



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Propuesta de mejora de la calidad del proceso de atención
académico-administrativo al estudiante aplicando el método Six Sigma
en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de
Talara, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTOR:

Infante Herrera, Pierre Hamzah (orcid.org/0000-0003-0859-6809)

ASESORA:

MSc. Guerrero Millones, Ana María (orcid.org/0000-0003-3776-2968)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios por permitirme culminar mi carrera de manera exitosa y sobre todo por mantenerme firme durante el desarrollo de la misma.

A mis padres, y a mi pareja por su comprensión, sacrificio y perseverancia para que logre con éxito la culminación de la investigación, por motivarme a seguir avanzando y demostrarme el apoyo de manera constante.

Infante, Pierre

Agradecimiento

A todas las personas de mi entorno laboral que apoyaron con información relevante, haciendo posible el éxito y culminación de la presente tesis, y por compartir sus experiencias que fueron fundamentales en este trayecto.

A todos los docentes que influyeron en mi formación profesional y como persona en esta casa de estudios, especialmente a la docente asesora de tesis por su apoyo en cada sesión de clases para lograr los objetivos trazados.

Infante, Pierre

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y operacionalización.....	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos.....	32
3.6. Método de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	57
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel Sigma	25
Tabla 2 Consolidado de encuestas semestrales	37
Tabla 3 Consolidado Grupos de espera para Solicitudes.	40
Tabla 4 Consolidado Grupos de espera para Consultas.....	41
Tabla 5 Guía de análisis documental de la propuesta.....	53
Tabla 6 Comparativo de canales de atención.....	13
Tabla 7 Registros para meta de variabilidad.	18
Tabla 8 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Viernes.	21
Tabla 9 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Sábado.	24
Tabla 10 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Domingo.	26
Tabla 11 Ficha de análisis documental de la propuesta.....	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Gráfico de encuestas sobre Solicitudes	38
Figura 2 Gráfico de encuestas sobre Consultas.....	38
Figura 3 Gráfico de atención de Solicitudes.	40
Figura 4 Gráfico de atención de Consultas.....	41
Figura 5 Diagrama de Ishikawa	49
Figura 6 Gráfico de Pareto	50
Figura 7 Organigrama inicial	9
Figura 8 Organigrama actual incluido Asesor de Admisión.....	9
Figura 9 Organigrama propuesto	10
Figura 10 Diagrama de flujo de propuesta de atención académica Administrativa a Solicitudes y Consultas.	12
Figura 11 Diagrama de flujo de la Medición periódica de la variabilidad.	17
Figura 12 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Viernes.	23
Figura 13 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Sábado.....	26
Figura 14 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Domingo.....	29
Figura 15 Presupuesto de la propuesta.....	31
Figura 16 Cronograma del diseño de la Propuesta.	1
Figura 17 Cronograma de Atención académica administrativa bajo nuevo procedimiento.....	2
Figura 18 Cronograma de aplicación de Plan de inducción para nuevos estudiantes.	3
Figura 19 Cronograma de Medición de la variabilidad.	3
Figura 20 Cronograma de Plan de capacitación.	4

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general “Elaborar una propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma para optimizar la calidad de atención académico-administrativo al estudiante en un Centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara”. Se utilizó la metodología Six Sigma en sus cinco etapas, definir, medir, analizar, mejorar y controlar, realizando en primer lugar un diagnóstico de la situación actual de la institución, luego, formulando estrategias de mejora, para finalmente diseñar la propuesta. Se identificó una alta variabilidad en los plazos de entrega, lo cual impactaba negativamente en la opinión de los estudiantes sobre los procesos académicos administrativos. Por ello, se proponen herramientas de control para mejorar la calidad del servicio, llegando a la conclusión de que la metodología Six Sigma es aplicable en los procesos administrativos en educación superior.

Palabras clave: Calidad, Six Sigma, Servicio, Proceso, Propuesta, Educación Superior.

ABSTRACT

The general objective of this thesis is "To prepare a proposal for improvement by applying the Six Sigma method to optimize the quality of academic-administrative attention to the student in a private industrial vocational training center in the city of Talara". The Six Sigma methodology was developed in its five stages, define, measure, analyze, improve and control, first making a diagnosis of the current situation of the institution, then formulating improvement strategies, to finally design the proposal. A high preference for delivery deadlines was identified, which had a negative impact on the students' opinion about administrative academic processes. For this reason, control tools are proposed to improve the quality of the service, concluding that the Six Sigma methodology is applicable in administrative processes in higher education.

Keywords: Quality, Six Sigma, Service, Process, Proposal, Higher Education.

I. INTRODUCCIÓN

El centro de formación profesional industrial privado donde se desarrolla la presente investigación cuenta con muchos años en el mercado peruano y sedes a nivel nacional formando técnicos profesionales. El 15 de marzo de 2020, en Perú se decretó el estado de emergencia por COVID-19. Como en la mayoría de las instituciones educativas, los servicios migraron a modalidad virtual en su totalidad, habiendo sido todos estos presenciales, tanto el servicio principal de enseñanza como los servicios académicos administrativos. Esto afectó de gran manera la parte económica de la empresa (ver anexo 1) debido a la deserción de estudiantes, esta fue de 790 estudiantes retirados, representando un 53% de deserción en dicho periodo (anexo 2). Se logró mantener a todo el personal académico - administrativo, y a la mayoría del personal de enseñanza. En las investigaciones realizadas a nivel internacional sobre el problema se encontró: Según la investigación de Umaña (2020) en Costa Rica, indica sobre la afectación de la educación superior en tiempos de COVID 19, cita un informe de CEPAL, 2020, donde se precisa que la coyuntura vivida durante la pandemia afectó de gran manera al estudiante de institución superior, ya que había cursos prácticos que necesariamente se dictaban de manera presencial, causando un retraso en la formación del estudiante, postergando su finalización de carrera.

Según la investigación realizada por Castillo, Jiménez y Rojas (2020) de la Universidad Andrés Bello, hacen mención a otros investigadores quienes exponen sobre la calidad de servicio como tema de investigación en la educación superior, destacando lo siguiente en su información recolectada a nivel mundial: exponen a Sultán y Wong (2014) quienes mencionan dentro de sus antecedentes a Shank et al. (1995) el cual indica que no prestar atención a la calidad del servicio puede ser una desventaja para las instituciones de educación superior, por la razón de que el sector de las instituciones educativas superiores obliga a prestarle la importancia debida a la calidad del servicio brindado.

Jiménez (2021), en la página “Educación futura periodismo de interés público”, señala que la educación superior en México enfrenta muchos problemas, entre ellos, que la demanda supera la financiación brindada por el gobierno debido a la mala distribución del presupuesto del estado. Así mismo, la mala utilización de los recursos por parte de

las instituciones y universidades.

Arroyave y Hurtado (2019), en su investigación realizada sobre la calidad del servicio educativo en una IES (Institución Educativa Superior) de Colombia, pudieron detectar que a pesar de que la IES pública implementaba sistemas de autorregulación y evaluación, tenían una deficiente calidad en el servicio global, esto evidenciado en sus encuestas de satisfacción aplicadas a sus estudiantes.

Henríquez y Henríquez (2019), realizaron una propuesta sobre el modelo EFQM (European Foundation Quality Management), buscaron implementarlo en una universidad de la ciudad de Guayaquil (Ecuador), e indican que, en instituciones públicas, es probable que mencionen la burocracia como problema principal, pero no siempre es así, siempre que las funciones de la organización estén alineadas a realizar un cambio para mejorar.

Rochin (2019), en su investigación sobre la deserción escolar en educación superior, en México, cita a Santamaría y Bustos (2013), y este señala que una de las principales causas de la deserción de estudiantes, está vinculado a la deficiente preparación previa, y esto dificulta que el estudiante se adapte al nuevo nivel educativo. Además, citan a Moreno Bernal (2013), el cual considera que la deserción muchas veces es promovida por la misma institución, debido al incremento de costos de matrículas, lo cual afecta a la población de más bajos recursos.

Como referencias a nivel nacional sobre el problema se tiene:

Según la investigación de Huamán, García y Tacilla (2020), desarrollada en Lima, señalan que la calidad educativa virtual se enfrenta a constantes desafíos, a los problemas ya existentes se le suma la falta de criterio, metodologías adecuadas y hasta prejuicios por una educación virtual. Además, en la misma investigación mencionan que el sistema de educación nacional no está preparado para actividades totalmente virtuales, evidenciándose una deficiencia de algunos docentes relacionado con el manejo de tecnologías de la información.

Según lo publicado en la Agencia Peruana de Noticias “Andina” (2020), sobre el licenciamiento de institutos superiores, mencionan a Rommy Urbano (directora de la Dirección General de Educación Técnico-Productiva y Superior Artística del Minedu), la cual indica que es un gran reto el proceso de licenciamiento, debido a que faltan

licenciar más de mil instituciones, con una población aproximada de 251 mil estudiante. También indica que existe una gran cantidad de institutos, debido a que la ley N°30512, permitía aplicar el silencio administrativo ante la solicitud de crear un instituto, causando una generación desmedida de entidades sin control. Finalmente, indica que mientras no haya una resolución de cierre, estas pueden seguir vigentes administrativamente.

Según el “II Informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú”, realizado por la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria) en el año 2019, indican que, desde el año 2015 cuando iniciaron el proceso de licenciamiento universitario en el Perú, clausuraron y denegaron licencias a muchas universidades, debido a que no contaban con los requisitos básicos de calidad para los estudiantes universitarios peruanos. Aquí indican que, en el año 2015, la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria), inició el proceso de licenciamiento universitario en Perú para asegurar los requisitos básicos de calidad de los estudiantes universitarios peruanos. Este proceso incluyó una evaluación de las sedes universitarias, de acuerdo con estándares básicos de calidad de educación, equipamiento y salud y seguridad.

Desde el inicio del proceso de licencia antes mencionado, 325 establecimientos a nivel nacional entraron en proceso de clausura porque la universidad desistió durante el proceso o la entidad les negó la licencia, de estas 91 fueron en la costa, 121 se ubicaban en la sierra peruana, 71 en la capital Lima Metropolitana y Callao, y 42 de ellas en la selva. Esto evidencia un problema con la calidad de los servicios en educación superior, en este caso las universidades del Perú.

Acosta y Álvarez (2018), de los artículos que analizaron en su investigación sobre la calidad del servicio en instituciones educativas privadas, mencionan que el mayor problema identificado es el nivel de respuesta que estas tienen. Los clientes asocian este factor con el factor de mejor atención y resolución de problemas en el servicio.

A nivel local:

En el centro de formación profesional privado, a los problemas ya existentes antes de pandemia, se le sumó el proceso de migración de actividades presenciales a actividades virtuales, las cuales al momento de esta investigación continúan de

manera virtual.

Los problemas identificados se dan en el proceso de prestación del servicio (anexo 3). Dentro de este proceso principal se desarrollan los subprocesos como: la promoción y convocatoria, servicios académicos administrativos (admisión, matrícula, certificación y/o titulación) y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El proceso de promoción y convocatoria de las carreras viene dando resultados en los últimos años, demostrándose un cumplimiento de las metas de admisión para nuevos ingresantes en los últimos 3 años con buenos números (anexo 4).

Según el listado de indicadores de gestión (anexo 5), de porcentaje (%) de opinión de alumno sobre el servicio educativo, evidencia que se ha mejorado en el último año 2021 en este indicador (anexo 6). Para medir esto, se aplica una encuesta a los estudiantes cada fin de semestre, y esta contiene grupos de preguntas estructuradas en donde se puede medir entre otros factores globales de la prestación del servicio: el desempeño del docente (enseñanza-aprendizaje), y del personal académico administrativo; con la observación de que el primer periodo del 2020, no se aplicó encuesta, debido a la coyuntura por pandemia.

El proceso de enseñanza-aprendizaje, es el punto fuerte y de reputación de la institución, cuyos indicadores, según resultados de las encuestas aplicadas, solo analizando las preguntas relacionadas con el docente [porcentaje (%) de Opinión de alumno sobre el servicio de enseñanza-aprendizaje], se ha venido cumpliendo con las métricas, salvo en el segundo periodo del 2019, que no se cumplió por cambios en el personal académico administrativo (anexo 7).

A pesar de la mejora mencionada de porcentaje (%) de opinión de alumno sobre el servicio educativo (global); los clientes (estudiantes y/o apoderados), se quejan por la demora en los procesos académicos administrativos, pero la mayoría de las veces solo lo hacen verbalmente, debido al abordaje telefónico que se realiza para evitar un registro formal en libro de reclamación. Al enfocarse en los resultados de las encuestas aplicadas, solo analizando las preguntas relacionadas con el servicio académico administrativo [porcentaje (%) opinión de alumno sobre el servicio académico administrativo], se visualiza que se ha estado brindando un servicio de deficiente calidad, según la percepción del estudiante (anexo 8).

De acuerdo con lo mencionado, el punto débil, es lo que rodea al proceso de enseñanza-aprendizaje, la calidad atención académica-administrativa para los alumnos no es eficaz. Esto se ve reflejado según el listado de indicadores de gestión en la deserción de estudiantes [porcentaje (%) Retirados], el porcentaje (%) aprobados y el porcentaje (%) de egresados titulados (anexo 9). Estos indicadores no están siendo cumplidos en los últimos años según las metas de eficacia.

A la fecha de desarrollada esta investigación, la institución cuenta con una gran población de estudiantes matriculados en la modalidad virtual en las diferentes carreras que se brindan. Entre personal académico y administrativo, son 8 personas en total en el equipo, desarrollando diferentes funciones con el fin de llevar la gestión adelante (anexo 10). La mayoría de los procesos se encuentran automatizados, tales como las matrículas web las cuales la realiza el mismo estudiante a través una plataforma web, y otros requieren de la atención manual del asistente académico o del personal de apoyo (anexo 11 al 15).

Como consecuencia de lo detallado, hubo un aumento en las quejas y reclamos en libro de reclamaciones electrónico. En el año 2019, en actividades presenciales, se tenía la oportunidad de poder dialogar con el estudiante y/o apoderado(a), antes de que este registre una queja o reclamo en libro físico de reclamación de la sede. Debido a la coyuntura por pandemia, y migración a actividades virtuales, a partir de decretado el estado de emergencia en el Perú a mediados del 2020, el contacto con el estudiante solo es por los medios digitales y/o o por teléfono, lo cual redujo la posibilidad de brindar la solución de manera inmediata, tener la posibilidad de persuadir al cliente y evitar el registro en libro de reclamación. Esto se vio reflejado en el registro de reclamaciones del 2019 al 2021, donde se registraron en total 8 quejas (por servicios administrativos) y 2 reclamos relacionados al proceso de enseñanza-aprendizaje (anexo 16). Los 2 reclamos registrados en el último año son por cumplimiento de programación y otros, vinculado al proceso administrativo (anexo 17).

Se considera que la cantidad de población estudiantil mencionada anteriormente no es equilibrada con respecto al equipo que le brinda el soporte, causando una deficiente calidad en estos servicios. Cabe resaltar que existe un centro de atención al estudiante (virtual), el cual no viene siendo utilizado al 100% por el área académica-

administrativa.

Los factores antes mencionados pueden llegar a afectar el proceso principal de enseñanza, siendo este el punto fuerte de reputación de la sede.

La formulación del problema de la presente investigación se planteó de la siguiente manera: ¿Mejorará la calidad de atención académico administrativo según la propuesta aplicando el método Six Sigma en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara? Y de forma específica se planteó las siguientes preguntas: ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado?, ¿Cómo determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado?, y ¿Cómo diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante?.

La presente investigación se justifica de manera práctica, porque va a identificar oportunidades de mejora con el fin de mejorar la calidad en el proceso de atención académico-administrativo al estudiante. Además, por su relevancia social, porque permitirá desarrollar estrategias de mejora para que se brinde un buen servicio a la población de estudiantes del centro de formación profesional privado de la ciudad de Talara. También por su utilidad metodológica porque aplicará la estrategia de mejora Six Sigma para desarrollar la propuesta con el fin de optimizar la calidad de atención académico-administrativo al estudiante. Finalmente, se justifica económicamente ya que, de aplicarse la propuesta permitirá a la institución tener una atención de calidad, fidelizar a sus clientes y por lo tanto aumentar sus ingresos y que estos permanezcan a lo largo del tiempo.

Según la formulación establecida, el objetivo general de la presente investigación es: Elaborar una propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma para optimizar la calidad de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara.

Con respecto a objetivos específicos se tiene: “Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”, “Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al

estudiante en un centro de formación profesional privado” y “Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”.

Se plantea como hipótesis general lo siguiente: la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma optimizará la calidad de atención académica-administrativa en un centro de formación profesional de la ciudad de Talara, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la revisión correspondiente en 55 artículos investigados a nivel mundial, de los cuales 2 son del continente asiático (China e Indonesia), 8 de Europa (España, Inglaterra, Reino Unido y Rusia) y 45 de América (EE. UU, México, Costa Rica, Cuba, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela), ver [anexo 34](#) y [35](#). Dichos artículos fueron recolectados de revistas indexadas de las bases de datos reconocidas como, Scopus, EbscoHost y ProQuest.

Con respecto a las variables Calidad y Six Sigma se presentan los siguientes artículos de investigación a nivel internacional y nacional.

Lijun y Yin (2021), en su artículo desarrollado en China, publicado en la revista “Estudios de Economía Aplicada”, tuvieron como objetivo examinar la calidad del servicio educativo en este país durante la pandemia, distribuyeron 373 cuestionarios de autoinforme a estudiantes de pregrado del Tianfu College de la Southwestern University of Finance and Economics (SWUFE). Usaron un método de muestreo aleatorio simple. Obtuvieron como resultado que, del análisis de la brecha entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio, encontraron que todos los puntajes de reconocimiento fueron más altos de lo esperado, a excepción de la dimensión tangible, la cual fue pequeña e insignificante. Concluyeron que su hallazgo indica que la calidad del servicio de dimensión tangible podría mejorarse ligeramente. Específicamente, la universidad debe actualizar las instalaciones y el equipo para mejorar la fluidez de la red de enseñanza, y deben mejorarse las habilidades de los docentes para mejorar sus métodos de enseñanza, con el fin de apoyar la enseñanza y el aprendizaje online, lo que podría reducir la brecha de calidad del servicio de material tangible. dimensión entre las percepciones y expectativas de los estudiantes.

Hamzah y otros (2018), en su artículo desarrollado en Indonesia, publicado en la revista “Espacios”, tuvo como objetivo, evaluar la calidad de la Institución de Educación Superior (HEI) en Pekanbaru (ciudad de Indonesia), en base a las opiniones de los estudiantes y brindar respuestas técnicas para mejorar la calidad. Su muestra fue 7 universidades, a través de encuestas a 379 estudiantes en total. Utilizaron el modelo Kano y el enfoque de implementación de características de calidad como una herramienta integrada para ayudar a recopilar comentarios de los clientes (VoC).

Como resultado, identificaron nueve necesidades prioritarias: Índice de rendimiento de los estudiantes por encima de 3.00, seguimiento de la investigación por parte de la facultad, disciplina de la facultad y métodos de evaluación, capacidad para usar la misma tecnología y pasión y paciencia del personal académico para brindar servicios. Concluyen que se pueden emprender varias actividades para mejorar la calidad, como enseñar y capacitar a los maestros y al personal, monitorear los procesos educativos y de aprendizaje, mejorar las habilidades sociales y prácticas de los estudiantes, y el seguimiento de las reglas y procedimientos académicos.

Ortiz y otros (2021), en su artículo desarrollado en España, publicado en la "Revista Iberoamericana de Educación a Distancia" (RIED), propusieron la identificación de las dimensiones relacionadas con la calidad del E-Learning, corroborando la necesidad de un nuevo marco evaluativo de acuerdo con el análisis de la literatura, y además, originando un nuevo modelo. Su investigación se centró en la verificación de contenido por parte de cuatro expertos en evaluación de la calidad y E-Learning. La evaluación de sus resultados lo realizaron tanto de manera cualitativa (análisis de contenido y sugerencias) y como una evaluación cuantitativa (analizados mediante estadística descriptiva y cálculo del CVC). Como resultado mostraron un alto nivel de aceptación y conformidad de los jueces con el modelo, los ítems y las dimensiones propuestas. Concluyen que su propuesta puede verificar la validez y la confiabilidad del modelo, proporcionar excelentes resultados según los indicadores de calidad de las instituciones, la evaluación y los programas, y en última instancia uno de los factores más importantes. Lecciones de educación electrónica en instituciones de educación superior.

Palomino y otros (2021), en su artículo publicado en España en la revista "Publicaciones de la Facultad de Educación y Humanidades del Campus de Melilla", tuvo como propósito analizar y comprender las percepciones de los estudiantes sobre la implementación de estrategias metodológicas basada en encuentros pedagógicos dialógicos (DPG). Utilizaron como instrumento los grupos focales bajo la metodología cualitativa, desde una perspectiva fenomenológica. Como resultado indican que las conversaciones de los alumnos muestran que es una metodología que favorece la implicación y el interés del alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje,

estimulando la lectura, la comunicación, el desarrollo social, etc. Concluyeron que, los estudiantes estaban muy predispuestos a considerar este tipo de experiencias en su futura actividad profesional, ya que favorece la formación integral del alumnado para la etapa de Educación Infantil.

Rojas y otros (2019), en su publicación realizada en Inglaterra por la revista "Journal of Physics: Conference Series", su propósito fue analizar el impacto de las estrategias de gestión Lean Six Sigma en la gestión de los programas de maestría en educación matemática de la Universidad Francisco de Paula Santander, San José de Cúcuta, Colombia. Utilizaron pruebas y gráficos de control con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional de tipo de campo. Observaron mejoras notables en la capacidad del proceso, 99.9% de efectividad en variables de medición, mejora en las percepciones del desempeño académico y administrativo, comunidad y estandarización de procesos. Como conclusión evalúan el impacto de la aplicación Lean Six Sigma (LSS) en un programa, demostrando un flujo eficiente de sus productos y procesos.

Sunder y otros (2018), en su artículo el cual publicaron en el Reino Unido por "La Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad", tuvo como objetivo presentar una aplicación efectiva de Lean Six Sigma (LSS) en los servicios de educación superior y proporcionar un marco conceptual para implementar LSS en las instituciones de educación superior (IES). Esta literatura publicada sobre LSS y la experiencia de los autores de este artículo en el campo de LSS (como profesionales), se utilizaron como fuentes para diseñar un marco conceptual para el despliegue de LSS en las IES. Como resultado presentaron la confirmación de la aplicabilidad de LSS en las IES. Y concluyeron que su estudio también confirmaba que el método LSS no es el trabajo de cualquiera, sino una parte clave de la agenda de liderazgo.

Vargas (2022), publicaron su artículo en Estados Unidos, publicado por la revista "Sinergia Académica"; este artículo tuvo como propósito evaluar el impacto de las clases virtuales en los procesos educativos y metodológicos de la educación superior. Indicaron como resultado que para minimizar los problemas que experimenta la educación que se lleva a distancia, se debe fomentar el aprendizaje electrónico. La infraestructura puede actualizarse introduciendo tecnología moderna, conexión rápida a Internet, suministro continuo de energía, mantenimiento regular, seguridad, y

administración eficiente de la enseñanza a distancia. Concluyeron que la enseñanza virtual en los procesos pedagógicos y metodológicos de la educación superior es una condición de doctrina que va más allá de la educación tradicional, poniendo así el cuerpo del estudiante por encima del tiempo.

Martínez y otros (2018), en su artículo publicado en México, por la revista “Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores”, el cual tuvo como objetivo analizar la problemática del proceso de certificación de la calidad en la educación superior latinoamericana. Realizaron una investigación documental, y como resultado mencionan que deben enfocarse en la certificación de la calidad no solo en el proceso de gestión, sino en las actividades de toda la universidad, preparando valor para la sociedad del conocimiento, asegurando la transformación de las prácticas tradicionales impulsadas por el contenido, y finalmente, concluyó que debe ser reconocida y promover la innovación. Los autores concluyen que es necesario mejorar el proceso de acreditación, centrándose en una formación adecuada para la sociedad del conocimiento.

Albarracín y otros (2018), publicaron su artículo en México en la revista “Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores”, este tuvo como objetivo desarrollar un modelo de gestión de socios institucionales para promover el desarrollo humano integrado de los profesionales en un buen ambiente institucional. Como resultado, señalaron el desarrollo de un modelo institucional de gestión social para promover el desarrollo humano integrado de los profesionales en un clima institucional predominante (de excelencia). Finalmente, los autores toman en cuenta los aspectos epistemológicos, y metodológicos de la conformación del sistema universitario según su naturaleza compleja y holística, así como sus funciones y actores, dicho es posible construir. También por la visión práctica de construir nuevos escenarios, modos y procesos lógicos para formar especialistas.

Bueno y otros (2018), en su artículo publicado en México en la revista “Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores”, plantearon como propósito conocer la calidad de la educación relacionada con los aspectos cualitativos del modelo Donabedian. Aplicaron la encuesta a cada docente ya cada unidad de aprendizaje. Como resultado, solo el 71% de los estudiantes sienten que siempre están contentos

con su trabajo, y el 76% dice que los docentes tienen un método de enseñanza para construir su conocimiento. Finalmente concluyeron que se les anima a desarrollar y aplicar perfiles específicos para la selección de docentes y revisar el programa de pregrado en enfermería para mejorar la integración e interconexión de las unidades de investigación de base y clínica. También es necesario implementar un programa de educación o formación docente en el aspecto educativo.

Gastelum y otros (2018), en su artículo publicado en México en la revista "Información Tecnológica", tuvieron como objetivo analizar los proyectos de mejora desarrollados por las instituciones de educación superior en México y evaluar la factibilidad de implementar el método Six Sigma como marco para la implementación de los proyectos antes mencionados. Los autores utilizaron una encuesta en el noroeste de México, y la información obtenida se basó en la norma ISO 9001, que la mayoría de las universidades conocen en los sistemas de acreditación externa, en menor medida, como Six Sigma. Los resultados de su investigación muestran que la propuesta del enfoque SS (Six Sigma) para realizar PM (Proyecto de Mejora) en HEI (Institución de Educación Superior) corresponde a varios componentes básicos para implementar Six Sigma con éxito, por lo tanto, muestra que es muy factible esta metodología. Finalmente concluyen que incorporar Six Sigma en su estrategia de mejora, las universidades mexicanas necesitan enfocarse en el talento, seleccionar el personal adecuado para implementar la metodología y mantener una buena relación con los proveedores.

Vinajera y otros (2022), en su artículo realizado en Cuba, publicado en la revista "Journal of Hispanic Higher Education", tuvo como objetivo, examinar cómo la educación superior cubana ha implementado y creado marcos para indicadores clave de desempeño (KPI) para mejorar la responsabilidad y la calidad de su educación superior. Como muestra e instrumentos, hacen referencia a los últimos 15 años de datos disponibles en el sitio web de la UNESCO - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2005-2020). Como resultados y conclusión muestran que el sistema de educación superior de Cuba ha mejorado, como lo indica el aumento de la tasa bruta de graduación (ambos sexos), así como la movilidad estudiantil nacional e internacional.

Calamet y otros (2022), en su artículo publicado en Ecuador, en la revista “Sophia”, tuvieron como objetivo presentar las principales metodologías y los hallazgos de una revisión exhaustiva de la literatura enfocada en identificar las concepciones de calidad en la educación superior, en artículos publicados y en revistas internacionales de alto impacto entre 2016-2020. Mediante codificación deductiva abierta se identificaron los conceptos más importantes sobre la calidad de la educación superior y sus componentes valorados. En resultado indican que como hallazgo digno de mención es la pertinencia de agrupar estas concepciones en dos categorías, “quality en soi” y “quality pour soi”, que son muy similares a las posiciones adoptadas en dos publicaciones muy influyentes en América Latina. Como conclusión mencionan una pregunta crucial que surgió como consecuencia del análisis de los artículos sometidos a revisión: ¿quién es el responsable de determinar la calidad de un producto o servicio en la educación superior?, la respuesta a esta pregunta ha creado una posición teórica y conceptual para reemplazar el fundamento de las dos categorías: “calidad para quién” (calidad para quién).

Vélez y otros (2022), en su artículo publicado en Ecuador en la revista “Sophia”, tuvo como objetivo desarrollar un estudio de la calidad y perspectiva de la planificación estratégica a partir de la integración de elementos normativos, estratégicos y operativos a partir de la estructura organizacional y aspectos comportamentales. Utilizaron una muestra de personal administrativo y procesaron estadísticamente los datos mediante una encuesta con una escala de respuesta. Utilizaron un enfoque metodológico y cuantitativo, de profundidad correlacional y no experimental. Como resultado, concluyen que el trabajo estratégico está bien hecho y está fuertemente correlacionado con la idoneidad organizacional cuando se incorporan procedimientos de medición y métricas en todas las áreas de control., que a su vez promueve un servicio educativo de calidad. Finalmente concluyen que los factores anteriores fueron teorizados e integrados a las herramientas de investigación para finalmente construir un modelo de calidad.

Pedraja y otros (2021), en su artículo publicado en Chile en la revista “Fronteiras”, tuvo como objetivo identificar tendencias en la producción científica relacionada con la gobernanza y la calidad de la educación superior. Aquí se realizó un análisis

bibliométrico de los artículos de las revistas indexadas a Web of Science publicados entre 2010 y 2020. Utilizaron Bibliometrix y VOSviewer para analizar los datos y visualizar los mapas bibliométricos. Sus resultados muestran un fuerte aumento de la producción científica si se comparan los años extremos del período analizado. Llegaron a la conclusión de que, desde una perspectiva holística, el liderazgo administrativo, la participación de los estudiantes, el pensamiento crítico y la cooperación entre las instituciones de educación superior son cuestiones centrales de la base de la calidad.

Escobar y otros (2021), en su artículo publicado en Chile en la “Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa”, tuvo como objetivo establecer prioridades para la gestión financiera e institucional a partir del grado de satisfacción de los estudiantes universitarios de la UBO (Universidad Bernardo O'Higgins). Utilizaron como metodología el modelado de ecuaciones estructurales, basado en varianzas, buscando relaciones entre diferentes áreas de satisfacción, con métodos multivariados de análisis factorial. Como resultado y conclusión, señalan que durante el estudio se logró modelar el sistema a partir del comportamiento de reacción de los estudiantes y docentes de la Universidad Bernardo O'Higgins.

Portocarrero y otros (2020), en su artículo publicado en Colombia en la revista “Formación Universitaria”, tuvieron como objetivo investigar los factores sociales, económicos, financieros y empresariales que mejor distinguen entre las instituciones de educación superior acreditadas y las instituciones de educación superior no acreditadas en Colombia. Su muestra fue 61 instituciones públicas de educación superior. Aplicaron técnicas de análisis discriminante. Por tanto, como principales conclusiones muestran la desigualdad en la distribución de recursos entre las instituciones de educación superior. Los organismos acreditados, a diferencia de los organismos no certificados, reciben el 50% de los fondos del gobierno. Concluyen que las instituciones de educación superior acreditadas producen una mejor productividad de talento y hacen una pequeña contribución positiva al desarrollo económico del país.

Bucarey y otros (2020), en su artículo publicado en Chile, en la revista “Interciencia”, tuvo como objetivo analizar los artículos publicados entre 1975 y 2018 sobre el tema de la calidad del servicio en la educación superior. Utilizaron la producción, el impacto

y la cienciometría relacional sobre la producción científica documentada en la Web of Science (WoS). Como resultado identifican un conjunto de 166 publicaciones principales. Si bien no constituyen una masa crítica de investigación, incluyen un conjunto de 23 artículos de alta citación para el tema en estudio. Finalmente concluyen que Total Quality Management and Business Excellence es la revista que concentra el mayor número de artículos especializados en el tema, mientras que las categorías WoS con mayor cantidad de publicaciones al respecto son Management, Education e, Educational Research y Business.

Inca y otros (2020), en su artículo publicado en Ecuador en la “Revista Cubana de educación Médica Superior”, tuvieron como objetivo reflexionar sobre temas de control de calidad en las instituciones de educación superior ecuatorianas, estrechamente relacionados con el modelo de acreditación vigente durante su investigación, que establece los requisitos de calidad en la educación superior del país. Como resultado, señalan que los problemas en el campo del control de calidad están relacionados con las tres funciones principales de las universidades ecuatorianas: la educación, la investigación, las relaciones sociales y las condiciones institucionales que garantizan su implementación. Concluyeron que la mejora continua en el desempeño de las instituciones educativas requiere proyectos específicos de mejora, trabajo en equipo, liderazgo, compromiso e involucramiento de todos.

Guerra y otros (2020), en su artículo publicado en Ecuador en la revista “Bibliotecas, Anales de Investigación”, tuvieron como objetivo analizar los estándares internacionales aplicables a la gestión de bibliotecas y a la evaluación de la calidad de sus servicios en las instituciones de educación superior. Como resultado indican que su estudio estableció un marco referencial para contribuir a la reflexión de los gestores de calidad y profesionales de la información sobre la utilidad de los estándares internacionales aplicables relacionados con la gestión bibliotecaria, la gestión de la calidad y la gestión documental como buenas prácticas para mejorar los servicios prestados en las bibliotecas de las universidades, escuelas politécnicas e institutos técnicos y tecnológicos del Ecuador y por cumplir con los estándares de acreditación. Y, concluyen que los estándares internacionales relacionados con la gestión bibliotecaria y otros más generales, que abordan la gestión de la calidad y la gestión

documental, son útiles para implementar sistemas de gestión que contribuyan a la eficacia y eficiencia de los servicios bibliotecarios, incluyendo aspectos tanto estratégicos como operativos en los procesos de estas instituciones.

