptimo del programa para mejorar la gestión académica, haciendo un énfasis en la tecnología que se utilizada para lograr mejores resultados. A. Categoría 1: Matrícula virtual, Sub categoría A1: Procesos de matrícula virtual, A2: Disponibilidad de cursos y horarios, Sub categoría A3: Rendimientos académicos. B. Categoría 2: Aprendizaje virtual, Sub categoría B1: Procesos de aprendizaje virtual, Sub Categoría B2: Sistemas de aula virtual, Sub Categoría B3: Sistemas de videoconferencias, C. Categoría 3: Tramites académicos. Sub categoría C1: Record académicos, Sub categoría C2: Boletas matrícula y notas, Sub categoría C3: Certificados, Sub categoría C4: Constancias, Sub categoría C1: Títulos. D. Categoría 4: Recursos Humanos. Sub categoría D1: Directivos, Sub categoría D2: Docentes, Sub categoría D3: Personal Administrativo.

2.6.Método de análisis de información

La triangulación metodológica puede involucrar la triangulación dentro del mismo método, en el mismo proceso se puede manejar diferentes técnicas e instrumentos provenientes de una metodología particular referidas del mismo objeto o también se puede utilizar la combinación de métodos como la observación, la entrevista, el análisis

documentario y otros, según afirma Yuni y Ariel (2006). Se elaboró un instrumento en base a las categorías y subcategorías para el uso de las entrevistas a profundidad, con esto por desarrollar 3 tipo de matrices: 1) preguntas y respuestas de cada entrevistados, 2) la codificación de las entrevistas de cada entrevistado para cada una de las preguntas y 3) consolidar las preguntas de los 3 entrevistados, determinando las semejanzas y diferencia por cada uno de los entrevistados respecto a las preguntas realizadas, analizando mediante el análisis de contenido por frases para poder finalmente llegar a un conclusión por cada una de las preguntas.

El análisis de contenido en un sentido extenso, y como se entiende en esta investigación, es una técnica de interpretación de textos, bien sean escritos o grabados, donde exista toda clase de padrón de datos, para la transcripción de las entrevistas, Bardin (1986). Este método será aplicado para el análisis de la información alcanzada en las entrevistas aplicadas a los colaboradores del Vicerrectorado Académico perteneciente al Rectorado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en el distrito de San Miguel.

El análisis temático se precisa como un procedimiento para el tratamiento de la información en estudios cualitativos, esto ayuda determinar, organizar, examinar detalladamente y reportar brindar modelos o temas desde una minuciosa lectura de la información acumulada, para derivar resultados que favorezcan la comprensión e interpretación del fenómeno estudiado, según Braun y Clarke (2006). Cuando el observador a recolectado suficiente información para realizar su análisis, mediante la codificación de las informaciones copiadas se va reduciendo la información, haciéndola manejable para la búsqueda de categorías según el significado que son necesarias para su interpretación. Martínez y Gonzales (2014). En cuanto mayor sea la pluralidad de las metodologías, datos e investigadores empleados en el análisis de un problema específico, mayor será la confiabilidad del producto.

2.7. Aspectos éticos

El actual trabajo de investigación se desarrolló teniendo en consideración el código de ética donde se contempla tener responsabilidad en las decisiones, colaboración profesional, honestidad, respetando los derechos de propiedad intelectual, manteniendo alto niveles de competencia profesional, evitando el daño y respetando la normativa vigente. En esta investigación se tomó en consideración la autorización del Rector de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el distrito de San Miguel para tener acceso

a los tres (3) colaboradores de la universidad, de igual modo se proporcionó una copia de la guía de observación para que se pueda mantener al tanto de los aspectos a considerar al momento de realizar la observación. Por otra parte, se respetó la identidad de los informantes a los que se realizaron las entrevistas, Este trabajo de investigación se desarrolló tomando en consideración el cumplimiento de las disposiciones actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, se respetó las ideas de todos los autores que se citan en la investigación, he utilizado también las Normas APA según lo que indica en el reglamento de grados y títulos de la Universidad, se manejó el software Turnitin para realizar la verificación y prevención del plagio.

III. RESULTADOS

En cuanto al presente trabajo de investigación los resultados de esta investigación se han efectuado con metodologías de recolección de datos para la observación, entrevistas a profundidad a especialistas y análisis documental, con el propósito de lograr los objetivos planteados, estructurando las respuestas trazadas por los expertos entrevistados. En seguida, se muestra la conclusión final, la cual se llegó a través de la triangulación.

Para realizar el mejoramiento de la gestión académica en la universidad, se requiere principalmente tener claro los procesos principales que involucran la gestión académica, iniciando desde la matrícula, la racionalización de las asignaturas, pero este proceso se mejoraría con la definición de flujo de actividades a realizar por el estudiante, el sistema de matrícula optimiza la gestión de la matrícula, el cual está controlada por el que otorga a las áreas. El Aprendizaje virtual está orientado a otorgar acceso a los recursos de aprendizaje.

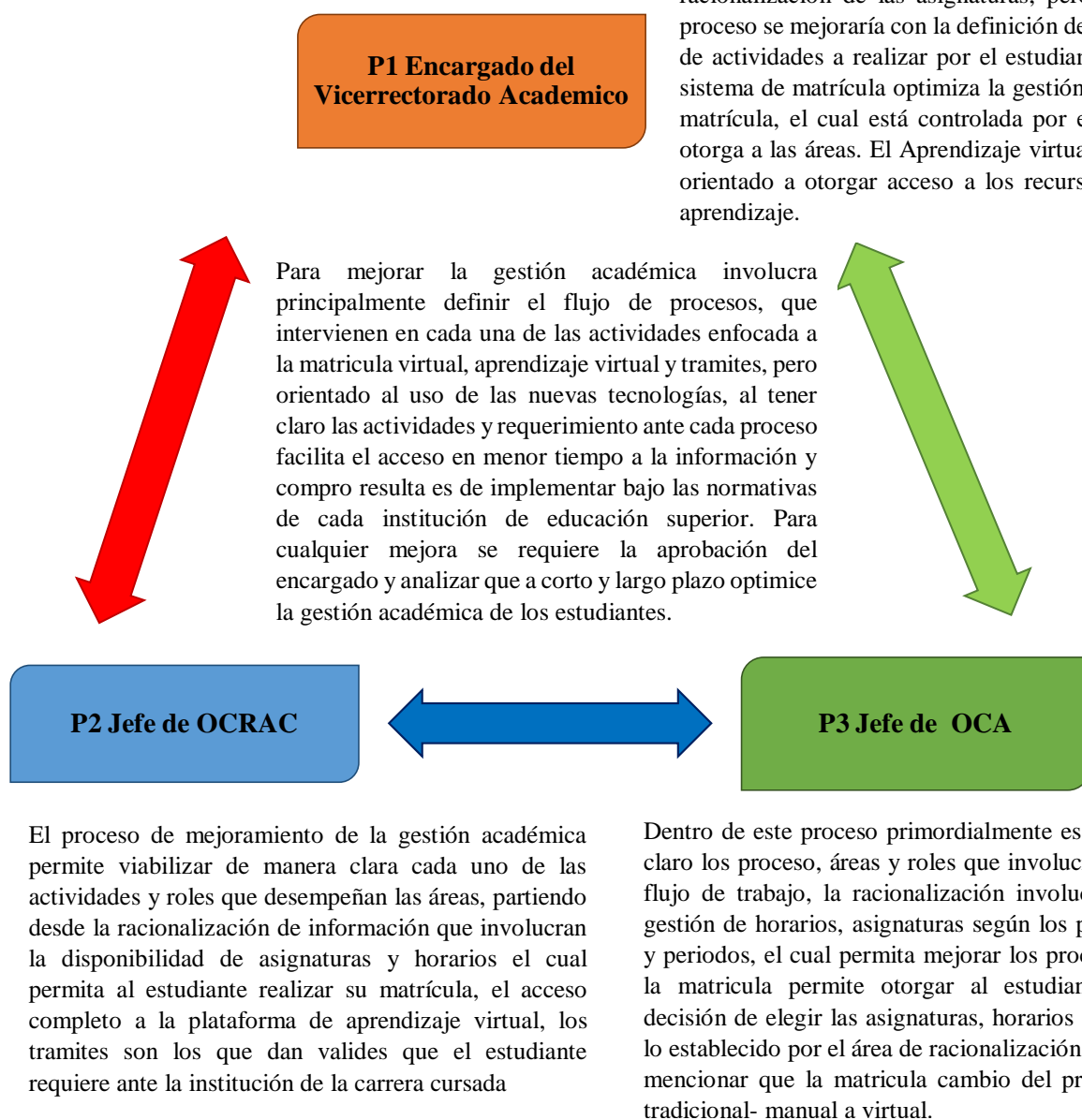


Figura 1. Triangulación de la observación de la unidad de estudio.

El desarrollo del diseño de un programa de mejora involucra principalmente definir el flujo de procesos, que intervienen en cada una de las actividades enfocada a la matrícula virtual, aprendizaje virtual y tramites, esto facilita el acceso en menor tiempo a la información. Para cualquier mejora se requiere la aprobación del encargado y analizar que a corto y largo plazo optimice la gestión académica de los estudiantes.

La Gestión Académica involucra a todas las áreas de la invitación ya que parte desde la admisión y vida histórica del estudiante durante todo el periodo académico que por lo regular son 5 años, involucrar la optimización de los procesos, acortaron las brechas entre el estudiante y las unidades orgánicas de cada universidad, logrando plantear nuevos planes de mejora para ofrecer y fomentar una educación de calidad.

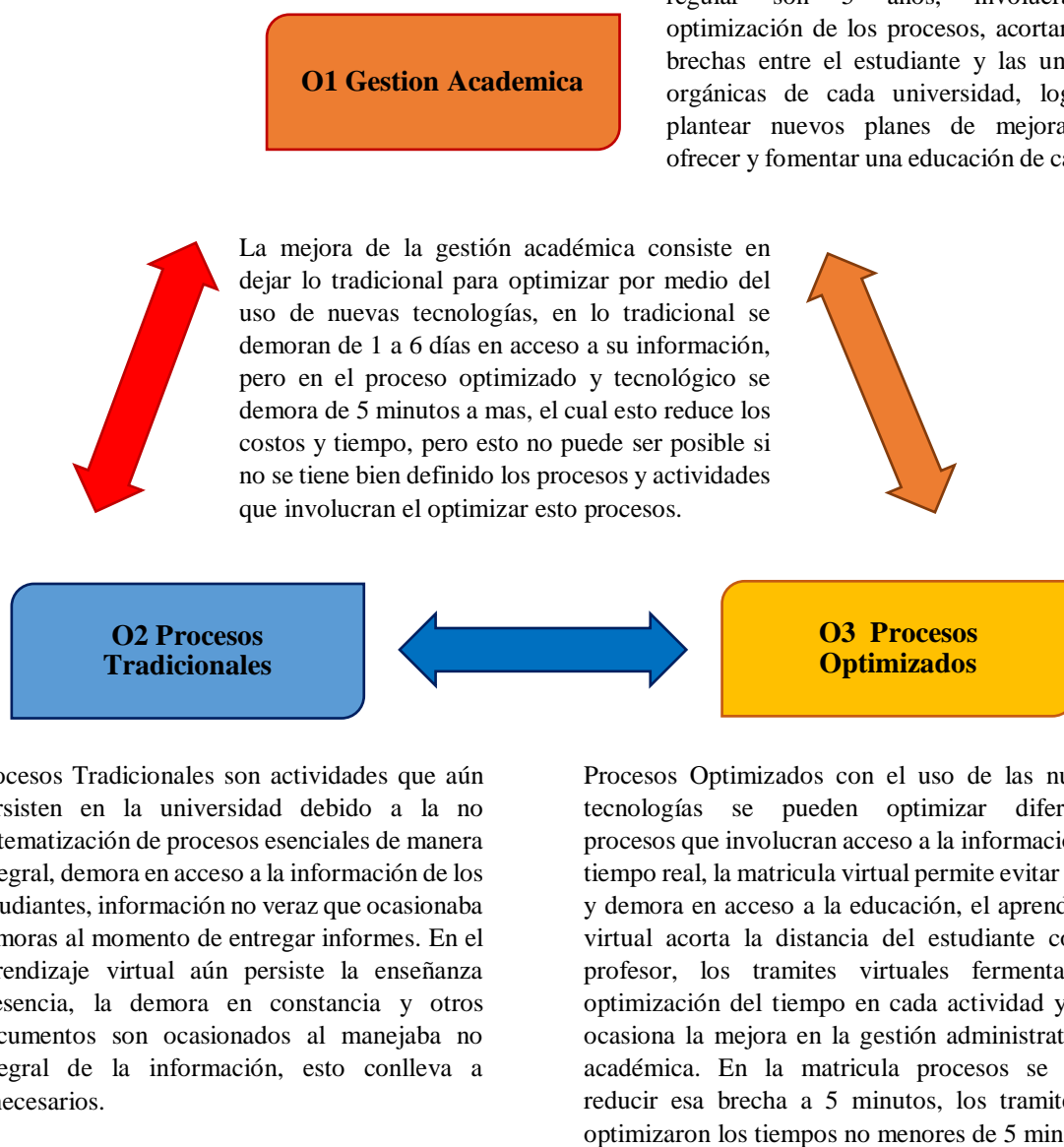


Figura 2. Triangulación del análisis documental.