Leupin y otros (2020), en su artículo publicado en Chile en la revista “Estudios Pedagógicos”, tuvo como objetivo buscar evidencias referidas a las posibilidades de desarrollo docente a partir de la participación de los mismos, en procesos de diseño o rediseño curricular. Aplicaron entrevistas a once docentes que cuentan con esta participación. A través de Grounded Theory, se analizaron las entrevistas. En sus resultados indican que la participación en los procesos de diseño y rediseño curricular tienen un gran impacto en la forma en que los docentes reflexionan sobre sus prácticas docentes y generan cambios en las mismas. Finalmente concluyen resaltando el fuerte surgimiento de categorías relacionadas con el diálogo que se genera entre compañeros y que incide en el cambio y la calidad del proceso educativo, por su transformación a través de procesos de desaprendizaje que permiten dismantelar ideas preconcebidas y abrir nuevas posibilidades para las prácticas educativas.

Molina y Letelier (2020), en su artículo publicado en Chile en la revista “Atenea”, mediante una discusión bibliográfica, embarcan en un debate sobre el desarrollo del sistema chileno de aseguramiento de la calidad en la educación superior. En consecuencia, ya modo de conclusión, pretenden una mínima formalización conceptual de la paradoja que acompañan en sus propios términos a los sistemas de aseguramiento de la calidad. Al necesario diagnóstico crítico que dilucida las condiciones de posibilidad de la situación contemporánea de la educación es necesario suplementar.

Jiménez y otros (2020), en su artículo publicado en Chile en la revista “Utopía y Praxis Latinoamericana”, su objetivo fue analizar el sector de la educación superior desde una perspectiva de las ciencias sociales. Como insumo se tomaron 4995 artículos extraídos de Web of Science en los índices JCR, SCI-E y SSCI para el periodo 1975-2018. Aplicaron metodologías de ciencias métricas para buscar literatura creada sobre temas de calidad y áreas de investigación que aún no se han desarrollado. Como resultado, y a modo de conclusión, argumentan que la investigación documentada sobre la calidad de la educación superior es un tema que centra la masa crítica mundial

en términos de producción científica. Pudieron identificar a 120 prolíficos escritores contemporáneos que contribuyeron principalmente desde instituciones geográficas en el Reino Unido, en el país australiano, Estados Unidos y China.

Reales y Ortega (2020), en su artículo publicado en Colombia en la revista “Interdisciplinaria”, este tuvo como objetivo diseñar y validar un modelo de gestión de capital intelectual para la calidad de instituciones de educación superior, Colombia 2014-2016. Fue una investigación aplicada, de naturaleza mixta. Como resultado mencionan que el diseño de 92 métricas distribuidas a cada subsistema permite un análisis global de esa realidad y no desdoblada. Concluyeron que el desarrollo de modelos de gestión de capital intelectual como el SIDIGCIES responde a las necesidades urgentes de la comunidad universitaria nacional, tiene un modelo estructurado que responde a las necesidades de la universidad y contribuye a una gestión eficaz, concluyendo que es un logro importante. La atención se centra en lograr una educación superior de calidad en Educación Superior.

Lozano y otros (2019), en su artículo publicado en Colombia en la “Revista de la educación Superior”, su propósito fue proponer un método de ponderación de las características de los modelos certificados de calidad. Crearon una aplicación pionera de la teoría de redes. Como resultado, indica que las métricas con la importancia de las características presentadas como nodo en la red tienen resultados similares. En conclusión, indican que después de la solicitud piloto, el pesaje obtenido es una herramienta de gestión reproducible de otros modelos de acreditación.

Araya y Bernardo (2019), en su artículo publicado en la revista “Espacios” en Chile, tuvieron como objetivo proponer un modelo de calidad de servicio para la educación superior a distancia (DIHESQ). Consta de teorías de satisfacción, retención, lealtad y disposición a pagar. Los resultados y conclusiones muestran que la formación DIHESQ se correlaciona positivamente con SATISF (satisfacción), lo que tiene un efecto positivo en las intenciones de comportamiento de los estudiantes: lealtad y disposición a pagar.

Fontalvo y otros (2020), durante su investigación en Colombia publicado en la revista “Formación Universitaria”, propusieron un método que permita evaluar el desempeño y a la vez realizar un análisis integral, objetivo y periódico de la eficacia técnica de los

indicadores de calidad de servicio de Nivel Sigma en las instituciones de nivel superior. Presentaron una metodología para evaluar el desempeño del Nivel Sigma y la eficiencia de las dimensiones de calidad en una institución colombiana de educación superior. Sus resultados mostraron una eficiencia de nivel de servicio promedio de 93,48% durante los 11 meses de la encuesta. Identificaron importantes parámetros de calidad de entrada para mejorar la satisfacción del cliente. Concluyen que los métodos de evaluación del desempeño para los servicios de calidad de Sigma y el análisis de desempeño realizado aquí pueden medir la calidad del servicio de manera precisa, regular y a largo plazo.

Fontalvo y otros (2020), en su investigación realizada en Colombia publicado en la revista "Información Tecnológica", tuvo como objetivo crear un método para monitorear los indicadores de calidad utilizando gráficos de control multivariados y establecer el comportamiento deseado de los indicadores, y los indicadores mínimos esperados para el nivel de calidad de servicio en la institución de educación superior. Utilizaron el total de solicitudes de recepción de la unidad de servicio de entrega durante 11 periodos. Consideraron que los resultados son un aporte novedoso, particularmente para el sector de servicios, ya que demuestran la importancia de las tarjetas de prueba T-Cuadrado para el análisis y otros aspectos del seguimiento entre la calidad recomendada y el valor del rendimiento periódico y general, de los servicios prestados dentro de dicha organización. En su conclusión, determinaron que es necesario monitorear las dimensiones de la calidad de la empresa, lo que requiere considerar las posibles razones para la mejora de procesos.

Palacios y Córdoba (2020), este trabajo de investigación fue realizado en Colombia publicado en la revista "Revista Criterio Libre", tuvo como objetivo utilizar escalas de medición para determinar la percepción de la calidad de la educación que reciben los estudiantes de la universidad tecnológica del chocó Diego Luis Córdoba, para ello obtuvieron una muestra de 379 estudiantes durante el último semestre de todas las carreras que ofrece la universidad, realizaron encuestas, dando como resultado principal la UTCH debe preocuparse por reparar y mantener adecuadamente las instalaciones y el equipo para ayudar a los estudiantes a resolver problemas académicos y cumplir con los horarios de clases y los plazos de evaluación, finalmente

concluyeron que a través de los resultados de este estudio deben llevar a reflexionar a la Universidad tecnológica del Chocó (UTCH), e implementar un plan de mejora.

Letelier y otros (2020), este trabajo investigativo se realizó en Chile publicado en la revista “Revista Cubana de Educación Superior”, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los estudiantes chilenos de universidades públicas y estatales con la educación superior, en ello requirieron de 1064 universitarios de diferentes carreras, utilizaron la estadística descriptiva de inferencia para el análisis de la información. Esta se procesó con el software STATA 15.0 con un nivel de significación de $\alpha < 0,05$. Como resultado principal indican que la satisfacción general de los 10 ítems evaluados mostró que el 83% se encuentran muy satisfechos con la formación universitaria. Con la distribución de todas las dimensiones y variables estudiadas, los puntajes de la escala en general fueron muy muy satisfechos, concluyendo que están satisfechos con la educación universitaria mencionada por los estudiantes de este estudio.

Contreras y otros (2019), esta línea de investigación publicada en Colombia en la “Revista Lasallista de Investigación”, tuvo como objetivo identificar la percepción de los estudiantes respecto a los servicios brindados, por ello utilizaron el instrumento Servqualing, el cual aplicaron a una muestra de 832 estudiantes, su resultado principal se basó en el análisis el cual arrojó tres dimensiones con 61,39 % de la varianza explicada, $KMO=0,973$ y un determinante de 0,01325, y como conclusión Los resultados muestran que el nivel de calidad general de los servicios académicos y de gestión está bien reconocido por las calificaciones. Por lo tanto, permiten una dirección precisa de la toma de decisiones y conducen a la mejora continua de la calidad del servicio.

Pedraja y otros (2019), este trabajo de investigación se realizó en Chile publicado en la revista “Formación Universitaria”, fue realizar una revisión bibliográfica sobre el liderazgo, la cultura organizacional y la calidad de las instituciones de educación superior para contribuir a la investigación de las relaciones entre estas dimensiones desde un punto de vista conceptual. Por esta razón, se basaron en artículos, revistas principales de revisiones conceptuales recientes e investigación empírica, utilizaron documentos históricos, dando como resultado principal, El modelo propuesto es un estudio empírico adicional para determinar el posible impacto (positivo, negativo o

indiferencia) de los estilos de liderazgo y tipos culturales sobre la calidad de la organización y el extraer las conclusiones. La conciencia de liderazgo y la cultura organizacional influyen en los niveles de motivación, satisfacción y desempeño de los docentes.

Moreno y otros (2018), publicaron un artículo en Chile en la revista "Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería", tuvo como objetivo analizar de varios casos de estudio donde se implementó Six Sigma, Lean o su integración LSS en la universidad, y cómo se aplican estas metodologías en la universidad, sus motivos y su implementación efectiva. Mediante la revisión del artículo, se demuestra que se están implementando diversos proyectos utilizando estas metodologías para mejorar los procesos académicos, curriculares, gerenciales y de gestión, incluido los administrativos. Como resultado, entre los factores motivacionales más importantes para que las universidades implementen estas metodologías, los más relevantes son reducir el costo de gestionar la calidad de la educación, mejorar los sistemas de calidad y la enseñanza, lo que resultó corresponder a la acreditación de la institución. Respondiendo a la competitividad, mayor eficiencia y eficacia de los procesos académicos y administrativos, mayor satisfacción de las partes interesadas y recortes presupuestarios en las instituciones de educación superior. Finalmente, se concluyó que la implementación de la LSS es posible siempre y cuando se establezcan principios como liderazgo, visión, cultura de cambio, capacitación, selección de proyectos adecuados, evaluación del proceso de toma de decisiones y el compromiso de la alta dirección.

Ortega y otros (2018), en su artículo publicado en Colombia en la revista "Revista Estrategia Organizacional", tuvo como objetivo introducir la metodología Seis Sigma en el proceso de Gestión del Conocimiento, específicamente en el área de producción de aulas virtuales de la Universidad EAN. Lo realizaron a través de revisión de fuentes, investigación documental y descriptiva. Como resultado, indican que se deben tomar precauciones y acciones correctivas para revisar y optimizar el proceso de fabricación del aula virtual para mejorar la satisfacción del cliente. El modelo Six Sigma concluye que es necesario cambiar la mentalidad de toda la organización, no solo la gerencia, lo que aumenta la credibilidad interna del proceso y conduce a un aumento sostenible

de clientes de confianza externa y otras partes interesadas.

Martínez y Moreno (2020), realizaron un artículo en Colombia en la revista "SIGNOS", su objetivo fue desarrollar una propuesta metodológica para la integración de sistemas de gestión basada en los requisitos de las normas técnicas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 1400 en el Colegio Marista de Colombia. La muestra estuvo compuesta por 6 de 7 colegios privados de la comunidad con experiencia en la implementación del SGC. Las pruebas de diagnóstico que construyeron establecieron una estructura de requisitos establecidos por las normas técnicas investigadas. Como resultado obtuvieron que a través de la encuesta basada en la NTC ISO 9001:2015, permiten identificar que a nivel general en los colegios privados donde se ha realizado la implementación del SGC, se da un porcentaje significativo de cumplimiento respecto al contexto de la institución. Luego de examinar los antecedentes, llegaron a la conclusión de que pudieron demostrar que existían investigaciones relacionadas con el tema de la gestión ambiental en la organización. Sin embargo, no se han realizado estudios relacionados directamente con la integración de las normas técnicas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001 en el ámbito escolar.

A nivel nacional se tiene:

Carbonel y otros (2021), en su artículo publicado en Perú en la "Revista Venezolana de Gerencia", tuvo como objetivo "conocer el estado del arte de la calidad en la educación superior en América Latina". Realizaron la búsqueda en múltiples bases de datos: Scielo, Redalyc, Centro de Información de Recursos Educativos, ScienceDirect y Google Scholar, utilizando criterios de inclusión y exclusión. A partir de 10.755 artículos se realizó un filtrado sistemático, dando como resultado el análisis de 22 artículos científicos. De los trabajos de investigación publicados por diversos grupos y empresas independientes muestran el proceso de construcción y/o perfeccionamiento del sistema de aseguramiento de la calidad de la región, que aún está en curso y tiene grandes expectativas para la región. Los hallazgos identificaron interés en temas de la región, con una serie de subtemas relacionados con herramientas, modelos, metodologías e indicadores, evaluaciones, criterios, acreditaciones y mecanismos externos, entre otros. Y aunque no es un tema nuevo, el vínculo con el entorno virtual está en camino.

Peñuelas y otros (2020), en su artículo realizado en Perú publicado en la revista “Propósitos y Representaciones”, plantearon como objetivo acercar la experiencia de docentes y estudiantes de instituciones de educación media y superior a las estrategias de aprendizaje implementadas por el Covid-19 durante emergencias sanitarias. Su muestra estuvo conformada por 44 docentes y 116 estudiantes del municipio del sur de Sonora, México. Los resultados muestran que el uso de computadoras portátiles y teléfonos inteligentes es el dispositivo más utilizado para investigar y enviar y recibir información, respectivamente. Además, el tiempo y la dificultad que se dedica a la aceptación y evaluación de las actividades escolares por parte de docentes y alumnos es cada vez mayor. Concluyen que la provisión de cursos, software y plataformas virtuales es una actividad importante para asegurar la continuidad del aprendizaje desde la perspectiva del apoyo institucional. Enfatizando el esfuerzo, voluntad, la gestión de la tecnología, la dinámica de cambio de roles y la reevaluación de la investigación presencial como los principales aprendizajes durante el confinamiento.

Con respecto al ámbito local y habiéndose investigado información referente a la presente temática, no se pudo lograr obtener ningún resultado.

Como aporte del artículo de revisión de literatura, de los artículos investigación, se identifica que ya se han realizado estudios sobre la mejora de la calidad en servicios del sector educativo aplicando el método Six Sigma, de estos mismos se rescata que el método es factible aplicarlo en procesos de instituciones de educación superior, obteniendo buenos resultados.

En la presente investigación luego de consultar diferentes fuentes de información, siendo las variables Calidad y Six Sigma; el investigador considera conveniente tener en cuenta las siguientes dimensiones para cada variable:

Las dimensiones a considerar para la variable calidad, son: Solicitudes, consultas y propuesta de mejora. El investigador considera que las siguientes definiciones aportan al presente proyecto de investigación:

Entre las definiciones de solicitud, una de ellas, y el adecuado para la presente investigación, se define como un documento en el que se realiza una petición formalmente algo, ya sea de carácter académico, económico o institucional, en el caso

de la presente investigación. Para Ricoeur (2013), remite a la acción y efecto de solicitar, de demandar, o de pedir. Para el centro de formación es una petición de trámite documentario a través del centro virtual de atención al estudiante.

Según Drapela (1983), define a la consulta como un proceso personal por el cual la asistencia se brinda indirectamente: la consejería toma como asesores a personas (expertos y subespecialistas) que tratarán directamente con las personas objeto de la intervención. Para el Centro de formación profesional, las consultas también son registradas a través del centro virtual de atención al estudiante.

Según Bricall (2000), una propuesta o plan de mejora representa un elemento indispensable para lograr una cultura de calidad en los centros educativos. Cárdenas (2004), indica que, para que una propuesta de mejora proporcione una alternativa depende de la capacidad para identificar, priorizar y resolver problemas; lo que importa es la discrepancia entre lo que debería suceder y lo que realmente sucede, que es lo suficientemente grande como para que alguien piense que la discrepancia debe corregirse.

Como dimensión del método Six Sigma, se considera a la variabilidad, a continuación, su definición:

Horman (2000), define a la variabilidad como la calidad de no uniformidad de una clase de entidades o muestras. Está muy relacionada con la aleatoriedad de un fenómeno. En la actualidad muchas de las empresas solo consideran la media como indicador de eficacia y/o eficiencia, tales como el tiempo medio de respuesta de un cliente, el tiempo promedio de entrega, la cantidad media de materia prima usada, y no suelen enfocarse en la variabilidad la cual es la que más afecta a los clientes.

El método "Six Sigma" consiste en 3 etapas: definir, medir, analizar, mejorar y controlar. Herrera, Acosta y Fontalvo (2011) indican en su libro sobre la metodología "Seis Sigma", lo siguiente:

El método Six Sigma o Seis Sigma, también conocido como DMAMC, se basa en el ciclo de calidad PDCA, propuesto por William Edwards Deming, donde los pasos se ejecutan de la siguiente manera:

1. Definición del proyecto.
2. Medición de la información proporcionada por los clientes y los procesos organizacionales.
3. Análisis de la información, en el que se aplican una serie de herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales.
4. Mejora, etapa en la que se plantean las soluciones propuestas a los problemas de calidad.
5. Control, están incluidos los métodos estadísticos para monitorear las variables del proceso.

También señalan que la clave para la adopción exitosa de Six Sigma en una organización es:

1. Atención a las necesidades y requerimientos de los clientes.
2. Determinar las causas de los problemas que amenazan la calidad del producto o servicio final prestado, y evitar soluciones apresuradas que lleven a decisiones incorrectas y estadísticamente infundadas.
3. Realizar una medición de todas las variables importantes del proceso, lo que significa un conocimiento profundo de cada etapa o etapas que componen las actividades de la organización.
4. La utilización de las herramientas estadísticas apropiadas que conduzcan a soluciones válidas y efectivas.
5. El control mediante un seguimiento constante que evalúe las diferentes actividades que se encaminan a la solución de un problema de calidad.

El método Six Sigma se utiliza para indicar el número de defectos por millón de oportunidades o de su traducción al inglés Defects per Million Opportunities (DPMO), o cómo funciona el proceso para satisfacer las necesidades del cliente. Este cálculo se realiza a través de las siguientes expresiones:

$DPU = \text{Número total de defectos para "n" unidades} / "n"$

$DPO = \text{Número total de defectos} / \text{Número de oportunidades de defecto}$

$DPMO = DPO * 1000000$

Donde: las siglas DPU significan defectos por unidades, DPO significa defectos por oportunidades y las siglas DPMO significan defectos por millón de oportunidades.

El objetivo de esta metodología es disminuir los defectos a la cantidad de 3.4 DPMO, a razón de que la empresa que lo aplique pueda ser competitiva en la búsqueda de llegar a la perfección.

La metodología se representa numéricamente de la siguiente manera:

Tabla 1 Nivel Sigma

Nivel Sigma	% Bueno	% Defectos	DPMO
1	30.9%	69.1%	691,462
2	69.1%	30.9%	398,538
3	93.3%	6.7%	66,807
4	99.38%	0.62%	6,210
5	99.977%	0.023%	233
6	99.9997%	0.00034%	3.4

Según Polesky (2006), la mayoría de las empresas del mundo operan a un nivel de calidad mucho más bajo, normalmente entre 2 y 3 sigma, lo que significa entre 66.000 y 300.000 defectos por millón de oportunidades.

Para las normativas de la presente investigación se tiene lo siguiente para la institución del sector privado:

La metodología Six Sigma, es un enfoque de gestión que mide la calidad de los procesos, y por lo tanto es una herramienta muy útil para implementar en un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

La norma ISO 9001:2015, es una norma que se aplica tanto a organizaciones que ofrecen productos como a organizaciones que ofrecen servicios.

Como norma general existen una serie de criterios que se deben cumplir con el cliente en cualquier prestación de servicio, estos son: Puntualidad en la entrega del servicio, fidelidad en el cumplimiento de los compromisos, relación costo beneficio, ajuste a los plazos acordados, el servicio dado debe estar asociado a lo pactado, rapidez del servicio, cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio, contar con personal calificado

para la prestación del servicio y finalmente gentileza y buen trato en la prestación del servicio. De acuerdo con el apartado 9.1.2 de la norma ISO 9001, la satisfacción del cliente se define como el resultado de comparar las expectativas del cliente sobre los productos, servicios e imágenes que ofrece la marca con el valor percibido después de recibirla.

Mediante la implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001, la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma consistente productos o servicios que cumplan los requisitos normativos y del cliente.

La norma ISO 14001:2015, es una norma que establece las pautas o requisitos que debe tener el sistema de gestión ambiental de una organización. Se puede implementar en toda organización, de cualquier sector y de cualquier tamaño. Contiene todos los requisitos para que las empresas asuman un enfoque a través del cual minimicen el impacto de sus actividades en el entorno donde operan. El objetivo principal de la norma es la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que garantice tal enfoque. Según la norma ISO 14001:2015, el aspecto ambiental es un factor que surge del trabajo de una organización (ya sea un producto o un servicio) y tiene conexión o puede interactuar con el medio ambiente.

La norma OHSAS 18001:2007, es el estándar utilizado para implementar Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las organizaciones. El estándar de esta norma ha sido desarrollado para ser compatible con las normas sobre sistemas de gestión ISO 9001:2000 (calidad), con el fin de facilitar la integración de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones.

Considerando el Impacto ambiental, Gestión de riesgos y Seguridad y Salud Ocupacional, se consideran los siguientes puntos:

1. Proteger la seguridad y salud en el trabajo de los empleados y de terceros, y prevenir accidentes, enfermedades, dolencias, accidentes e inconvenientes asociados a las actividades realizadas en nombre de la organización.
2. Prevenir la contaminación ambiental y controlar los impactos ambientales significativos, mediante la aplicación de buenas prácticas ambientales.

3. Promover una cultura de prevención de riesgos de seguridad y salud ocupacional entre los empleados, estudiantes y terceros de la institución.
4. Impulsar y desarrollar actividades que preserven y cuiden el medio ambiente, tales como: uso racional de los recursos, reutilización de materiales, reciclaje, etc.
5. Respetar la normativa legal aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y demás normas a las que se ajuste la organización.
6. Asegurar y promover la participación y el asesoramiento del personal de la organización en temas de seguridad y salud en el trabajo.
7. Mejorar continuamente el desempeño en seguridad y salud en el trabajo y el medio ambiente.

Como estado del arte, en la actualidad, para mejorar los procesos o servicios que se brindan en una organización, se utilizan diferentes métodos de ingeniería, tales como el Lean Service, el método ServQual, o combinando la metodología Lean con Six Sigma. Específicamente en el sector educación, las instituciones de educación superior cada vez invierten más en sistemas y especialistas para el manejo de datos, información de su organización, base de datos, KPI (indicadores claves de desempeño), con el fin de tener las herramientas necesarias para la toma de decisiones y optimizar los tiempos de atención.

Para poder desarrollar la presente investigación se han tomado en cuenta los siguientes términos relacionados al tema:

La mejora de la calidad es considerada como uno de los ocho principios de la gestión de la calidad, es un proceso que busca de manera constante el nivel de excelencia de un proceso, producto o servicio. También puede definirse como un conjunto de acciones realizadas con el fin de obtener una certificación, en este caso la certificación ISO 9001. Para Deming (1998), la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua.

Berry (1993), define a la calidad de servicio como el grado en que existe una discrepancia entre las expectativas, los deseos y las percepciones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de un cliente.

Para Oliver (1980), la satisfacción del cliente es la respuesta positiva que resulta del encuentro de un consumidor con un bien o servicio. Westbrook (1987), es un estado emocional que surge en respuesta al propio juicio.

Para Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), un proceso es cualquier actividad o conjunto de actividades en las que se transfieren uno o más insumos para obtener uno o más productos para un cliente. Es un enfoque de gestión que mide la calidad de las operaciones y por lo tanto es una herramienta muy útil para implementar dentro de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Los procesos académicos-administrativos son el conjunto de servicios o actividades conexas, que rodean el proceso principal de enseñanza-aprendizaje de una institución, centro de formación profesional o institución educativa superior. Se consideran muy importantes, ya que son soporte del personal de docencia y la primera línea de atención al estudiante. Para Idalberto Chiavenato, un proceso administrativo es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para alcanzar las metas deseadas; Se pueden utilizar materiales, recursos técnicos y recursos humanos para procesarlos de manera eficiente.

Según Hernández (2005), el alumno o llamado actualmente estudiante, debe ser entendido como una persona que es capaz de socializar fácilmente, siendo protagonista de las interacciones sociales en las que se ve involucrado en su vida escolar y como ciudadano. De hecho, las funciones psicológicas superiores son producto de estas interacciones sociales, con las que comparten una preferencia organizativa.

Según la serie de la norma ISO 9000, el servicio es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz proveedor-cliente. Para Kotler (2004), un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede brindar a otra, que es esencialmente intangible y no puede ser poseído. Collins (2006), menciona que es todo aquello que el cliente percibe y crea valor añadido, en el mismo momento en que se produce el aumento de la satisfacción.

Para Robbins (1996), el control se puede definir como el proceso de ajustar las actividades para garantizar que se lleven a cabo según lo planeado y que se corrijan las desviaciones significativas. Coincide con la definición de Chiavenato, que afirma

que el control es una función administrativa, y lo trata como una etapa del proceso administrativo para medir y evaluar el desempeño y mediante acciones, subsanar cuando sea necesario. Por lo tanto, el control es esencialmente un proceso organizacional.

Polesky (2006), considera que un defecto es una no conformidad de una de las muchas características de calidad posibles de una unidad que puede causar la insatisfacción del cliente.

Según Ronald Fisher (1890–1962), la noción de varianza se suele emplear en el ámbito de la estadística y sirve para identificar a la media de las desviaciones cuadráticas de una variable de carácter aleatorio, considerando el valor medio de ésta. Como estudio económico de la presente investigación, aplicando la metodología Six Sigma para mejorar la calidad del servicio hacia los estudiantes; se considera como aporte importante, la formación profesional que se brinda en la institución, la cual permite el desarrollo de los estudiantes, para formarlos como ciudadanos de bien aportando al desarrollo económico del país. Shank y Govindarajan (1998), mencionan que, es estratégicamente útil explicar el comportamiento de los costos en función de las opciones estructurales y operativas o las capacidades de una empresa, ya sea una gran corporación o una PYME. Según R. Jacobi, los costos fijos son aquellos costes en los que incurre la empresa independientemente de su nivel de actividad, es decir, si está produciendo o no teniendo que pagar. Juan Garcia Colín (2008) en su libro “Contabilidad de Costos-Tercera Edición”, indica que los costos variables son aquellos cuya entidad cambia en proporción al volumen de actividades realizadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Tamayo y Tamayo (2006), por su finalidad, la presente investigación es de tipo aplicada, porque ayudará a mejorar la deficiencia presentada en la institución, desarrollando una propuesta aplicando la metodología Six Sigma y depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; aplicados a problemas concretos.

Diseño de investigación

Según su diseño es no experimental. Según Hernández, Fernández, Baptista (2014) porque no se manipularán las variables de estudio, de tipo transversal descriptivo-explicativo, ya que se identificaron las causas principales del fenómeno tal como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, al igual que sus efectos.

Por su enfoque es cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se realizó la recolección de datos con el fin de probar la hipótesis, para luego analizar los mismos según las variables de estudio planteadas.

Según su fuente de datos, la presente investigación es documental porque los datos se recolectaron de información ya registrada en la base de datos de la institución, además de tipo investigación de caso, ya que se aplicaron entrevistas para conocer las causas principales del objeto de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación, se analizó las variables Calidad y Six Sigma.

La variable dependiente es la calidad, Cruz, López y Ruiz, (2017), un conjunto de actividades encaminadas a diseñar, mejorar y optimizar procesos, productos y servicios, reduciendo tiempos de ciclo, variabilidad y costos, con el objetivo de brindar lo mejor al mercado.

La variable independiente es la metodología Six Sigma, según Bill Smith (1980), Creador de la metodología Six Sigma, menciona que es una metodología de mejora de procesos creada en Motorola, esta metodología está centrada en la reducción de la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente.

La matriz de operacionalización de las presentes variables se ubica en el anexo 18 y anexo 19.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo compuesta por todos los procesos de atención académicos-administrativos al estudiante, además están incluidos los colaboradores que desarrollan sus actividades en esta área.

Criterios de inclusión: procesos académicos administrativos y colaboradores.

Criterios de exclusión: No se incluyó al personal de enseñanza, porque como se evidenció en la realidad problemática el problema no radica en el proceso o servicio de enseñanza-aprendizaje, sino en los servicios académicos administrativos.

Muestra: Son los procesos de atención académicos-administrativos al estudiante, además de los colaboradores principales que desarrollan sus actividades en esta área.

Muestreo: Muestreo intencional o de conveniencia.

Unidad de análisis: Son los procesos académicos-administrativos, así como también los colaboradores principales del proceso académico-administrativo, teniendo en cuenta a la Calidad de atención académica-administrativa con respecto a sus tres dimensiones, las cuales son solicitudes, consultas y la propuesta de mejora, y para variable Six sigma, una dimensión de variabilidad de solicitudes, consultas y las causas de las respuestas fuera de plazo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar la presente investigación, se utilizó las siguientes técnicas de recolección de datos: análisis documental y entrevista.

Mediante la técnica de análisis documental a través de la “Ficha de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma” (anexo 20 y 21), se analizó el porcentaje (%) Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo con respecto al tiempo de respuesta de solicitudes y consultas. Mediante la “Ficha de análisis documental de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma” (anexo 22), se describió las actividades a mejorar, y las actividades de mejora junto con los plazos, responsables

y los costos de las mismas. Con la “Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de Atención Virtual para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma” (anexo 23) se analizó el cumplimiento de los tiempos de espera de solicitudes y consultas, respondidas dentro y fuera del plazo. Finalmente, como apoyo documental, mediante la “Ficha de análisis documental de la normativa para desarrollo de la propuesta aplicando el método Six Sigma” (anexo 24), se recolectó información de la norma bajo la cual trabajan en el Centro de Formación Profesional industrial privado de la Ciudad de Talara.

Mediante la técnica de entrevista, a través de su instrumento la Guía de entrevista de Opinión se aplicó al Jefe de Centro de Formación, al asistente académicos, al asistente administrativo y al tutor académico (Anexo 25, 26, 27 y 28). Esto permitió conocer el Número de causas de solicitudes y consultas no respondidas dentro del plazo.

En total se utilizaron 5 Guías de Análisis Documental y 4 Guías de entrevista, las cuales han sido validadas por 3 expertos profesionales de la Universidad César Vallejo, permitiendo la recolección de información para desarrollar la propuesta (Anexo 29, 30 y 31).

3.5. Procedimientos

Para demostrar el primer objetivo específico de la presente investigación, se realizó el diagnóstico de la situación actual de los procesos de atención académica-administrativo se utilizó como técnica la entrevista, y como instrumento la guía de entrevista de opinión, la cual se aplicó jefe del centro de formación y al personal académico-administrativo. Para efectos de la presente investigación, el investigador consideró conveniente también aplicar la entrevista de opinión al tutor académico de la sede, ya que este se encuentra en constante contacto con los estudiantes del centro de formación. Estas entrevistas permitieron conocer las causas de las solicitudes y consultas no respondidas dentro del plazo, cabe resaltar que el plazo de cada centro de formación lo dispone el jefe de centro, para este caso es de 5 días hábiles.

Además, se realizó con la técnica de análisis documental, a través de las guías de análisis documental elaboradas, se recolectó la información del Reporte de Opinión de estudiantes, para analizar su opinión con respecto a los “Tiempos de respuesta de

solicitudes”, “Porcentaje de opinión de respuesta de solicitudes”, “Tiempo de respuestas de Atención de consultas”, “Porcentaje de opinión de respuesta de consultas”. También para poder conocer la variabilidad de los datos obtenidos; mediante una guía de análisis documental se recolectó la información sobre el “Número de solicitudes respondidas dentro de los plazos del total de solicitudes y “Número de consultas respondidas dentro de los plazos del total de consultas”.

Luego de haber identificado las causas, para el segundo y tercer objetivo específico, se determinó las estrategias de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo y se diseñó la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara. En la dimensión propuesta de mejora, se detallaron el Número de actividades de mejora, Plazos de actividades de mejora, Responsables de actividades de mejora, y Costos de actividades de mejora. Esto se realizó a través de una ficha de análisis documental de las actividades identificadas sujetas a la mejora. Además, se consideró una ficha de análisis documental para recolección de información sobre las normativas con las que se trabaja en la institución.

En la matriz de procedimientos se visualiza el detalle de cada instrumento de recolección, los cuales ayudarán a cumplir con los objetivos trazados (anexo 32).

3.6. Método de análisis de datos

La información cuantitativa que se recolectó a través de las 5 guías de análisis documental, en la presente investigación, se ordenó y analizó mediante las hojas de cálculo en Excel y el software SPSS para generar tablas y gráficos dinámicos, con el fin de analizar los datos de manera adecuada y precisa para desarrollar la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma. Como herramienta de ingeniería se utilizó el Diagrama de Ishikawa, así como también el Gráfico de Control, Histogramas, y otras herramientas que se requieran.

La información cualitativa se analizó a través de un análisis de contenido de las 4 guías de entrevista aplicada a 3 colaboradores del área académica-administrativa más el Jefe del Centro de Formación Profesional Industrial privado de la ciudad de Talara. 4

colaboradores en total.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación, luego de la reunión de presentación del proyecto de investigación, se solicitó la autorización al Jefe de centro de formación para recolectar la información de la institución y poder realizar una propuesta de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo aplicando el método Six Sigma.

Dichos datos se solicitaron a través de la carta de autorización para el uso de la información del centro de formación. En este documento normativo brindado por la Universidad César Vallejo, se indica que los datos emitidos en el documento mencionado y en el presente proyecto de investigación son totalmente auténticos, por tanto, el problema identificado a través de este mismo análisis documental es totalmente veraz. Se consideraron los principios de buenas prácticas relacionado a la introducción, realidad problemática, antecedentes, y marco teórico de la presente investigación. Finalmente, considerando el “Código de Ética en Investigación” de la Universidad César Vallejo se respeta la propiedad intelectual, toda fuente de información que sustenta la base teórica ha sido citada bajo el estilo ISO-690 vigente en la Universidad César Vallejo, detallando las citas en el capítulo de referencias.

Cabe resaltar que el investigador mantuvo total confidencialidad y reserva del nombre de la institución o cualquier distintivo de la misma, y solo se utilizó la data recolectada para los fines convenientes de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo específico 1

Respecto al primer objetivo específico “Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”, el cual está alineado a la segunda y tercera etapa de la metodología Six Sigma, “Medir” y “Analizar”, se recolectó la siguiente información:

4.1.1. Resultados de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante

Con respecto a los resultados de la aplicación del análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante, respecto a las dimensiones de solicitudes y consultas se obtiene lo siguiente:

Cabe resaltar que la pregunta relacionada a la dimensión Solicitudes es la siguiente: Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.

Y, para la dimensión Consultas, la pregunta es: Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?

Para todas las preguntas de la encuesta, el estudiante tiene las siguientes opciones: muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

Según el reporte de opinión del periodo 2019-1, se obtuvo un total 1303 opiniones de estudiantes, tanto para solicitudes como para consultas, de las cuales 1072 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 82.27% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 36 y 37).

Según el reporte de opinión del periodo 2019-2, se obtuvo un total 1124 opiniones de estudiantes, tanto para solicitudes como para consultas, de las cuales 894 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 79.54% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 38 y 39).

Según el reporte de opinión del periodo 2020-2, se obtuvo un total 3 opiniones de estudiantes, tanto para solicitudes como para consultas, de las cuales 1 fue opinión favorable (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 33.33% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 40 y

41). Cabe resaltar que en el periodo 2020-1, no se aplicó encuestas debido a la coyuntura por pandemia, se reanudó la aplicación en el periodo 2020-2, pero con poca participación estudiantil.

Según el reporte de opinión del periodo 2021-1, con respecto a la dimensión Solicitudes, se obtuvo un total de 1040 opiniones, de las cuales 691 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 66.44% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 42). Y, con respecto a la dimensión Consultas, se obtuvo un total de 1040 opiniones, de las cuales 708 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 68.08% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 43).

Según el reporte de opinión del periodo 2021-2, con respecto a la dimensión Solicitudes, se obtuvo un total de 1288 opiniones, de las cuales 928 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 72.05% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 44). Y, con respecto a la dimensión Consultas, se obtuvo un total de 1288 opiniones, de las cuales 932 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 72.36% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 45).

Finalmente, según el reporte de opinión del periodo 2022-1, con respecto a la dimensión Solicitudes, se obtuvo un total de 859 opiniones, de las cuales 635 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 73.92% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 46). Y, con respecto a la dimensión Consultas, se obtuvo un total de 859 opiniones, de las cuales 623 fueron opiniones favorables (alto y muy alto), obteniendo como resultado un 72.53% de porcentaje (%) de Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo (anexo 47).

Además, de los reportes analizados, se recolectó información de otras dimensiones que puede ser analizadas en futuras investigaciones dentro de la institución. Tales como: docente, medios didácticos, contenido de los cursos, infraestructura y medios, servicios complementarios, comunicación y aseguramiento técnico (anexo 48 al 53).

De los resultados obtenidos en el análisis documental el Reporte de Opinión del estudiante con respecto a las dimensiones Solicitud y Consultas, se concluye que en ninguno de los periodos incluido el último periodo concluido en el año de la presente investigación (2022-1), no se ha logrado cumplir con la meta del 85% en este indicador. Dejando evidenciado que la sede no ha logrado los niveles de excelencia a los que apunta la metodología Six Sigma.

Esto se puede visualizar en el siguiente consolidado de tabla y figuras:

Tabla 2 Consolidado de encuestas semestrales

Periodo	Solicitudes	Consultas	Limite inferior
2019-1	82.27%	82.27%	85.00%
2019-2	79.54%	79.54%	85.00%
2020-2	33.33%	33.33%	85.00%
2021-1	66.44%	68.08%	85.00%
2021-2	72.05%	72.36%	85.00%
2022-1	73.92%	72.53%	85.00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1 Gráfico de encuestas sobre Solicitudes



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2 Gráfico de encuestas sobre Consultas



Fuente: Elaboración propia.

4.1.2. Resultados de análisis documental del del Reporte del Centro de Atención Virtual al estudiante

Para el análisis documental del Reporte del Centro de Atención Virtual al estudiante, se pudo recolectar un total 1326 registros, de los cuales 294 fueron Solicitudes y 1032 de la categoría Consultas. Se realizó un filtro, con fecha de corte 31 de julio de 2022, dejando solo Solicitudes y consultas registradas hasta dicha fecha. Quedando para el análisis un total de 1123 registros, de los cuales fueron 253 solicitudes (anexo 54) y 870 consultas (anexo 55).

Se determinó en la aplicación de la ficha de análisis documental de los resultados del Centro de atención virtual al estudiante, que la mayoría de las atenciones se han realizado entre los 08-15 días de recibida la solicitud o consulta, esto representa un 24.90% y 32.07% respectivamente, no cumpliendo con el plazo máximo de la sede que es de 5 días hábiles (anexo 56 y 57).

Para consultas, solo 124 consultas, que representan el 49.01% fueron atendidas dentro de los 5 días hábiles, mientras 129 consultas, que representan el 50.99% fueron atendidas fuera del plazo, incluso 7 de ellas superaron los 30 días para la atención (anexo 58).

Para solicitudes, solo 360 solicitudes, que representan el 41.38% fueron atendidas dentro de los 5 días hábiles, mientras que 510 solicitudes, que representan el 58.62%, fueron atendidas fuera del plazo establecido, 43 de estas superaron los 30 días para la atención (anexo 59).

Analizando los resultados estadísticamente con el software SPSS, el cual es parte de la metodología Six Sigma, se obtiene que la varianza de los resultados es de 91.221, lo cual es demasiado elevado, ya que es la varianza es la variabilidad respecto a la media. La media o promedio de atención entre solicitudes y consultas, es de 9.44 días, y la desviación típica es de 9.551 (anexo 60 y 61).

Finalmente se concluye que más del 50% de consultas y solicitudes fueron atendidas fuera de los plazos, generando así según la metodología Six Sigma defectos en las entregas u oportunidades de quejas por parte de los estudiantes.

Esto se puede visualizar en el siguiente consolidado de tablas y figuras:

Para solicitudes:

Tabla 3 Consolidado Grupos de espera para Solicitudes.

Grupo de espera	Cuenta de Categoría de atención	%
< 1 día	40	15.81%
01 día	26	10.28%
02-03 días	28	11.07%
03-05 días	30	11.86%
06-07 días	15	5.93%
08-15 días	63	24.90%
15-30 días	44	17.39%
30 días a +	7	2.77%
Total general	253	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 Gráfico de atención de Solicitudes.



Fuente: Elaboración propia.

Para consultas:

Tabla 4 Consolidado Grupos de espera para Consultas

Grupo de espera	Cuenta de Categoría de atención	%
< 1 día	96	11.03%
01 día	79	9.08%
02-03 días	93	10.69%
03-05 días	92	10.57%
06-07 días	76	8.74%
08-15 días	279	32.07%
15-30 días	112	12.87%
30 días a +	43	4.94%
Total general	870	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4 Gráfico de atención de Consultas.



Fuente: Elaboración propia.

4.1.3. Resultados de análisis documental de las normativas.

De la aplicación de la ficha de análisis documental de la normativa, se obtuvo como resultado que la institución cuenta con un sistema integrado de gestión, el cual incluye las tres normas principales de un sistema, las cuales son: la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y la norma OHSAS 18001:2007. Esta última, según comunicado de la Dirección Nacional en octubre de 2021, indicaron que la empresa SGS del Perú, con quien la institución tiene certificados los Sistema de Gestión ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad), ISO 14001(Sistema de Gestión Ambiental) y OHSAS 18001 (Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), comunicó que esta última ha dejado de estar vigente, siendo reemplazada por la Norma ISO 45001, la cual aún no está implementada en la institución. Cabe señalar que, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado en la institución, se mantendrá así no se tenga certificado. Finalmente indicaron como propuesta que, en el retorno de las actividades presenciales, se retome la implementación de la Norma ISO 45001. Luego de la verificación de los certificados, la Norma ISO 9001:2015 se encuentra vigente hasta el 24 de noviembre de 2022, al igual que la Norma ISO 14001:2015. Con respecto a las normas técnicas relacionadas a las actividades académicas administrativas, la sede cuenta con normas técnicas para tintas y papeles. (Anexo 62)

4.1.4. Resultados de análisis de contenido de Entrevistas de Opinión

Con respecto a los resultados de la aplicación de entrevistas personales, se obtuvo información relevante para fines del presente proyecto de investigación.

La asistente académica, desarrolla actividades como matrícula de alumnos, reingreso de alumnos, adecuaciones curriculares, creación de horarios, asignación de los mismos horarios a los docentes respectivos, emisión de certificados y constancias, trámite de titulaciones, recepción de documentación, atención a consultas y solicitudes de los estudiantes ya sean por correo o a través del Centro de atención virtual al estudiante, y otras funciones académicas relacionadas al puesto. Comentó que en varios procesos se puede realizar mejoras, principalmente, la atención al estudiante presenta problemas, al igual que la creación y asignación de horarios, ya que la sede no cuenta con un sistema o software que ayude con este proceso. También indicó que en varias ocasiones la emisión de la documentación ya sea certificados o constancias,

demora más de lo debido, afectando a la reputación de la sede ya que la marca de la institución se encuentra distribuida a nivel nacional. La emisión de títulos a nombre de la nación la realiza la sede central (Lima), y esto genera dependencia y centralismo en dicha sede, lo cual ha causado grandes demoras en este proceso. El plazo para este proceso, en la sede Talara es de 90 días como máximo, pero menciona que ha habido casos en que este proceso ha demorado mucho más, debido a factores como descansos médicos o vacacionales del personal de la sede central, originando quejas de estudiantes a través del libro de reclamos. Mencionó que muchas quejas han escalado hasta INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual). Entre las quejas más reiterativas se tiene las causadas por no cumplir los plazos, por matriculas a destiempo, debido a la creación de horario fuera de plazo para inscripción web. Mencionó que también existe un centralismo a nivel zonal, para temas de devoluciones o transferencias de estudiantes, y esto ocasiona que el plazo de 15 días hábiles para este proceso no se cumpla. En la firma de certificados a nivel local, se depende de la firma del director Zonal, el cual muchas veces es el cuello de botella ya que recibe solicitudes de 6 sedes, incluida Talara. Se le consultó sobre la normativa de calidad sobre la que trabaja la sede, pero desconocía de la misma, así como de los indicadores de gestión de calidad. Conoce a grandes rasgos el método Six Sigma, y considera que sí es factible aplicarlo en la institución. Se le consultó sobre el centro de atención virtual al estudiante, el cual fue una propuesta de mejora por parte de la sede Central. Considera que le demanda mucho tiempo atender por ese medio, y debido a la sobrecarga de trabajo en su bandeja de correo corporativo, desatiende la plataforma de atención. Mencionó que los estudiantes por lo general buscan respuestas inmediatas, es por ello que registran sus consultas o solicitudes a través de los distintos canales que haya disponibles. Ante cualquier consulta en el formulario, la asistente académica, los deriva a su propio correo para atender la consulta o solicitud. Mencionó también que debido a que el centro de atención virtual al estudiante es auditable, ella debe cumplir con los plazos para evitar la observación. Ante la consulta si recibió capacitación sobre el uso del formulario, mencionó que solo una vez, cuando se implementó en el año 2020. Finalmente, consideró que no se están cumpliendo con los plazos de atención a las

consultas y solicitudes de los estudiantes, siendo una de las causas principales la sobre carga de trabajo. Los estudiantes desconocen sobre los canales de atención y esto genera duplicidad de consultas o solicitudes.

Transcripción de entrevista en anexo 63.

En la entrevista con el tutor académico, indicó como funciones, la orientación, derivación y seguimiento de matrículas de estudiantes, seguimiento a accidentes de estudiantes, seguimiento a la labor académica de los docentes, rotación de personal, seguimiento a casos judicializados a estudiantes, entre otras actividades. Ante la pregunta sobre los puntos de mejora, contestó que no se sigue con los flujogramas establecidos por la institución, que la atención es centralizada en el asistente académico de la sede Talara, y que la respuesta a consulta y/o solicitudes no deben pasar los 3 días hábiles. Indica también que en más de una ocasión las respuestas han sido luego de 1 mes inclusive. Constantemente se generan reprocesos académicos y administrativos, se ve la forma de solucionar la problemática que acontece la sede, pero depende mucho de la descentralización de los procesos académicos administrativos. Mencionó que como consecuencia existe una serie de quejas que no necesariamente escalan a libro de reclamaciones debido al abordaje y persuasión a tiempo por parte del personal de tutoría. Otro dato importante que indicó es la cantidad de colaboradores que conforman el equipo académico administrativo, no está equilibrado con respecto a la población de estudiantes, ocasionando muchas actividades a realizar que no están contempladas en el manual organizacional de funciones. Resaltó la buena cultura de trabajo en equipo. Indica que en la etapa de matrículas se generan largas colas de atención, debido a que los horarios no están a tiempo y se recurre a matrícula manual. Cuando fue consultado sobre el centro de atención virtual al estudiante, mencionó que este se implementó para lograr la certificación de calidad y que la no atención por este canal, el cual considera de mucha ayuda, pasa por un tema de actitud del asistente académico, ya que, al ser un canal sujeto a auditorías internas, no se hace uso de este para no evidenciar las entregas a destiempo. Por otro lado, indicó que la sede no se ve afectada en tema de imagen o rentabilidad, ya que la sede está mejor equipada que la competencia, lo cual genera un monopolio y el estudiante llega por necesidad, haciendo la observación de que esto

muchas veces se presta para la deficiente calidad en la atención académica administrativa. El tutor académico conoce sobre la norma de calidad con la que cuenta la sede, pero no de los indicadores de medición. Finalmente, concluyó que no se están cumpliendo los tiempos de atención a consultas y solicitudes, y que considera factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma en la institución.

Transcripción de entrevista en anexo 64.

Por otro lado, en la entrevista con el asistente administrativo, el cual desarrolla actividades como procesos administrativos, contabilidad a nivel sede, contratación de personal, manejo de caja y finanzas de los estudiantes, emisión de comprobantes, evaluación de proveedores, entre otras actividades relacionadas al puesto. Consideró que los problemas relacionados al área académica administrativa pasan por un crecimiento no planificado. Indicó que el software con el que trabaja la institución es un software anticuado y que pueden mejorarse muchas cosas con respecto a ello. Se presenta una falta de capacitación en los procedimientos académicos administrativos. Hay mucha demora en estos procesos, tales como procesos de titulación, transferencias o devoluciones, las cuales no depende de la sede Talara, sino, está centralizado en la capital peruana. Indica que, hay un centralismo a nivel sede Talara con respecto a los procesos académicos administrativos, y que el problema también pasa por un tema de actitud del mismo personal. Finalmente, mencionó que no se están cumpliendo con los plazos y que hay varios puntos por mejorar.

Transcripción de entrevista en anexo 65.

Por último, de la entrevista con el Jefe de Centro de formación, el cual desarrolla funciones como proceso de reclutamiento de personal, logística, clima laboral, política sindical, control académico administrativo, acciones locales de marketing, contratación de servicios, control y supervisión de la calidad del servicio; se obtuvo que una de las causas del problema principal, es la falta de personal académico administrativo, ya que existe una sobrecarga de procesos, por tanto una sobrecarga de trabajo, y para contratar un personal nuevo, debe haber un sustento o propuesta de por medio. Esto conlleva a una atención inoportuna de baja calidad, generando cuellos de botella en dichos procesos. Indica también que, falta soporte administrativo para la atención de toda la población estudiantil. El tiempo de espera para la atención es muy prolongado,

tanto para consultas como para solicitudes de documentación, existiendo un centralismo en la emisión de esta. Esto afecta por el lado de reputación de la sede. Conoce la normativa bajo la cual trabaja la sede, considerando que se pueden aplicar mejoras a los procesos académicos administrativos.

Transcripción de entrevista en anexo 66.

4.2. Objetivo específico 2

Continuando con el segundo objetivo específico “Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo”, el cual está alineado a la tercera etapa de la metodología Six Sigma, “Analizar”. En estas etapas se aplican herramientas de ingeniería, y se tiene la siguiente información:

Diagrama de Ishikawa

Luego de aplicado el análisis documental y el análisis de las entrevistas, se realizó un diagrama de causa y efecto o diagrama de Ishikawa, en el cual a través de la técnica de los "Por qué", se llegó a las causas principales, en donde el investigador puede realizar las propuestas de mejora. El diagrama de Ishikawa constó de ocho causas, y este se dividió en categorías como: método, estudiantes, equipos, personal y entorno (anexo 67). A continuación, se detalla cada una de las causas identificadas según categoría.

Para la categoría Método, No se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante. El centro de atención virtual al estudiante es una plataforma amigable con el usuario que permite registrar por parte del estudiante, sus consultas o solicitudes dirigidas al personal académico administrativo. Esta permite tanto al emisor como al receptor, realizar un seguimiento de la consulta o solicitud, adjuntar documentos y resolución de consultas o solicitudes a través de respuestas programadas, indicando como respuesta automática el plazo establecido de la sede. Según lo investigado no se utiliza por desconocimiento de la misma.

No se utilizan páginas web para convocatoria de personal docente. Las convocatorias de personal actualmente se realizan de forma empírica, se refiere a que, para reclutar personal docente, se comunica en primer lugar al personal actual de la sede, para que los mismos hagan un efecto multiplicador y llegue el mensaje a los futuros nuevos

docentes. El problema pasa porque el radio de acción para la convocatoria es menor, generando como consecuencia que, habiendo iniciado el semestre, no se cuente con personal docente completo para la atención a ciertos grupos de estudiantes. Y por la premura de tiempo, se corre el riesgo de contratar a personal que pueden ofrecer un servicio de enseñanza de baja calidad.

Para la categoría Estudiantes, existe una falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la institución. El nuevo ingresante a la institución pasa por un proceso de admisión y matrícula, en este proceso un asesor lo contacta para brindarle la información general del mismo proceso. Luego de registrar su matrícula, deja de ser un ingresante y se convierte en un estudiante del Centro de formación. Al partir de aquí, pasa a ser parte de la data de estudiantes matriculados y es invitado a las inducciones síncronas programas por el tutor académico, jefe de centro y personal académico administrativo que se encuentre disponible. En estas inducciones que se realizan de manera macro, no se ahonda en detalles sobre el uso de las plataformas, en las cuales se encuentra toda la información académica y administrativa del estudiante, incluido el reglamento interno de los mismos. Estas inducciones son programadas según la disponibilidad del personal académico administrativo, caso contrario el estudiante se autocapacita en el uso de las plataformas.

Para la categoría Equipos, la institución no cuenta con un software específico para elaboración de horarios. La creación, asignación y distribución de horario se realiza a utilizando el software Microsoft Excel, en el cual se agrega manualmente la información con respecto a los cursos, grupos, docentes y horarios que se desarrollarán durante el semestre respectivo. Este proceso demanda de mucho tiempo para el asistente académico y como consecuencia, descuida la atención al estudiante durante este periodo de elaboración de horarios. Al no contar con un software específico que en base a un algoritmo cuadre el horario según lo cambios realizado durante la creación mismo, genera reprocesos y cambios manuales por cada cambio de las variables antes mencionadas.

Para la categoría Personal, es aquí donde se dan la mayoría de las causas, tales como: Falta de comunicación entre personal académico administrativo, si bien es cierto existe

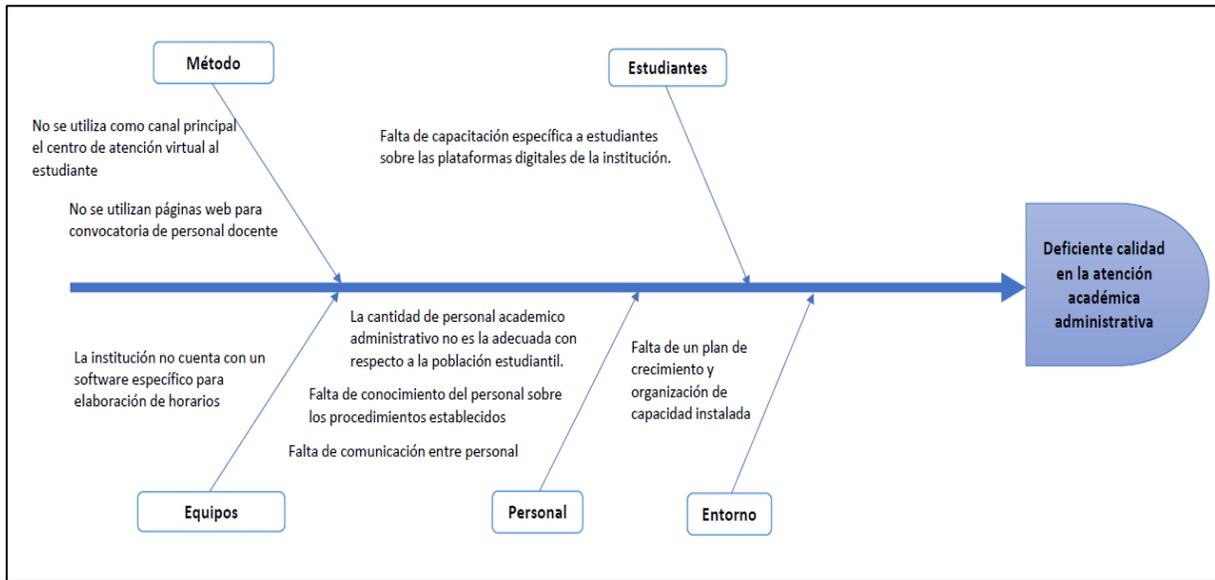
una cultura de trabajo en equipo, muchas veces debido a la falta de comunicación entre los colaboradores del equipo, se responde erróneamente a las consultas que realizan los estudiantes, generando así oportunidades de quejas que puede escalar a libro de reclamaciones.

La cantidad de personal académico administrativo no es la adecuada con respecto a la población estudiantil, la población estudiantil actual del Centro de formación es de más de 1700 estudiantes. El personal académico administrativo, consta de 8 colaboradores incluido el jefe de centro (anexo 10 organigrama). Se considera que las cantidades no están equilibradas, ya que el personal no se da abasto para brindar un servicio académico administrativo de calidad. Según investigaciones realizadas por anteriores investigadores la sede debe contar con al menos 2 asistentes académicos o 1 asistente académico y 1 auxiliar que le brinde el soporte respectivo.

Y, falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos, al existir un centralismo de los procesos académicos en una sola persona, conlleva a que esta sea el cuello de botella ante las consultas de los mismos colaboradores. Por ello existe una falta de conocimiento, por parte del personal docente y administrativo sobre algunos de los procedimientos establecidos en la institución, esto ocasiona que el personal docente brinde información errónea al estudiante que muchas veces genera quejas por parte del mismo.

Finalmente, en la categoría Entorno, hay una falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada. En los últimos dos semestres la sede ha crecido en estudiantes, pero no en infraestructura, esto ocasiona que se generen conflictos en los horarios y la no atención de algunos grupos debido a la falta de organización de la capacidad instalada. Al no existir un software que permita realizar una redistribución rápidamente, se tiene que realizar de forma manual en la elaboración de horarios, desperdiciándose mucho tiempo.

Figura 5 Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia.

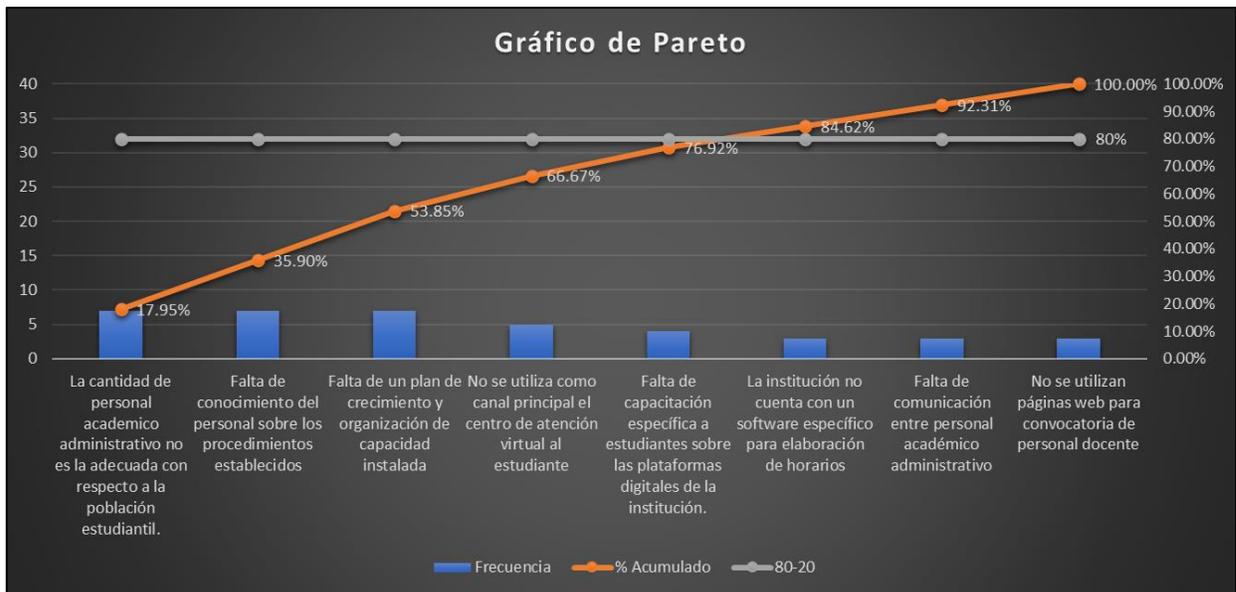
Diagrama de Pareto

Ante las causas descritas, se realizó la ponderación de cada una de ellas, a través de una tabla de relación, esta fue puntuada con 0, para las causas en las que no existe ninguna relación y 1 para las causas en las que existe relación entre ellas. Como resultado se obtuvo un puntaje para cada causa identificada (Anexo 68).

Luego de ello, se realizó una tabla de frecuencia, en la que se ordenó las causas de mayor a menor puntuación, teniendo como causas principales con frecuencia de siete: la cantidad de personal académico administrativo no es la adecuada con respecto a la población estudiantil, la falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos y la falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada. Con frecuencia de cinco se tuvo la causa: No se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante. Con frecuencia de cuatro se obtuvo la falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la institución. Finalmente, con frecuencia de 3 se obtuvo, que la institución no cuenta con un software específico para elaboración de horarios, la falta de comunicación entre personal académico administrativo y la no utilización páginas web para convocatoria de personal docente (anexo 69).

Se utilizó el software Microsoft Excel, para ponderar las causas, y mediante un gráfico combinado se determinó que las causas que representan el 80% de los problemas son: La cantidad de personal académico administrativo no es la adecuada con respecto a la población estudiantil, la falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos, la falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada, no se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante, y la falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la institución (anexo 70).

Figura 6 Gráfico de Pareto



Fuente: Elaboración propia.

Las causas principales de la deficiente calidad del servicio, determinadas en el análisis previo son:

1. La cantidad de personal académico administrativo no es la adecuada con respecto a la población estudiantil.
2. La falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos.
3. La falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada.
4. No se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante.

5. La falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la institución.

El Centro de Formación Profesional, cuenta con un diagrama general de procesos (SIPOC), también cuenta con diagramas de flujos y de procesos de forma general, no cuenta con un Diagrama flujo específico sobre la atención académica administrativa a consultas y solicitudes.

En esta etapa de “Analizar” y “Mejorar”, para determinar la estrategia de mejora que optimice la calidad del servicio, se analizó los procesos relacionados a las causas principales, a través de un Mapeo del proceso de Nivel 2 al proceso de atención académica administrativa. Este debe ser de Nivel 2, ya que corresponde a una descripción detallada de cómo se da este proceso antes de la propuesta y da pie a la descripción de Procedimientos.

El proceso principal de Prestación del servicio inicia con la promoción y difusión de las carreras técnicas por parte del Área comercial, la cual se encarga de la captación y admisión de los postulantes. Luego de haber recibido la información, el postulante toma la decisión y se inscribe a través de la web de la institución, con el fin de obtener su código de matrícula y reservar su vacante, la cual luego de realizar el pago estará reservada y pasará de condición de postulante a estudiante del Centro de Formación Profesional. El asistente académico verifica los documentos del estudiante, sobre todo el comprobante de pago por concepto de matrícula, si no cumple el asistente cierra el proceso hasta que se realice el pago correspondiente. Si el pago ya está hecho, el asistente académico, procede a registrar la matrícula del estudiante en el sistema de la institución. Luego de 48 horas de registrada la matrícula; al correo con el que el estudiante realizó su postulación, le llegan sus credenciales de acceso para el uso de las plataformas, incluidos manuales de las mismas, para autoinducción del estudiante. El estudiante, luego de matriculado, pasa al proceso principal de enseñanza-aprendizaje, en el cual desarrolla sus conocimientos teóricos y prácticos a lo largo de su carrera, los cuales son comprobadas por el docente a través de las evaluaciones finales del aprendizaje. Si el estudiante reprueba, deberá rehacer su formación, pero si lo aprueba, podrá acceder a su certificación y/o titulación. Finalmente se realiza un seguimiento del egresado, con el fin de medir la efectividad del proceso en base a

indicadores establecidos en el sistema integrado de gestión (anexo 71).

Con respecto a la atención a solicitudes, esto parte de un previo pago por parte del estudiante, por derecho para emisión de documentación. Luego de ello, el estudiante envía el comprobante de pago, al asistente académico. El estudiante ingresa su solicitud a través del Centro de atención virtual o directamente al correo del asistente académico, y a veces, debido a la demora en la atención, las solicitudes son ingresadas por ambos medios. El asistente académico recibe la solicitud a su correo corporativo, aún así esta sea proveniente desde el Centro de atención virtual. Cuando está proviene del Centro de atención virtual, el asistente académico, ingresa al portal del Centro de atención virtual, y copia una respuesta automática, indicando que el estudiante debe derivar la solicitud directamente al correo corporativo del asistente académico. Una vez recepcionada la solicitud en el correo, el asistente académico procede a verificar el cumplimiento de los requisitos para la emisión de la documentación. Emite y firma el documento según los niveles de aprobación y luego la envía al correo institucional del estudiante (anexo 72).

Con respecto a la atención a consultas, el estudiante realiza la consulta por correo, por el Centro de atención virtual, o por teléfono. Cuando la consulta es proveniente del Centro de atención virtual, el asistente académico la recibe en su correo corporativo, y copia una respuesta automática, indicando que el estudiante debe derivar la consulta directamente al correo corporativo del asistente académico o por teléfono. A través de estos dos medios, el asistente académico brinda la información solicitada, y culmina el proceso (anexo 73).

Adicionalmente, para el proceso de elaboración de horarios, se inicia con la verificación de la cantidad de grupos por parte del asistente académico. Estos grupos son toda la población estudiantil divididas por carreras, semestres y aforo por grupos. Posteriormente, el asistente académico, procede a consolidar la lista de cursos según las mallas curriculares de cada grupo. Luego, asigna los cursos, a los docentes según su especialidad. Una vez realizada la distribución de los cursos, se procede a la verificación de cursos sin asignar. Si no se cubre la atención de todos los cursos, el asistente académico, realiza formalmente la solicitud de docentes según la especialidad. El asistente administrativo, realiza la convocatoria de personal, y los

postulantes son entrevistados y aprobados respectivamente por el jefe de centro. Seguido de ello, el asistente administrativo, realiza el proceso de contratación del personal. Con el docente activo, el asistente académico, procede a asignar los cursos según la especialidad del docente. También, verifica la disponibilidad de tiempo de cada docente activo, especialmente del personal de jornada parcial, con el fin de establecer su jornada laboral. El asistente académico, proceder a realizar la distribución de las aulas de la institución, según sea el curso, ya que hay algunos cursos que se dictan en taller y otros en aulas. Finalmente, si existe un cruce de horarios en la primera distribución, se vuelve a realizar este último proceso. Cabe resaltar que todo lo antes mencionado se realiza en el software Microsoft Excel, la institución no cuenta con un software o plantilla específica para elaboración de horarios. Con la distribución correcta se ingresa los horarios en el sistema oficial de la institución, para visualización por parte del estudiante (anexo 74).

Luego de aplicar las estrategias de la tercera etapa de la metodología Six Sigma, “Analizar”, a continuación, se muestran las causas identificadas y las estrategias de mejora para cada causa, aplicando parte de la guía de análisis documental de la propuesta:

Tabla 5 Guía de análisis documental de la propuesta.