La mejora de la gestión académica consiste en dejar lo tradicional para optimizar por medio del uso de nuevas tecnologías, en lo tradicional se demoran de 1 a 6 días en acceso a su información, pero en el proceso optimizado y tecnológico se demora de 5 minutos a mas, el cual esto reduce los costos y tiempo, pero esto no puede ser posible si no se tiene bien definido los procesos y actividades que involucran el optimizar esto procesose en la universidad.

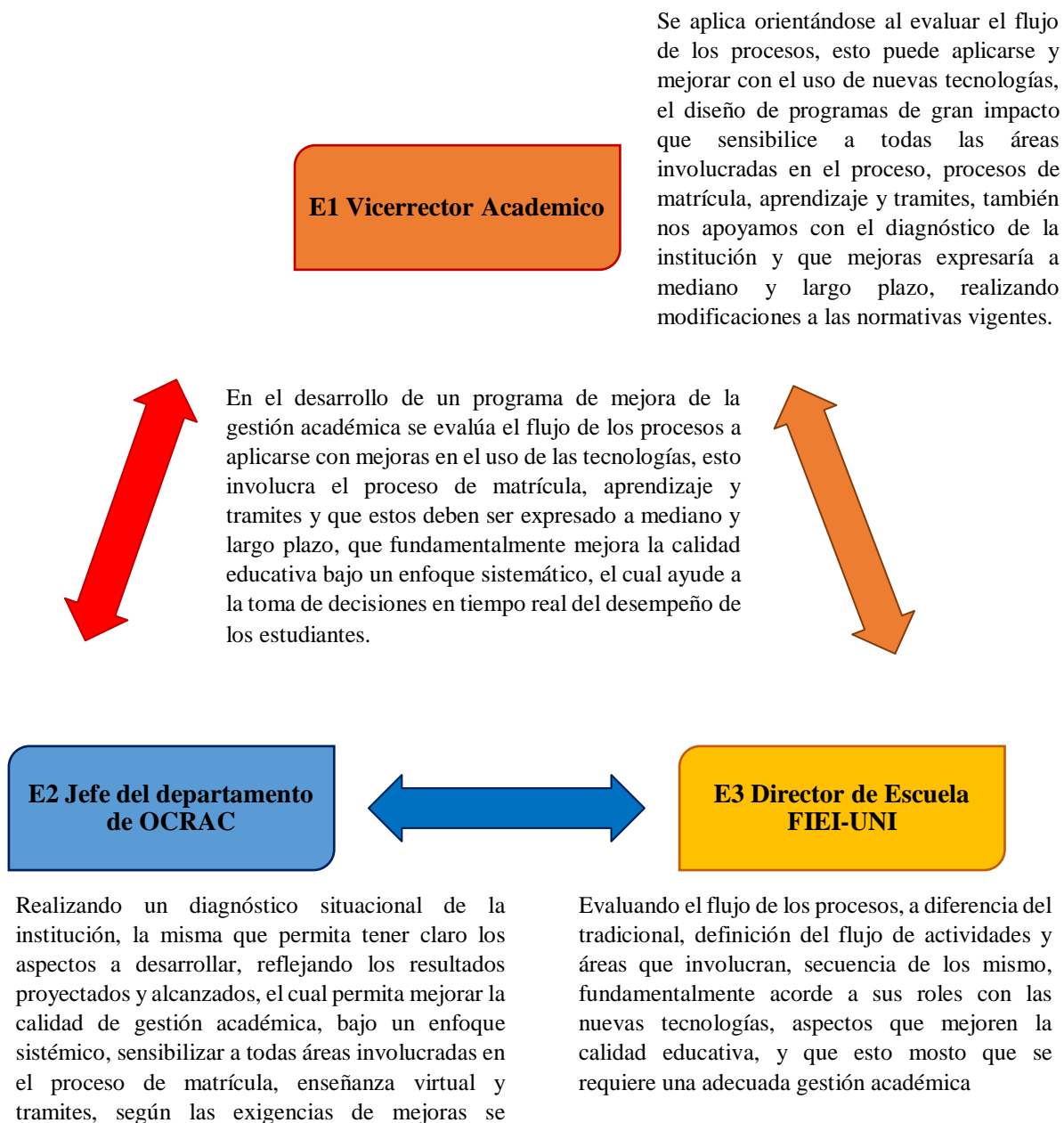


Figura 3. Triangulación de las entrevistas semi estructuradas.

P1: ¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?

C1: Para aplicar el desarrollo de un plan de mejora de la gestión académica es necesario definir claramente el flujo de los procesos que involucran un gran impacto de los procesos tradicionales a los virtuales, otorgando una mejor calidad académica.

P2: ¿Qué importancia tiene la matrícula virtual en la gestión académica?

C1: Para una excelente matrícula virtual radica en tener definido la facilidad de acceso a la información y procesos bien definidos, el diseño de los mismos da la posibilidad de optimizar la brecha entre el estudiante y la universidad.

P3: ¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?

C1: El Aprendizaje virtual para la gestión académica es necesario contar con adecuadas herramientas de Aula virtual y videoconferencias, que permitan hacer seguimiento a los estudiantes.

P4: ¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?

C1: La importancia de la del aprendizaje virtual radica en la optimización de procesos que involucran la enseñanza bajo un enfoque integral, permitiendo personalizar los procesos de aprendizaje claros.

P5: ¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?

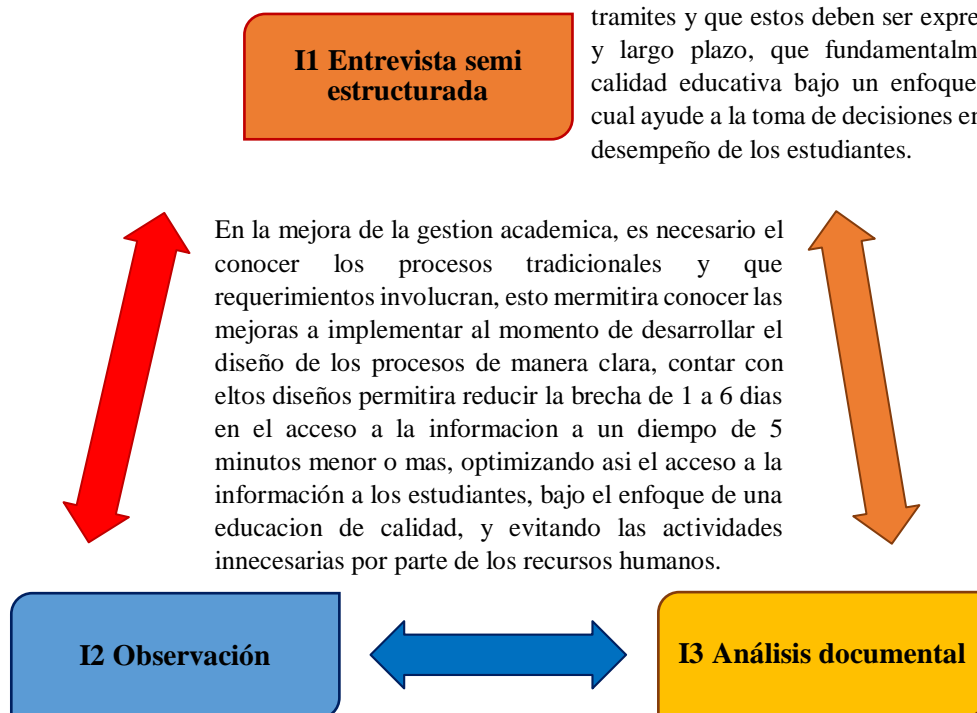
C1: Los tramites académicos deben de permitir realizar en tiempo real y que para ello debe estar definido los requerimiento y procesos que involucran cada uno de los tramites, que se gestionan de manera virtual.

P6: ¿Qué Importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?

C1: Los Recursos Humanos tienen amplia participación en los procesos de matrícula, aprendizaje virtual y tramites, y que complementan, cumplen y viabilizan el desempeño del cumplimiento de los procesos de cada área según sus roles.

La mejor de la gestión académica, es necesario apoyarse de las normativas vigentes en cada institución, el cual permita tener claro el punto de partida los nuevo procesos y flujos que involucran desde la aplicación de un sistema integrado, pero ello también conlleva el conocimiento de los recursos humanos que involucran en cada proceso y área. Al definir de manera clara y precisa los procesos permite establecer los roles, que conlleva optimizar y mejorar la calidad educativa, esto involucra el proceso de matrícula, aprendizaje y tramites y que estos deben ser expresado a mediano y largo plazo, que fundamentalmente mejora la calidad educativa bajo un enfoque sistemático, el cual ayude a la toma de decisiones en tiempo real del desempeño de los estudiantes.

En el desarrollo de un programa de mejora de la gestión académica se evalúa el flujo de los procesos a aplicarse con mejoras en el uso de las tecnologías, esto involucra el proceso de matrícula, aprendizaje y tramites y que estos deben ser expresado a mediano y largo plazo, que fundamentalmente mejora la calidad educativa bajo un enfoque sistemático, el cual ayude a la toma de decisiones en tiempo real del desempeño de los estudiantes.



Para mejorar la gestión académica involucra principalmente definir el flujo de procesos, que intervienen en cada una de las actividades enfocada a la matricula virtual, aprendizaje virtual y tramites, pero orientado al uso de las nuevas tecnologías, al tener claro las actividades y requerimiento ante cada proceso facilita el acceso en menor tiempo a la información y compro resulta es de implementar bajo las normativas de cada institución de educación superior. Se requiere la aprobación del encargado y analizar que a corto y largo plazo.

La mejora de la gestión académica consiste en dejar lo tradicional para optimizar por medio del uso de nuevas tecnologías, en lo tradicional se demoran de 1 a 6 días en acceso a su información, pero en el proceso optimizado y tecnológico se demora de 5 minutos a mas, el cual esto reduce los costos y tiempo, pero esto no puede ser posible si no se tiene bien definido los procesos y actividades que involucran el optimizar esto procesos.

Figura 4. Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas.

En la mejora de la gestión académica, es necesario el conocer los procesos tradicionales y que requerimientos involucran, esto permitiría conocer las mejoras a implementar al momento de desarrollar el diseño de los procesos de manera clara, contar con estos diseños permitiría reducir la brecha de 1 a 6 días en el acceso a la información a un tiempo de 5 minutos menor o más, optimizando así el acceso a la información a los estudiantes, bajo el enfoque de una educación de calidad, y evitando las actividades innecesarias por parte de los recursos humanos. Actualmente los procesos no están bien definidos acorde con el uso del sistema integrado de información, esto genera demoras en el acceso a la información, generando procesos manuales y tiempos indebidos, demandando tiempos adicionales, los cuales pueden ser optimizados con la aplicación de procesos claros y definición de roles por unidades orgánicas el cual optimice e integre a todas las áreas.