N°	Descripción de actividad	Descripción de mejora
1	La cantidad de personal académico administrativo no es la adecuada con respecto a la población estudiantil.	Rediseño de la estructura organizacional.
2	La falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos.	Plan de capacitación para personal académico administrativo.
3	La falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada.	Proyección de ocupabilidad.
4	No se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante.	Rediseño de la estructura organizacional. Medición periódica de la variabilidad de los resultados.
5	La falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la	Plan de inducción para nuevos estudiantes.

	institución.	
--	--------------	--

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Objetivo específico 3

Luego de la aplicación de los instrumentos, para el diagnóstico de la situación actual de los procesos académicos administrativos, se definieron las estrategias de mejora ante las causas identificadas. En esta etapa de la presente tesis, respecto al tercer objetivo específico “Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”, se han alineado las estrategias propuestas y el desarrollo de las mismas, a la cuarta y quinta etapa de la metodología Six Sigma, las cuales son “Mejorar” y “Controlar”.

El desarrollo de la propuesta cuenta con un esquema propio, iniciando con las generalidades, en donde se ha detallado el resumen de los resultados obtenidos y como parte de introducción de la propuesta.

Se planteó como objetivo general de la propuesta, “Reducir la variabilidad de los procesos académicos administrativos mediante el rediseño de la estructura organizacional y mejora de los flujos de trabajo para optimizar la calidad del servicio”, y como objetivos específicos o actividades la propuesta los siguientes:

1. Rediseñar la estructura organizacional del personal académico administrativo.
2. Realizar un plan de inducción para los nuevos estudiantes del Centro de Formación.
3. Establecer la medición periódica de la variabilidad de los resultados de las atenciones.
4. Realizar un plan de capacitación para personal académico administrativo.
5. Elaborar una proyección de ocupabilidad para el control de la distribución de las instalaciones del Centro de Formación Profesional.

Se consideraron como normativas para el desarrollo de la propuesta, a la normativa de ISO 9001:2015, para Gestión de calidad y la ISO 21000:2018, para Gestión en el sector educativo. Siendo el alcance de la propuesta al personal académico administrativo y los procesos que involucrados.

Para el desarrollo de la propuesta, se inició con el primer objetivo específico, “Rediseñar la estructura organizacional del personal académico administrativo”, en el cual se propone la inclusión de un nuevo puesto de trabajo, denominado Auxiliar Académico, como consecuente, se propone la modificación del proceso de atención a Solicitudes y Consultas, para optimizar la calidad del servicio, cumplir con los plazos de entrega, y sobre todo el monitoreo semestral, teniendo como canal principal el Centro de atención virtual al estudiante, esto se propone a través de un nuevo procedimiento.

Para el segundo objetivo específico, “Realizar un plan de inducción para los nuevos estudiantes del Centro de Formación”, se diseñó un plan específico de inducción para nuevos estudiantes, con el objetivo de informar de manera precisa sobre los procesos de atención académica y administrativa, como también sobre el uso de las plataformas digitales. Como parte del monitoreo y para el cierre del proceso, cada estudiante rendirá una evaluación sobre la inducción en su plataforma digital. Esta inducción estará a cargo del Jefe de Centro, Tutor Académico y Auxiliar Académico.

En el tercer objetivo específico, “Establecer la medición periódica de la variabilidad de los resultados de las atenciones”, se propone a través de un nuevo procedimiento, la medición semestral de la variabilidad, utilizando el software SPSS, cuyo principal responsable será el Auxiliar Académico. También se establece una meta como indicador de eficacia para la variabilidad, buscando los niveles de excelencia según la metodología Six Sigma.

En el cuarto objetivo específico, “Realizar un plan de capacitación para personal académico administrativo”, relacionado a los tres objetivos específicos mencionados anteriormente, se diseñó un plan de capacitación con el objetivo de preparar al personal que conforman el equipo académico administrativo para el desarrollo efectivo de sus responsabilidades. Incluyendo como temas principales de capacitación: Metodología Six Sigma, Procedimiento de atención académica administrativa virtual a estudiantes, Manejo del Centro de atención virtual a estudiante, y la Medición de la variabilidad de los resultados.

Finalmente, para el quinto objetivo específico, “Elaborar una proyección de

ocupabilidad para el control de la distribución de las instalaciones del Centro de Formación Profesional”, se analizó la ocupabilidad actual de la sede, y en base a la ocupabilidad de nuevos ingresantes del periodo actual, se realizó la proyección para el periodo 2023-1, teniendo como resultado que la sede no requerida de infraestructura para la atención de alrededor de 800 nuevos estudiantes.

Como presupuesto entre aporte monetario y no monetario se obtiene un total de S/35,360.71, como gastos presupuestarios de la propuesta. La cual se desarrolló entre el 15 de agosto de 2022 al 23 de octubre de 2022, y se propone que la misma se ejecute en el periodo 2023-10, específicamente desde julio 2023 a diciembre 2023.

Finalmente, se consideran como medidas de control, formatos para la toma de decisiones, los cuales generan reportes, luego del análisis previo del colaborador designado. Se propone que el análisis y la generación de reportes se realice semestralmente, tanto para el “Formato de Análisis de opinión de estudiantes”, “Formato de Análisis de desempeño de atenciones”, el cual servirá para el análisis de la variabilidad, como para el “Formato de Análisis de desempeño de atenciones”, los mismos que serán enviados al Jefe de Centro, quien tomará las decisiones sobre las acciones de mejora (ver formatos en anexos 7 al 9 de la propuesta).

Ver propuesta en anexo 75.

V. DISCUSIÓN

En la presente tesis, se planteó como primer objetivo específico “Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”. Lijun y Yin (2021), para examinar la calidad del servicio, aplicaron cuestionarios de autoinforme a los estudiantes que formaban parte de su muestra de estudio. Mientras que Rojas y otros (2019), para analizar el impacto de las estrategias de gestión Lean Six Sigma, utilizaron pruebas y gráficos de control con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional de tipo de campo. Identificaron que en el caso de procesos asistenciales universitarios el principal problema se centra en los tiempos de respuesta a las necesidades, procedimientos especialmente en torno a los horarios y la oferta de posgrados. Por otro lado, Fontalvo y otros (2020), indican que para el desarrollo actual de una organización requiere el uso de técnicas, herramientas estadísticas y en la optimización de las variables asociadas para la evaluación de la calidad y la eficiencia del servicio. Los mismos a través de una revisión documental de las dimensiones identificadas, presentaron una metodología para evaluar el desempeño del Nivel Sigma y la eficiencia de las dimensiones de calidad. En la presente tesis, se encontró que no se ha logrado satisfacer las expectativas de los estudiantes, con respecto a calidad de servicio académico administrativo, esto luego de analizar los resultados de las encuestas semestrales que aplica la institución, tampoco se cumplen con los plazos de entrega, el cual es de 5 días hábiles para la sede, en la atención a solicitudes y consultas, teniendo 9 días como promedio de entrega encontrándose en una varianza de los resultados de 91.221, siendo elevado como variabilidad respecto a la media. Además, según las entrevistas realizadas, los problemas son percibidos por los colaboradores, quienes permitieron identificar las causas principales de la deficiente calidad del servicio. Inca y otros (2020), concluyeron en su investigación que la mejora continua en las instituciones educativas se logra mediante proyectos concretos de mejora, trabajo en equipo e involucramiento de todo el personal.

Como segundo objetivo específico se planteó “Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado”. Según la presente tesis, mediante un análisis o

mapeo de procesos se encontró que el flujo de trabajo no se realizaba de la mejor manera, aumentando los tiempos de espera, y conllevando a no cumplir con los plazos de entrega, además de no brindar la información adecuada al estudiante, ya que, contando la institución con un canal digital ya establecido y de fácil acceso, el trabajo puede fluir de la mejor manera, estableciendo correctamente a los responsables y las estrategias de mejora. No coincide con Palomino y otros (2021), los cuales proponen una estrategia metodológica basada en encuentros pedagógicos dialógicos para una educación superior sostenible de calidad, enfocando su estudio en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Coincide de alguna manera con Palacios y otros (2020), quienes, a partir de unas encuestas para medir la percepción, proponen aplicar un plan de mejora orientado al grupo de interés que son los estudiantes. Además, coincide con los resultados de Rojas y otros (2019), quienes evaluaron el impacto de la metodología Six Sigma, y observaron mejoras en las percepciones del desempeño académico y administrativo.

El tercer objetivo específico fue “Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”. Para este tercer objetivo específico se desarrollaron las estrategias de mejora planteadas en el objetivo específico anterior, siguiendo un orden de las mismas, con el fin de que a través de un plan de capacitación se comparta la información con el personal involucrado, también, a través de una proyección de ocupabilidad como parte de este objetivo, se encontró que la sede no requerirá de nueva infraestructura para la atención de nuevos estudiantes en el próximo periodo, ya que se encuentra en un 55% de ocupabilidad en aulas y laboratorios, siendo la tendencia de crecimiento en población estudiantil, se requiere mantener esta propuesta de proyección para los próximos periodos. También, se propone la medición semestral de la variabilidad, lo cual coincide con la investigación de Fontalvo y otros (2020), en donde muestran la descomposición de la variabilidad total presente en el rendimiento obtenida en el servicio mediante una carta de control multivariante T-cuadrado. Además, coincide con una cita de esta misma investigación, relacionado a la satisfacción del cliente y la competitividad están en el centro de atención para cualquier práctica de mejora de la calidad y medición del rendimiento (Shokri, 2013).

Finalmente, como objetivo general se planteó, “Elaborar una propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma para optimizar la calidad de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara”, en la presente tesis se encontró distintos factores que ocasionaban la deficiente calidad del servicio académico administrativo, con el diseño de la propuesta, en base a un previo diagnóstico y análisis, se logró plantear las estrategias de mejora, con el fin de reducir la variabilidad de los procesos y resultados, mejorando la calidad del servicio, dejando un precedente para futuras investigaciones, resaltando como factor fundamental, el compromiso de la gerencia, la medición de procesos y las estrategias de mejora. Se encuentra coincidencia con la investigación de Rojas y otros (2019), los cuales mostraron que el enfoque Lean Six Sigma puede ser implementado en un programa de educación de posgrado, en su procesos, unidades y productos, respondiendo a las necesidades de la comunidad académica. También coincide con Martínez y otros (2020), quienes, en base a una encuesta de diagnóstico, pudieron establecer cuáles son los aspectos de los sistemas de gestión que debieron fortalecer, para posteriormente desarrollar la propuesta. Se tiene la investigación de Acosta y otros (2018), en donde también parten de encuestas como parte de diagnóstico, e indican que es factible la integración de la estructura de la metodología Six Sigma o metodología DMAMC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) a las metodologías ya existentes. Como también, Ortega y otros (2018), indican que la implementación de la metodología requiere un cambio no solo en la gerencia sino en toda la organización, con el fin de mejorar la confiabilidad de los procesos. Como última referencia, Moreno y otros (2018), coincidentemente indican que la implementación Lean Six Sigma, puede ser implementada en instituciones educativas teniendo como principales factores, el liderazgo y la medición de los procesos. En los artículos investigados, no se encontró coincidencia en la secuencia de los objetivos específicos planteados en la presente tesis, a diferencia, se encontró que era planteadas las estrategias de mejora, pero no desarrolladas como propuesta de mejora.

Por último, dentro de los pro y contras, para algunas organizaciones, cuando la metodología Six Sigma fue presentada, incluyó escepticismo por parte de las mismas,

al percibirla como solo una iniciativa más de calidad. Sin embargo, los beneficios de la metodología mejoran considerablemente la calidad en las organizaciones. Dentro de los aspectos más resaltantes de la metodología se tiene: Busca lograr retornos financieros medibles y cuantificables en las finanzas de una organización, da importancia al liderazgo fuerte para el despliegue exitoso de la metodología, integra elementos humanos (cultura organizacional, enfoque al cliente) y los elementos del proceso (gestión de proceso, análisis estadístico, análisis de sistema de medidas) y de mejora, utiliza las herramientas y técnicas para resolver problemas en procesos empresariales de una forma secuencial y disciplinada, hace énfasis en la importancia de los datos y la toma de decisiones basadas en hechos. Al igual que otras metodologías de calidad, presenta sus propias limitaciones, siendo oportunidades en futuras investigaciones, tales como: En procesos en los que no se tiene ningún dato disponible podría tomar la mayor proporción del tiempo del proyecto, la selección y priorización correcta de proyectos es uno de los factores de éxito críticos de un programa Six Sigma, en muchas organizaciones la priorización de proyectos aún es de manera subjetiva.

VI. CONCLUSIONES

Para el primer objetivo específico “Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”, los servicios académicos administrativos influyen considerablemente en la opinión del estudiante, no sobrepasando la meta del 85% según indicador, además no se cumplen con los plazos de entrega siendo la variabilidad de 91.2, que según la metodología Six Sigma, dan lugar a defectos de entrega y oportunidades de queja.

En el segundo objetivo específico se planteó “Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado”, los procesos no fluyen de la mejor manera, siendo de 9 días el tiempo de entrega promedio, estando por encima del plazo de la institución, por ello, se plantearon las estrategias de mejoras adecuadas según las causas principales del objeto de estudio.

Como tercer objetivo específico fue “Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante”, se diseñaron las estrategias de mejora, estableciendo como principal factor, la reducción de la variabilidad de los procesos a menor o igual a 6, logrando así mejorar la calidad del servicio académico y administrativo.

Como objetivo general se planteó, “Elaborar una propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma para optimizar la calidad de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara”, la calidad de atención es un factor importante en el servicio brindado como institución, por lo cual, buscando alcanzar los niveles de excelencia se concluye que la metodología Six Sigma, es aplicable a los procesos académico administrativos, dejando como precedente la presente tesis para futuras investigaciones.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de analizar los resultados en la presente tesis, se han planteado las siguientes recomendaciones:

Ampliar las dimensiones de la variable calidad, ya que en la presente tesis se aborda en las dimensiones de Solicitudes y Consultas, se recomienda considerar otras dimensiones relacionadas a los grupos de preguntas de las encuestas de opinión semestrales que aplica la institución, con el fin de identificar causas que afecten a la calidad en otros procesos y/o servicios, tal como el de enseñanza y aprendizaje.

Realizar una investigación de tipo correlacional, para identificar la cantidad y tipo de personal adecuado, con respecto a la cantidad de población estudiantil. Asimismo, para estudiar el impacto de los servicios o procesos académicos administrativos en el proceso principal de enseñanza y aprendizaje.

En base a las entrevistas aplicadas, se recomienda promover una cultura de mejora continua, resaltando la importancia de la medición de los resultados para que estos se puedan gestionar.

Si bien es cierto, la institución evalúa los resultados del personal, a través de la evaluación de desempeño semestral y anual, se recomienda, aplicar la propuesta, y auditorías internas e instrumentos para el análisis de los resultados de la atención, con el fin de no solo enfocarse en el global o promedio de los resultados, sino, siguiendo la metodología Six Sigma, erradicar los defectos y buscar los niveles de excelencia.

REFERENCIAS

Ana Cristina Umaña-Mata (2020); Educación Superior en tiempos de COVID-19: oportunidades y retos de la educación a distancia; Costa Rica, Revista Innovaciones Educativas; Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-41322020000300036&script=sci_arttext

Carmen Gloria Jiménez Bucarey, Luis Araya-Castillo, Jorge Rojas-Vallejos (2020); Calidad de servicio como área de investigación en educación superior; Venezuela, Interciencia; Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/>

Arturo Jiménez Cruz (2021); Problemas que Enfrenta la Educación Superior en México; México; Educación Futura periodismo de interés público; Disponibles en: <https://www.educacionfutura.org/problemas-que-enfrenta-la-educacion-superior-en-mexico/>

Jorge Andrés Arroyave García, Olga Lucía Hurtado-Cardona (2019); Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia); Colombia; Revista Empresarial; Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/149>

Henríquez, Lorena A. y Henríquez, Valeria A (2019); Propuesta de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura; Ecuador; Revista Espacios; Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n29/a19v40n29p22.pdf>

Fabiola Lydie Rochin Berumen (2021); Deserción escolar en la educación superior en México: revisión de literatura; México; RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo; Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

74672021000100101

Huamán De La Cruz Delia; García Gutiérrez Ruth Betsabé; Tacilla Atalaya Juber (2020); La calidad educativa virtual en estudiantes de la modalidad semi presencial en el Perú: Una revisión sistemática; Lima – Perú; Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión; Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3921>

Agencia Peruana de Noticias ANDINA, Karina Garay (2020), Minedu: conoce los 73 institutos superiores con licenciamiento [lista actualizada], Perú, Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=785208>

SUNEDU. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2020); II Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú; Perú; Repositorio Minedu (Ministerio de Educación); Disponible en: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6911>

Acosta, D. E., & Álvarez, H. Y. (2018). Calidad del servicio en instituciones educativas privadas. Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]; Repositorio de la Universidad Privada del Norte; Disponible en: <https://hdl.handle.net/11537/13085>

Araya-Castillo, L.A., Bernardo, M. (2019); Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE; Chile; Espacios; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85081731447&partnerID=40&md5=bbc3bc960c74ef8d99ae59b2cf7dc6cf>

Bucarey, C.G.J., Araya-Castillo, L., Rojas-Vallejos, J. (2020); Calidad de servicio como área de investigación en educación superior; Chile; Interciencia; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85089841943&partnerID=40&md5=eb4afa684e91137a5288b9be3852f145>

Calamet, F.G.A., Benito, F.G., Muñoz, M.A.S., Olivera, A.L.B. (2022); Estado del arte sobre las concepciones de calidad en la educación superior; Ecuador; Sophia; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85123245481&doi=10.17163%2fsoph.n32.2022.03&partnerID=40&md5=>

Carlos Gastelum-Acosta, Jorge Limon-Romero*, Marco Maciel-Monteon y Yolanda Baez-Lopez (2018); Seis Sigma en Instituciones de Educación Superior en México.; México; Información Tecnológica; Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=132335655&lang=es&site=ehost-live>

Cornelio Bueno Brito; Brito Delgado, Hugo Cesar; Josefina Delgado Delgado (2018); Calidad del desempeño docente desde la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería; México; Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2247185094/71FA55D7BED64D80PQ/4?accountid=37408>

Deison Palacios Palacios, Janny Edison Córdoba Rodríguez (2020); Percepción de la calidad de la educación superior de la universidad tecnológica del chocó: perspectiva de los estudiantes.; Colombia; Revista Criterio Libre; Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=156207249&lang=es&site=ehost-live>

Eduin D. Contreras Castañeda, Ana Mercedes Fraile Benítez, Augusto Bimberto Suárez Parra (2019); Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana.; Colombia; Revista Lasallista de Investigación; Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=139419906&lang=es&site=ehost-live>

Elena, C.G.C., Magdalena, G.R.A., Teresa, M.C.F., Rufino, R.R. (2021); Calidad en la educación superior en américa latina: Revisión sistemática; Perú; Revista Venezolana de Gerencia; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85119268906&doi=10.52080%2frvgluz.26.e6.21&partnerID=40&md5=eca30ca9ab4610925159845f6582ad68>

Fontalvo, O.M., Fontalvo, T.J., Herrera, R. (2020); Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior; Colombia; Información Tecnológica; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85087171232&doi=10.4067%2fS0718-07642020000300113&partnerID=40&>

Fontalvo, T.J., De la Hoz, E.J., Marrugo, N. (2020); Evaluación del desempeño y análisis de la eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior; Colombia; Formación Universitaria; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85099018693&doi=10.4067%2fS0718-50062020000600247&partnerID=40&>

Guerra Bretaña, R.M., Orozco Inca, E.E. (2020); Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador; Ecuador; Bibliotecas, Anales de Investigación; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85104127301&partnerID=40&md5=7388ec6629855c82c5190a96881a141e>

Hamzah, Purwati, A.A., Kadir, E.A. (2018); Evaluación de la calidad de instituciones privadas de educación superior en Pekanbaru, Indonesia; Indonesia; Espacios; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85059445395&partnerID=40&md5=f84369282226487204fb2de190f8974f>

Inca, E.E.O., Escobar, A.I.J., Azcuy, F.J.R., Bretaña, R.M.G. (2020); Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador; Ecuador; Revista

Cubana de Educacion Medica Superior; Disponible en:
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85086844542&partnerID=40&md5=5cb5558b35aba13f95ca132dbdfb7a1c>

Jiménez-Bucarey, C.G., Araya-Castillo, L., Rojas-Vallejos, J. (2020); Calidad como área de investigación en educación superior; Chile; Utopia y Praxis Latinoamericana; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85096825645&doi=10.5281%2fzenodo.4292724&partnerID=40&md5=8aaadb2927831beebf4182bfa8bb5b0b>

José Rodrigo Martínez Narváez; Moreno, Ingrid Carolina (2020); Aporte de la integración de sistemas de gestión al mejoramiento de la calidad educativa de los colegios maristas de Colombia; Colombia; SIGNOS; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2480794529/9D9AF64D5D664FB7PQ/7?accountid=37408>

Juan Carlos Albarracín Matute; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Krucsthalia Álvarez Gómez; Danilo Augusto Viteri Intriago; Gilma Nelly Rivera Segura (2018); La gestión de la calidad y los proyectos institucionales en la Universidad UNIANDES-Quevedo para el desarrollo humano integral de los estudiantes; México; Dilemas Contemporáneos : Educación, Política y Valore; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2247180654/873546FE62C1420CPQ/20?accountid=37408>

Letelier-Sanz, Patricia; Maureira Bustos, Yannara; Monroy Acuña, Yasmín; Navia Pinto, Katherine; Zapata Saldías, Sebastián; Rodríguez-Fernández, Alejandra (2020); Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena; Chile; Revista Cubana de Educación Superior; Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=151797270&lang=es&site=ehost-live>

Leupin, R.E., López, V.R., Cárdenas, K. (2020); Desarrollo docente y diseño curricular en educación superior: Una sinergia necesaria para mejorar la calidad de la educación; Chile; Estudios Pedagógicos; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85100052521&doi=10.4067%2fS0718-07052020000200007&partnerID=40&md5=67a6ecede386efae8affd923dc8d4cca>

Lijun, L., Yin, T.S. (2021); Medición de la Calidad del Servicio de Educación Superior Durante la Pandemia de COVID-19 en China Mediante un Método SERVQUAL; China; Estudios de Economía Aplicada; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85117801309&doi=10.25115%2fveea.v39i10.5567&partnerID=40&md5=67a6ecede386efae8affd923dc8d4cca>

Liliana M. Pedraja-Rejas, Ítalo A. Marchioni-Choque, Constanza J. Espinoza-Marchant y Camila P. Muñoz-Fritis (2019); Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual.; Chile; Formación Universitaria; Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=146573641&lang=es&site=ehost-live>

Lozano, F.A.M., Cifuentes, M.N.O. (2019); La evaluación en educación superior con fines de acreditación de alta calidad a través de un modelo sistémico con teoría de redes; Colombia; Revista de la Educación Superior; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085513551&doi=10.36857%2fRESU.2019.192.925&partnerID=40&md5=67a6ecede386efae8affd923dc8d4cca>

Martínez Iñiguez, Jorge Eduardo; Sergio Tobón Tobón; Evangelina López Ramírez (2018); Acreditación de la calidad en las instituciones de educación superior: desafíos aún pendientes en América Latina; México; Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore; Disponible en:

<https://www.proquest.com/docview/2247191776/EECDA43A864C451BPQ/13?accountid=37408>

Molina Domingo, G., Letelier Larrondo, V. (2020); El Sistema De Aseguramiento De La Calidad De La Educación Superior Chilena: La Degradación Organizacional De La Institución Educativa; Chile; Atenea; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85098854408&doi=10.29393%2fAT522-102SAGM20102&partnerID=40&>

Moreno, David Rodrigo Guerrero; Leal, Jorge Antonio Silva; Bocanegra-Herrera, Claudia Cristina (2018); Revisión de la implementación de Lean Six Sigma en Instituciones de Educación Superior; Chile; Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2395872830/5E11F394CDCE4AC9PQ/1?accountid=37408>

Ortega Jiménez, Henry Manuel; Naira Hernández Rojas; Sandra Rocío Valbuena Castillo (2018); Introducción de la medida de calidad en la producción de aulas virtuales de la universidad EAN. Seis Sigma; Colombia; Revista Estrategia Organizacional; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2633915018/5E11F394CDCE4AC9PQ/2?accountid=37408>

Ortiz-López, A., Olmos-Migueláñez, S., Sánchez-Prieto, J.C. (2021); Calidad en e-learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en educación superior; España; RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85119263560&doi=10.5944%2fried.24.2.29073&partnerID=40&md5=fbebc8cc2e19794364ba5d7869534aa2>

Palomino, M.D.C.P., Valdivia, E.M. (2021); Implicaciones de las tertulias pedagógicas dialógicas para una educación superior sostenible de calidad; España; Publicaciones de la Facultad de Educación y Humanidades del Campus de Melilla; Disponible en: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119926445&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS
EXPORT:1

Pedraja-Rejas, L., Rodríguez-Ponce, E., Muñoz-Fritis, C. (2021); Gobernanza y Calidad en la Educación Superior: Una Descripción Bibliométrica; Chile; Fronteiras; Disponible en: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122982328&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS
EXPORT:1

Peñuelas, Samuel Alejandro Portillo; Pierra, Lidia Isabel Castellanos; González, Oscar Ulises Reynoso; Nogales, Omar Iván Gavotto (2020); Enseñanza remota de emergencia ante la pandemia Covid-19 en Educación Media Superior y Educación Superior; Perú; Propósitos y Representaciones; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2614663797/899FF7B55C184AC2PQ/2?accountid=37408>

Portocarrero-Sierra, L., Restrepo-Morales, J.A., Valencia-Cárdenas, M., Calderón-Vera, L.K. (2021); Gestión educativa para la sostenibilidad académica en Colombia; Colombia; Formación Universitaria; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85116886097&doi=10.4067%2fS0718-50062021000500107&partnerID=40&>

Reales, N.A., Ortega, J.R.V. (2020); Diseño y validación de un modelo de gestión del capital intelectual para la calidad de instituciones de educación superior, Colombia; Colombia; Interdisciplinaria; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85090406930&doi=10.16888%2fINTERD.2020.37.1.10&partnerID=40&md5=>

Rojas-Suarez, J P; Gómez-Colmenares, C; Vergel-Ortega, M (2019); Lean Six Sigma in academic processes; Inglaterra; Journal of Physics: Conference Series; Disponible en:

<https://www.proquest.com/docview/2568352046/5E11F394CDCE4AC9PQ/12?accountid=37408>

Ruff Escobar, C., Ruiz Toledo, M., Matheu Pérez, A., Juica Martínez, P., Anabalón Arenas, G. (2021); Efectividad de la gestión en las universidades, desde modelos de percepción de calidad de estudiantes: El modelo de la Universidad Bernardo O'Higgins; Chile; Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa; Disponible en: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85108615850&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1

Sunder M, Vijaya ; Antonio, Jiju (2018); Un marco conceptual Lean Six Sigma para la excelencia de la calidad en las instituciones de educación superior; Reino Unido; La Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2016419082/fulltext/13C93225B47941C8PQ/1?accountid=37408>

Vargas Santillán, María Antonieta (2022); Impacto de las clases virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la educación superior; Estados Unidos; Sinergia Académica; Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2632169423/EECDA43A864C451BPQ/11?accountid=37408>

Vélez Jiménez, D., Aragón Sanabria, R., Rodríguez González, M. (2022); Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior; Ecuador; Sophia; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

[85123516109&doi=10.17163%2fsoph.n32.2022.04&partnerID=40&md5=85124318742&doi=10.1177%2f15381927221074505&partnerID=40&md5=](https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85123516109&doi=10.17163%2fsoph.n32.2022.04&partnerID=40&md5=85124318742&doi=10.1177%2f15381927221074505&partnerID=40&md5=)

Vinajera-Zamora, A., Gaus, N., Rodríguez-Martínez, Y. (2022); Marco y Análisis de Indicadores Clave de Desempeño en la Educación Superior Cubana; Cuba; Journal of Hispanic Higher Education; Disponible en: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85124318742&doi=10.1177%2f15381927221074505&partnerID=40&md5=>

Modelocarta.net; ¿Qué es una solicitud?; Disponible en: <https://www.modelocarta.net/que-es-una-solicitud.html#:~:text=Una%20solicitud%20es%20un%20documento,car%C3%A1cter%20acad%C3%A9mico%20econ%C3%B3mico%20o%20institucional.>

Ricoeur (2013); La atención de la solicitud; Chile; Revista de filosofía; Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-43602019000200111

Drapela (1983); Modelo de consulta; Extracto disponible en: <https://profeinfo.files.wordpress.com/2018/09/modelo-de-consulta.pdf>

Bricall (2000); Tercera parte: Propuesta de Mejora; Extracto disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8908/L%29Propuestasdemejora.pdf>

Alexander Gálvez Huamán (2015); Horman (2000); Factores de variabilidad en proyectos de construcción en plantas industriales y minas; Disponible en: http://alingconsultores.com/images/publica/variabilidad_mineros.pdf

Martha Esmeralda Zúñiga Castillo, Dulce Guadalupe Córdova Encinas, Jazmín Guadalupe Valenzuela Tiznado, Nora Edith González Navarro; México; Instituto Tecnológico de Sonora; Disponible en: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las_propuestas_de_mejora_una_alternativa_de_solucion_para_las_pequenas_y_me

dianas empresas noviembre 201.pdf

Roberto José Herrera Acosta, Tomás José Fontalvo Herrera; Libro: Seis Sigma Métodos Estadísticos y Sus Aplicaciones; Disponible en: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55821.pdf

M.Sc. Ing. Juan Pablo Hernández Flores; Seis Sigma Control Estadístico de Procesos; Honduras; Cámara de Comercio e Industrias de Cortes; Disponible en: http://www.ccichonduras.org/website/Descargas/presentaciones/2014/SIX_SIGMA_A_CSIO_CONSULTORES.pdf

Escuela Europea de Excelencia (2014); ISO 9001: Satisfacción del cliente; Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/#:~:text=ISO%209001%20es%20una%20norma,y%20satisfacci%C3%B3n%20a%20sus%20clientes.>

Escuela Europea de Excelencia (2015); ISO 14001: Los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental; Disponible: <https://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-los-requisitos-del-sistema-de-gestion-ambiental/#:~:text=La%20norma%20ISO%2D14001%20establece,evaluaci%C3%B3n%20de%20todos%20los%20aspectos>

Escuela Europea de Excelencia (2015); ¿Qué es OHSAS 18001 de 2007?; Disponible en: <https://www.nueva-iso-45001.com/2015/10/que-es-ohsas-18001-de-2007/>

Jorge Benzaquen de las Casas (2018); La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas; Perú; Revista Universidad & Empresa, Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>

María Victoria Requena Ponce, Gabriela Carolina Serrano López (2007); Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de

captación de talento; Venezuela; Disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Manuel Alonso Dos Santos (2016); Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén; Revista de la Educación Superior; Perú; Disponible en:
[https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20es%20una%20respuesta,mismo%20\(Westbrook%2C%201987\).](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20es%20una%20respuesta,mismo%20(Westbrook%2C%201987).)

Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008); Capítulo II Marco Teórico; Extracto disponible en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093658/cap02.pdf>

Euroinnova International Online Education; Desarrolla tus conocimientos sobre qué es el proceso administrativo; Disponible en: <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-proceso-administrativo-en-administracion#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20profesor%20Idalberto%20Chiavenato,para%20disponerlos%20de%20manera%20eficiente.>

Silvia María Mansilla Monzón (2014); Rol del educador y del alumno en aulas de preprimaria de un Colegio Privado al trabajar según la teoría Socio-constructivista; Guatemala; Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/84/Mansilla-Silvia.pdf>

Kotler (2004) y Collins (2006), Capítulo 1. ¿Qué es Servicio?; Disponible en: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>

Robbins (1996) y Chiavenato; Proceso de Fabricación; Disponible en: https://www.juntadeandalucia.es/averroes/centros-tic/14002984/helvia/aula/archivos/repositorio/1500/1663/html/web/jose_pablo/frabricacion.htm

Polesky (2006), Capítulo II. Marco Teórico; Extracto Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/andrade_s_vm/capitulo2.pdf

Ronald Fisher (1890–1962); Definición de varianza; Disponible en: <https://definicion.de/varianza/>

Edgar José Gómez Ortiz (2018); Gestión estratégica de costos una herramienta de competitividad; Venezuela; Revista Espacios; Disponible: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p04.pdf>

Wikipedia La Enciclopedia Libre (2020); Coste fijo; Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Coste_fijo#:~:text=Seg%C3%BAn%20R.,o%20no%20produzca%20debe%20pagarlos.

Verónica Gabriela Yugcha Castro (2012); Sistema de Costeo y su impacto en la información financiera en la industria molinera corona en el año 2011; Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3469/1/TA0263.pdf>

Tamayo y Tamayo (2006); Capítulo III Marco Metodológico, Extracto disponible en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Dr. Roberto Hernández Sampieri; Dr. Carlos Fernández Collado y Dra. María del Pilar Baptista Lucio (2014); Metodología de la Investigación Sexta Edición; Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Fanny Liliana Cruz Medina, Andrea del Pilar López Díaz, Consuelo Ruiz Cárdenas (2016); Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y Herramientas de Ingeniería de Calidad para su implementación; Colombia; Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo; Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096091.pdf>

Vladimir Guerrero (2019); ¿Qué es six sigma?; Lean Solutions; Colombia, Disponible en: <http://leansolutions.co/que-es-six-sigma/#:~:text=Six%20SIGMA%20es%20una%20metodolog%C3%ADa,producto%20o%20servicio%20al%20cliente>.