Para la mejora de la gestión académica se requiere plantear nuevos roles que involucren cambios estructurales y tradiciones, partiendo desde los recursos humanos los cuales tendrán que tener roles definidos enfocados a una educación virtual y tradicional, esto también permite tener en claro dentro de la matrícula virtual quienes deberían estar involucrados y evaluar el adecuado funcionamiento de las matrículas, dando como responsabilidad de su información al estudiante. Así mismo se necesita que cada área cumpla sus actividades sin realizar reprocesos en actividades que se manejan de manera integrada, enfocándose así principalmente al análisis de situaciones y mejoras. También se requiere lograr que el docente y los administrativos tengan claros las actividades y funcionalidades que involucran lo virtual dentro del aprendizaje, que sistemas se utilizan en las aulas, para las videoconferencias que sistemas aplicar que se adecuen mejor a los estudiantes los cuales deben ser administrados por áreas para una adecuada gestión. Finalmente los procesos de los trámites debe modernizarse a lo virtual conllevando esto al diseño de nuevos procesos más optimizados partiendo de lo tradicional reflejándolo así a lo virtual, pero esto se logrará implantando los nuevos procesos y diseños de un plan de mejora orientado a la gestión académica de la universidad.

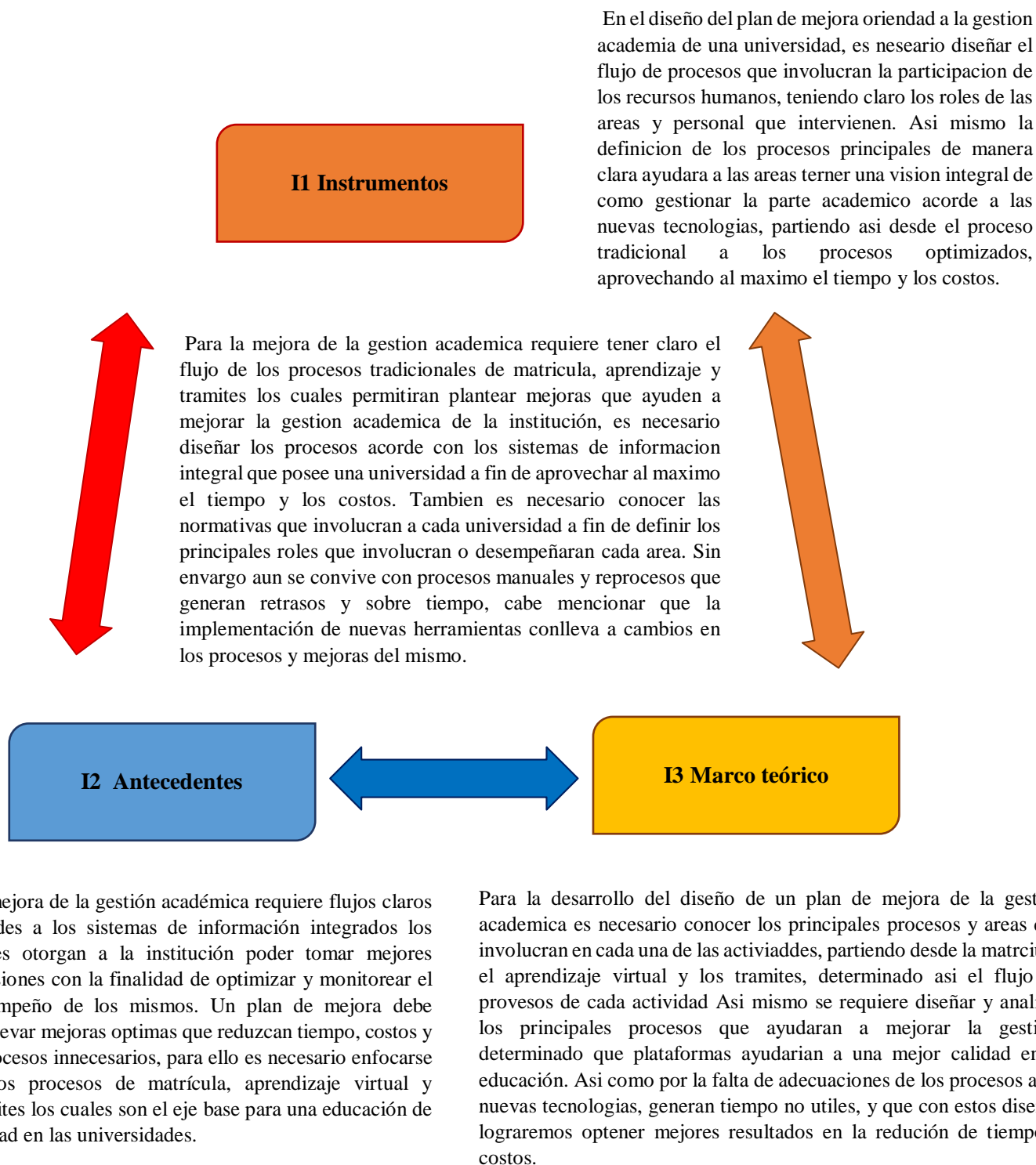


Figura 5. Triangulación de los antecedentes, marco teórico y los resultados de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la presente investigación se realizó la comparación de todos los resultados obtenidos, cada uno de estos llegaron a ser contrastados con la documentación incluida en la tesis, realidad problemática, trabajos previos, artículos indexados, marco teórico, todo ello relacionado con cada uno de los objetivos identificados dentro de la investigación. Por tal motivo el objetivo principal de la tesis fue describir y desarrollar el diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, San Miguel, para ellos se usó tres técnicas de recolección de datos la guía de entrevista semiestructurada, Guía de observación y ficha de análisis documental. Así mismo, el tipo de investigación es de aplicada tecnológica y finalidad es descriptiva.

Durante el análisis documental de los últimos 3 meses de la gestión académica dentro de la matrícula, aprendizaje virtual y tramites estos principales procesos involucran tiempos y actividades en reproceso, que no son viables para otorgar una educación de calidad, se encontró que para el desarrollo de la matricula o tramites un estudiante demoraba entre 1 y 6 días para obtener los resultados, generando un costo innecesario al no aplicar las nuevas tecnologías y no tener definido los flujos dentro de cada proceso acorde a las nuevas tecnologías. El aprendizaje virtual conlleva a demoras por la falta de definición de roles de cada área acorde al aprendizaje virtual, generando retrasos en el acceso a la información por los estudiantes.

La gestión académica involucra diversos procesos y unidades orgánicas que ayudan a fomentar una educación de calidad, esto involucra optimizar procesos partiendo principalmente desde la matrícula de los estudiantes, desde la elección de sus horarios, registros de derechos de pago, presentación de comprobantes requeridos el cual involucra información histórica de la vida estudiantil de dicho estudiante, la demora tradicional para realizar estos procesos son de 1 a 6 días, debido a la falta de diseños claros de procesos el cual mejoren el acceso a la información y reducción de la brecha del tiempo y costo. El diseño del plan de mejora de la gestión académica se reducirá esta brecha a 5 minutos a mas debido a que se optimizaran los procesos y accesos tecnológicos a las mismas. Según Alarcon, (2013) expone que la gestión y definición de los procesos deben ser claros, consistentes y precisos ya que de esto dependerá una educación de calidad y rapidez en cada proceso que se enfoca en la eficiencia y calidad de los mismos.

De acuerdo a lo observado en la unidad de estudio se determinó que la mejora de la gestión académica consiste en dejar lo tradicional para optimizar por medio del uso de nuevas tecnologías, en tal sentido se encontró que en lo tradicional se demoran de 1 a 6 días en acceso a su información, debido al reprocesos de las actividades por cada una de las áreas alargando así los tiempos y costos, pero en el proceso optimizado y tecnológico se demora de 5 minutos a mas, el cual esto reduce los costos y tiempo, pero esto no puede ser posible si no se tiene bien definido los procesos y actividades que involucran el optimizar esto procesos en la universidad. Así mismo es necesario apoyarse de las normativas vigentes en cada institución, el cual permita tener claro el punto de partida los nuevo procesos y flujos que involucran desde la aplicación de un sistema integrado, pero ello también conlleva el conocimiento de los recursos humanos que involucran en cada proceso y área. Al definir de manera clara y precisa los procesos permite establecer los roles, que conlleva optimizar y mejorar la calidad educativa, esto involucra el proceso de matrícula, aprendizaje y tramites y que estos deben ser expresado a mediano y largo plazo, que fundamentalmente mejora la calidad educativa bajo un enfoque sistemático, el cual ayude a la toma de decisiones en tiempo real del desempeño de los estudiantes.

Así que para lograr el desarrollo de un plan de mejora de la gestión académica es necesario definir claramente el flujo de los procesos que involucran un gran impacto de los procesos tradicionales a los virtuales, otorgando una mejor calidad académica. Todo esto partimos desde el análisis de la situación actual de la universidad, que áreas están involucradas logrando diagnosticar la situación actual, para enseguida plantear las mejoras y reestructuración de los procesos acorde a las necesidades de cada institución. El diseño de procesos ayuda entender de manera gráfica que áreas están esencialmente involucradas y donde está la demora de cada actividad, cabe señalar que ante el licenciamiento de las universidades se pudo mejorar la infraestructura tecnológica de las universidades pero que no se logran optimizar si no se continúa mejorando cada uno de los procesos.

Dentro de los objetivos específicos esta desarrollar el diseño de la matricula virtual de los estudiantes en el programa de mejora de la gestión académica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, por lo concluido según los tres expertos entrevistados para una excelente matricula virtual radica en tener definido la facilidad de acceso a la información y procesos bien definidos, el diseño de los mismos da la posibilidad de optimizar la brecha entre el estudiante y la universidad. La optimización de los recursos concurrentes en los

procesos de matrícula bajo el enfoque de nuevas tecnologías, enfocando el rendimiento académico, como prioridad de la matrícula a fin de beneficiar el desempeño, permite gestionar en tiempo real las asignaturas a llevar en los periodos académicos bajo definiciones de procesos enfocados en optimizar el programa de matrícula.

Para desarrollar el diseño de los procesos de matrícula, aprendizaje virtual y tramites académicos, se realizará el análisis de los procesos tradicionales enfocándonos principalmente a la optimización de los procesos usando la tecnología y los sistemas que posee la universidad. Aprovechando esta información de cómo se realiza cada proceso en cada área se puede descartar procesos y actividades innecesarias que alargan y entorpecen el acceso a una mejor gestión académica. Al implementar un sistema de información principalmente se debe de iniciar con conocer la población estudiantil y las realidades actuales en que se encuentra, al no realizar esto los procesos de implementación de un programa será engorroso, el tener definido los procesos ayuda a disminuir los errores, la brecha del tiempo y los costos. Esto es reforzado por Hemoza, (2012)

Dentro de la gestión académica de acuerdo a los especialistas es necesario enfocarse en los roles que cumplen las unidades orgánicas y el personal administrativo, ya que esto ayudara y posibilitara el acceso a la información más a corto tiempo. El diseñar estrategias y metas prescritas ayudan a direccionar basándose en resultados donde se desarrollan los componentes de planificación, dirección, ejecución y control de las actividades y procesos, estas aseveraciones se sustentan en lo sostenido por Blanco, I., y Quesada, V. (2016). La gestión académica se desarrolla dentro de un espacio educativo es por esta razón que tiene que ver con la pedagogía que se promueve otorgando a los estudiantes una educación de calidad, es por este motivo necesario que la gestión consienta velar primordialmente el bienestar de la comunidad universitaria; también mencionar que la pedagogía saludable únicamente se puede explicar desde la complejidad que involucran los ambientes de aprendizaje por el cual se construyen y reconstruyen desde las relaciones e individualidades que se establecen en todos los ámbitos y dimensiones, esto sostienen I. Castillo, R. Castillo, Flores y Miranda, (2014).

El diseño de procesos permite tener de manera más precisa y fluida la secuencia de actividades que conlleva realizar una matrícula virtual y quienes participan en la misma, la matrícula comprende materias que están estructuradas en planes curriculares que están distribuidas por créditos y niveles donde el estudiante podrá realizar la sección de las mismas

y posterior impresión de la boleta de matrícula. Esto también se encuentra sustentado por Riaces (2012), donde se hace mención que la matrícula es el proceso que permite al estudiante elegir sus cursos disponibles, horarios, docentes y consultar su información.

Otro de los objetivos específicos de la investigación consiste desarrollar el diseño del aprendizaje virtual de los estudiantes en el programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, sobre esta premisa los especialistas sostienen que el aprendizaje virtual para la gestión académica es necesario contar con adecuadas herramientas de Aula virtual y videoconferencias, que permitan hacer seguimiento a los estudiantes y contar con una plataforma virtual que permita el aprendizaje síncrono y asíncrono el cual sea integrado con las diferentes áreas, tener definido claramente el flujo de actividades que conlleva aplicar una plataforma, y herramienta que ayuden al estudiante y docente a otorgarle una educación de calidad.