Carlos a. Fagilde (2019); Presupuesto Empresarial Un enfoque práctico para el aula; Venezuela; Disponible en: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-3-Manual-de-Presupuesto-Empresarial.pdf>

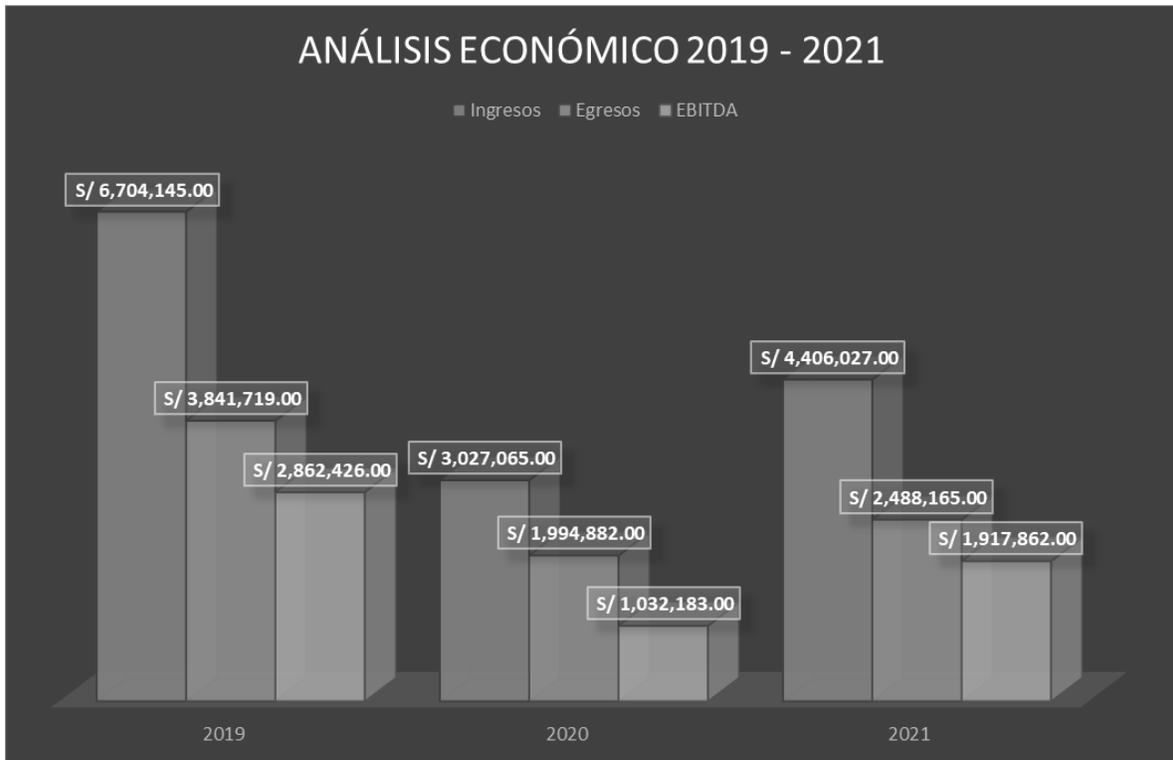
M.A.O. Isabel Sánchez Sánchez (2015); Cronograma de Actividades; México; Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez Lopez, Freddy Huanca (2020); “Rediseño Organizacional”; Bolivia; Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26111>

Carlos Alberto Mejía Cañas (2013); “El Concepto de la capacidad instalada”, Colombia; Disponible en: https://planning.com.co/bd/valor_agregado/Julio2013.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Análisis económico 2019-2021.



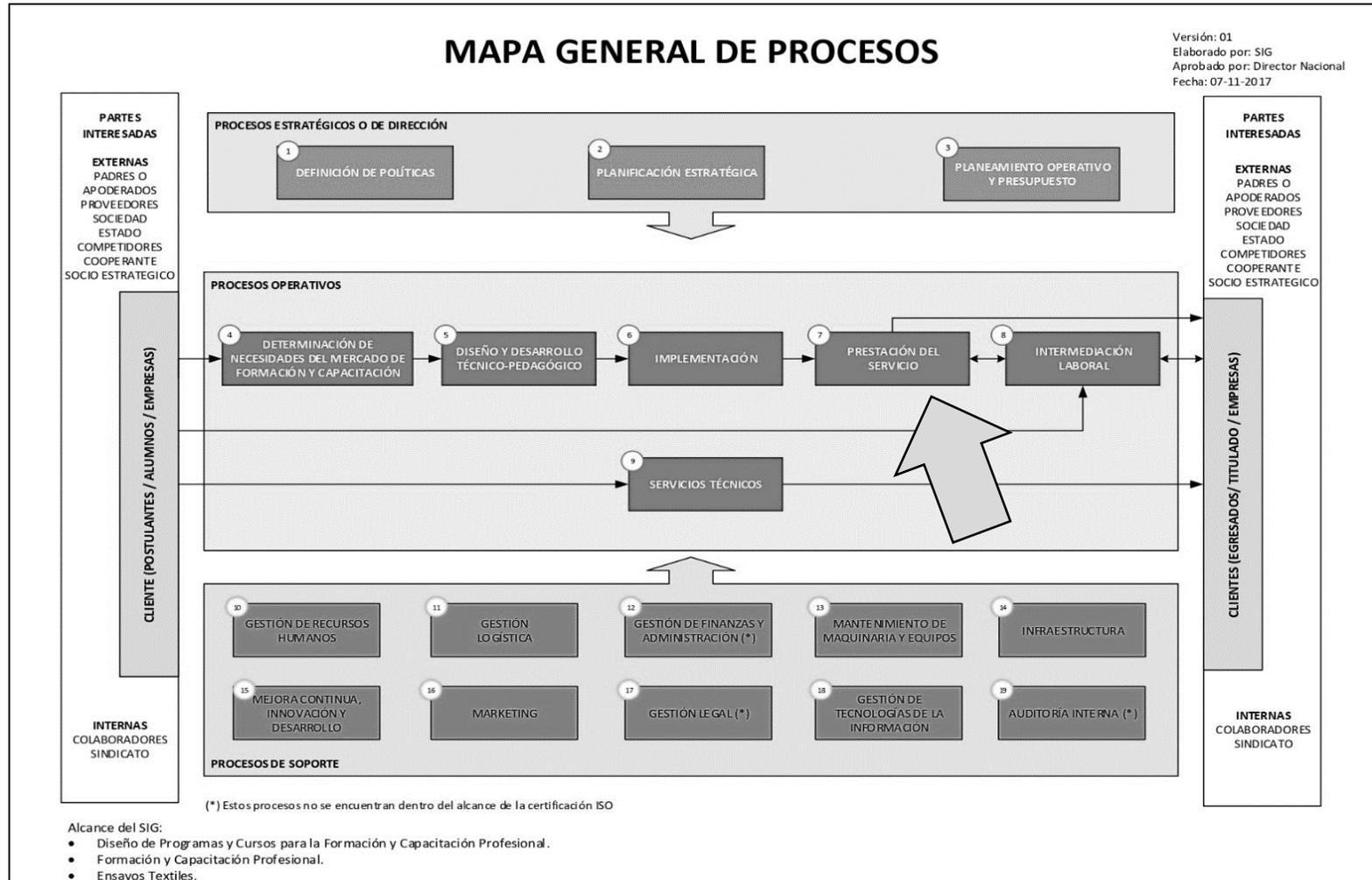
Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Matriculados en periodo 2020-1.



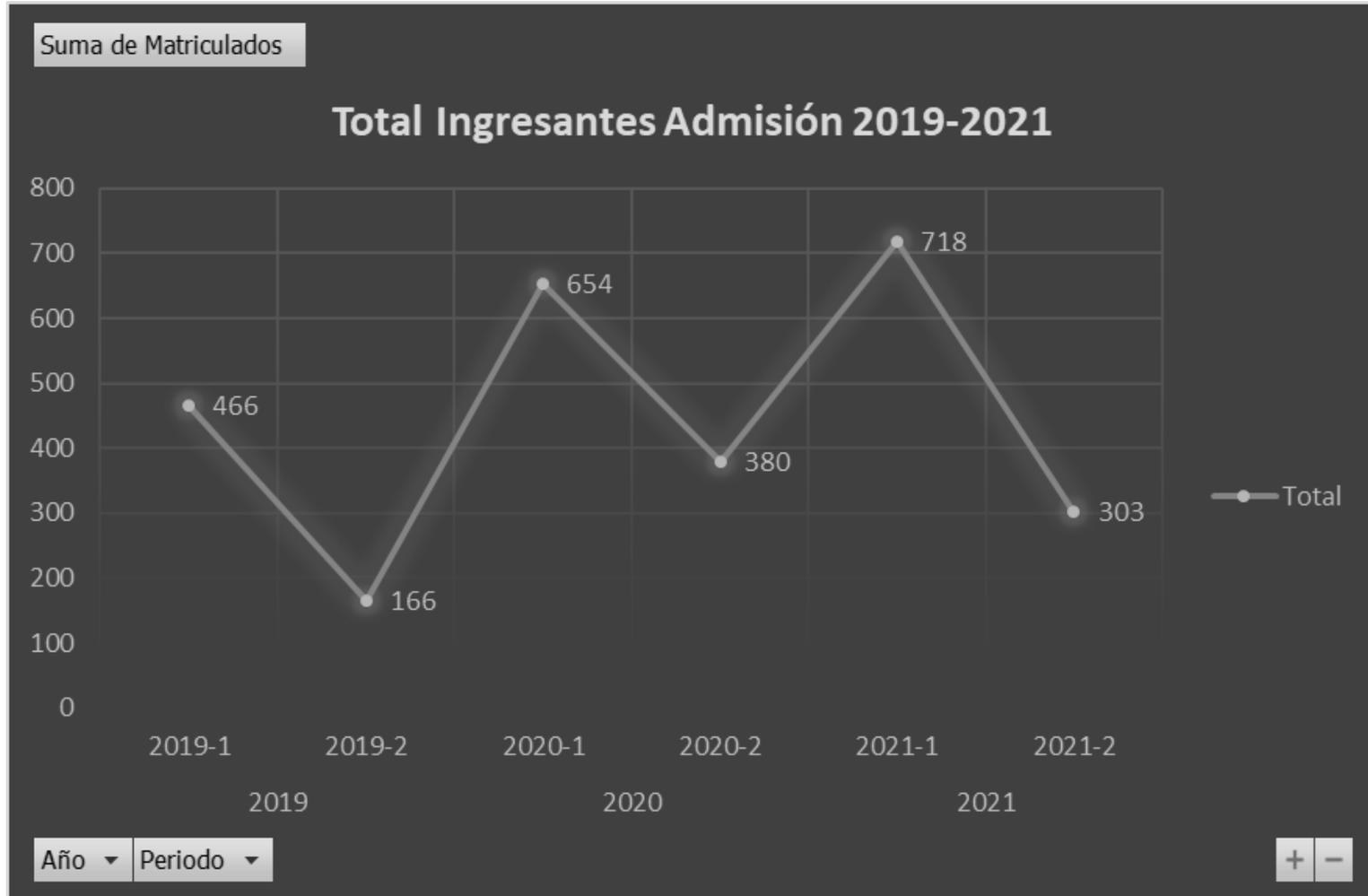
Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Mapa general de procesos



Fuente: Sistema integrado de gestión de la institución.

Anexo 4 Total Ingresantes Admisión 2019-2021.



Fuente: Elaboración propia

Anexo 5 Listado de indicadores de gestión.

LISTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN											
No.	PROCESO-SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PARA QUE SIRVE EL INDICADOR	FORMULA	UNIDADES	META	TENDENCIA ESPERADA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
1	PRESTACIÓN DE SERVICIO	% Retirados (Valores y cantidad)	EFICACIA	Actualización constante Modelo Educativo	$\frac{N^{\circ} \text{ alumnos retirados}}{\text{Total de alumnos matriculados}} \times 100$	%	<= 5%	DISMINUIR	Semestral	Sistema	Gerencia Acad / Direcciones
2	PRESTACIÓN DE SERVICIO	% Aprobados	EFICACIA		$\frac{N^{\circ} \text{ alumnos aprobados}}{\text{Total de alumnos matriculados}} \times 100$	%	>= 95%	AUMENTAR	Semestral	Sistema	Gerencia Acad / Direcciones
3	PRESTACIÓN DE SERVICIO	Opinión de los empleadores sobre el desempeño de los egresados	EFICACIA		$\frac{\text{Opinión favorable (alto y muy alto)}}{\text{Total de opiniones}} \times 100$	%	>= 85%	AUMENTAR	Anual	Encuestas de Satisfacción	Gerencia Acad
4	PRESTACIÓN DE SERVICIO	Opinión de los alumnos sobre el servicio educativo	EFICACIA		$\frac{\text{Opinión favorable (alto y muy alto)}}{\text{Total de opiniones}} \times 100$	%	>= 85%	AUMENTAR	Semestral	Encuestas de Satisfacción	Gerencia Acad
5	PRESTACIÓN DE SERVICIO	Resultado de la ETP	EFICACIA		$\frac{\text{Cantidad de CFP } \geq 80\% \text{ de calificación}}{\text{Total CFP/UCPwEscuelas Evaluados}} \times 100$	%	>= 85%	AUMENTAR	Anual	Reportes	Gerencia Acad
6	PRESTACIÓN DE SERVICIO	% de egresados titulados	EFICACIA		$\frac{N^{\circ} \text{ egresados titulados por periodo}}{\text{Total egresados por periodo}} \times 100$	%	>= 85%	AUMENTAR	Semestral	Sistema	Gerencia Acad
7	PRESTACIÓN DE SERVICIO	% Ocupabilidad de puestos de aprendizaje	EFICIENCIA	Mejorar infraestructura y estandarizar equipamiento	$\frac{\text{Alumnos matriculados por ambiente}}{N^{\circ} \text{ puestos aprendizaje ambiente}} \times 100$	%	De 80% a 100%	AUMENTAR	Anual	Sistema	Gerencia Acad
8	PRESTACIÓN DE SERVICIO	% Ocupabilidad de horarios disponibles	EFICIENCIA		$\frac{N^{\circ} \text{ horas programadas en el ambiente}}{N^{\circ} \text{ de horas disponibles del ambiente}} \times 100$	%	>=90%	AUMENTAR	Semestral	Sistema	Gerencia Acad

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

Anexo 6 % Opinión de alumno sobre el servicio educativo.

		INDICADORES DE EFICACIA		
Periodo	Campus	Opinión favorable (alto y muy alto)	Total de opiniones	% Opinión de alumno sobre el servicio educativo
2019-1	TALARA	58163	69507	83.68%
2019-2	TALARA	49866	60956	81.81%
2020-1	TALARA	0	0	0.00%
2020-2	TALARA	184	218	84.40%
2021-1	TALARA	61565	71345	86.29%
2021-2	TALARA	74977	84272	88.97%
TOTAL		244755	286298	85.49%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7 % Opinión de alumno sobre el servicio de enseñanza-aprendizaje.

		INDICADORES DE EFICACIA					
Periodo	Campus	Opinión favorable (alto y muy alto)	Total de opiniones	% Opinión de alumno sobre el servicio educativo	Opinión favorable (alto y muy alto)	Total de opiniones	% Opinión de alumno sobre el servicio de enseñanza-aprendizaje
2019-1	TALARA	58163	69507	83.68%	44077	51265	85.98%
2019-2	TALARA	49866	60956	81.81%	37426	45220	82.76%
2020-1	TALARA	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
2020-2	TALARA	184	218	84.40%	154	176	87.50%
2021-1	TALARA	61565	71345	86.29%	49619	54416	91.18%
2021-2	TALARA	74977	84272	88.97%	60385	66240	91.16%
TOTAL		244755	286298	85.49%	191661	217317	88.19%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8 % Opinión de alumno sobre el servicio académico administrativo.

Periodo	Campus	INDICADORES DE EFICACIA			Opinión favorable (alto y muy alto)	Total de opiniones	% Opinión de alumno sobre el servicio de enseñanza-aprendizaje	Opinión favorable (alto y muy alto)	Total de opiniones	% Opinión de alumno sobre el servicio académico administrativo
		Opinión favorable (alto y muy alto)	Total de opiniones	% Opinión de alumno sobre el servicio educativo						
2019-1	TALARA	58163	69507	83.68%	44077	51265	85.98%	1072	1303	82.27%
2019-2	TALARA	49866	60956	81.81%	37426	45220	82.76%	894	1124	79.54%
2020-1	TALARA	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
2020-2	TALARA	184	218	84.40%	154	176	87.50%	2	6	33.33%
2021-1	TALARA	61565	71345	86.29%	49619	54416	91.18%	1399	2080	67.26%
2021-2	TALARA	74977	84272	88.97%	60385	66240	91.16%	1860	2576	72.20%
TOTAL		244755	286298	85.49%	191661	217317	88.19%	5227	7089	73.73%

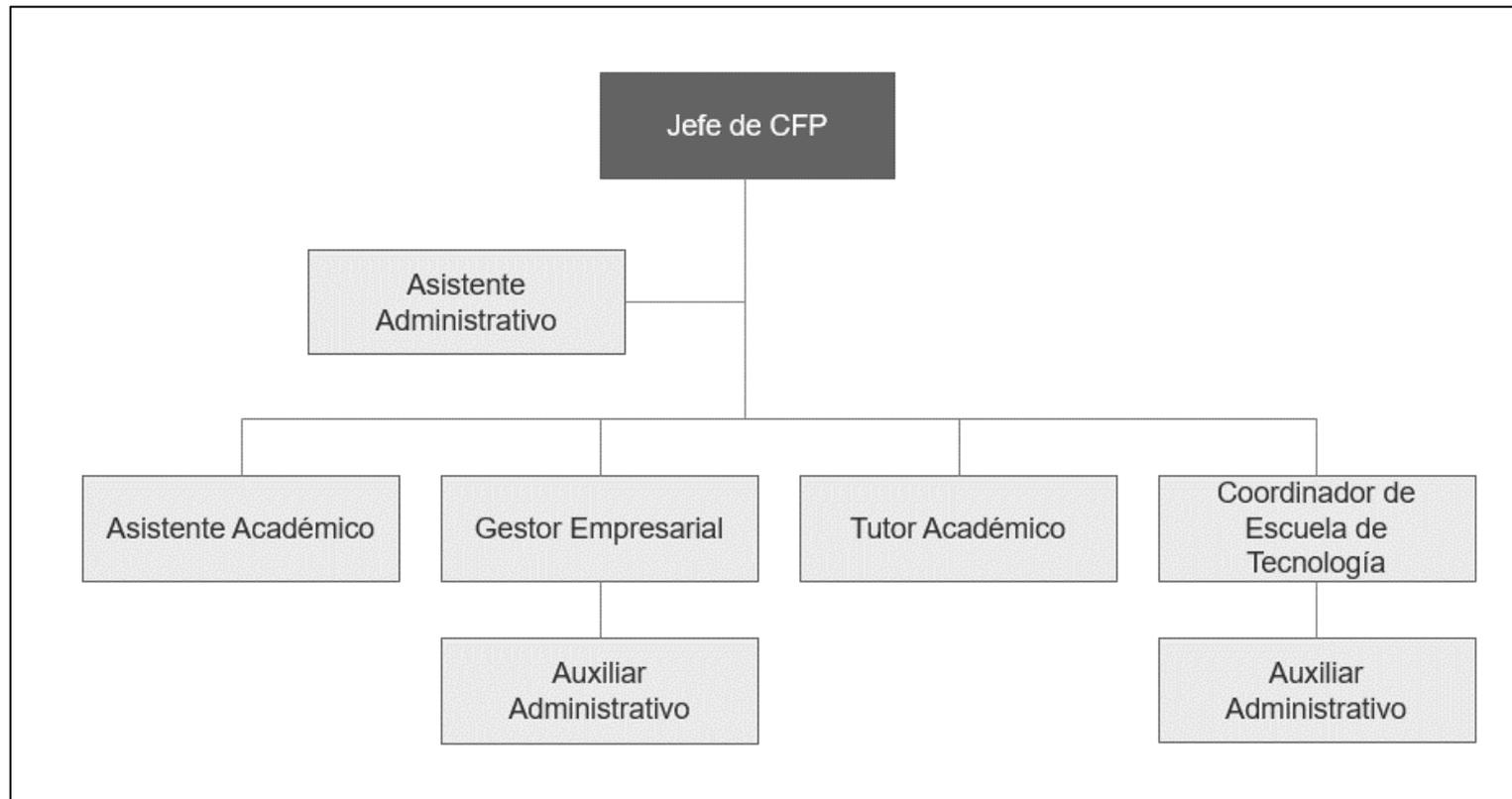
Fuente: Elaboración propia

Anexo 9 Porcentaje (%) de Retirados, porcentaje (%) de Aprobados, porcentaje (%) de egresados titulados.

		INDICADORES DE EFICACIA					
Periodo	Campus	% Retirados (Valores y cantidad)	Aprobados	% Aprobados	Egresados	Egresados Titulados	% de egresados titulados
2019-1	TALARA	4.08%	1301	96.59%	43	29	67.44%
2019-2	TALARA	3.56%	1167	94.49%	188	139	73.94%
2020-1	TALARA	53.31%	1400	94.47%	33	20	60.61%
2020-2	TALARA	11.00%	1051	90.29%	80	57	71.25%
2021-1	TALARA	11.96%	1452	92.90%	15	2	13.33%
2021-2	TALARA	6.67%	1359	88.02%	6	0	0.00%
TOTAL		15.68%	7730	92.74%	365	247	67.67%

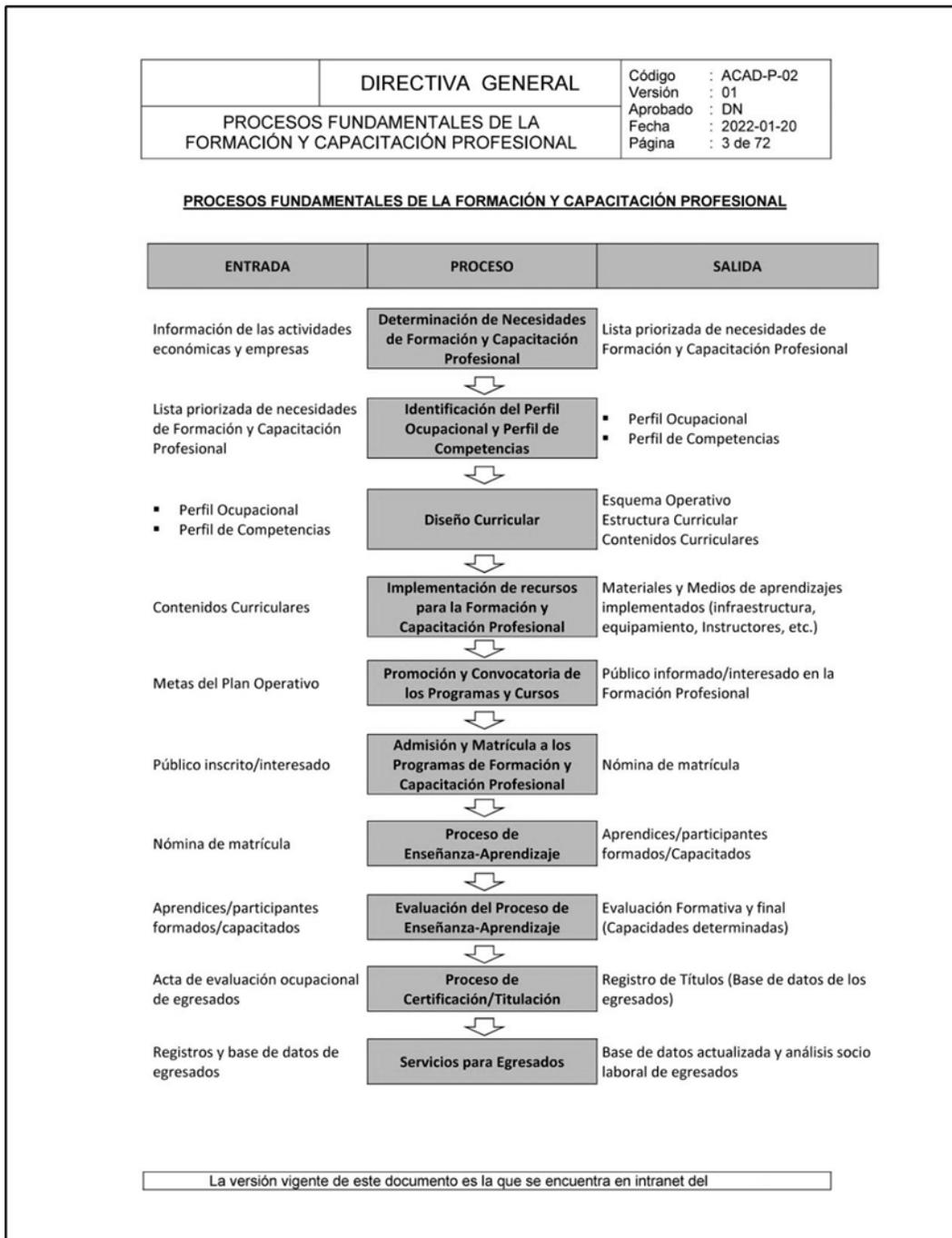
Fuente: Elaboración propia

Anexo 10 Organigrama equipo académico-administrativo.



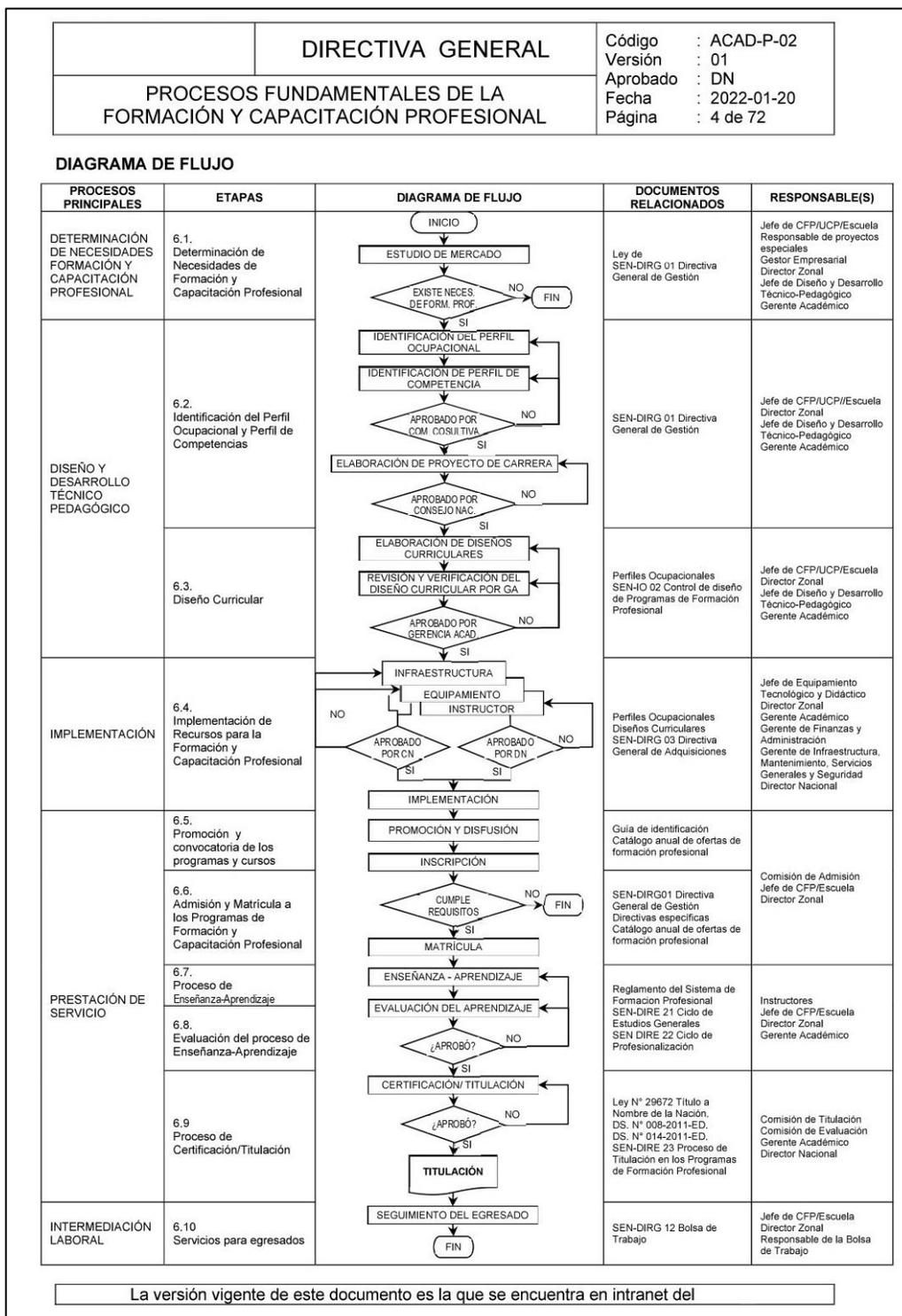
Fuente: Elaboración propia

Anexo 11 Diagrama de Procesos fundamentales de la formación



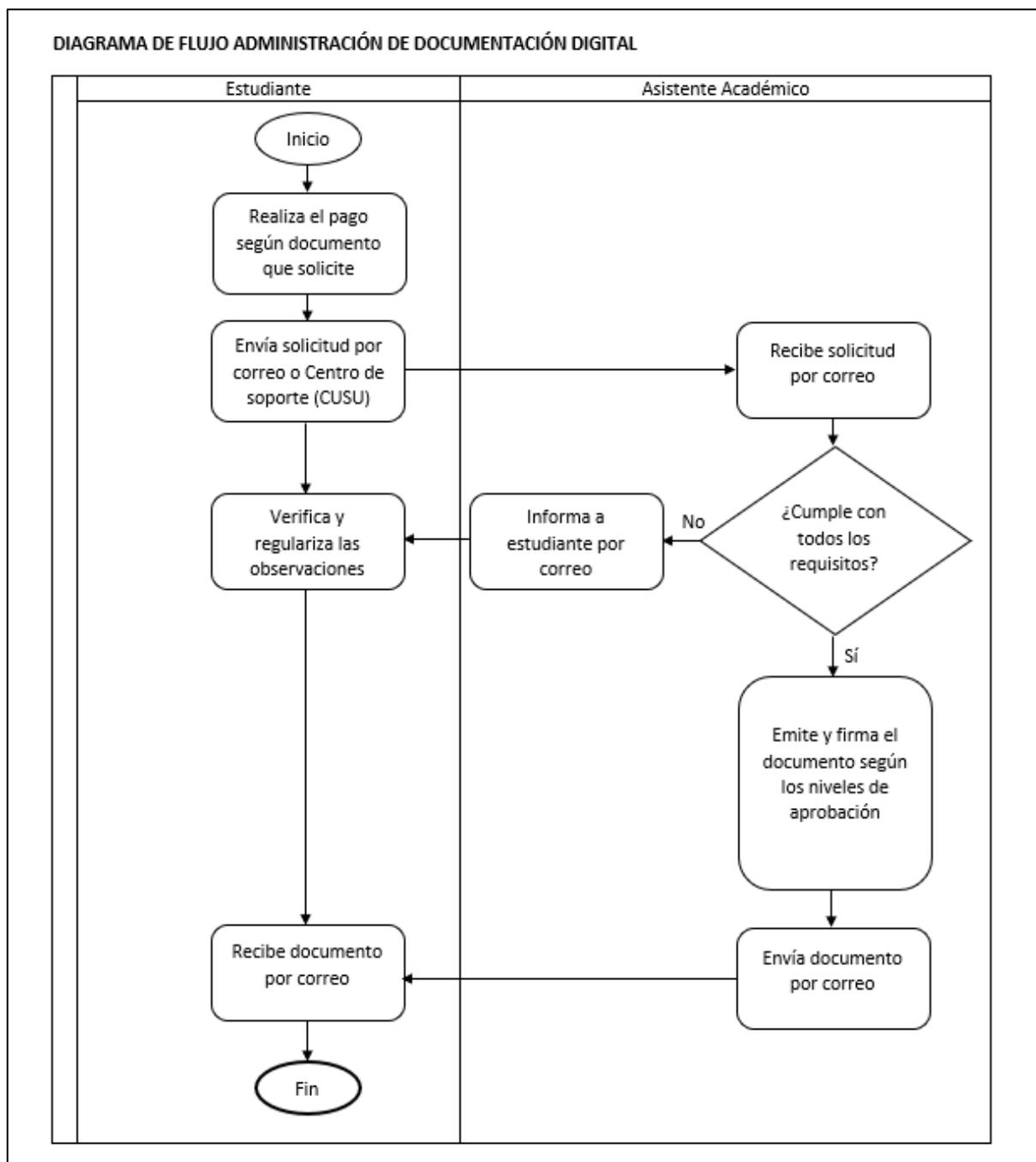
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

Anexo 12 Diagrama de flujo Procesos fundamentales de la formación



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

Anexo 13 Diagrama de flujo – Administración de documentación digital.



Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

Anexo 14 Diagrama de flujo – Proceso de Titulación.