Dentro del Aprendizaje Virtual para la mejora de la gestión académica es relevante tener definido los sistemas de aula virtual y quienes son los responsables de la carga de materiales académicos, control y seguimiento de los mismos; los sistemas de videoconferencia es necesario identificar que herramienta de clase virtual se está utilizando y determinar que permite al docente y estudiante, así como también que dificultades se presentan. Los seguimientos académicos ayudan a determinar el desempeño de los estudiantes y docentes, que esto proporciona un apoyo para la toma de decisiones dentro de cada área respectiva. El acceso adecuado a las herramientas fomenta una mejora en la gestión académica partiendo desde la disponibilidad de recursos de cada asignatura, hasta el desempeño de satisfacción de las mismas.

En la Guía de observación se identificó que existen procesos que se realizan doblemente y con demora en tiempo y costo, con esta investigación se lograra reducir a lo más mínimo los procesos manuales y actividades innecesarias a fin de mejorar la gestión académica de los estudiantes. Los procesos son flujos que deben estar plasmados claramente identificando a los participantes y unidades orgánicas. Esto es sostenido por Magallanes, M. (2015), se debe de considerar el aprendizaje de forma Asíncrona y síncrona el cual facilite la enseñanza por medio de recursos, syllabus, evaluaciones, foros, asistencias y control de las actividades propias del estudiante y docente.

Dentro de los tramites académicos para el desarrollar el diseño de los tramites académicos en el programa de mejora de la gestión académica en la universidad nacional Federico Villarreal, los tramites académicos deben de permitir realizar en tiempo real y que para ello debe estar definido los requerimiento y procesos que involucran cada uno de los tramites, que se gestionan de manera virtual, esto implica la obtención de documentos bajo requisitos previos que benefician a los estudiantes, otorgando ahorro de tiempo usando tecnologías que permitan dar respuesta al requerimiento de la población estudiantil y otorga validez académica. Agiliza los procesos administrativos, conociendo a detalle que necesitan realizar acerca de los procedimiento, plazos y costos. Sunedu, (2015), sustenta que dentro del ámbito de la administración académica se debe permitir gestionar los registros históricos, record académicos, boletas de matrículas y notas, certificados, constancias y títulos. Al poseer un sistema integrado de información la emisión de trámites se hace más sencillo y en tiempo real, reduciendo así la brecha del estudiante con la universidad. Las instituciones optan por la gestión de tramites virtuales dependiendo el tipo de trámite y procesos que involucren, reduciendo así la brecha entre el estudiante y la institución.

De Acuerdo a los sostenido por los especialistas se debe de tener en claro los requerimientos y áreas que están involucradas directa o indirectamente a fin de tener definido qué rol desempeñan y cuánto tiempo demoran en dar acceso al estudiante ante estos trámites. Con el auge de las tecnologías de información la manera de generar tramites ha cambiado, y se ha acortado la distancia ya que, por medio de pagos virtuales, o firma digital se puede lograr optimizar estos procesos, pero para que ello suceda se requiere tener definido quien es el encargado de cada actividad. Para la Sunedu, (2015) la administración académica debe permitir gestionar los registros históricos, record académicos, boletas de matrículas y notas, certificados, constancias y títulos. Estos deben ser fáciles y sencillos de obtener dependiendo del tipo de tramite o procesos que involucren.

En la guía de observación se logró identificar que para mejorar la gestión académica involucra principalmente definir el flujo de procesos, que intervienen en cada una de las actividades enfocada a la matricula virtual, aprendizaje virtual y tramites, pero orientado al uso de las nuevas tecnologías, al tener claro las actividades y requerimiento ante cada proceso facilita el acceso en menor tiempo a la información y compro resulta es de implementar bajo las normativas de cada institución de educación superior. Para cualquier mejora se requiere la aprobación del encargado y analizar que a corto y largo plazo optimice

la gestión académica de los estudiantes. Esto sustenta la Sunedu, (2015) nos dice que el aprendizaje virtual es obligatorio para todas las universidades mediante el uso de plataformas virtuales otorgando así acceso a materiales didácticos, evaluaciones en línea, consultas, foros y videoconferencias. Al implementar un sistema de aprendizaje virtual se recomienda definir procesos de aprendizaje virtual, definir los sistemas de aula virtual, sistemas de videoconferencias y seguimiento académicos del desempeño de los estudiantes y docentes.

Durante la investigación otro objetivo específico que se identificó era describir la participación de los recursos humanos en el diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la universidad nacional Federico Villarreal, según los especialistas los recursos humanos tienen amplia participación en los procesos de matrícula, aprendizaje virtual y trámites, y que complementan, cumplen y viabilizan el desempeño del cumplimiento de los procesos de cada área según sus roles. Los recursos humanos tienen vital importancia ya que involucra en todas las actividades de la gestión académica, permitiendo desempeñar eficientemente un mejor proceso de matrícula, aprendizaje y gestión de trámite en la institución. Esto ayudaría a ofrecer a los estudiantes una educación de calidad, generando así una importancia clave en las actividades diarias.

De acuerdo a lo sostenido por los especialistas se debe determinar los roles de cada área correspondiente, a fin de identificar cada uno de los procesos que se involucran por cada uno de los respectivos trámites. Según Salazar V., Dalmary, (2005), la administración es un proceso que se lleva a cabo por uno o más individuos cuya función primordial es ser más productivo destacando el rendimiento y eficiencia en los servicios. Es necesario tener en cuenta al personal administrativo, según Minedu (2014), el personal administrativo comprende jefes de departamento, directores de escuela profesionales y personal de cada área que desempeña funciones y actividades que ayudan a la mejora de acceso a la información de los estudiantes desempeñando un papel muy importante. El cual se encargan en la programación académica que es el punto de inicio de la matrícula, enseñanza de asignaturas, cargar recursos que estarán disponibles para el estudiante en su aula virtual, control de asistencia en cual ayudaría a determinar el tiempo de asistencia del estudiante y de los docentes, la gestión de los trámites en la cual permitirá realizar el control, emisión y firma de los documentos, realizando el análisis previo de los criterios, así como también desempeñar cada uno de los procesos que ayuden a mejorar la gestión académica en la universidad.

En la presente investigación se usaron tres técnicas para la recolección de datos: tales como las entrevistas semi estructuradas, la observación y el análisis documental, se logró realizar el análisis completo a la unidad de estudio, con la finalidad de lograr el diseño del plan de mejora para la gestión académica en la universidad. Mediante la entrevista a los tres especialistas externos de la institución con mayor experiencia en este campo se logró determinar que para mejorar la gestión académica de manera eficiente y de calidad se debe definir claramente el flujo de los procesos en la matrícula, aprendizaje, tramites y recursos humanos que intervienen, esto otorgara a la institución la optimización del tiempo y costo en cada uno de los procesos, ya que con la definición de nuevos roles abocados al uso completo de los sistemas de información se reduce la brecha y llegada al estudiante.

V. CONCLUSIONES

Primera:

El presente trabajo concluye que el factor más importante para el diseño de un programa de mejora para la gestión académica es desarrollar los procesos fundamentales de la matrícula virtual, aprendizaje virtual, tramites académicos y la participación de los recursos humanos, que usando un diseñador de procesos secuenciales como Bizaggi, para poder plasmar el flujo de actividades que se involucran en la gestión académica; por lo tanto, se lograra la reducción de tiempo y recursos.

Segunda:

Respecto a la matrícula virtual, de acuerdo a lo sustentado por los por expertos y la revisión bibliográfica es importante el desarrollo del diseño de los procesos apoyándose en la identificación los procesos de matrículas, definición de disponibilidad de los mismo y rendimiento académico, apoyándonos en los procesos tradicionales y manuales, considerando los más optimiza que ayuden a mejorar la gestión académica.

Tercera:

El Aprendizaje virtual en la Universidad Nacional Federico Villarreal, está en situación de adaptación a las nuevas tecnologías, el cual permitió identificar de qué manera participan cada área, y que procesos se realiza para otorgar al estudiante acceso a la información académica, los diseños de los procesos ayudaran a mejorar drásticamente la manera tradicional de enseñanza.

Cuarta:

La tecnología dentro de esta investigación tuvo un papel de alta importancia para la mejora de la gestión académica, esto permitió ser más eficiente y reducir los recursos en cada proceso desarrollado, el estudio concluye que la definición de los procesos enfocándose en el uso de la tecnología o sistemas de información ayuda a reducir el tiempo y costo en acceso a la información académica, aprovechando la integración y uso de nuevas tecnologías, teniendo los procesos claros y precisos.

Quinta:

La finalidad de diseñar los procesos que involucran la gestión académica, es que cada área tenga definido claramente los roles a desempeñar y a donde recurrir para obtener alguna

información por medio de reportes, estadísticas o accesos a sistemas el cual reduzca la brecha de reprocesos o actividades innecesarias, así como también ayudara a universidad actuar eficientemente con la comunidad estudiantil, el cual permita también conocer quien el encargado de cada actividad y a quienes involucra, otorgando a la universidad reducir costos y tiempo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al responsable del área del Vicerrectorado Académico que el diseño de un programa de mejora para la gestión académica ayudara a optimizar el tiempo y costo mejorando así la administración de la gestión de matrícula virtual, aprendizaje virtual y tramites virtuales, propiciando así poseer roles claros para cada unidad orgánica.

Segunda:

Se recomienda al responsable del área del Vicerrectorado Académico evaluar la matrícula y el aprendizaje para identificar que procesos desempeña cada unidad orgánica y que procedimientos involucra posibilitando en acceso instantáneo a la información mejorando la brecha digital.

Tercera:

Se recomienda al responsable del área del Vicerrectorado Académico revisar periódicamente los procesos e identificar qué proceso se está optimizando y mejorando como por ejemplo los pagos virtuales, el cual reduciría la brecha y tiempo en cada operación que se requiera realizar, esto ayudara a mejorar la brecha del acceso a la información en la gestión académica.

Cuarta:

Se recomienda al responsable del área del Vicerrectorado académico implementar este tipo de programas para mejorar la gestión académica, para así tener claramente definido los roles y actividades secuenciales que cada personal deberá desempeñar y estar a cargo.

Quinta:

Se recomienda al responsable del área del Vicerrectorado que los procesos deben estar claramente definidos y enfocados en el uso de nuevas tecnologías el cual permita a la universidad tener en consideración que área orgánica realiza cada actividad y con qué herramienta tecnológica.

REFERENCIAS

- Alarcon Mujica, S. Z. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana. Lima: Universidad de San Martin de Porres.
- Banco Mundial (2017). Graduating: Only half of Latin American Students manage to do so. Latin American.
- Bardin., L (1996). El análisis del contenido (Searez César, Trad.). Madrid: Ediciones AKAL. (Obra original publicada en 1977).
- Blanco, I., y Quesada, V. (2016). La gestión académica criterio clave de la calidad de la Gestión de las instituciones de educación superior. (Tesis posgrado) Universidad de Cartagena. Colombia
- Cardona, D. M., & Sánchez, J. M. (2010). Indicadores Básicos para Evaluar el Proceso de Aprendizaje en Estudiantes de Educación a Distancia en Ambiente e-learning. Formación universitaria, 3(6), 15-32.
- Cegarra J. (2016). Metodología de la investigación científica y tecnológica. Albasanz, Madrid: Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 978-84-9969-027-8. Recuperado en <https://bit.ly/2ZywO9M>.
- Castillo, I., Castillo, R., Flores, L. E. y Miranda, G. (2014). Pedagogía saludable: Despertar de un nuevo nodo. Revista Electrónica Educare, 18(2), 311-320. Recuperado en <http://dx.doi.org/10.15359/ree.18-2.16>
- Expreso (2017). Perú: calidad de la educación universitaria. América del Sur: Recuperado en <http://otrasvoceseneducacion.org/archivos/246101>
- Donini, A. M. C., & Donini, A. (2003). La gestión universitaria en el siglo XXI Desafíos de la sociedad del conocimiento a las políticas académicas y científicas.
- Fernández, A. (2004). Investigación y técnicas de mercado. Madrid, España: Esic Editorial. ISBN: 84-7356-392-1. Recuperado en <https://bit.ly/2WWRir5>.
- Fondo Nacional de desarrollo de la Educación Peruana (2018). Presentan diagnóstico de la situación de la calidad de la educación en el Perú. Lima. Recuperado en <http://www.fondep.gob.pe/presentan-diagnostico-de-la-situacion-de-la-calidadde-la-educacion-superior-en-el-peru/>
- Francisco, A. 1999. Un entorno para aprendizaje colaborativo. Sistemas hipermedia y aula virtual. Universidad Pedagógica de la Habana. CEDISAC.
- Garcés Valdés, A. (2012). Sistema de Apoyo a la Gestión Académica para la Enseñanza Pre-Universitaria y Técnica Profesional (Doctoral disertación, Departamento de Informática).

- Haiyan, H., Herstein, J., (2003). Education Management Information System (EMIS): Integrated Data and Information Systems and Their Implications In Educational Management. Harvard.
- Hemoza Catiño, Michel Poline (2012). “Mejora de la eficiencia del proceso académico a través de un sistema de información guiado por el enfoque basado en procesos caso: Institución Educativa Privada San Juan Bosco” Tesis. Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. México, México: McGraw Hill. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). Censo 2017: población con educación superior subió 40% en 10 años. Lima Perú: Semana económica
- León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H. (2009). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *Eídos*, (2), 65-72.
- Limache, S., Elmer, M. (2016). Identidad Universitaria y Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Educación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna
- López, O., y Monter, I. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. México: EduMecentre.
- López, S., y Rhoades, Ll. (2018). Moles y mecanismos de evaluación en las instituciones: enfoque de la educación superior. México
- Magallanes, M. (2015). Módulo de control y seguimiento de syllabus del sistema aula virtual para docentes de la carrera de ingeniería en sistemas computacionales de la Universidad De Guayaquil. Ecuador
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1).
- Mieles, M., Tonon, G. y Alvarado, S. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas humanística*. Bogotá, Colombia. Recuperado en <https://bit.ly/2AYtA5f>.
- Minedu (2015). Política de aseguramiento de la calidad educativa en la educación superior universitaria. Perú
- Minedu (2014). Nueva Ley Universitaria 30220, ley que modifica artículos de la ley n° 30220 ley universitaria y protege los derechos de los estudiantes, Congreso de la Republica.
- Morantes Higuera, A. E., & Acuña Corredor, G. A. (2013). Propuesta de modelo de gestión para la educación superior a distancia: una aproximación. *Zona próxima*, (18).

- Munche, L., Galicia, E., Jiménez, S., y Patiño, F. (2015). Dirección de instituciones universitarias. México: Editorial Trillas
- Múnche, L. y otros (2010). Administración de instituciones educativas. (3ª ed.) México: Trillas.
- Ortegón, G. (2016). Optimización de sistemas de gestión académica: una propuesta de gestión, medición y procesamiento de datos en un entorno virtual de aprendizaje para la toma de decisiones en instituciones educativas. (Tesis de posgrado) Universidad de La Salle. Bogotá – Colombia.
- Quesada, R. (2006). Evaluación del aprendizaje en la educación a distancia "en línea". RED, Revista de Educación a Distancia. Recuperado en
- Riaces, (2012). “Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior”, Glosario (2012) Internacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (Libro) – Perú.
- Salazar V., Dalmay (2005) Los recursos humanos en las universidades públicas. Una metodología para su eficacia administrativa Omnia, vol. 11, núm. 2, pp. 92-107, Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela
- Salas, J., & López, M. J. (2005). Hacia una gestión estratégica de los departamentos universitarios: propuesta de un cuadro de mando integral. Auditoría Pública, 35, 55-72.
- Sánchez, J. 2009. Plataformas De enseñanza virtual para entornos Educativos. Universidad de Málaga. España.
- Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. Educación médica superior, 25(2), 164-177.
- Sotomayor, R. (2017). Implementación de un sistema web para mejorar el proceso de gestión académica en las escuelas de la PNP.
- Sunedu, 2015. Matriz de Condiciones Basicas de Calidad: consideraciones para la presentación de los medios de verificación, Perú.
- Yuni, J. y Ariel, C. (2006). Tecnicas Para Investigar 2. Argentina: Editorial Brujas 2da Edición. ISBN: 987-591-020-1. Recuperado en <https://bit.ly/2WYBXq>.
- Zamboni, L., y Gorgone, H. R. (2016). Propuestas innovadoras en la gestión académica. (Artículo científico) Universidad Nacional de Mar de Plata. Buenos Aires – Argentina.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de categorización

Título: Diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, San Miguel

Autor: Jorge Luis Villavicencio Meza

Problema	Objetivo	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo se desarrolla el diseño de un programa de mejora para la gestión académicos en la Universidad Nacional Federico Villarreal?	Desarrollar el diseño de un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal	* Matrícula virtual	* Procesos de matrícula virtual * Disponibilidad de cursos y horarios * Rendimientos académicos	Entrevista	Guía de Entrevista
Problemas Específicos	Objetivos Específicos				
¿Cómo se diseña la matrícula virtual de los estudiantes en el programa de mejora para la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal?	Determinar la matrícula virtual de los estudiantes en el programa de mejora para la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal	* Aprendizaje virtual	* Sistemas de aula virtual * Sistemas de videoconferencias * Seguimientos académicos	Observación	Guía de observación
¿Cómo se diseña el aprendizaje virtual de los estudiantes en el programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal?	Determinar la aprendizaje virtual de los estudiantes en el programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal.		* Record académicos * Boletas matrícula y notas		
¿Cómo se diseña los tramites académicos en el programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal?	Determinar la los tramites académicos en el programa de mejora de la gestión académica en la universidad nacional Federico Villarreal.	* Tramites académicos	* Certificados * Constancias * Títulos	Análisis documental	Ficha de análisis documental
¿Cómo participan los recursos humanos en el diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal?	Describir la participación de los recursos humanos en el diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la universidad nacional Federico Villarreal.	* Recursos Humanos	* Directivos * Docentes * Personal administrativo		

Fuente: Zamboni, L (2016)

Anexo 2:

Preguntas para la entrevista semi estructurada

“Diseño de un programa de mejora de la gestión académica en la Universidad Nacional Federico Villarreal, San Miguel”

1. ¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?
2. ¿Qué importancia tiene la matricula virtual en la gestión académica?
 - a. ¿Cuáles son los procesos fundamentales para la matricula virtual de los estudiantes?
 - b. ¿Quién es el encargado de definir la disponibilidad de cursos y horarios?
 - c. ¿Cómo influye el rendimiento académico en la matricula virtual?
3. ¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?
4. ¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?
 - a. ¿Qué plataforma son las más adecuadas para el aprendizaje virtual? —marco teórico definición de plataformas
 - b. ¿Qué tan importante es el uso de las plataformas de aula virtual y videoconferencias?
 - c. ¿Qué estrategias de seguimiento se usan para determinar el aprendizaje virtual?
5. ¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?
 - a. ¿Cómo se facilita el trámite del record académico?
 - b. ¿Cómo se proporciona el trámite de boleta de matrícula y notas?
 - c. ¿Cómo se facilita el trámite de certificados?
 - d. ¿Cómo se proporciona el trámite de constancias?
 - e. ¿Cómo se facilita el trámite de título?
6. ¿Qué Importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?
 - d. ¿Cómo involucramos a los directivos, docentes y personal administrativo en la matricula virtual, aprendizaje virtual y tramites académicos?

Anexo 3:

Matriz de desgravación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Vicerrector Académico
1	¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?	En el contexto actual la universidad aplica orientándose a evaluar el flujo de los procesos, esto se puede aplicar y mejorar con el uso de nuevas tecnologías, apoyado con el diseño de programas de gran impacto que sensibilice a todas las áreas involucradas en el proceso, orientando procesos de matrícula, aprendizaje y tramites, las mismas que nos permitirá tener claro las mejoras a alcanzar, ya que para una buena calidad académica se requiere una adecuada gestión académica con programas acorde a las tecnologías actuales, nos apoyamos con el diagnóstico de la institución y que mejoras expresaría a mediano y largo plazo, el programa se implementa realizando modificaciones a las normativas vigentes.
2	¿Qué importancia tiene la matrícula virtual en la gestión académica?	La importancia radica en la optimización de los recursos concurrentes en los procesos de matrícula bajo el enfoque de nuevas tecnologías, permite gestionar en tiempo real las asignaturas a llevar en los periodos académicos, principal proceso para iniciar el año lectivo que determina el inicio de clases. Para ser más eficientes en la matrícula se usan sistemas virtuales que enfocan el rendimiento académico, como prioridad de la matrícula a fin de beneficiar el desempeño, esto permite interactuar bajo un mecanismo distinto al tradicional.
3	¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?	Una de las estrategias de enseñanza y aprendizaje es contar con una plataforma virtual con opciones de aprendizaje síncronas clases en vivo, videoconferencias; aprendizaje asíncronas tareas, foros, trabajos de investigación. Así mismo el uso de tecnologías permitió la implementación de sistemas integrados, pero previamente definir los procesos que involucran y definición de la mejor herramienta de aula virtual y videoconferencia, se redujo los costos, vitalizando los procesos, reduciendo así considerablemente la falta de control del seguimiento académico. También consideramos como estrategia la integración de la gestión administrativa, económica y académica para beneficio de un mejor control de la universidad.
4	¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?	La importancia es incidir en el estudiante la autodisciplina adecuándose a los nuevos procesos acorde a las nuevas tecnologías en materia de responsabilidad académica y en su desarrollo personal. Así mismo el poder otorgarle al estudiante herramientas de debate, tareas, evaluación y videoconferencias es importante para su desempeño académico y para la el área de gestión académica ya que al docente se le considera como el responsable del buen desempeño del estudiante, bajo evaluaciones de los mismos estudiantes. Se usa la Plataforma SumWeb para el aprendizaje en la universidad, el cual integra toda la información.
5	¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?	La mejora de los procesos de tramites académicos significa el ahorro de tiempo para los estudiantes debido a que pueden obtener el documento requerido en menor tiempo. Hay varias tecnologías que están permitiendo evolucionar el tiempo de respuesta de los requerimientos de nuestros estudiantes. El uso de sistemas de tramite permite optimizar los procesos de gestión y ejecución de cada una de las actividades a desempeñar en los documentos, esto permite el dinamismo en la gestión de los documentos internos y externos de la universidad.
6	¿Qué importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?	El recurso humano es vital en una institución de educación superior ya que viabiliza los procesos y su ejecución de los mismos, involucrándose así en todas las actividades que involucra la gestión académica. Las universidades disponen de personas contratadas y nombradas, el cual desempeñan un compromiso de cumplir en equipo todos los procesos bajo un solo objetivo trazado, son de vital importancia ya que se distribuye jerárquicamente, logrando así desempeñar diferentes actividades, dentro de la matrícula virtual, aprendizaje virtual y tramites.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Jefe del OCRAC
1	¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?	Se podría aplicar realizando un diagnóstico situacional de la institución, la misma que permita tener claro los aspectos a desarrollar. En función de ello, se debe sensibilizar a todas áreas involucradas en el proceso de matrícula, enseñanza virtual y tramites, a fin de construir las mejoras institucionales que requiera la institución de acuerdo a las exigencias de la sociedad. Con la aplicación de estos programas la mejora va logrando reflejar los resultados proyectados y alcanzados, el cual permita mejorar la calidad de gestión académica, bajo un enfoque sistémico. Estas exigencias de mejoras se expresarán a mediano y largo plazo.
2	¿Qué importancia tiene la matrícula virtual en la gestión académica?	La matrícula virtual significa un avance en la gestión académica de la universidad, lo cual permite que el estudiante realice en línea de tiempo la selección de sus asignaturas a llevar en el periodo que corresponda, así como la elección del horario, docente, entre otros aspectos que el alumno determina. Otro punto importante es el uso de sistemas que orientan al desempeño como prioridad para la matrícula, por este motivo el proceso fundamental que se requiere para una exitosa matrícula virtual es la data que se va a registra en el Sistema de Información, la misma que si cuenta con la consistencia respectiva, alcanzará su propósito.
3	¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?	Dentro de una universidad debe tener un sistema de gestión académica que permite visualizar los procesos de aprendizaje enseñanza, ya que, mediante el uso de recursos y herramientas asíncronas, así como síncronas, permite a los docentes y estudiantes la utilización de diversas estrategias tecnológicas que permita el desarrollo académico del futuro profesional. El definir os procesos claros que involucra el uso de estas tecnologías y la interacción de las mismas, sería una estrategia primordial para generar eficiencia y calidad educativa en la gestión académica.
4	¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?	Es sumamente importante el aprendizaje virtual en la gestión académica, ya que permite modernizar el proceso de aprendizaje enseñanza, que conlleva a la actualización de nuestros docentes, estudiantes y personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas. La plataforma SumWeb es usado en todos y cada uno de sus programas, tanto de pregrado y posgrado. Importante ya que permite al estudiante y al docente interactuar en espacios digitales, lo cual exija su permanente capacitación y actualización en el uso de herramientas y recursos virtuales.
5	¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?	La importancia radica en realizar en tiempo real cada uno de los tramites, el cual se reduce la brecha manual y se emplea el proceso digital. Se debe realizar la estructuración de los procesos a fin de definir las áreas involucradas en los nuevos procesos de trámites. Cada documento es de uso exclusivo por los estudiantes y que conlleva legalidad para sus trámites siguientes ya sea de grado o titulación. El dar acceso a los tramites virtuales habré las puertas a nuevas oportunidades, pero esto dependerá de proceso claros y actividades bien definidas, con el acceso a la información para el estudiante.
6	¿Qué importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?	El trabajar por un objetivo, buscando que la institución cumpla los procesos y actividades dentro de la gestión académica. Se dispone de personal en cada área ya sea contratada o nombrado para cumplir en equipo según la distribución jerárquica las diferentes actividades que involucran la matricula, el aprendizaje y el trámite. El poder distribuir roles en cada área, pero con la aplicación de nuevas tecnologías, los roles tradicionales cambian, esto genera una brecha entre lo digital y lo manual.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Director de Escuela FIEE-UNI
1	¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?	Se aplica evaluando el flujo de los procesos, a diferencia del tradicional el cual optimice y mejore cada uno de los criterios analizados. La definición del flujo de actividades y áreas que involucran, ayudaran a aplicar un buen programa de mejora, el cual a fin de beneficiar a los estudiantes debe orientarse en la matrícula, aprendizaje y tramites, pero definiendo claro la secuencia de los mismo, y fundamentalmente acorde a sus roles con las nuevas tecnologías. Con el licenciamiento se logró mejorar mucho de los aspectos que mejorasen la calidad educativa, y que esto mosto que se requiere una adecuada gestión académica.
2	¿Qué importancia tiene la matricula virtual en la gestión académica?	Basando en el uso de nuevas tecnologías la importancia de la matricula virtual radica en la facilidad de acceso a los recursos, asignaturas y horarios sin necesidad de estar presencialmente en cada área. La eficiencia radica en usar sistemas virtuales enfocados en el desempeño el cual mejore el proceso tradicional, pero esto genera el cambio de los procesos, generando la posibilidad al desarrollo de nuevos flujos, que reestructuren los roles de cada área. Otra importancia es reducir la brecha del estudiante con la universidad, otorgándole el acceso a su información y a la toma de sesiones en tiempo real, para lograr ello se requiere el trabajo en equipo de las diferentes áreas.
3	¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?	La principal estrategia es contar con una plataforma virtual que permita el aprendizaje síncrono y asíncrono el cual sea integrado con las diferentes áreas. Disponer de herramienta que ayuden al estudiante una educación de calidad, actualmente se usa Moodle, para la gestión del aprendizaje virtual ya que es un software libre, donde se suben los materiales educativos, para ello se tiene definido claramente el flujo de actividades que conlleva aplicar una plataforma open source que requerirá principalmente personal para la integración de información con el sistema académico.
4	¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?	La importancia radica en la adecuación a los nuevos procesos que genera la aplicación de nuevas tecnologías otorgando responsabilidad académica a los estudiantes y docentes otorgándole herramientas de evaluación, debate y clases virtuales. El papel de cada área se optimiza ya que permitirá informar al análisis y toma de decisiones, esto afirma que el aprendizaje virtual optimiza los procesos que involucran la enseñanza, bajo un enfoque integral. Permite personalizar los procesos de aprendizaje de acuerdo a las necesidades de los estudiantes definiendo temas de interés y flujos de cada proceso involucrado más claros y digitales.
5	¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?	El uso de los tramites académicos implica la obtención de documentos bajo requisitos previos el cual benefician a los estudiantes y dan constancia de su historia académica. Ahorro de tiempo usando tecnologías que permitan dar respuesta al requerimiento de la población estudiantil. El obtener una constancia, un certificado es muy importante ya que otorga validez académica, esto agiliza los procesos administrativos, así mismo el conocer a detalle que necesitan realizar acerca de los procedimiento, plazos y costos que involucran al realizarlo de manera virtual ayuda a la institución en la mejora continua.
6	¿Qué importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?	Los recursos humanos tienen vital importancia ya que ejecuta los procesos involucrándose en todas las actividades de la gestión académica. La distribución de roles permite desempeñar eficientemente un mejor proceso de matrícula, aprendizaje y gestión de trámite en la institución. Sus labores ayudaran a ofrecer a los estudiantes una educación de calidad, generando así una importancia clave en las actividades diarias dentro o fuera de la universidad.

Anexo 4:

Matriz de codificación de la entrevista

N.º	Preguntas	Entrevistado 1 – Vicerrector Académico	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?	En el contexto actual la universidad aplica orientándose a evaluar el flujo de los procesos, esto se puede aplicar y mejorar con el uso de nuevas tecnologías, apoyado con el diseño de programas de gran impacto que sensibilice a todas las áreas involucradas en el proceso, orientando procesos de matrícula, aprendizaje y tramites, las mismas que nos permitirá tener claro las mejoras a alcanzar, ya que para una buena calidad académica se requiere una adecuada gestión académica con programas acorde a las tecnologías actuales, nos apoyamos con el diagnóstico de la institución y que mejoras expresaría a mediano y largo plazo, el programa se implementa realizando modificaciones a las normativas vigentes.	Se aplica orientándose al evaluar el flujo de los procesos, esto puede aplicarse y mejorar con el uso de nuevas tecnologías, el diseño de programas de gran impacto que sensibilice a todas las áreas involucradas en el proceso, procesos de matrícula, aprendizaje y tramites, también nos apoyamos con el diagnóstico de la institución y que mejoras expresaría a mediano y largo plazo, realizando modificaciones a las normativas vigentes.
2	¿Qué importancia tiene la matrícula virtual en la gestión académica?	La importancia radica en la optimización de los recursos concurrentes en los procesos de matrícula bajo el enfoque de nuevas tecnologías, permite gestionar en tiempo real las asignaturas a llevar en los periodos académicos, principal proceso para iniciar el año lectivo que determina el inicio de clases. Para ser más eficientes en la matrícula se usan sistemas virtuales que enfocan el rendimiento académico, como prioridad de la matrícula a fin de beneficiar el desempeño, esto permite interactuar bajo un mecanismo distinto al tradicional.	La optimización de los recursos concurrentes en los procesos de matrícula bajo el enfoque de nuevas tecnologías, enfocando el rendimiento académico, como prioridad de la matrícula a fin de beneficiar el desempeño, permite gestionar en tiempo real las asignaturas a llevar en los periodos académicos bajo definiciones de procesos enfocados en optimizar el programa de matrícula.
3	¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?	Una de las estrategias de enseñanza y aprendizaje es contar con una plataforma virtual con opciones de aprendizaje síncronas clases en vivo, videoconferencias; aprendizaje asíncronas tareas, foros, trabajos de investigación. Así mismo el uso de tecnologías permitió la implementación de sistemas integrados, pero previamente definir los procesos que involucran y definición de la mejor herramienta de aula virtual y videoconferencia, se redujo los costos, vitalizando los procesos, reduciendo así considerablemente la falta de control del seguimiento académico. También consideramos como estrategia la integración de la gestión administrativa, económica y académica para beneficio de un mejor control de la universidad.	Contar con opciones de aprendizaje síncronas clases en vivo, videoconferencias; aprendizaje asíncronas tareas, foros, trabajos de investigación El definir los procesos que involucran y definición de la mejor herramienta de aula virtual y videoconferencia, finalmente la integración de la gestión administrativa, económica y académica para un mejor control.
4	¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?	La importancia es incidir en el estudiante la autodisciplina adecuándose a los nuevos procesos acorde a las nuevas tecnologías en materia de responsabilidad académica y en su desarrollo personal. Así mismo el poder otorgarle al estudiante herramientas de debate, tareas, evaluación y videoconferencias es importante para su desempeño académico y para la el área de gestión académica ya que al docente se le considera como el responsable del buen desempeño del estudiante, bajo evaluaciones de los mismos estudiantes. Se usa la Plataforma SumWeb para el aprendizaje en la universidad, el cual integra toda la información.	El incidir en el estudiante la autodisciplina adecuándose a los nuevos procesos acorde a las nuevas tecnologías en materia de responsabilidad académica y en su desarrollo personal, otorgarle al estudiante herramientas de debate, tareas, evaluación y videoconferencias, usando la plataforma SumWeb para el aprendizaje en la universidad.
5	¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?	La mejora de los procesos de tramites académicos significa el ahorro de tiempo para los estudiantes debido a que pueden obtener el documento requerido en menor tiempo. Hay varias tecnologías que están permitiendo evolucionar el tiempo de respuesta de los requerimientos de nuestros estudiantes. El uso de sistemas de tramite permite optimizar los procesos de gestión y ejecución de cada una de las actividades a desempeñar en los documentos, esto permite el dinamismo en la gestión de los documentos internos y externos de la universidad.	ahorro de tiempo para los estudiantes debido a que pueden obtener el documento requerido en menor tiempo, otorgando respuesta de los requerimientos de nuestros estudiantes. Optimizar los procesos de gestión y ejecución de cada una de las actividades a desempeñar en los documentos y la gestión de los documentos internos y externos de la universidad.
6	¿Qué Importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?	El recurso humano es vital en una institución de educación superior ya que viabiliza los procesos y su ejecución de los mismos, involucrándose así en todas las actividades que involucra la gestión académica. Las universidades disponen de personas contratadas y nombradas, el cual desempeñan un compromiso de cumplir en equipo todos los procesos bajo un solo objetivo trazado, son de vital importancia ya que se distribuye jerárquicamente, logrando así desempeñar diferentes actividades, dentro de la matrícula virtual, aprendizaje virtual y tramites.	Viabiliza los procesos y su ejecución de los mismos, involucrándose así en todas las actividades que involucra la gestión académica, disponen de personas contratadas y nombradas, que desempeñan un compromiso de cumplir en equipo todos los procesos bajo un solo objetivo trazado diferentes actividades, dentro de la matrícula virtual, aprendizaje virtual y tramites.