ACADÉMICO	Código : ACAD-P-23 Versión : 03
TITULACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL	Fecha : 2021-11-12 Página : 4 de 32

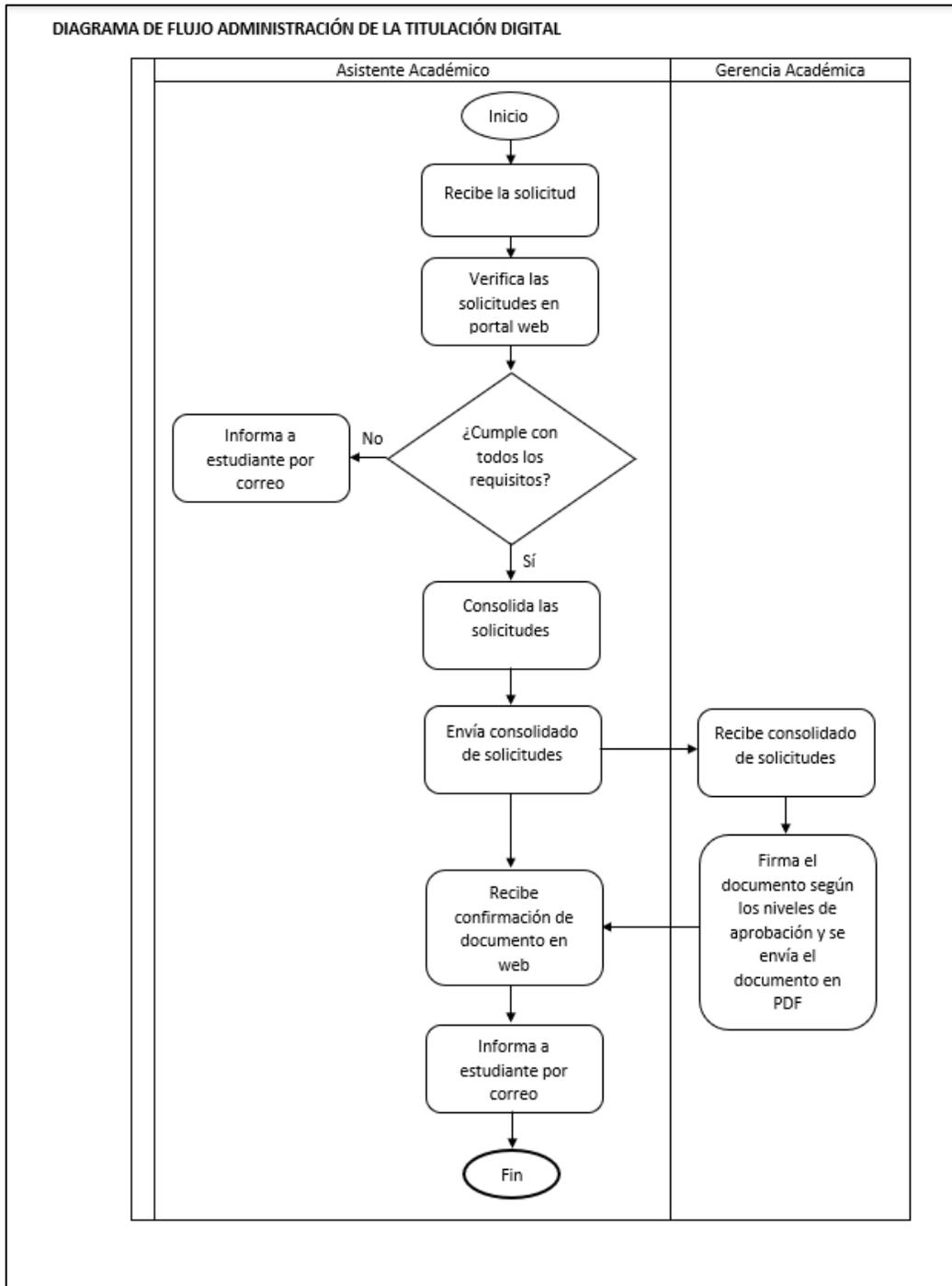
ii. Diagrama de Flujo – Proceso de Titulación

ETAPAS	DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLES	DOCUMENTOS GENERADOS UTILIZADOS
INSCRIPCIÓN Y SUSTENTACIÓN		<p>Jefe de CFP/UFP</p> <p>Jefe de Registro</p> <p>Comisión de Titulación</p> <p>Comisión de Evaluación</p>	Nómina de matriculados e inscritos
TITULACIÓN	<p>Administración de la Titulación</p> <p>¿Conforme?</p> <p>TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN</p>	<p>Director Zonal</p> <p>Jefe de CFP/UFP</p> <p>Jefe de Registro</p> <p>Comisión de Titulación</p> <p>Comisión de Evaluación</p> <p>Secretaría Académica</p>	<p>Acta de sustentación.</p> <p>Resolución de expeditos.</p> <p>Resolución Directoral de Titulado.</p> <p>Diploma de los Títulos.</p> <p>Libro de Registro de títulos.</p>

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en la intranet del

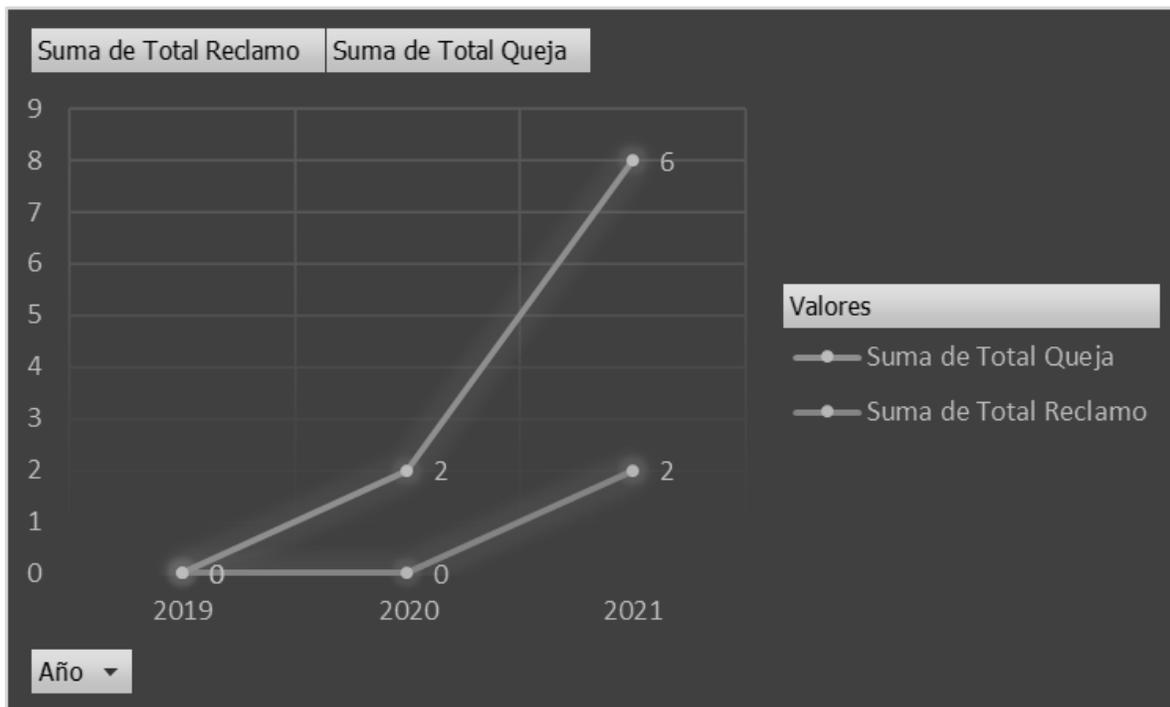
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

Anexo 15 Diagrama de flujo Administración de titulación digital.



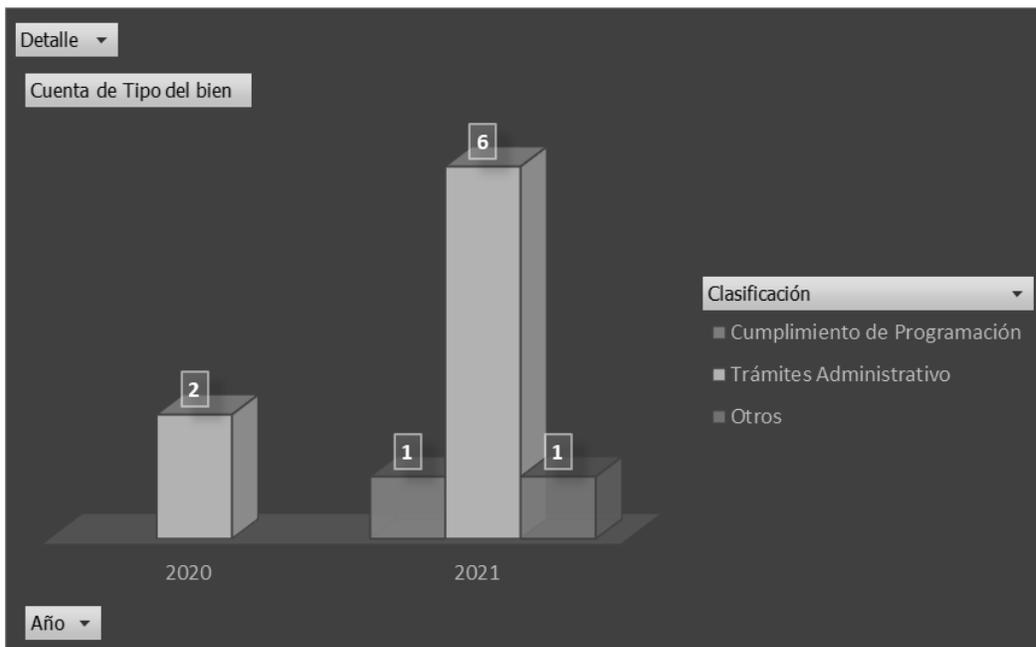
Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Institución.

Anexo 16 Registro de reclamaciones 2019-2021.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 17 Características de reclamaciones 2019-2021.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 18 Matriz de operacionalización de variable Calidad

VARIA BLE 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensi ones	Indicadores	Escala de medición	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Calidad	Cruz, López y Ruiz, (2017), un conjunto de actividades encaminadas a diseñar, mejorar y optimizar procesos, productos y servicios, reduciendo tiempos de ciclo, variabilidad y costos, con el objetivo de brindar lo mejor al mercado.	Realizar el diagnóstico de la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante.	Solicitudes	Tiempos de respuesta de solicitudes	Razón	Análisis Documental	Guía de Análisis Documental (Reporte de Opinión de estudiantes)
				Porcentaje de opinión de respuesta de solicitudes	Razón	Análisis Documental	Guía de Análisis Documental (Reporte de Opinión de estudiantes)
			Consultas	Tiempo de respuestas de Atención de consultas.	Razón	Análisis Documental	Guía de Análisis Documental (Reporte de Opinión de estudiantes)
				Porcentaje de opinión de respuesta de consultas.	Razón	Análisis Documental	Guía de Análisis Documental (Reporte de Opinión de estudiantes)
		Propuesta de mejora	Determinar la estrategia de mejora de la	Número de actividades de mejora.	Ordinal	Análisis Documental	Guía de análisis documental (Propuesta de mejora)

VARIA BLE 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensi ones	Indicadores	Escal a de medic ión	TÉCNICA DE RECOLE CIÓN DE INFORMA CIÓN	INSTRUM ENTO DE RECOLE CIÓN DE INFORMA CIÓN
		calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante		Plazos de actividades de mejora.	Ordinal	Análisis Documental	Guía de análisis documental (Propuesta de mejora)
		Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante.		Responsables de actividades de mejora.	Ordinal	Análisis Documental	Guía de análisis documental (Propuesta de mejora)
				Costos de actividades de mejora.	Ordinal	Análisis Documental	Guía de análisis documental (Propuesta de mejora)

Fuente: Elaboración propia

Anexo 19 Matriz de operacionalización de variable Six Sigma

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Definición operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala de medición	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Six sigma	Bill Smith (1980), Creador de la metodología Six Sigma, menciona que es una metodología de mejora de procesos creada en Motorola, esta metodología está centrada en la reducción de la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto	Realizar el diagnóstico de la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante.	Variabilidad	Número de solicitudes respondidas dentro de los plazos del total de solicitudes.	Razón	Análisis documental	Guía de análisis documental (Reporte del Centro de Atención Virtual)
				Número de consultas respondidas dentro de los plazos del total de consultas.	Razón	Análisis documental	Guía de análisis documental (Reporte del Centro de Atención Virtual)
				Número de causas de solicitudes no respondidas dentro del plazo.	Razón	Entrevista	Guía de entrevista
				Número de causas de consultas no respondidas dentro del plazo.	Razón	Entrevista	Guía de entrevista

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Definición operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala de medición	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
	o servicio al cliente.						

Fuente: Elaboración propia

Anexo 20 Ficha de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma, con respecto a solicitudes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma.

Objetivo: Recolectar la información de la Opinión del estudiante en un Centro de Formación Profesional privado de la ciudad de Talara con respecto a la dimensión de calidad relacionada a las solicitudes.

I. Datos informativos

Área:

Fecha:

II. Información específica

Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.	Muy Alto					
		Alto					
		Regular					
		Malo					
		Muy Malo					

Fuente: Elaboración propia

(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo = $[Total\ opiniones\ favorables\ (alto\ y\ muy\ alto) / Total\ de\ opiniones] * 100$

META: >=85%

Anexo 21 Ficha de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma, con respecto a consultas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma.

Objetivo: Recolectar la información de la Opinión del estudiante en un Centro de Formación Profesional privado de la ciudad de Talara con respecto a la dimensión de calidad relacionada a las consultas.

I. Datos informativos

Área:

Fecha:

II. Información específica

Ítem	Pregunta	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?	Muy Alto					
		Alto					
		Regular					
		Malo					
		Muy Malo					

Fuente: Elaboración propia

(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo = $[Total\ opiniones\ favorables\ (alto\ y\ muy\ alto) / Total\ de\ opiniones] * 100$

META: >=85%

Anexo 23 Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de Atención Virtual para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma.



Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de Atención Virtual para la realización de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma.

Objetivo: Recolectar la información del Reporte del Centro de Atención Virtual para el análisis de variabilidad como dimensión de la variable Six Sigma.

I. Datos informativos

Área:

Fecha:

II. Información específica

Ítem	Categoría de atención	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera

Fuente: Elaboración propia

(*) Grupo de espera: <1 día, 01 día, 02-03 días, 03-05 días, 06-07 días, 08-15 días, 15-30 días, 30 días a +.

Anexo 24 Ficha de análisis documental de la normativa para desarrollo de la propuesta aplicando el método Six Sigma.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de análisis documental de la normativa para desarrollo de la propuesta aplicando el método Six Sigma.

Objetivo: Recolectar información de la norma bajo la cual trabajan en el Centro de Formación Profesional industrial privado de la Ciudad de Talara.

I. Datos informativos

Área:

Fecha:

II. Información específica

Sistema Integrado de Gestión: SI NO

Ítem	Norma	Certificado	Estado	Fecha de vigencia	Observaciones

Fuente: Elaboración propia

Anexo 25 Entrevista de opinión al Jefe de Centro de Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica- administrativa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PIURA

ENTREVISTA DE OPINIÓN

Esta entrevista está dirigida al Jefe de Centro de Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica- administrativa.

Las siguientes preguntas son realizadas al responsable de esta área con el objetivo de identificar la problemática de la empresa en estudio.

Cargo del entrevistado: _____

Experiencia laboral del Entrevistado: _____

Fecha de entrevista: _____

1. Explique los procesos que realiza en el centro de formación.
2. De los procesos mencionados cuales se relacionan directamente el área académica-administrativa.
3. De los procesos relacionados al área académica-administrativa, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.
4. Los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?
5. ¿Cuál es la normativa de calidad con la que se trabaja en el centro de formación?
6. ¿Conoce los indicadores del sistema integrado de gestión con los que cuenta la sede con respecto a calidad?
7. ¿Sabe usted que es el método Six Sigma?
8. ¿Cuál es su opinión sobre el Centro de atención virtual al estudiante?
9. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a consultas del estudiante? ¿Por qué?
10. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a solicitudes del estudiante? ¿Por qué?
11. De lo mencionado anteriormente ¿Considera usted que es factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma, considerando su actual problemática?

Anexo 26 Entrevista de opinión al Asistente académico del Centro Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica- administrativa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PIURA

ENTREVISTA DE OPINIÓN

Esta entrevista está dirigida al asistente académico del Centro de Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica-administrativa.

Las siguientes preguntas son realizadas al responsable de esta área con el objetivo de identificar la problemática de la empresa en estudio.

Cargo del entrevistado: _____

Experiencia laboral del Entrevistado: _____

Fecha de entrevista: _____

1. Explique los procesos que realiza en el centro de formación.
2. De los procesos que desarrolla, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.
3. Los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?
4. ¿Cuál es la normativa de calidad con la que se trabaja en el centro de formación?
5. ¿Conoce los indicadores del sistema integrado de gestión con los que cuenta la sede con respecto a calidad?
6. ¿Sabe usted que es el método Six Sigma?
7. ¿Cuál es su opinión sobre el Centro de atención virtual al estudiante?
8. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a consultas del estudiante? ¿Por qué?
9. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a solicitudes del estudiante? ¿Por qué?
10. De lo mencionado anteriormente ¿Considera usted que es factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma, considerando su actual problemática?

Anexo 27 Entrevista de opinión al Asistente administrativo del Centro Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica- administrativa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PIURA

ENTREVISTA DE OPINIÓN

Esta entrevista está dirigida al asistente administrativo del Centro de Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica- administrativa.

Las siguientes preguntas son realizadas al responsable de esta área con el objetivo de identificar la problemática de la empresa en estudio.

Cargo del entrevistado: _____

Experiencia laboral del Entrevistado: _____

Fecha de entrevista: _____

1. Explique los procesos que realiza en el centro de formación.
2. De los procesos mencionados cuales se relacionan directamente el área académica.
3. De los procesos relacionados al área académica, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.
4. De los procesos que desarrolla, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.
5. Los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?
6. ¿Cuál es la normativa de calidad con la que se trabaja en el centro de formación?
7. ¿Conoce los indicadores del sistema integrado de gestión con los que cuenta la sede con respecto a calidad?
8. ¿Sabe usted que es el método Six Sigma?
9. ¿Cuál es su opinión sobre el Centro de atención virtual al estudiante?
10. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a solicitudes del estudiante? ¿Por qué?
11. De lo mencionado anteriormente ¿Considera usted que es factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma, considerando su actual problemática?

Anexo 28 Entrevista de opinión al Tutor académico del Centro Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica-administrativa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PIURA

ENTREVISTA DE OPINIÓN

Esta entrevista está dirigida al Tutor académico del Centro de Formación de la ciudad de Talara, sobre la problemática que ocurre en la institución con respecto a la calidad de atención académica- administrativa.

Las siguientes preguntas son realizadas al responsable de esta área con el objetivo de identificar la problemática de la empresa en estudio.

Cargo del entrevistado: _____

Experiencia laboral del Entrevistado: _____

Fecha de entrevista: _____

1. Explique los procesos que realiza en el centro de formación.
2. De los procesos mencionados cuales se relacionan directamente el área académica-administrativa.
3. De los procesos relacionados al área académica-administrativa, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.
4. Los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?
5. ¿Cuál es la normativa de calidad con la que se trabaja en el centro de formación?
6. ¿Conoce los indicadores del sistema integrado de gestión con los que cuenta la sede con respecto a calidad?
7. ¿Sabe usted que es el método Six Sigma?
8. ¿Cuál es su opinión sobre el Centro de atención virtual al estudiante?
9. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a consultas del estudiante? ¿Por qué?
10. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a solicitudes del estudiante? ¿Por qué?
11. De lo mencionado anteriormente ¿Considera usted que es factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma, considerando su actual problemática?

Anexo 29 Constancia de validación Experto N°1.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

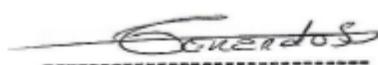
Yo, Gerardo Sosa Panta con DNI N° 03591940 Magister en Docencia Universitaria, de profesión Ingeniero Industrial desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos: Entrevista de opinión y análisis documental.

Entrevista de opinión	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Análisis documental	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de junio del 2022




Mg. Gerardo Sosa Panta
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. 67114

Mgtr. : Gerardo Sosa Panta
 DNI : 03591940
 Especialidad: Ingeniero Industrial
 E-mail : gerardodolar@gmail.com

Anexo 30 Constancia de validación Experto N°2.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Víctor Gerardo Ruidías Alamo, con DNI N° 02606042, Magister en Ciencias de la Educación, de profesión Ingeniero Industrial, desempeñándome actualmente como Docente Universitario en PFA en la Universidad César Vallejo- Filial Piura.

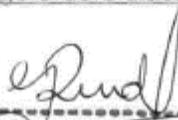
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los Instrumentos Entrevista de opinión y Guía de Análisis documental , no encontrando dificultades en la aplicación de los mismos.

Entrevista de opinión	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Guía de Análisis documental	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de junio del 2022

Mgr. : Víctor Gerardo Ruidías Alamo
DNI : 02606042
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gerardoruidiasalamo@gmail.com



Víctor Gerardo Ruidías Alamo
Ingeniero Industrial
Registro CIP N° 9526

Anexo 31 Constancia de validación Experto N°3.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Severin Fahsbender Cespedes con DNI N° 02644838 Magister en Ing. Ambiental y Seguridad Industrial, de profesión Ingeniero Industrial desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos: Entrevista de opinión y análisis documental.

Entrevista de opinión	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

Análisis documental	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de junio del 2022



Ing. Severin Fahsbender Cespedes
CIP N° 32560

Mgtr.: Severin Fahsbender Cespedes
DNI 02644838
Especialidad: Ingeniero Industrial
E-mail : sfahsben@hotmail.com

Anexo 32 Matriz de procedimientos.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
			Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante	Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado	Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante
"Propuesta de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante aplicando el método Six Sigma en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara, 2022"	GUÍA DE ENTREVISTA	Entrevista de opinión dirigida a jefe de centro de formación	X		
		Entrevista de opinión dirigida a asistente académico	X		
		Entrevista de opinión dirigida a asistente administrativo	X		
		Entrevista de opinión dirigida a tutor académico	X		
	GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	Ficha de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión solicitud	X		

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
		Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante	Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado	Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante
	Ficha de análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión consulta	X		
	Ficha de análisis documental de la propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma	X	X	X
	Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de Atención Virtual	X		
	Diagrama de Ishikawa	X	X	
	Gráfico de control	X		

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
			Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante	Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado	Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante
	GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	Ficha de análisis documental de la normativa para desarrollo de la propuesta aplicando el método Six Sigma.	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Anexo 33 Matriz de consistencia.

	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
TÍTULO: “Propuesta de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante aplicando el método Six Sigma en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara”	¿Mejoraría la calidad de atención académico-administrativo según la propuesta aplicando el método Six Sigma en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara?	Elaborar una propuesta de mejora aplicando el método Six Sigma para optimizar la calidad de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara.	Calidad	Procesos de atención académicos-administrativos al estudiante, además están incluidos los colaboradores que desarrollan sus actividades en esta área.	Análisis Documental Entrevista
	<u>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>			
	¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara?	Diagnosticar la situación actual del proceso de atención académico-administrativo al estudiante	Six Sigma		

	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ciudad de Talara, 2022”	¿Cómo determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado?	Determinar la estrategia de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante en un centro de formación profesional privado			
	¿Cómo diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante?	Diseñar la propuesta de mejora para optimizar la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 34 Matriz de revisión de literatura documentos vinculados a "Calidad"

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
La gestión docente y la evaluación integral de los procesos de aprendizaje en los Institutos Tecnológicos Superiores	Comas Rodríguez, R., Alvarado Ibarra, S., Bucarán Caicedo, A., Reinoso Haro, F.	2019	Espacios	Se explora la relación entre la gerencia de aula y la evaluación integral de los procesos de aprendizaje en Institutos Tecnológicos Superiores.
Profesores y estudiantes universitarios: especificidades de la interacción en el mercado de servicios educativos	Ilina, I., Kryukova, E., Nakhratova, E., Zotova, A., Matanis, V.	2018	Espacios	Se han definido los factores que impiden establecer un nuevo modelo de interacción de asociación entre estudiantes universitarios y profesores, que sería adecuado para las condiciones socioeconómicas actuales.
Procesos de mejora en los centros educativos: ejemplificando tres campos de análisis e innovación docente	Gómez, F.J.P., Rodríguez, M.V., Gallego, S.Z., Sanchez-Paulete, N.C.	2019	Ensaio	Las conclusiones ofrecen una síntesis teórica y práctica que favorece el debate sobre cómo y en qué dirección deben orientarse los intentos de mejora.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Evaluación del desempeño y análisis de la eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior	Fontalvo, T.J., De la Hoz, E.J., Marrugo, N.	2020	Formación Universitaria	Se concluye que el método de evaluación del desempeño y el análisis de eficiencia del servicio de calidad sigma realizado aquí permiten evaluar las dimensiones de los servicios de calidad de manera precisa, periódica y longitudinal.
Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior	Fontalvo, O.M., Fontalvo, T.J., Herrera, R.	2020	Información Tecnológica	Que el modelo propuesto, es pertinente para monitorear las dimensiones de calidad de la empresa objeto de estudio de esta investigación, requiriéndose revisar las causas atribuibles para mejorar el proceso.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Mecanismos de articulación de las universidades con el estado-regulador, los mercados y la sociedad civil para asegurar la calidad de la educación superior	Milena Soto-Montoya	2021	Formación Universitaria	En países donde una baja proporción de las IES públicas estén acreditadas, especialmente si es en menor medida al nivel alcanzado por las instituciones privadas, pone en duda la convicción del propio Estado-Regulador en las políticas y los instrumentos empleados para asegurar la calidad de las IES, y muestra una falta de articulación entre fines y medio.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Percepción de la calidad de la educación superior de la universidad tecnológica del chocó: perspectiva de los estudiantes.	Deison Palacios Palacios; Janny Edison Córdoba Rodríguez	2020	Revista Criterio Libre	Los resultados de este estudio deben llevar a reflexionar a la UTCH, y deben llevarla a implementar un plan de mejora desde la perspectiva de su principal grupo de interés (estudiantes).

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana.	Eduin D. Contreras Castañeda, Ana Mercedes Fraile Benítez, Augusto Bimberto Suárez Parra	2019	Revista Lasallista de Investigación	Los resultados evidencian que el nivel de calidad global de los servicios académico administrativos, tienen una Buena, percepción con una calificación de 4,08 (80 %), indicando que los mejores resultados se encontraron en los ítems asociados con la dimensión 3 y con oportunidades de mejora principalmente en la dimensión 1. Estos resultados permiten orientaciones precisas para la toma de decisiones y conllevan al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual.	Liliana M. Pedraja-Rejas, Ítalo A. Marchioni-Choque, Constanza J. Espinoza-Marchant y Camila P. Muñoz-Fritis	2019	Formación Universitaria	Se reconoce el potencial del liderazgo y de la cultura organizacional para impactar en los niveles de motivación, satisfacción y desempeño de los docentes. Por esto se hace necesario el ejercicio de líderes activos y la promoción de culturas eficaces que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena	Letelier-Sanz, Patricia; Maureira Bustos, Yannara; Monroy Acuña, Yasmín; Navia Pinto, Katherine; Zapata Saldías, Sebastián; Rodríguez-Fernández, Alejandra	2020	Revista Cubana de Educación Superior	Se concluye que la satisfacción con la educación universitaria referida por los estudiantes en esta investigación fue alta. En prácticamente todas las dimensiones y desagregaciones de las variables estudiadas la valoración de la escala fue mayoritariamente puntada en

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				bastante y muy satisfecho.
Revisión de la implementación de Lean Six Sigma en Instituciones de Educación Superior	Moreno, David Rodrigo Guerrero; Leal, Jorge Antonio Silva; Bocanegra-Herrera, Claudia Cristina	2018	Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería	La implementación de LSS es factible siempre y cuando se instauren principios como el liderazgo, visión, cultura de cambio, entrenamiento, adecuada selección de proyectos, medición de los procesos para toma de decisiones y compromiso de la alta dirección.
Introducción de la medida de calidad en la producción de aulas virtuales de la universidad EAN. Seis Sigma	Ortega Jiménez, Henry Manuel; Naira Hernández Rojas; Sandra Rocío Valbuena Castillo	2018	Revista Estrategia Organizacional	El modelo Seis Sigma requiere un cambio en la mentalidad no solamente de la gerencia sino de toda la organización, orientándola hacia el mejoramiento de la confiabilidad interna de los procesos que se

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				<p>revierte en un incremento sostenido de la confianza externa de los clientes y demás stakeholders.</p>
<p>Lean Six Sigmas in academic processes</p>	<p>Rojas-Suarez, J P; Gómez-Colmenares, C; Vergel-Ortega, M</p>	<p>2019</p>	<p>Journal of Physics: Conference Series</p>	<p>se evalúa el impacto de la aplicación de Lean Six Sigma en un programa, demostrando un flujo eficiente de sus productos y procesos.</p>

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Aporte de la integración de sistemas de gestión al mejoramiento de la calidad educativa de los colegios maristas de Colombia	José Rodrigo Martínez Narváez; Moreno, Ingrid Carolina	2020	SIGNOS	En la revisión de antecedentes se pudo evidenciar que existen investigaciones relacionadas con el tema de gestión ambiental en las organizaciones. Sin embargo, no hay investigaciones que traten directamente la integración de las normas técnicas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 14001 en el escenario educativo de colegios.
Neo-gerencialismo y austeridad en el contexto académico español y europeo. ¿Dos caras de la misma moneda?	Ester Conesa Carpintero; González Ramos, Ana M. Política y Sociedad	2018	Política y Sociedad	El número de mujeres aumenta lentamente, estrechando la brecha de género en las etapas iniciales y medianas de las carreras académicas. En conclusión, las políticas de austeridad justifican y facilitan una rápida implementación del modelo neoliberal de ciencia en España.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Impacto de las clases virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la educación superior	Vargas Santillán, María Antonieta	2022	Sinergia Académica	Las clases virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la educación superior constituyen una condición didáctica superior a la enseñanza tradicional que posibilita al poner al estudiantado a la altura de los tiempos.
Acreditación de la calidad en las instituciones de educación superior: desafíos aún pendientes en América Latina	Martínez Iñiguez, Jorge Eduardo; Sergio Tobón Tobón; Evangelina López Ramírez	2018	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore	Es necesario mejorar los procesos de acreditación focalizando el trabajo en la formación pertinente acorde con la sociedad del conocimiento.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Diseño de un sistema de mejoras continuas, basado en la metodología de indicadores de gestión del Balanced Scorecard, para los Cursos de Nivelación Universitaria.	Lisenia Karina Baque Villanueva; María Azucena Mendoza Alcívar; Samuel Fernando Burtillos Mena	2019	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore	La utilización de estos indicadores mejora la calidad, generando una conducta anticipada a los sucesos que puedan afectar a quienes conforman la Unidad de Admisión y Registro de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Consideraciones acerca del concepto de cultura organizacional y los miembros de una organización de educación superior	Elizabeth Quirós García	2020	Repertorio Americano	La mayor parte de los miembros de la organización que respondieron la consulta con respecto a qué es cultura organizacional (64%) desconocen el concepto, mientras que las personas que respondieron (36%) pueden transmitir una idea general básica que minimiza el impacto de este componente en el desarrollo y quehacer profesional de la organización y sus miembros.
La Administración y su contribución en la Gestión Educativa en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador.	Alicia Corina Enríquez Picture; Darli Garofalo Velasco; Fausto Hidalgo Troya	2018	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore	Primero se debe promover un acceso en donde el nivel socioeconómico no constituya un impedimento para ingresar, ya sea a través de becas, ayudas económicas, políticas de cuotas o créditos educativos.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
El enfoque en procesos desde la planificación operativa en las Instituciones de Educación Superior del Ecuador	Marcos Oviedo Rodríguez; Alberto Medina León; Dinora Carpio Vera	2017	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore	Esta propuesta se proyecta a potenciar la planificación y el control, para que se mejore el uso de sus estructuras, recursos y procesos, que responda con eficiencia y eficacia las demandas y exigencias de la sociedad, con lo que se contribuye al proceso de toma de decisiones por parte de sus directivos.
La gestión de la calidad y los proyectos institucionales en la Universidad UNIANDES-Quevedo para el desarrollo humano integral de los estudiantes	Juan Carlos Albarracín Matute; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Krucsthalia Álvarez Gómez; Danilo Augusto Viteri Intriago; Gilma Nelly Rivera Segura	2018	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore	Se logra estructurar una secuencia de modelaciones de los procesos institucionales, los cuales consideran las dimensiones gnoseológicas, epistemológicas y metodológicas de la conformación de los sistemas universitarios desde su carácter complejo y holístico, y desde sus funciones y actores, así como cuenta con una mirada práctica a la construcción de nuevos escenarios,

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				modos y procesos lógicos, que aseguren la formación de los profesionales.
Calidad del desempeño docente desde la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería	Cornelio Bueno Brito; Brito Delgado, Hugo Cesar; Josefina Delgado Delgado	2018	Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore	Se recomienda elaborar y aplicar perfil específico para la selección de ingreso como docentes, y revisar el plan de estudios de Licenciatura en Enfermería a fin de mejorar la integración e interrelación de unidades de aprendizaje básicas y clínicas. También es necesario implantar