Nº	Preguntas	Entrevistado 2 – Jefe del OCRAC	Entrevista 2 Codificada
1	¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?	Se podría aplicar realizando un diagnóstico situacional de la institución, la misma que permita tener claro los aspectos a desarrollar. En función de ello, se debe sensibilizar a todas áreas involucradas en el proceso de matrícula, enseñanza virtual y tramites, a fin de construir las mejoras institucionales que requiera la institución de acuerdo a las exigencias de la sociedad. Con la aplicación de estos programas la mejora va logrando reflejar los resultados proyectados y alcanzados, el cual permita mejorar la calidad de gestión académica, bajo un enfoque sistémico. Estas exigencias de mejoras se expresarán a mediano y largo plazo.	Realizando un diagnóstico situacional de la institución, la misma que permita tener claro los aspectos a desarrollar, reflejando los resultados proyectados y alcanzados, el cual permita mejorar la calidad de gestión académica, bajo un enfoque sistémico, sensibilizar a todas áreas involucradas en el proceso de matrícula, enseñanza virtual y tramites, según las exigencias de mejoras se expresarán a mediano y largo plazo..
2	¿Qué importancia tiene la matrícula virtual en la gestión académica?	La matrícula virtual significa un avance en la gestión académica de la universidad, lo cual permite que el estudiante realice en línea de tiempo la selección de sus asignaturas a llevar en el periodo que corresponda, así como la elección del horario, docente, entre otros aspectos que el alumno determina. Otro punto importante es el uso de sistemas que orientan al desempeño como prioridad para la matrícula, por este motivo el proceso fundamental que se requiere para una exitosa matrícula virtual es la data que se va a registra en el Sistema de Información, la misma que si cuenta con la consistencia respectiva, alcanzará su propósito.	El avance en la gestión académica de la universidad, que permite que el estudiante realice en línea de tiempo la selección de sus asignaturas a llevar en el periodo, el uso de sistemas que orientan al desempeño como prioridad para la matrícula, por este motivo el proceso fundamental que se requiere para una exitosa matrícula virtual es la data.
3	¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?	Dentro de una universidad debe tener un sistema de gestión académica que permite visualizar los procesos de aprendizaje enseñanza, ya que, mediante el uso de recursos y herramientas asíncronas, así como síncronas, permite a los docentes y estudiantes la utilización de diversas estrategias tecnológicas que permita el desarrollo académico del futuro profesional. El definir los procesos claros que involucra el uso de estas tecnologías y la interacción de las mismas, sería una estrategia primordial para generar eficiencia y calidad educativa en la gestión académica	Tener un sistema de gestión académica que permite visualizar los procesos de aprendizaje enseñanza, uso de recursos y herramientas asíncronas, así como síncronas, permite a los docentes y estudiantes la utilización de diversas estrategias tecnológicas que permita el desarrollo académico, definir los procesos claros que involucra el uso de estas tecnologías, para generar eficiencia y calidad educativa
4	¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?	Es sumamente importante el aprendizaje virtual en la gestión académica, ya que permite modernizar el proceso de aprendizaje enseñanza, que conlleva a la actualización de nuestros docentes, estudiantes y personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas. La plataforma SumWeb es usado en todos y cada uno de sus programas, tanto de pregrado y posgrado. Importante ya que permite al estudiante y al docente interactuar en espacios digitales, lo cual exija su permanente capacitación y actualización en el uso de herramientas y recursos virtuales.	Modernizar el proceso de aprendizaje enseñanza, que conlleva a la actualización de nuestros docentes, estudiantes y personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas, permite al estudiante y al docente interactuar en espacios digitales estas tecnologías están compuestas por diversas herramientas que facilitara y permanente capacitación y actualización en el uso de herramientas y recursos virtuales
5	¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?	La importancia radica en realizar en tiempo real cada uno de los tramites, el cual se reduce la brecha manual y se emplea el proceso digital. Se debe realizar la estructuración de los procesos a fin de definir las áreas involucradas en los nuevos procesos de trámites. Cada documento es de uso exclusivo por los estudiantes y que conlleva legalidad para sus trámites siguientes ya sea de grado o titulación. El dar acceso a los tramites virtuales habré las puertas a nuevas oportunidades, pero esto dependerá de proceso claros y actividades bien definidas, con el acceso a la información para el estudiante..	Realizar en tiempo real cada uno de los tramites, el cual se reduce la brecha manual y se emplea el proceso digital, la estructuración de los procesos a fin de definir las áreas involucradas en los nuevos procesos de trámites. los tramites virtuales habré las puertas a nuevas oportunidades, pero esto dependerá de proceso claros y actividades bien definidas.
6	¿Qué importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?	El trabajar por un objetivo, buscando que la institución cumpla los procesos y actividades dentro de la gestión académica. Se dispone de personal en cada área ya sea contratada o nombrado para cumplir en equipo según la distribución jerárquica las diferentes actividades que involucran la matrícula, el aprendizaje y el trámite. El poder distribuir roles en cada área, pero con la aplicación de nuevas tecnologías, los roles tradicionales cambian, esto genera una brecha entre lo digital y lo manual.	Cumpla los procesos y actividades dentro de la gestión académica. dispone de personal en cada área ya sea contratada o nombrado para cumplir en equipo según la distribución jerárquica las diferentes actividades que involucran la matrícula, el aprendizaje y el trámite. Distribuir roles que generen una brecha entre lo digital y lo manual.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 - Director de Escuela FIEE-UNI	Entrevista 3 Codificada
1	¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?	Se aplica evaluando el flujo de los procesos, a diferencia del tradicional el cual optimice y mejore cada uno de los criterios analizados. La definición del flujo de actividades y áreas que involucran, ayudaran a aplicar un buen programa de mejora, el cual a fin de beneficiar a los estudiantes debe orientarse en la matricula, aprendizaje y tramites, pero definiendo claro la secuencia de los mismo, y fundamentalmente acorde a sus roles con las nuevas tecnologías. Con el licenciamiento se logró mejorar mucho de los aspectos que mejorasen la calidad educativa, y que esto mosto que se requiere una adecuada gestión académica.	Evaluando el flujo de los procesos, a diferencia del tradicional, definición del flujo de actividades y áreas que involucran, secuencia de los mismo, fundamentalmente acorde a sus roles con las nuevas tecnologías, aspectos que mejoren la calidad educativa, y que esto mosto que se requiere una adecuada gestión académica.
2	¿Qué importancia tiene la matricula virtual en la gestión académica?	Basando en el uso de nuevas tecnologías la importancia de la matricula virtual radica en la facilidad de acceso a los recursos, asignaturas y horarios sin necesidad de estar presencialmente en cada área. La eficiencia radica en usar sistemas virtuales enfocados en el desempeño el cual mejore el proceso tradicional, pero esto genera el cambio de los procesos, generando la posibilidad al desarrollo de nuevos flujos, que reestructuren los roles de cada área. Otra importancia es reducir la brecha del estudiante con la universidad, otorgándole el acceso a su información y a la toma de sesiones en tiempo real. para lograr ello se requiere el trabajo en equipo de las diferentes áreas	Uso de nuevas tecnologías la importancia de la matricula virtual radica en la facilidad de acceso a los recursos, asignaturas y horarios, el cual mejore el proceso tradicional, pero esto genera el cambio de los procesos, generando la posibilidad al desarrollo de nuevos flujos, reducir la brecha del estudiante con la universidad, donde tengan acceso a su información y a la toma de sesiones en tiempo real.
3	¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?	La principal estrategia es contar con una plataforma virtual que permita el aprendizaje síncrono y asíncrono el cual sea integrado con las diferentes áreas. Disponer de herramienta que ayuden al estudiante una educación de calidad, actualmente se usa Moodle, para la gestión del aprendizaje virtual ya que es un software libre, donde se suben los materiales educativos, para ello se tiene definido claramente el flujo de actividades que conlleva aplicar una plataforma open source que requerirá principalmente personal para la integración de información con el sistema académico.	Contar con una plataforma virtual que permita el aprendizaje síncrono y asíncrono el cual sea integrado con las diferentes áreas, tener definido claramente el flujo de actividades que conlleva aplicar una plataforma, y herramienta que ayuden al estudiante una educación de calidad
4	¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?	La importancia radica en la adecuación a los nuevos procesos que genera la aplicación de nuevas tecnologías otorgando responsabilidad académica a los estudiantes y docentes otorgándole herramientas de evaluación, debate y clases virtuales. El papel de cada área se optimiza ya que permitirá informar al análisis y toma de decisiones, esto afirma que el aprendizaje virtual optimiza los procesos que involucran la enseñanza, bajo un enfoque integral. Permite personalizar los procesos de aprendizaje de acuerdo a las necesidades de los estudiantes definiendo temas de interés y flujos de cada proceso involucrado más claros y digitales.	radica en la adecuación a los nuevos procesos que genera la aplicación de nuevas tecnologías otorgando herramientas de evaluación, debate y clases virtuales, optimiza los procesos que involucran la enseñanza, bajo un enfoque integral. Permitiendo personalizar los procesos de aprendizaje con cada proceso involucrado más claros y digitales.
5	¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?	El uso de los tramites académicos implica la obtención de documentos bajo requisitos previos el cual benefician a los estudiantes y dan constancia de su historia académica. Ahorro de tiempo usando tecnologías que permitan dar respuesta al requerimiento de la población estudiantil. El obtener una constancia, un certificado es muy importante ya que otorga validez académica, esto agiliza los procesos administrativos, así mismo el conocer a detalle que necesitan realizar acerca de los procedimiento, plazos y costos que involucran al realizarlo de manera virtual ayuda a la institución en la mejora continua.	Implica la obtención de documentos bajo requisitos previos que benefician a los estudiantes, otorgando ahorro de tiempo usando tecnologías que permitan dar respuesta al requerimiento de la población estudiantil y otorga validez académica. Agiliza los procesos administrativos, conociendo a detalle que necesitan realizar acerca de los procedimiento, plazos y costos.
6	¿Qué Importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?	Los recursos humanos tienen vital importancia ya que ejecuta los procesos involucrándose en todas las actividades de la gestión académica. La distribución de roles permite desempeñar eficientemente un mejor proceso de matrícula, aprendizaje y gestión de trámite en la institución. Sus labores ayudaran a ofreceres a los estudiantes una educación de calidad, generando así una importancia clave en las actividades diarias dentro o fuera de la universidad.	Los recursos humanos tienen vital importancia ya que involucra en todas las actividades de la gestión académica, permitiendo desempeñar eficientemente un mejor proceso de matrícula, aprendizaje y gestión de trámite en la institución. Esto Ayudara a ofrecer a los estudiantes una educación de calidad, generando así una importancia clave en las actividades diarias.

Anexo 5:

Matriz de entrevistados y conclusiones

N°	Pregunta	E ₁ – Vicerrector Académico	E ₂ – Jefe del OCRAC	E ₃ – Director de Escuela FIEE-UNI	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Cómo aplicar un programa de mejora para la gestión académica en la Universidad?	Se aplica orientándose al evaluar el flujo de los procesos, esto puede aplicarse y mejorar con el uso de nuevas tecnologías, el diseño de programas de gran impacto que sensibilice a todas las áreas involucradas en el proceso, procesos de matrícula, aprendizaje y tramites, también nos apoyamos con el diagnóstico de la institución y que mejoras expresaría a mediano y largo plazo, realizando modificaciones a las normativas vigentes.	Realizando un diagnóstico situacional de la institución, la misma que permita tener claro los aspectos a desarrollar, reflejando los resultados proyectados y alcanzados, el cual permita mejorar la calidad de gestión académica, bajo un enfoque sistémico, sensibilizar a todas áreas involucradas en el proceso de matrícula, enseñanza virtual y tramites, según las exigencias de mejoras se expresarían a mediano y largo plazo.	Evaluando el flujo de los procesos, a diferencia del tradicional, definición del flujo de actividades y áreas que involucran, secuencia de los mismo, fundamentalmente acorde a sus roles con las nuevas tecnologías, aspectos que mejoren la calidad educativa, y que esto mosto que se requiere una adecuada gestión académica	Los tres especialistas concuerdan en aseverar que el flujo de los procesos de cada actividad y áreas involucradas es necesario para aplicar un programa de mejora para la gestión académica, dos de los especialistas enfatizaron que el diseño de un programa genera impacto en todas las áreas involucradas.	El especialistas E2 enfatizo que el flujo de los procesos debe involucrar secuencialmente los procesos tradicionales en los virtuales.	Para aplicar el desarrollo de un plan de mejora de la gestión académica es necesario definir claramente el flujo de los procesos que involucran un gran impacto de los procesos tradicionales a los virtuales, otorgando una mejor calidad académica
2	¿Qué importancia tiene la matrícula virtual en la gestión académica?	La optimización de los recursos concurrentes en los procesos de matrícula bajo el enfoque de nuevas tecnologías, enfocando el rendimiento académico, como prioridad de la matrícula a fin de beneficiar el desempeño, permite gestionar en tiempo real las asignaturas a llevar en los periodos académicos bajo definiciones de procesos enfocados en optimizar el programa de matrícula	El avance en la gestión académica de la universidad, que permite que el estudiante realice en línea de tiempo la selección de sus asignaturas a llevar en el periodo, el uso de sistemas que orientan al desempeño como prioridad para la matrícula, por este motivo el proceso fundamental que se requiere para una exitosa matrícula virtual es la data.	Uso de nuevas tecnologías la importancia de la matrícula virtual radica en la facilidad de acceso a los recursos, asignaturas y horarios, el cual mejore el proceso tradicional, pero esto genera el cambio de los procesos, generando la posibilidad al desarrollo de nuevos flujos, reducir la brecha del estudiante con la universidad, donde tengan acceso a su información y a la toma de sesiones en tiempo real.	Los tres especiales expresan que la importancia de la matrícula radica en la facilidad de acceso a las asignaturas y horarios, basándose en la mejora de los procesos desarrollando nuevos flujos. Dos de los especialistas manifiestan que el rendimiento académico es de gran importancia	Los tres entrevistados no presentan diferencias en su respuestas	Para una excelente matrícula virtual radica en tener definido la facilidad de acceso a la información y procesos bien definidos, el diseño de los mismos da la posibilidad de optimizar la brecha entre el estudiante y la universidad.
3	¿Qué estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual se tienen actualmente en la Universidad?	Contar con opciones de aprendizaje sincronas clases en vivo, videoconferencias; aprendizaje asincronas tareas, foros, trabajos de investigación El definir los procesos que involucran y definición de la mejor herramienta de aula virtual y videoconferencia, finalmente la integración de la gestión administrativa,	Tener un sistema de gestión académica que permite visualizar los procesos de aprendizaje enseñanza, uso de recursos y herramientas asincronas, así como sincronas, permite a los docentes y estudiantes la utilización de diversas estrategias tecnológicas que permita el desarrollo académico, definir los procesos claros que involucra el uso de estas tecnologías, para generar eficiencia y calidad educativa.	Contar con una plataforma virtual que permita el aprendizaje sincrono y asincrono el cual sea integrado con las diferentes áreas, tener definido claramente el flujo de actividades que conlleva aplicar una plataforma, y herramienta que ayuden al estudiante una educación de calidad.	Los tres entrevistados coinciden que en la enseñanza aprendizaje virtual debe ser de forma sincrónica y asincrónica con herramientas que faciliten el acceso a la información y recursos a los estudiantes, así como también procesos claros que	Los tres entrevistados no presentan diferencias en su respuestas.	El Aprendizaje virtual para la gestión académica es necesario contar con adecuadas herramientas de Aula virtual y videoconferencias, que permitan hacer seguimiento a los estudiantes.