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				programa de capacitación o formación docente en aspectos pedagógicos.
Fomento de la convivencia en instituciones de educación superior desde la Consejería académica y de investigación	Bernal Fonseca, Natalia Andrea; Muñoz, Cecilia María Eugenia; Vergel, Mawency	2018	Revista Logos, Ciencia & Tecnología	La orientación académica e investigativa mejora la interacción social, la convivencia, la formación investigativa de la comunidad académica, brinda oportunidades para el desarrollo investigativo de los profesionales con doctorado.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Enseñanza remota de emergencia ante la pandemia Covid-19 en Educación Media Superior y Educación Superior	Peñuelas, Samuel Alejandro Portillo; Pierra, Lidia Isabel Castellanos; González, Oscar Ulises Reynoso; Nogales, Omar Iván Gavotto	2020	Propósitos y Representaciones	En cuanto al apoyo institucional la habilitación de cursos, softwares y plataformas virtuales representan las principales acciones para dar continuidad a los estudios. Destacando el esfuerzo, voluntad, manejo de tecnología, cambios de dinámica respecto al rol y la revalorización de las clases presenciales como los principales aprendizajes durante el confinamiento.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Un marco conceptual Lean Six Sigma para la excelencia de la calidad en las instituciones de educación superior	Sunder M, Vijaya; Antonio, Jiju	2018	La Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad	El estudio también confirma que LSS no es el trabajo de cualquiera, sino una parte clave de la agenda de liderazgo.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Estado del arte sobre las concepciones de calidad en la educación superior	Calamet, F.G.A., Benito, F.G., Muñoz, M.A.S., Olivera, A.L.B.	2022	Sophia	Una pregunta crucial surgió como consecuencia del análisis de los artículos sometidos a revisión: ¿quién es el responsable de determinar la calidad de un producto o servicio en la educación superior? La respuesta a esta pregunta dio lugar al surgimiento de un posicionamiento teórico y conceptual alternativo a los que subyacen en las dos categorías: “calidad para quién” (calidad para quién).
Marco y Análisis de Indicadores de Desempeño en la Educación Superior Cubana	Vinajera-Zamora, A., Gaus, N., Rodríguez-Martínez, Y.	2022	Journal of Hispanic Higher Education	muestran que el sistema de educación superior de Cuba ha mejorado, como lo indica el aumento de la tasa bruta de graduación (ambos sexos), así como la movilidad estudiantil nacional e internacional.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior	Vélez Jiménez, D., Aragón Sanabria, R., Rodríguez González, M.	2022	Sophia	Concluyen que los elementos mencionados fueron teorizados, posteriormente integrados en el instrumento de investigación para finalmente estructurar el Modelo de Calidad.
Gobernanza y Calidad en la Educación Superior: Una Descripción Bibliométrica	Pedraja-Rejas, L., Rodríguez-Ponce, E., Muñoz-Fritis, C.	2021	Fronteiras	Concluyeron que, desde una perspectiva transversal, el liderazgo de los directivos, la participación y pensamiento crítico de los estudiantes y la colaboración entre instituciones de educación superior son temas fundamentales para que las instituciones cumplan con sus roles con énfasis en la calidad.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Contribución de los sistemas nacionales de acreditación para asegurar la calidad de las instituciones de educación superior: un enfoque teórico conceptual	Soto-Montoya, M.	2021	Formación Universitaria	El modelo propuesto permite comprender mejor cómo las instituciones de educación superior, y especialmente las universidades, pueden construir una reputación institucional solidaria y de gestión. Se encuentra que las universidades activas en la comunicación de la calidad alcanzada, también influirán en la construcción de la reputación institucional
Calidad en la educación superior en américa latina: Revisión sistemática	Elena, C.G.C., Magdalena, G.R.A., Teresa, M.C.F., Rufino, R.R.	2021	Revista Venezolana de Gerencia	Sus conclusiones revelaron el interés sobre el tema en la región, con una serie de subtemas que se enfocan en herramientas, modelos, metodologías e indicadores, evaluación, estándares, acreditación y mecanismos externos, entre otros. Y aunque no es un tema nuevo, se está potenciando el referente al

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				entorno virtual.
Diseño y validación de un instrumento para medir la calidad de vida laboral en trabajadores de instituciones de educación superior del sur de sonora, México	Campas, C.Y.Q., Barreras, I.G.M., Morales, F.E., Lirios, C.G., Félix, C.A.M., Mellado, E.I.A.	2021	Interciencia	Los resultados obtenidos por dimensión fueron un promedio de 3.78 para desempeño organizacional, 4.19 en la dimensión gestión organizacional, 2.52 en calidad de vida y un promedio general de 3.69.
Gestión educativa para la sostenibilidad académica en Colombia	Portocarrero-Sierra, L., Restrepo-Morales, J.A., Valencia-Cárdenas, M., Calderón-Vera, L.K.	2021	Formación Universitaria	Concluyen que la eficiencia depende de la satisfacción de los empleados, incluidos los profesores, y depende de las tendencias salariales de los egresados de las IESP.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
La teoría de agencia: El doble rol y su impacto en la acreditación de los institutos profesionales y centros de formación técnica en Chile	Martínez-Rojas, E., Zencovich-Burdiles, N., Martínez-Quezada, A., Fernández-Céspedes, M.	2021	Formación Universitaria	Concluyen que el fenómeno del rol dual PI y TTC es un componente que genera tensiones y no garantiza una adecuada separación de funciones (administración y propiedad), lo que impacta negativamente en sus acreditaciones.
Calidad en e-learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en educación superior	Ortiz-López, A., Olmos-Migueláñez, S., Sánchez-Prieto, J.C.	2021	RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia	Permitirá comprobar la fiabilidad y la validez del modelo, ofreciendo profundos resultados sobre los indicadores de calidad de la institución, de la evaluación y del programa en sí, y haciendo de la calidad uno de los factores más relevantes en las enseñanzas e-Learning en Educación Superior.
Implicaciones de las tertulias pedagógicas dialógicas para una educación superior sostenible de calidad	Palomino, M.D.C.P., Valdivia, E.M.	2021	Publicaciones de la Facultad de Educación y Humanidades del Campus de Melilla	Los alumnos estaban muy predispuestos a considerar este tipo de experiencias en su futura actividad profesional, ya que

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				favorece la formación integral del alumnado para la etapa de Educación Infantil.
Medición de la Calidad del Servicio de Educación Superior Durante la Pandemia de COVID-19 en China Mediante un Método SERVQUAL	Lijun, L., Yin, T.S.	2021	Estudios de Economía Aplicada	Su hallazgo indica que la calidad del servicio de dimensión tangible podría mejorarse ligeramente. Específicamente, la universidad debe actualizar las instalaciones y el equipo para mejorar la fluidez de la red de enseñanza, y deben mejorarse las habilidades de los docentes para mejorar sus métodos de enseñanza, con el fin de apoyar la enseñanza y el aprendizaje en línea, lo que podría reducir la brecha de calidad del servicio de material tangible. dimensión entre las percepciones y expectativas de los estudiantes.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Efectividad de la gestión en las universidades, desde modelos de percepción de calidad de estudiantes: El modelo de la Universidad Bernardo O'Higgins	Ruff Escobar, C., Ruiz Toledo, M., Matheu Pérez, A., Juica Martínez, P., Anabalón Arenas, G.	2021	Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa	Mencionan que el estudio ha logrado modelar un sistema derivado del comportamiento de respuesta de los estudiantes y docentes de la Universidad Bernardo O'Higgins.
¿Quién le pone el cascabel al gato? Un análisis comparativo de las agencias de garantía de la calidad de la educación superior	Pedró, F.	2021	Revista Española de Educación Comparada	Indica que el análisis comparativo realizado demuestra, en primer lugar, que existen modelos de gobernanza alternativos y que son expresión de la distinta configuración de los sistemas de educación superior, tanto en términos de autonomía institucional como de

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				de intervención estatal.
El Espacio Europeo de Educación Superior y su sello de calidad	García, M.M.	2021	Revista Española de Educación Comparada	se propone, como línea de trabajo futuro, la evaluación de los procesos de calidad puestos en marcha hasta el momento, podríamos denominarlo la metaevaluación de los sistemas de garantía de calidad.
Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia	Portocarrero-Sierra, L., Restrepo-Morales, J.A., Arias-Calderón, J.E.	2020	Formación Universitaria	Concluyen que las instituciones de educación superior acreditadas generan mayor productividad de recursos humanos y tienen una contribución

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				marginal positiva al desarrollo económico del país.
Calidad de servicio como área de investigación en educación superior	Bucarey, C.G.J., Araya-Castillo, L., Rojas-Vallejos, J.	2020	Interciencia	Total Quality Management and Business Excellence es la revista que concentra el mayor número de artículos especializados en el tema, mientras que las categorías WoS con mayor cantidad de publicaciones al respecto son Management, Education e, Educational Research y Business.
Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador	Inca, E.E.O., Escobar, A.I.J., Azcuy, F.J.R., Bretaña, R.M.G.	2020	Revista Cubana de Educación Medica Superior	La mejora continua en el desempeño de las instituciones educativas se logra mediante la ejecución de proyectos concretos de mejora, el trabajo en equipo, el liderazgo, el compromiso, el involucramiento de todas las personas.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador	Guerra Bretaña, R.M., Orozco Inca, E.E.	2020	Bibliotecas, Anales de Investigación	Los estándares internacionales relacionados con la gestión bibliotecaria y otros más generales, que abordan la gestión de la calidad y la gestión documental, son útiles para implementar sistemas de gestión que contribuyan a la eficacia y eficiencia de los servicios bibliotecarios, incluyendo aspectos tanto estratégicos como operativos en los procesos de estas instituciones.
Nuevas tecnologías de la información como base para mejorar la calidad de la educación profesional superior	Gulyaeva, T.Y., Kostenko, E.G., Mirzoeva, E.V., Sharova, E.I., Tolstykh, O.S.	2020	Universidad y Sociedad	Señalan que la formación profesional docente (a diferencia de otras áreas de la educación) se distingue por disponer de una línea de desarrollo propia con dinámicas complejas y peculiares. Y esto es natural, porque tal situación refleja la tendencia en la formación del sistema de

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				regulación de las relaciones sociales, incluyendo también los medios de la actividad pedagógica.
Desarrollo docente y diseño curricular en educación superior: Una sinergia necesaria para mejorar la calidad de la educación	Leupin, R.E., López, V.R., Cárdenas, K.	2020	Estudios Pedagógicos	Resaltan el fuerte surgimiento de categorías relacionadas con el diálogo que se genera entre compañeros y que incide en el cambio y la calidad del proceso educativo, por su transformación a través de procesos de desaprendizaje que permiten dismantelar ideas preconcebidas y abrir nuevas posibilidades para las prácticas educativas.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
El Sistema De Aseguramiento De La Calidad De La Educación Superior Chilena: La Degradación Organizacional De La Institución Educativa	Molina Domingo, G., Letelier Larrondo, V.	2020	Atenea	Al necesario diagnóstico crítico que dilucida las condiciones de posibilidad de la situación contemporánea de la educación es necesario suplementarlo.
Calidad como área de investigación en educación superior	Jiménez-Bucarey, C.G., Araya-Castillo, L., Rojas-Vallejos, J.	2020	Utopía y Praxis Latinoamericana	La investigación documentada referente a calidad en la educación superior es un tema que concentra masa crítica a nivel global, en cuanto a su producción científica. Logrando destacarse 120 autores prolíficos contemporáneos que contribuyen principalmente bajo la afiliación de instituciones geolocalizadas en el Reino Unido, Australia, Estados Unidos de América y la República Popular China.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
Diseño y validación de un modelo de gestión del capital intelectual para la calidad de instituciones de educación superior, Colombia	Reales, N.A., Ortega, J.R.V.	2020	Interdisciplinaria	El haber diseñado un modelo de gestión de capital intelectual como lo es SIDIGCIES, se constituyó en un logro de gran trascendencia, al dar respuesta a una necesidad sentida de la comunidad académica del país, al contar con un modelo estructurado acorde a las necesidades de las IES y que impulse una gestión eficaz del CI orientada al logro de la alta calidad en Educación Superior
Políticas públicas para el acceso a la educación superior privada y sus efectos sobre la calidad de la educación brasileña	de Castro, S.O.C., Almeida, F.M.	2020	Education Policy Analysis Archives	Concluyendo que estos resultados contribuyen al debate relacionado con los aspectos positivos y negativos de estas políticas, alterando el potencial positivo de Prouni y la necesidad de revisiones, bajo diferentes aspectos, de las Fies.

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
La evaluación en educación superior con fines de acreditación de alta calidad a través de un modelo sistémico con teoría de redes	Lozano, F.A.M., Cifuentes, M.N.O.	2019	Revista de la Educación Superior	Tras una aplicación piloto, se concluye que la ponderación obtenida es también una herramienta de gestión replicable en otras instituciones u otros modelos de acreditación.
Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE	Araya-Castillo, L.A., Bernardo, M.	2019	Espacios	El constructo DIHESQ se relaciona positivamente con el SATISF (satisfacción) y este último tiene un impacto positivo en la intención de comportamiento de los estudiantes, a saber: retención, lealtad y disposición a pagar
Evaluación de la calidad de instituciones privadas de educación superior en Pekanbaru, Indonesia	Hamzah, Purwati, A.A., Kadir, E.A.	2018	Espacios	Con base en esta investigación, HEI puede llevar a cabo varios pasos para mejorar la calidad, como la capacitación y el desarrollo del profesorado y el personal, el seguimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje, la mejora de las habilidades sociales y prácticas del estudiante, y el

Título de artículo	Autor	Año	Fuente	Aporte
				seguimiento de las reglas y procedimientos académicos.
Seis Sigma en Instituciones de Educación Superior en México.	Carlos Gastelum-Acosta, Jorge Limon-Romero*, Marco Maciel-Monteon y Yolanda Baez-Lopez	2018	Información Tecnológica	Con base en la información de las IES de la zona noroeste de México se puede decir que las IES mexicanas que decidan integrar SS a sus estrategias de mejora deberán dirigir sus esfuerzos hacia la vinculación con los recursos humanos, a la selección del personal adecuado para implementar la metodología SS y tener una buena relación con los proveedores.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 35 Matriz de revisión de literatura, documentos vinculados a “Six Sigma”.

Título	Autor	Año	Fuente	Aporte
Evaluación del desempeño y análisis de la eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior	Fontalvo, T.J., De la Hoz, E.J., Marrugo, N.	2020	Formación Universitaria	Se concluye que el método de evaluación del desempeño y el análisis de eficiencia del servicio de calidad sigma realizado aquí permiten evaluar las dimensiones de los servicios de calidad de manera precisa, periódica y longitudinal.
Revisión de la implementación de Lean Six Sigma en Instituciones de Educación Superior	Moreno, David Rodrigo Guerrero; Leal, Jorge Antonio Silva; Bocanegra-Herrera, Claudia Cristina	2018	Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería	La implementación de LSS es factible siempre y cuando se instauren principios como el liderazgo, visión, cultura de cambio, entrenamiento, adecuada selección de proyectos, medición de los procesos para toma de decisiones y compromiso de la alta dirección.

Título	Autor	Año	Fuente	Aporte
Introducción de la medida de calidad en la producción de aulas virtuales de la universidad EAN. Seis Sigma	Ortega Jiménez, Henry Manuel; Naira Hernández Rojas; Sandra Rocío Valbuena Castillo	2018	Revista Estrategia Organizacional	El modelo Seis Sigma requiere un cambio en la mentalidad no solamente de la gerencia sino de toda la organización, orientándola hacia el mejoramiento de la confiabilidad interna de los procesos que se revierte en un incremento sostenido de la confianza externa de los clientes y demás stakeholders.
Lean six sigmas in academic processes	Rojas-Suarez, J P; Gómez-Colmenares, C; Vergel-Ortega, M	2019	Journal of Physics: Conference Series	se evalúa el impacto de la aplicación de Lean Six Sigma en un programa, demostrando un flujo eficiente de sus productos y procesos.

Título	Autor	Año	Fuente	Aporte
Un marco conceptual Lean Six Sigma para la excelencia de la calidad en las instituciones de educación superior	Sunder M, Vijaya; Antonio, Jiju	2018	La Revista Internacional de Gestión de Calidad y Confiabilidad	El estudio también confirma que LSS no es el trabajo de cualquiera, sino una parte clave de la agenda de liderazgo.
Seis Sigma en Instituciones de Educación Superior en México.	Carlos Gastelum-Acosta, Jorge Limon-Romero*, Marco Maciel-Monteon y Yolanda Baez-Lopez	2018	Información Tecnológica	Con base en la información de las IES de la zona noroeste de México se puede decir que las IES mexicanas que decidan integrar SS a sus estrategias de mejora deberán dirigir sus esfuerzos hacia la vinculación con los recursos humanos, a la selección del personal adecuado para implementar la metodología SS y tener una

Título	Autor	Año	Fuente	Aporte
				buena relación con los proveedores.

Anexo 36 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes, periodo 2019-1.

I. Datos informativos								
Área: Académica - Administrativa								
Fecha: 25/07/2022								
II. Información específica								
Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.	Muy Alto	622	47.74%	1072	1303	0.8227	82.27%
		Alto	450	34.54%				
		Regular	164	12.59%				
		Bajo	42	3.22%				
		Muy Bajo	25	1.92%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 37 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas, periodo 2019-1.

I. Datos informativos								
Área:	Académica - Administrativa							
Fecha:	25/07/2022							
II. Información específica								
Ítem	Pregunta	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?	Muy Alto	622	47.74%	1072	1303	0.8227	82.27%
		Alto	450	34.54%				
		Regular	164	12.59%				
		Bajo	42	3.22%				
		Muy Bajo	25	1.92%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 38 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes, periodo 2019-2.

I. Datos informativos								
Área:	Académica - Administrativa							
Fecha:	26/07/2022							
II. Información específica								
Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.	Muy Alto	534	47.51%	894	1124	0.7954	79.54%
		Alto	360	32.03%				
		Regular	157	13.97%				
		Bajo	30	2.67%				
		Muy Bajo	43	3.83%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 39 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas, periodo 2019-2.

I. Datos informativos								
Área:		Académica - Administrativa						
Fecha:		26/07/2022						
II. Información específica								
Ítem	Pregunta	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?	Muy Alto	534	47.51%	894	1124	0.7954	79.54%
		Alto	360	32.03%				
		Regular	157	13.97%				
		Bajo	30	2.67%				
		Muy Bajo	43	3.83%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 40 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes, periodo 2020-2.

I. Datos informativos								
Área:		Académica - Administrativa						
Fecha:		27/07/2022						
II. Información específica								
Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.	Muy Alto	0	0.00%	1	3	0.3333	33.33%
		Alto	1	33.33%				
		Regular	2	66.67%				
		Bajo	0	0.00%				
		Muy Bajo	0	0.00%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 41 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas, periodo 2020-2.

I. Datos informativos								
Área: Académica - Administrativa								
Fecha: 27/07/2022								
II. Información específica								
Ítem	Pregunta	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?	Muy Alto	0	0.00%	1	3	0.3333	33.33%
		Alto	1	33.33%				
		Regular	1	33.33%				
		Bajo	1	33.33%				
		Muy Bajo	0	0.00%				
Fuente: Elaboración propia								

Anexo 42 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes, periodo 2021-1.

I. Datos informativos								
Área: Académica - Administrativa								
Fecha: 29/07/2022								
II. Información específica								
Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.	Muy Alto	406	39.04%	691	1040	0.6644	66.44%
		Alto	285	27.40%				
		Regular	222	21.35%				
		Bajo	67	6.44%				
		Muy Bajo	60	5.77%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 43 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas, periodo 2021-1.

I. Datos informativos								
Área:		Académica - Administrativa						
Fecha:		29/07/2022						
II. Información específica								
Ítem	Pregunta	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?	Muy Alto	427	41.06%	708	1040	0.6808	68.08%
		Alto	281	27.02%				
		Regular	210	20.19%				
		Bajo	58	5.58%				
		Muy Bajo	64	6.15%				

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 44 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes, periodo 2021-2.

I. Datos informativos								
Área:		Académica - Administrativa						
Fecha:		30/07/2022						
II. Información específica								
Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.	Muy Alto	519	40.30%	928	1288	0.7205	72.05%
		Alto	409	31.75%				
		Regular	236	18.32%				
		Bajo	75	5.82%				
		Muy Bajo	49	3.80%				
Fuente: Elaboración propia								

Anexo 45 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas, periodo 2021-2.

I. Datos informativos								
Área:		Académica - Administrativa						
Fecha:		30/07/2022						
II. Información específica								
Ítem	Pregunta	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?	Muy Alto	531	41.23%	932	1288	0.7236	72.36%
		Alto	401	31.13%				
		Regular	236	18.32%				
		Bajo	75	5.82%				
		Muy Bajo	45	3.49%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 46 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes, periodo 2022-1.

I. Datos informativos								
Área: Académica - Administrativa								
Fecha: 31/07/2022								
II. Información específica								
Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Calificación del personal académico-administrativo sobre la atención a solicitudes.	Muy Alto	355	41.33%	635	859	0.7392	73.92%
		Alto	280	32.60%				
		Regular	150	17.46%				
		Bajo	41	4.77%				
		Muy Bajo	33	3.84%				
Fuente: Elaboración propia								

Anexo 47 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas, periodo 2022-1.

I. Datos informativos								
Área: Académica - Administrativa								
Fecha: 31/07/2022								
II. Información específica								
Ítem	Pregunta	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Respecto al personal académico-administrativo, ¿Atendió oportunamente sus consultas?	Muy Alto	363	42.26%	623	859	0.7253	72.53%
		Alto	260	30.27%				
		Regular	156	18.16%				
		Bajo	48	5.59%				
		Muy Bajo	32	3.73%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 48 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a otras dimensiones, periodo 2019-1.

Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Del docente	Muy Alto	29668	57.87%	44077	51265	0.8598	85.98%
		Alto	14409	28.11%				
		Regular	4526	8.83%				
		Bajo	1447	2.82%				
		Muy Bajo	1215	2.37%				
2	De los medios didácticos	Muy Alto	2230	42.79%	4035	5212	0.7742	77.42%
		Alto	1805	34.63%				
		Regular	782	15.00%				
		Bajo	257	4.93%				
		Muy Bajo	138	2.65%				
3	Del contenido de los cursos	Muy Alto	1157	44.40%	2082	2606	0.7989	79.89%
		Alto	925	35.50%				
		Regular	358	13.74%				
		Bajo	109	4.18%				
		Muy Bajo	57	2.19%				
4	Infraestructura y medios	Muy Alto	2113	40.54%	3957	5212	0.7592	75.92%
		Alto	1844	35.38%				
		Regular	852	16.35%				
		Bajo	256	4.91%				
		Muy Bajo	147	2.82%				
5	De los servicios complementarios	Muy Alto	2237	42.92%	4012	5212	0.7698	76.98%
		Alto	1775	34.06%				
		Regular	761	14.60%				
		Bajo	266	5.10%				
		Muy Bajo	173	3.32%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 49 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a otras dimensiones, periodo 2019-2.

Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Del docente	Muy Alto	25732	56.90%	37426	45220	0.8276	82.76%
		Alto	11694	25.86%				
		Regular	4863	10.75%				
		Bajo	894	1.98%				
		Muy Bajo	2037	4.50%				
2	De los medios didácticos	Muy Alto	2283	50.78%	3605	4496	0.8018	80.18%
		Alto	1322	29.40%				
		Regular	664	14.77%				
		Bajo	82	1.82%				
		Muy Bajo	145	3.23%				
3	Del contenido de los cursos	Muy Alto	1220	54.27%	1879	2248	0.8359	83.59%
		Alto	659	29.31%				
		Regular	265	11.79%				
		Bajo	35	1.56%				
		Muy Bajo	69	3.07%				
4	Infraestructura y medios	Muy Alto	2119	47.13%	3484	4496	0.7749	77.49%
		Alto	1365	30.36%				
		Regular	725	16.13%				
		Bajo	142	3.16%				
		Muy Bajo	145	3.23%				
5	De los servicios complementarios	Muy Alto	2153	47.89%	3472	4496	0.7722	77.22%
		Alto	1319	29.34%				
		Regular	665	14.79%				
		Bajo	151	3.36%				
		Muy Bajo	208	4.63%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 50 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a otras dimensiones, periodo 2020-2.

Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Del docente	Muy Alto	112	63.64%	154	176	0.8750	87.50%
		Alto	42	23.86%				
		Regular	13	7.39%				
		Bajo	8	4.55%				
		Muy Bajo	1	0.57%				
2	Comunicación	Muy Alto	3	33.33%	7	9	0.7778	77.78%
		Alto	4	44.44%				
		Regular	2	22.22%				
		Bajo	0	0.00%				
		Muy Bajo	0	0.00%				
3	Medios didácticos	Muy Alto	4	33.33%	10	12	0.8333	83.33%
		Alto	6	50.00%				
		Regular	2	16.67%				
		Bajo	0	0.00%				
		Muy Bajo	0	0.00%				
4	Del contenido de los cursos	Muy Alto	3	50.00%	4	6	0.6667	66.67%
		Alto	1	16.67%				
		Regular	2	33.33%				
		Bajo	0	0.00%				
		Muy Bajo	0	0.00%				
5	Aseguramiento técnico	Muy Alto	2	33.33%	6	6	1.0000	100.00%
		Alto	4	66.67%				
		Regular	0	0.00%				
		Bajo	0	0.00%				
		Muy Bajo	0	0.00%				
6	De los servicios complementarios	Muy Alto	0	0.00%	3	9	0.3333	33.33%
		Alto	3	33.33%				
		Regular	5	55.56%				
		Bajo	1	11.11%				
		Muy Bajo	0	0.00%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 51 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a otras dimensiones, periodo 2021-1.

Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Del docente	Muy Alto	36991	67.98%	49619	54416	0.9118	91.18%
		Alto	12628	23.21%				
		Regular	3369	6.19%				
		Bajo	679	1.25%				
2	Comunicación	Muy Alto	1609	51.57%	2538	3120	0.8135	81.35%
		Alto	929	29.78%				
		Regular	458	14.68%				
		Bajo	74	2.37%				
3	Medios didácticos	Muy Alto	2392	57.50%	3656	4160	0.8788	87.88%
		Alto	1264	30.38%				
		Regular	417	10.02%				
		Bajo	51	1.23%				
4	Del contenido de los cursos	Muy Alto	1158	55.67%	1859	2080	0.8938	89.38%
		Alto	701	33.70%				
		Regular	177	8.51%				
		Bajo	28	1.35%				
5	Aseguramiento técnico	Muy Alto	1018	48.97%	1743	2079	0.8384	83.84%
		Alto	725	34.87%				
		Regular	273	13.13%				
		Bajo	43	2.07%				
6	De los servicios complementarios	Muy Alto	1290	41.35%	2150	3120	0.6891	68.91%
		Alto	860	27.56%				
		Regular	636	20.38%				
		Bajo	167	5.35%				
		Muy Bajo	167	5.35%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 52 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a otras dimensiones, periodo 2021-2.

Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Del docente	Muy Alto	39644	59.85%	60385	66240	0.9116	91.16%
		Alto	20741	31.31%				
		Regular	4382	6.62%				
		Bajo	775	1.17%				
2	Comunicación	Muy Alto	1712	44.31%	2992	3864	0.7743	77.43%
		Alto	1280	33.13%				
		Regular	669	17.31%				
		Bajo	126	3.26%				
3	Medios didácticos	Muy Alto	2665	51.73%	4417	5152	0.8573	85.73%
		Alto	1752	34.01%				
		Regular	595	11.55%				
		Bajo	101	1.96%				
4	Del contenido de los cursos	Muy Alto	1312	50.93%	2200	2576	0.8540	85.40%
		Alto	888	34.47%				
		Regular	316	12.27%				
		Bajo	38	1.48%				
5	Aseguramiento técnico	Muy Alto	1173	45.54%	2107	2576	0.8179	81.79%
		Alto	934	36.26%				
		Regular	401	15.57%				
		Bajo	44	1.71%				
6	De los servicios complementarios	Muy Alto	1652	42.75%	2876	3864	0.7443	74.43%
		Alto	1224	31.68%				
		Regular	653	16.90%				
		Bajo	205	5.31%				
		Muy Bajo	130	3.36%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 53 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a otras dimensiones, periodo 2022-1.

Ítem	Descripción	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
1	Del docente	Muy Alto	27849	67.02%	37979	41556	0.9139	91.39%
		Alto	10130	24.38%				
		Regular	2740	6.59%				
		Bajo	424	1.02%				
		Muy Bajo	413	0.99%				
2	Comunicación	Muy Alto	1270	49.28%	2064	2577	0.8009	80.09%
		Alto	794	30.81%				
		Regular	413	16.03%				
		Bajo	62	2.41%				
		Muy Bajo	38	1.47%				
3	Medios didácticos	Muy Alto	1971	57.36%	3022	3436	0.8795	87.95%
		Alto	1051	30.59%				
		Regular	336	9.78%				
		Bajo	53	1.54%				
		Muy Bajo	25	0.73%				
4	Del contenido de los cursos	Muy Alto	932	54.28%	1505	1717	0.8765	87.65%
		Alto	573	33.37%				
		Regular	176	10.25%				
		Bajo	25	1.46%				
		Muy Bajo	11	0.64%				
5	Aseguramiento técnico	Muy Alto	857	49.88%	1522	1718	0.8859	88.59%
		Alto	665	38.71%				
		Regular	178	10.36%				
		Bajo	12	0.70%				
		Muy Bajo	6	0.35%				
6	De los servicios complementarios	Muy Alto	1099	42.65%	1926	2577	0.7474	74.74%
		Alto	827	32.09%				
		Regular	445	17.27%				
		Bajo	124	4.81%				
		Muy Bajo	82	3.18%				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 54 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes.