		económica y académica para un mejor control			involucran el uso de las nuevas tecnologías.		
4	¿Cuál es la importancia del aprendizaje virtual en la gestión académica?	El incidir en el estudiante la autodisciplina adecuándose a los nuevos procesos acorde a las nuevas tecnologías en materia de responsabilidad académica y en su desarrollo personal, otorgarle al estudiante herramientas de debate, tareas, evaluación y videoconferencias, usando la plataforma SumWeb para el aprendizaje en la universidad.	Modernizar el proceso de aprendizaje enseñanza, que conlleva a la actualización de nuestros docentes, estudiantes y personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas, permite al estudiante y al docente interactuar en espacios digitales estas tecnologías están compuestas por diversas herramientas que facilitara y permanente capacitación y actualización en el uso de herramientas y recursos virtuales.	radica en la adecuación a los nuevos procesos que genera la aplicación de nuevas tecnologías otorgando herramientas de evaluación, debate y clases virtuales, optimiza los procesos que involucran la enseñanza, bajo un enfoque integral. Permitiendo personalizar los procesos de aprendizaje con cada proceso involucrado más claros y digitales.	Para los tres especialistas están de acuerdo la importancia radica en la adecuación de nuevos procesos acorde a las tecnologías y responsabilidades académicas, el cual da la facilidad de interacción en un espacio digital.	Los tres especialistas no presentan diferencias en su respuestas.	La importancia de la del aprendizaje virtual radica en la optimización de procesos que involucran la enseñanza bajo un enfoque integral, permitiendo personalizar los procesos de aprendizaje claros.
5	¿Qué importancia tiene los tramites académicos en el programa de mejora?	ahorro de tiempo para los estudiantes debido a que pueden obtener el documento requerido en menor tiempo, otorgando respuesta de los requerimientos de nuestros estudiantes. Optimizar los procesos de gestión y ejecución de cada una de las actividades a desempeñar en los documentos y la gestión de los documentos internos y externos de la universidad.	Realizar en tiempo real cada uno de los tramites, el cual se reduce la brecha manual y se emplea el proceso digital, la estructuración de los procesos a fin de definir las áreas involucradas en los nuevos procesos de trámites. los tramites virtuales habré las puertas a nuevas oportunidades, pero esto dependerá de proceso claros y actividades bien definidas.	Implica la obtención de documentos bajo requisitos previos que benefician a los estudiantes, otorgando ahorro de tiempo usando tecnologías que permitan dar respuesta al requerimiento de la población estudiantil y otorga validez académica. Agiliza los procesos administrativos, conociendo a detalle que necesitan realizar acerca de los procedimiento, plazos y costos.	Los tres entrevistados coinciden en los tramites académicos deben permitir realizarse en tiempo real, reduciendo la brecha del tiempo y que deben de manejarse usando tecnologías y estén claramente definidas los requerimientos para cada tramite.	El entrevistado E3 menciona la agilidad de procesos administrativos se necesita realizar los procedimientos y plazos y costos involucrados..	Los tramites académicos deben de permitir realizar en tiempo real y que para ello debe estar definido los requerimiento y procesos que involucran cada uno de los tramites, que se gestionan de manera virtual.
6	¿Qué Importancia tienen los recursos humanos en la gestión en la Universidad?	Viabiliza los procesos y su ejecución de los mismos, involucrándose así en todas las actividades que involucra la gestión académica, disponen de personas contratadas y nombradas, que desempeñan un compromiso de cumplir en equipo todos los procesos bajo un solo objetivo trazado diferentes actividades, dentro de la matricula virtual, aprendizaje virtual y tramites	Cumpla los procesos y actividades dentro de la gestión académica. dispone de personal en cada área ya sea contratada o nombrado para cumplir en equipo según la distribución jerárquica las diferentes actividades que involucran la matricula, el aprendizaje y el trámite. Distribuir roles que generen una brecha entre lo digital y lo manual.	Los recursos humanos tienen vital importancia ya que involucra en todas las actividades de la gestión académica, permitiendo desempeñar eficientemente un mejor proceso de matrícula, aprendizaje y gestión de trámite en la institución. Esto Ayudara a ofrecer a los estudiantes una educación de calidad, generando así una importancia clave en las actividades diarias.	Los tres especialistas coinciden en que la importancia radica en la viabilizarían de los procesos y actividades de los roles que desempeña los recursos humanos, ya que tiene participación en los procesos de matrícula, aprendizaje virtual y tramites, permitiendo ofrecer a los estudiantes una educación de calidad.	El especialista E2 menciona la distribución de los roles genera un brecha entre lo manual y lo digital.	los Recursos Humanos tienen amplia participación en los procesos de matrícula, aprendizaje virtual y tramites, y que complementan, cumplen y viabilizan el desempeño del cumplimiento de los procesos de cada área según sus roles.

Anexo 6:

Guía de Observación

Empresa :	Universidad Nacional Federico Villarreal
Ubicación :	San Miguel
Área :	Vicerrectorado Académico
Observador :	Jorge Luis Villavicencio Meza
<p>Redacción de lo observado sobre las tres personas que trabajan dentro de la unidad de estudio, donde P1: Encargado del Vicerrectorado Académico, P2: Jefe de OCRAC y P3: Jefe de OCA.</p> <p>P1: Para realizar el mejoramiento de la gestión académica en la universidad, se requiere principalmente tener claro los procesos principales que involucran la gestión académica, iniciando desde la matrícula, que involucran la definición de los procesos y requerimiento que presentara el estudiante para su matrícula, la racionalización de las asignaturas, equivalencia el cual permitan definir al estudiante una adecuada matricula, pero este proceso se mejoraría con la definición de flujo de actividades a realizar por el estudiante, el sistema de matrícula optimiza la gestión de la matrícula, el cual está controlada por el ara académico de las instituciones, que emite informes estadísticos del estado actual, e información que otorga a las áreas. El Aprendizaje virtual está orientado a otorgar acceso a los recursos de aprendizaje para los estudiantes, cabe precisar que al utilizar diferentes aplicaciones conlleva a un retraso en acceso a la información entre la parte administrativa y los órganos de la universidad. Ante ello al diseñar los procesos se optimiza la entrega la que cada área dispone de roles que tienen que cumplir.</p> <p>P2: El proceso de mejoramiento de la gestión académica permite viabilizar de manera clara cada uno de las actividades y roles que desempeñan las áreas, partiendo desde la racionalización de información que involucran la disponibilidad de asignaturas y horarios el cual permita al estudiantes realizar su matrícula, al manejarse un sistema integrado la información registrada por el estudiante y el área académica otorga el acceso completo a la plataforma de aprendizaje virtual, permitiéndole al docente gestionar los recursos de aprendizaje, de tal manera que se optimiza y otorga al estudiante un mejor calidad educativa. Los tramites son los que dan valides que el estudiante requiere ante la institución de la carrera cursada el cual el acceso a tu información en tiempo real bajo los procesos claros definidos otorgaría mejorar la accesibilidad a la información.</p>	

P3: Dentro de este proceso primordialmente es tener claro los procesos, áreas y roles que involucran el flujo de trabajo, la racionalización involucra la gestión de horarios, asignaturas según los planes y periodos, el cual permita mejorar los procesos, la matrícula permite otorgar al estudiante la decisión de elegir las asignaturas, horarios según lo establecido por el área de racionalización, cabe mencionar que la matrícula cambió del proceso tradicional- manual a virtual, que desde cualquier parte los estudiantes de la universidad puedan acceder, el aprendizaje virtual otorga al estudiante acceder a los recursos de aprendizaje, por medio de una interfaz se carga la información el cual integra con el sistema de información, otro proceso para consultar el historial académico se realiza por medio de trámites, lo cual se busca entregarlos en tiempo real o en plazos determinados, de manera digital o presencial, pero a fin de viabilizar las actividades.

Anexo 7:

Ficha de Análisis documental

Empresa :	Universidad Nacional Federico Villarreal
Ubicación :	San Miguel
Área :	Vicerrectorado Académico
Observador :	Jorge Luis Villavicencio Meza
<p>(1) La Gestión Académica involucra a todas las áreas de la invitación ya que parte desde la admisión del estudiante que esto conlleva a tener una vida histórica del estudiante durante todo el periodo académico que por lo regular son 5 años. Debido al auge de nuevas tecnologías esto debe involucrar la optimización de los procesos, según las normativas el vicerrectorado académico es el principal responsable de la matrícula y aprendizaje virtual de un estudiante. Con el licenciamiento de universidades se acortaron las brechas entre el estudiante y las unidades orgánicas de cada universidad, logrando plantear nuevos planes de mejora para ofrecer y fomentar una educación de calidad.</p> <p>(2) Procesos Tradicionales son actividades que aún persisten en la universidad, que no depende de los sistemas de información, sino del rol de cada una de las áreas y la no sistematización de procesos esenciales de lanera integral. En el proceso tradicional existía demora en acceso a la información de los estudiantes, así como también a información no veraz que ocasionaba demoras al momento de entregar informes, demora en los accesos por parte del estudiante a su información y tramites ya que aún persistía el proceso manual. En el aprendizaje virtual aún persiste la enseñanza presencia el cual no es considerado como optimo al fomentar una educación de calidad. La demora en constancia y otros documentos son ocasionados debido al manejaba no integral de la información, esto conlleva a sobrecostos en recursos actividades innecesarias.</p> <p>(3) Procesos Optimizados con el uso de las nuevas tecnologías se pueden optimizar diferentes procesos que involucran acceso a la información en tiempo real, reduciendo así la brecha entre el estudiante y la universidad, la matricula virtual permite evitar colas y demora en acceso a la educación, el aprendizaje virtual acorta la distancia del estudiante con el profesor, los tramites virtuales fermentan la optimización del tiempo en cada actividad y esto ocasiona la mejora en la gestión administrativa y académica, bajo una visión integral enfocando cada actividad en el uso de nuevas tecnologías. En promedio un estudiante en la universidad se demoraba en realizar cada una de sus actividades de matrícula y tramite 3 horas, pero al optimizar los procesos se logra reducir esa brecha a 5 minutos o mas según</p>	

entregue los requerimientos para cada actividad. Los tramites normalmente demoraban de 1 a 6 días en entregarse debido a un doble realización de actividades, y demoras en accesos a la información, al optimizar los procesos se reduce al tiempo no menor de 5 min según registre todos los requerimientos solicitados en cada tramite.

Anexo 8: Otras evidencias