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
1	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	26/02/2021	24/03/2021	25	15-30 días
2	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	9/07/2021	20/07/2021	10	08-15 días
3	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	12/08/2021	26/08/2021	14	08-15 días
4	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	16/08/2021	26/08/2021	10	08-15 días
5	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	17/09/2021	18/09/2021	0	< 1 día
6	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	1/11/2021	2/11/2021	0	< 1 día
7	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	9/12/2021	20/12/2021	10	08-15 días
8	Solicitud	Constancia Certificado - Otros	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
9	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	19/03/2021	23/03/2021	3	02-03 días
10	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	29/03/2021	30/03/2021	0	< 1 día
11	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	5/04/2021	5/04/2021	0	< 1 día
12	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	11/04/2021	12/04/2021	0	< 1 día
13	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	22/04/2021	22/04/2021	0	< 1 día
14	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	4/05/2021	21/05/2021	16	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
15	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	4/05/2021	21/05/2021	16	15-30 días
16	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	17/05/2021	17/05/2021	0	< 1 día
17	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	24/06/2021	1/07/2021	6	06-07 días
18	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	25/06/2021	1/07/2021	5	03-05 días
19	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	29/06/2021	1/07/2021	1	01 día
20	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	14/07/2021	20/07/2021	6	06-07 días
21	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	2/08/2021	19/08/2021	17	15-30 días
22	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	13/08/2021	26/08/2021	13	08-15 días
23	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	28/08/2021	31/08/2021	2	02-03 días
24	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	6/11/2021	17/11/2021	10	08-15 días
25	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	12/11/2021	15/11/2021	3	02-03 días
26	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	18/11/2021	19/11/2021	1	01 día
27	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	30/11/2021	20/12/2021	19	15-30 días
28	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	15/01/2022	25/01/2022	9	08-15 días
29	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	19/01/2022	25/01/2022	5	03-05 días
30	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	27/01/2022	29/01/2022	1	01 día

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
31	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	2/02/2022	4/02/2022	2	02-03 días
32	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	7/02/2022	8/02/2022	0	< 1 día
33	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	11/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
34	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	15/02/2022	15/02/2022	0	< 1 día
35	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	15/02/2022	21/02/2022	5	03-05 días
36	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	26/02/2022	7/03/2022	8	08-15 días
37	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	28/02/2022	7/03/2022	7	06-07 días
38	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	8/03/2022	9/03/2022	0	< 1 día
39	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
40	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	25/03/2022	25/03/2022	0	< 1 día
41	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	30/03/2022	31/03/2022	0	< 1 día
42	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	1/04/2022	4/04/2022	2	02-03 días
43	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	28/04/2022	16/05/2022	17	15-30 días
44	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	29/04/2022	16/05/2022	17	15-30 días
45	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	3/05/2022	16/05/2022	12	08-15 días
46	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	4/05/2022	16/05/2022	12	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
47	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	9/05/2022	16/05/2022	6	06-07 días
48	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	13/05/2022	16/05/2022	3	02-03 días
49	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	22/05/2022	30/05/2022	7	06-07 días
50	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	30/05/2022	11/07/2022	42	30 días a +
51	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	3/06/2022	28/06/2022	25	15-30 días
52	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	13/06/2022	11/07/2022	27	15-30 días
53	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	27/06/2022	11/07/2022	14	08-15 días
54	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
55	Solicitud	Certificado Constancia de Notas	Atendido	5/07/2021	20/07/2021	15	08-15 días
56	Solicitud	Certificado Constancia de Notas	Atendido	2/08/2021	19/08/2021	17	15-30 días
57	Solicitud	Certificado Constancia de Notas	Atendido	19/01/2022	19/01/2022	0	< 1 día
58	Solicitud	Certificado Constancia de Notas	Atendido	3/02/2022	4/02/2022	1	01 día
59	Solicitud	Certificado Constancia de Notas	Atendido	13/03/2022	25/03/2022	12	08-15 días
60	Solicitud	Certificado Constancia de Notas	Atendido	17/06/2022	11/07/2022	24	15-30 días
61	Solicitud	Certificado PEA	Atendido	7/06/2021	9/06/2021	1	01 día
62	Solicitud	Certificado PEA	Atendido	9/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
63	Solicitud	Certificado PEA	Atendido	9/02/2022	21/02/2022	11	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
64	Solicitud	Certificado PEA	Atendido	22/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
65	Solicitud	Certificado PEA	Atendido	29/04/2022	16/05/2022	17	15-30 días
66	Solicitud	Certificado PEA	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
67	Solicitud	Certificado PEA	Pendiente	26/07/2022		30	15-30 días
68	Solicitud	Certificado SILABUS	Atendido	3/08/2021	26/08/2021	23	15-30 días
69	Solicitud	Certificado SILABUS	Atendido	26/01/2022	29/01/2022	3	02-03 días
70	Solicitud	Certificado SILABUS	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
71	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	1/03/2021	24/03/2021	23	15-30 días
72	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	10/03/2021	24/03/2021	14	08-15 días
73	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	28/04/2021	28/04/2021	0	< 1 día
74	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	4/05/2021	21/05/2021	17	15-30 días
75	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	11/05/2021	21/05/2021	10	08-15 días
76	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
77	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
78	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
79	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
80	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
81	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
82	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
83	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/05/2021	10/06/2021	14	08-15 días
84	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/05/2021	10/06/2021	14	08-15 días
85	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/05/2021	10/06/2021	14	08-15 días
86	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/05/2021	10/06/2021	14	08-15 días
87	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	27/05/2021	10/06/2021	13	08-15 días
88	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	27/05/2021	10/06/2021	13	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
89	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	31/05/2021	10/06/2021	9	08-15 días
90	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	11/06/2021	1/07/2021	19	15-30 días
91	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	22/06/2021	1/07/2021	9	08-15 días
92	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	30/06/2021	1/07/2021	0	< 1 día
93	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	30/06/2021	1/07/2021	0	< 1 día
94	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	14/07/2021	20/07/2021	6	06-07 días
95	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	12/08/2021	26/08/2021	14	08-15 días
96	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	17/08/2021	26/08/2021	9	08-15 días
97	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	27/09/2021	28/09/2021	1	01 día
98	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	28/09/2021	28/09/2021	0	< 1 día
99	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	1/10/2021	1/10/2021	0	< 1 día
100	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	18/10/2021	29/10/2021	11	08-15 días
101	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	20/10/2021	2/11/2021	12	08-15 días
102	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/10/2021	2/11/2021	6	06-07 días
103	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	4/11/2021	5/11/2021	1	01 día
104	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	24/11/2021	20/12/2021	25	15-30 días
105	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	24/11/2021	20/12/2021	25	15-30 días
106	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	29/11/2021	20/12/2021	20	15-30 días
107	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	1/12/2021	20/12/2021	18	15-30 días
108	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	3/12/2021	20/12/2021	16	15-30 días
109	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	9/12/2021	20/12/2021	10	08-15 días
110	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	13/12/2021	20/12/2021	6	06-07 días
111	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	16/12/2021	20/12/2021	4	03-05 días
112	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	28/12/2021	25/01/2022	27	15-30 días
113	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	28/12/2021	25/01/2022	27	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
114	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	7/01/2022	25/01/2022	17	15-30 días
115	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	14/01/2022	25/01/2022	10	08-15 días
116	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	18/01/2022	25/01/2022	6	06-07 días
117	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	4/02/2022	8/02/2022	3	02-03 días
118	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	22/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
119	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	2/03/2022	17/03/2022	14	08-15 días
120	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	2/03/2022	7/03/2022	4	03-05 días
121	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	13/03/2022	25/03/2022	12	08-15 días
122	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	20/03/2022	25/03/2022	4	03-05 días
123	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	21/03/2022	25/03/2022	4	03-05 días
124	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	22/03/2022	25/03/2022	3	02-03 días
125	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/03/2022	25/03/2022	0	< 1 día
126	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/03/2022	30/03/2022	4	03-05 días
127	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	8/04/2022	30/05/2022	52	30 días a +
128	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/04/2022	28/04/2022	2	02-03 días
129	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/04/2022	28/04/2022	2	02-03 días
130	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/04/2022	28/04/2022	1	01 día
131	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/04/2022	28/04/2022	1	01 día
132	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	27/04/2022	28/04/2022	0	< 1 día
133	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	28/04/2022	16/05/2022	18	15-30 días
134	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	2/05/2022	16/05/2022	14	08-15 días
135	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	2/05/2022	16/05/2022	14	08-15 días
136	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	4/05/2022	16/05/2022	12	08-15 días
137	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	5/05/2022	16/05/2022	10	08-15 días
138	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	10/05/2022	16/05/2022	5	03-05 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
139	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	10/05/2022	16/05/2022	5	03-05 días
140	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	11/05/2022	16/05/2022	5	03-05 días
141	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	11/05/2022	16/05/2022	5	03-05 días
142	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	13/05/2022	16/05/2022	3	02-03 días
143	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	17/05/2022	19/05/2022	1	01 día
144	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	19/05/2022	27/05/2022	8	08-15 días
145	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	19/05/2022	27/05/2022	8	08-15 días
146	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	19/05/2022	27/05/2022	8	08-15 días
147	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	19/05/2022	27/05/2022	8	08-15 días
148	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	25/05/2022	30/05/2022	4	03-05 días
149	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	26/05/2022	11/07/2022	46	30 días a +
150	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	27/05/2022	27/05/2022	0	< 1 día
151	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	10/06/2022	11/07/2022	31	30 días a +
152	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
153	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	9/07/2022	9/07/2022	0	< 1 día
154	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	9/07/2022	9/07/2022	0	< 1 día
155	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	9/07/2022	9/07/2022	0	< 1 día
156	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	11/07/2022	21/07/2022	9	08-15 días
157	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
158	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	14/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días
159	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
160	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
161	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Pendiente	25/07/2022		30	15-30 días
162	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Pendiente	27/07/2022		29	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
163	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	27/02/2021	23/03/2021	23	15-30 días
164	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	1/03/2021	23/03/2021	21	15-30 días
165	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	5/03/2021	5/03/2021	0	< 1 día
166	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	5/03/2021	23/03/2021	17	15-30 días
167	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	17/03/2021	23/03/2021	6	06-07 días
168	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	22/03/2021	23/03/2021	0	< 1 día
169	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	22/03/2021	23/03/2021	0	< 1 día
170	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	6/05/2021	21/05/2021	15	08-15 días
171	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	18/05/2021	21/05/2021	2	02-03 días
172	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	19/05/2021	20/05/2021	1	01 día
173	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	21/05/2021	24/05/2021	2	02-03 días
174	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	29/05/2021	10/06/2021	11	08-15 días
175	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	7/06/2021	9/06/2021	1	01 día
176	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	20/06/2021	1/07/2021	10	08-15 días
177	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	25/06/2021	1/07/2021	5	03-05 días
178	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	23/07/2021	23/07/2021	0	< 1 día

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
179	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	26/07/2021	26/07/2021	0	< 1 día
180	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	27/07/2021	31/07/2021	4	03-05 días
181	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	3/08/2021	26/08/2021	23	15-30 días
182	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	5/08/2021	26/08/2021	21	15-30 días
183	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	14/08/2021	26/08/2021	12	08-15 días
184	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	1/09/2021	1/09/2021	0	< 1 día
185	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	3/11/2021	5/11/2021	2	02-03 días
186	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	6/11/2021	15/11/2021	8	08-15 días
187	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	12/11/2021	15/11/2021	3	02-03 días
188	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	29/11/2021	20/12/2021	20	15-30 días
189	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	16/12/2021	20/12/2021	3	02-03 días
190	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	26/12/2021	19/01/2022	23	15-30 días
191	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	27/12/2021	25/01/2022	28	15-30 días
192	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	30/01/2022	4/02/2022	5	03-05 días
193	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	1/02/2022	4/02/2022	3	02-03 días
194	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	1/02/2022	4/02/2022	2	02-03 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
195	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	3/02/2022	4/02/2022	1	01 día
196	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
197	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
198	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	22/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
199	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	22/02/2022	7/03/2022	12	08-15 días
200	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	1	01 día
201	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	24/02/2022	25/02/2022	1	01 día
202	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	15/03/2022	17/03/2022	1	01 día
203	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	30/03/2022	30/03/2022	0	< 1 día
204	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	30/03/2022	30/03/2022	0	< 1 día
205	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	31/03/2022	4/04/2022	3	02-03 días
206	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	31/03/2022	4/04/2022	3	02-03 días
207	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	31/03/2022	25/04/2022	25	15-30 días
208	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	19/04/2022	25/04/2022	6	06-07 días
209	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	20/04/2022	25/04/2022	5	03-05 días
210	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	2/05/2022	16/05/2022	14	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
211	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	11/05/2022	16/05/2022	4	03-05 días
212	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	13/05/2022	16/05/2022	2	02-03 días
213	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	13/05/2022	16/05/2022	2	02-03 días
214	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	25/05/2022	11/07/2022	46	30 días a +
215	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	31/05/2022	11/07/2022	41	30 días a +
216	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	23/06/2022	8/07/2022	15	08-15 días
217	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	27/06/2022	28/06/2022	0	< 1 día
218	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	28/06/2022	8/07/2022	9	08-15 días
219	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
220	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
221	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
222	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
223	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
224	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
225	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Pendiente	26/07/2022		30	15-30 días
226	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Pendiente	26/07/2022		29	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
227	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Pendiente	26/07/2022		29	15-30 días
228	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	1/03/2021	23/03/2021	21	15-30 días
229	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	7/06/2021	9/06/2021	1	01 día
230	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	9/07/2021	20/07/2021	11	08-15 días
231	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	16/08/2021	26/08/2021	10	08-15 días
232	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
233	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	15/02/2022	21/02/2022	5	03-05 días
234	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	25/02/2022	25/02/2022	0	< 1 día
235	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	17/03/2022	17/03/2022	0	< 1 día
236	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	1/04/2022	5/04/2022	3	02-03 días
237	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	17/05/2022	19/05/2022	1	01 día
238	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	27/06/2022	28/06/2022	1	01 día
239	Solicitud	Constancia matricula	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
240	Solicitud	Constancia matricula	Pendiente	27/07/2022		28	15-30 días
241	Solicitud	Constancia matricula	Pendiente	27/07/2022		28	15-30 días
242	Solicitud	Certificado Carta de presentacion	Atendido	27/05/2022	27/05/2022	0	< 1 día
243	Solicitud	Constancia rendimiento académico	Atendido	17/01/2022	25/01/2022	7	06-07 días
244	Solicitud	Certificado Constancia Egresados	Atendido	15/04/2021	16/04/2021	0	< 1 día
245	Solicitud	Certificado Constancia de Notas	Atendido	18/08/2021	26/08/2021	8	08-15 días
246	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	27/05/2021	10/06/2021	13	08-15 días
247	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	31/08/2021	1/09/2021	0	< 1 día
248	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	13/01/2022	26/01/2022	13	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
249	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Atendido	30/05/2022	11/07/2022	42	30 días a +
250	Solicitud	Iniciar proceso Titulo	Pendiente	26/07/2022		29	15-30 días
251	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	28/05/2021	10/06/2021	12	08-15 días
252	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	27/06/2021	1/07/2021	3	02-03 días
253	Solicitud	Certificado Constancia de estudios	Atendido	30/10/2021	5/11/2021	6	06-07 días

Fuente: Elaboración propia

Anexo 55 Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas.

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
1	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	3/03/2021	4/03/2021	0	< 1 día
2	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	21/07/2021	24/07/2021	2	02-03 días
3	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	2/08/2021	19/08/2021	17	15-30 días
4	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	14/09/2021	18/09/2021	3	02-03 días
5	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	8/11/2021	17/11/2021	8	08-15 días
6	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	9/11/2021	17/11/2021	7	06-07 días
7	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	1/01/2022	25/01/2022	23	15-30 días
8	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	16/02/2022	21/02/2022	5	03-05 días
9	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	24/04/2022	16/05/2022	21	15-30 días
10	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	25/04/2022	16/05/2022	21	15-30 días
11	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	2/05/2022	16/05/2022	14	08-15 días
12	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	14/06/2022	28/06/2022	14	08-15 días
13	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	16/06/2022	11/07/2022	25	15-30 días
14	Consulta	BlackBoard Inconvenientes	Atendido	1/07/2022	8/07/2022	6	06-07 días
15	Consulta	Retiro	Atendido	5/03/2021	24/03/2021	18	15-30 días
16	Consulta	Retiro	Atendido	13/03/2021	24/03/2021	10	08-15 días
17	Consulta	Retiro	Atendido	1/07/2021	20/07/2021	18	15-30 días
18	Consulta	Retiro	Atendido	12/07/2021	20/07/2021	8	08-15 días
19	Consulta	Retiro	Atendido	12/07/2021	20/07/2021	8	08-15 días
20	Consulta	Retiro	Atendido	10/09/2021	18/09/2021	7	06-07 días
21	Consulta	Retiro	Atendido	12/09/2021	18/09/2021	6	06-07 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
22	Consulta	Retiro	Atendido	15/11/2021	19/11/2021	4	03-05 días
23	Consulta	Retiro	Atendido	24/11/2021	20/12/2021	25	15-30 días
24	Consulta	Retiro	Atendido	5/01/2022	25/01/2022	19	15-30 días
25	Consulta	Retiro	Atendido	22/02/2022	25/02/2022	3	02-03 días
26	Consulta	Retiro	Atendido	22/02/2022	25/02/2022	3	02-03 días
27	Consulta	Retiro	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
28	Consulta	Retiro	Atendido	21/04/2022	16/05/2022	25	15-30 días
29	Consulta	Retiro	Atendido	11/05/2022	16/05/2022	5	03-05 días
30	Consulta	Retiro	Atendido	25/05/2022	27/05/2022	2	02-03 días
31	Consulta	Retiro	Atendido	1/06/2022	28/06/2022	27	15-30 días
32	Consulta	Retiro	Atendido	8/06/2022	11/07/2022	33	30 días a +
33	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	26/02/2021	11/03/2021	12	08-15 días
34	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	3/03/2021	4/03/2021	1	01 día
35	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	9/03/2021	24/03/2021	15	08-15 días
36	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	9/03/2021	24/03/2021	14	08-15 días
37	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	10/03/2021	24/03/2021	14	08-15 días
38	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	10/03/2021	24/03/2021	13	08-15 días
39	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	13/03/2021	24/03/2021	10	08-15 días
40	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	15/03/2021	23/03/2021	8	08-15 días
41	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	15/03/2021	23/03/2021	8	08-15 días
42	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	18/03/2021	24/03/2021	6	06-07 días
43	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	27/03/2021	29/03/2021	1	01 día
44	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	9/04/2021	12/04/2021	2	02-03 días
45	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	26/05/2021	10/06/2021	15	08-15 días
46	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	7/06/2021	9/06/2021	2	02-03 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
47	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	8/06/2021	9/06/2021	0	< 1 día
48	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	8/06/2021	9/06/2021	0	< 1 día
49	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	26/06/2021	29/06/2021	2	02-03 días
50	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	12/07/2021	20/07/2021	7	06-07 días
51	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
52	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	17/07/2021	20/07/2021	2	02-03 días
53	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	16/08/2021	26/08/2021	10	08-15 días
54	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	20/08/2021	26/08/2021	6	06-07 días
55	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	21/08/2021	26/08/2021	4	03-05 días
56	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	24/08/2021	26/08/2021	2	02-03 días
57	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	26/10/2021	2/11/2021	6	06-07 días
58	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	23/11/2021	20/12/2021	26	15-30 días
59	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	27/11/2021	20/12/2021	23	15-30 días
60	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	29/11/2021	20/12/2021	20	15-30 días
61	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	24/12/2021	25/01/2022	31	30 días a +
62	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	24/12/2021	25/01/2022	31	30 días a +
63	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	7/02/2022	8/02/2022	1	01 día
64	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	6/04/2022	27/05/2022	51	30 días a +
65	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	14/06/2022	11/07/2022	27	15-30 días
66	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	20	15-30 días
67	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	20	15-30 días
68	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	21/06/2022	23/06/2022	1	01 día
69	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	21/06/2022	23/06/2022	1	01 día
70	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
71	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	8/03/2021	8/03/2021	0	< 1 día

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
72	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	10/03/2021	24/03/2021	14	08-15 días
73	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	6/08/2021	19/08/2021	13	08-15 días
74	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	13/08/2021	19/08/2021	6	06-07 días
75	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	26/10/2021	2/11/2021	6	06-07 días
76	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	6/12/2021	20/12/2021	14	08-15 días
77	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	17/12/2021	20/12/2021	2	02-03 días
78	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	29/12/2021	25/01/2022	26	15-30 días
79	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	3/01/2022	25/01/2022	21	15-30 días
80	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	9/01/2022	25/01/2022	15	08-15 días
81	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	13/01/2022	25/01/2022	11	08-15 días
82	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	14/01/2022	19/01/2022	5	03-05 días
83	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	17/01/2022	17/01/2022	0	< 1 día
84	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	1/02/2022	4/02/2022	3	02-03 días
85	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	17/02/2022	21/02/2022	3	02-03 días
86	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	21/02/2022	21/02/2022	0	< 1 día
87	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	21/02/2022	25/02/2022	3	02-03 días
88	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	1/03/2022	7/03/2022	5	03-05 días
89	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	10/03/2022	25/03/2022	15	08-15 días
90	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	2/04/2022	4/04/2022	1	01 día
91	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	4/04/2022	16/05/2022	42	30 días a +
92	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	22/04/2022	16/05/2022	24	15-30 días
93	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	25/04/2022	28/04/2022	3	02-03 días
94	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	2/05/2022	16/05/2022	14	08-15 días
95	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	3/05/2022	16/05/2022	12	08-15 días
96	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	24/05/2022	27/05/2022	3	02-03 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
97	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	8/06/2022	11/07/2022	33	30 días a +
98	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
99	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	6/07/2022	9/07/2022	3	02-03 días
100	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
101	Consulta	F - Consultas Financieras	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
102	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	26/02/2021	11/03/2021	12	08-15 días
103	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	27/02/2021	24/03/2021	24	15-30 días
104	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	2/03/2021	4/03/2021	1	01 día
105	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	10/03/2021	24/03/2021	14	08-15 días
106	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	14/03/2021	23/03/2021	8	08-15 días
107	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	14/03/2021	23/03/2021	8	08-15 días
108	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	16/03/2021	24/03/2021	7	06-07 días
109	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	17/03/2021	24/03/2021	6	06-07 días
110	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	17/03/2021	24/03/2021	6	06-07 días
111	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	30/03/2021	31/03/2021	0	< 1 día
112	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	12/04/2021	13/04/2021	0	< 1 día
113	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	1/05/2021	24/05/2021	23	15-30 días
114	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	7/05/2021	24/05/2021	16	15-30 días
115	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	27/05/2021	29/06/2021	32	30 días a +
116	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	3/06/2021	29/06/2021	25	15-30 días
117	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	14/06/2021	29/06/2021	14	08-15 días
118	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	24/06/2021	1/07/2021	6	06-07 días
119	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	28/06/2021	29/06/2021	0	< 1 día
120	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	2/07/2021	17/07/2021	15	08-15 días
121	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	4/07/2021	20/07/2021	16	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
122	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	7/07/2021	20/07/2021	12	08-15 días
123	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	8/07/2021	20/07/2021	12	08-15 días
124	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	8/07/2021	20/07/2021	11	08-15 días
125	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	9/07/2021	17/07/2021	8	08-15 días
126	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	9/07/2021	20/07/2021	11	08-15 días
127	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	10/07/2021	17/07/2021	7	06-07 días
128	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	19/07/2021	23/07/2021	3	02-03 días
129	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	20/07/2021	20/07/2021	0	< 1 día
130	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	30/07/2021	31/07/2021	1	01 día
131	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	3/08/2021	26/08/2021	23	15-30 días
132	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	6/08/2021	26/08/2021	20	15-30 días
133	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	6/08/2021	26/08/2021	20	15-30 días
134	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	14/08/2021	26/08/2021	11	08-15 días
135	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	17/08/2021	26/08/2021	9	08-15 días
136	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	17/08/2021	26/08/2021	9	08-15 días
137	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	19/08/2021	26/08/2021	7	06-07 días
138	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	20/08/2021	26/08/2021	6	06-07 días
139	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	31/08/2021	1/09/2021	0	< 1 día
140	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	6/09/2021	7/09/2021	0	< 1 día
141	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	14/09/2021	18/09/2021	3	02-03 días
142	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	15/09/2021	18/09/2021	2	02-03 días
143	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	26/10/2021	2/11/2021	6	06-07 días
144	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	10/11/2021	17/11/2021	7	06-07 días
145	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	29/12/2021	29/01/2022	31	30 días a +
146	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	7/01/2022	25/01/2022	17	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
147	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	12/01/2022	25/01/2022	12	08-15 días
148	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	19/01/2022	26/01/2022	7	06-07 días
149	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	2/02/2022	4/02/2022	2	02-03 días
150	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	3/02/2022	8/02/2022	4	03-05 días
151	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	4/02/2022	8/02/2022	3	02-03 días
152	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	9/02/2022	15/02/2022	6	06-07 días
153	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
154	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
155	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
156	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	11/02/2022	21/02/2022	10	08-15 días
157	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	11/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
158	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	11/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
159	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
160	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
161	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	24/02/2022	25/02/2022	1	01 día
162	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	24/02/2022	25/02/2022	0	< 1 día
163	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	12/03/2022	25/03/2022	13	08-15 días
164	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	21/03/2022	25/03/2022	4	03-05 días
165	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
166	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
167	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	3/04/2022	4/04/2022	0	< 1 día
168	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	7/04/2022	27/05/2022	50	30 días a +
169	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	30/04/2022	16/05/2022	16	15-30 días
170	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	2/05/2022	16/05/2022	14	08-15 días
171	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	2/05/2022	16/05/2022	13	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
172	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	31/05/2022	28/06/2022	27	15-30 días
173	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	1/06/2022	11/07/2022	40	30 días a +
174	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	2/06/2022	11/07/2022	39	30 días a +
175	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	6/06/2022	11/07/2022	34	30 días a +
176	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	16/06/2022	11/07/2022	25	15-30 días
177	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	17/06/2022	11/07/2022	24	15-30 días
178	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	20/06/2022	11/07/2022	21	15-30 días
179	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	19	15-30 días
180	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	17	15-30 días
181	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	17	15-30 días
182	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	27/06/2022	11/07/2022	14	08-15 días
183	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
184	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
185	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	3/07/2022	9/07/2022	6	06-07 días
186	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	3/07/2022	9/07/2022	6	06-07 días
187	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	6/07/2022	9/07/2022	3	02-03 días
188	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	8/07/2022	11/07/2022	3	02-03 días
189	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
190	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
191	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
192	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
193	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
194	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
195	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
196	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
197	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
198	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
199	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	17/07/2022	21/07/2022	3	02-03 días
200	Consulta	Reingreso Académico	Pendiente	21/07/2022		34	30 días a +
201	Consulta	Reingreso Académico	Pendiente	25/07/2022		30	15-30 días
202	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	25/07/2022	25/08/2022	30	15-30 días
203	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	25/07/2022	25/08/2022	30	15-30 días
204	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	14/06/2021	29/06/2021	14	08-15 días
205	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	15/06/2021	29/06/2021	13	08-15 días
206	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/07/2021	20/07/2021	12	08-15 días
207	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	28/07/2021	31/07/2021	3	02-03 días
208	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	12/08/2021	26/08/2021	14	08-15 días
209	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	19/08/2021	19/08/2021	0	< 1 día
210	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	29/09/2021	1/10/2021	2	02-03 días
211	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	22/12/2021	25/01/2022	33	30 días a +
212	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	11/01/2022	25/01/2022	13	08-15 días
213	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	12/01/2022	25/01/2022	12	08-15 días
214	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	19/01/2022	25/01/2022	5	03-05 días
215	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	24/01/2022	29/01/2022	5	03-05 días
216	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	27/01/2022	29/01/2022	2	02-03 días
217	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/02/2022	8/02/2022	0	< 1 día
218	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	10/03/2022	17/03/2022	7	06-07 días
219	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	11/03/2022	17/03/2022	6	06-07 días
220	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	6/04/2022	16/05/2022	40	30 días a +
221	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	22/04/2022	16/05/2022	23	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
222	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	28/04/2022	16/05/2022	18	15-30 días
223	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	2/05/2022	27/05/2022	25	15-30 días
224	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	13/05/2022	16/05/2022	3	02-03 días
225	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	28/05/2022	11/07/2022	43	30 días a +
226	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	1/06/2022	11/07/2022	39	30 días a +
227	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/06/2022	11/07/2022	33	30 días a +
228	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/06/2022	11/07/2022	33	30 días a +
229	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/06/2022	11/07/2022	33	30 días a +
230	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	20/06/2022	28/06/2022	8	08-15 días
231	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	25/06/2022	11/07/2022	16	15-30 días
232	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	28/06/2022	9/07/2022	11	08-15 días
233	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
234	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
235	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
236	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	3	02-03 días
237	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
238	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
239	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
240	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
241	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	9/07/2022	9/07/2022	0	< 1 día
242	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	10/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
243	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
244	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
245	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
246	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	11/07/2022	21/07/2022	9	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
247	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
248	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
249	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
250	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días
251	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
252	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
253	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
254	Consulta	Formato de traslado sede	Pendiente	21/07/2022		35	30 días a +
255	Consulta	Formato de traslado sede	Pendiente	28/07/2022		27	15-30 días
256	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	12/03/2021	23/03/2021	11	08-15 días
257	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	15/03/2021	23/03/2021	7	06-07 días
258	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	4/06/2021	11/06/2021	7	06-07 días
259	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	13/07/2021	20/07/2021	6	06-07 días
260	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	22/07/2021	23/07/2021	0	< 1 día
261	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	6/08/2021	19/08/2021	12	08-15 días
262	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	10/08/2021	19/08/2021	9	08-15 días
263	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	13/08/2021	19/08/2021	6	06-07 días
264	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	27/12/2021	25/01/2022	28	15-30 días
265	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	6/01/2022	24/01/2022	18	15-30 días
266	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	28/01/2022	29/01/2022	0	< 1 día
267	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	19/02/2022	21/02/2022	2	02-03 días
268	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	24/02/2022	7/03/2022	11	08-15 días
269	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	24/02/2022	25/02/2022	0	< 1 día
270	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	24/02/2022	25/02/2022	0	< 1 día
271	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	24/02/2022	25/02/2022	0	< 1 día

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
272	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	24/02/2022	25/02/2022	0	< 1 día
273	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	28/02/2022	7/03/2022	6	06-07 días
274	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	18/04/2022	16/05/2022	27	15-30 días
275	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	4/05/2022	16/05/2022	12	08-15 días
276	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	29/05/2022	21/07/2022	52	30 días a +
277	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	1/06/2022	11/07/2022	39	30 días a +
278	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	3/06/2022	11/07/2022	38	30 días a +
279	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	16/06/2022	11/07/2022	25	15-30 días
280	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
281	Consulta	Cambio de carrera	Atendido	14/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días
282	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	1/03/2021	11/03/2021	9	08-15 días
283	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	2/03/2021	11/03/2021	9	08-15 días
284	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	4/03/2021	5/03/2021	0	< 1 día
285	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	8/03/2021	8/03/2021	0	< 1 día
286	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	10/03/2021	24/03/2021	13	08-15 días
287	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	15/03/2021	23/03/2021	8	08-15 días
288	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	15/03/2021	23/03/2021	7	06-07 días
289	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	15/03/2021	23/03/2021	7	06-07 días
290	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	27/03/2021	29/03/2021	1	01 día
291	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	4/04/2021	4/04/2021	0	< 1 día
292	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	26/04/2021	26/04/2021	0	< 1 día
293	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	26/04/2021	26/04/2021	0	< 1 día
294	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	10/05/2021	21/05/2021	11	08-15 días
295	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	12/05/2021	21/05/2021	9	08-15 días
296	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	14/05/2021	21/05/2021	6	06-07 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
297	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	15/05/2021	17/05/2021	2	02-03 días
298	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	27/05/2021	10/06/2021	13	08-15 días
299	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	11/06/2021	29/06/2021	17	15-30 días
300	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	3/07/2021	20/07/2021	16	15-30 días
301	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	5/07/2021	20/07/2021	15	08-15 días
302	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	5/07/2021	20/07/2021	15	08-15 días
303	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	8/07/2021	20/07/2021	12	08-15 días
304	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	8/07/2021	20/07/2021	11	08-15 días
305	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	10/07/2021	20/07/2021	9	08-15 días
306	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
307	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	20/07/2021	20/07/2021	0	< 1 día
308	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	20/07/2021	20/07/2021	0	< 1 día
309	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	30/07/2021	26/08/2021	27	15-30 días
310	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	11/08/2021	26/08/2021	15	08-15 días
311	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
312	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
313	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	24/08/2021	26/08/2021	2	02-03 días
314	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	25/08/2021	26/08/2021	1	01 día
315	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	30/08/2021	31/08/2021	1	01 día
316	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	6/09/2021	7/09/2021	0	< 1 día
317	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	8/09/2021	8/09/2021	0	< 1 día
318	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	26/10/2021	2/11/2021	6	06-07 días
319	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	10/11/2021	17/11/2021	7	06-07 días
320	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	11/11/2021	17/11/2021	6	06-07 días
321	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	22/11/2021	20/12/2021	27	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
322	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	22/11/2021	20/12/2021	27	15-30 días
323	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	23/11/2021	20/12/2021	26	15-30 días
324	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	24/11/2021	20/12/2021	25	15-30 días
325	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	17/12/2021	20/12/2021	2	02-03 días
326	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	22/12/2021	25/01/2022	33	30 días a +
327	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	26/12/2021	25/01/2022	29	15-30 días
328	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	3/01/2022	25/01/2022	21	15-30 días
329	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	17/01/2022	18/01/2022	1	01 día
330	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	24/01/2022	25/01/2022	0	< 1 día
331	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	25/01/2022	26/01/2022	1	01 día
332	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	30/01/2022	4/02/2022	5	03-05 días
333	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	2/02/2022	4/02/2022	2	02-03 días
334	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	9/02/2022	15/02/2022	6	06-07 días
335	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
336	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
337	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	11/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
338	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	16/02/2022	21/02/2022	4	03-05 días
339	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	17/02/2022	21/02/2022	4	03-05 días
340	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	19/02/2022	21/02/2022	2	02-03 días
341	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	19/02/2022	21/02/2022	1	01 día
342	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	28/02/2022	7/03/2022	7	06-07 días
343	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	1/03/2022	7/03/2022	5	03-05 días
344	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	4/03/2022	7/03/2022	2	02-03 días
345	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	8/03/2022	9/03/2022	0	< 1 día
346	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	9/03/2022	25/03/2022	16	15-30 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
347	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	12/03/2022	25/03/2022	13	08-15 días
348	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	21/03/2022	25/03/2022	4	03-05 días
349	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
350	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	5/04/2022	28/04/2022	22	15-30 días
351	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	6/04/2022	27/05/2022	51	30 días a +
352	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	11/04/2022	16/05/2022	34	30 días a +
353	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	19/04/2022	16/05/2022	27	15-30 días
354	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	19/04/2022	16/05/2022	26	15-30 días
355	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	11/05/2022	16/05/2022	5	03-05 días
356	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	11/05/2022	16/05/2022	5	03-05 días
357	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	19/05/2022	27/05/2022	8	08-15 días
358	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	19/05/2022	27/05/2022	8	08-15 días
359	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	2/06/2022	11/07/2022	39	30 días a +
360	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	20	15-30 días
361	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	23/06/2022	11/07/2022	18	15-30 días
362	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	25/06/2022	11/07/2022	15	08-15 días
363	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
364	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	7/07/2022	21/07/2022	13	08-15 días
365	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Pendiente	22/07/2022		33	30 días a +
366	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Pendiente	25/07/2022		30	15-30 días
367	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	26/02/2021	30/03/2021	32	30 días a +
368	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	11/04/2021	12/04/2021	0	< 1 día
369	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	12/08/2021	26/08/2021	14	08-15 días
370	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	9/09/2021	18/09/2021	8	08-15 días
371	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	13/09/2021	18/09/2021	4	03-05 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
372	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	13/09/2021	18/09/2021	4	03-05 días
373	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	6/10/2021	12/10/2021	5	03-05 días
374	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	23/01/2022	25/01/2022	1	01 día
375	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	27/04/2022	28/04/2022	0	< 1 día
376	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	5/05/2022	16/05/2022	11	08-15 días
377	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	5/05/2022	16/05/2022	11	08-15 días
378	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	26/05/2022	27/05/2022	1	01 día
379	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	26/05/2022	27/05/2022	1	01 día
380	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	30/05/2022	30/05/2022	0	< 1 día
381	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	1/06/2022	11/07/2022	40	30 días a +
382	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	2/06/2022	8/07/2022	36	30 días a +
383	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
384	Consulta	Corregir datos personales	Atendido	6/07/2021	20/07/2021	13	08-15 días
385	Consulta	Corregir datos personales	Atendido	9/12/2021	20/12/2021	10	08-15 días
386	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/03/2021	23/03/2021	10	08-15 días
387	Consulta	Cargar documentos	Atendido	16/05/2021	21/05/2021	4	03-05 días
388	Consulta	Cargar documentos	Atendido	16/06/2021	29/06/2021	12	08-15 días
389	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2021	1/07/2021	0	< 1 día
390	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2021	20/07/2021	15	08-15 días
391	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/07/2021	26/07/2021	0	< 1 día
392	Consulta	Cargar documentos	Atendido	3/08/2021	26/08/2021	23	15-30 días
393	Consulta	Cargar documentos	Atendido	17/08/2021	26/08/2021	9	08-15 días
394	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/08/2021	26/08/2021	6	06-07 días
395	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/08/2021	26/08/2021	0	< 1 día
396	Consulta	Cargar documentos	Atendido	14/12/2021	20/12/2021	6	06-07 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
397	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/12/2021	20/12/2021	0	< 1 día
398	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/12/2021	25/01/2022	29	15-30 días
399	Consulta	Cargar documentos	Atendido	10/01/2022	25/01/2022	14	08-15 días
400	Consulta	Cargar documentos	Atendido	21/01/2022	25/01/2022	3	02-03 días
401	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/01/2022	25/01/2022	0	< 1 día
402	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/01/2022	26/01/2022	1	01 día
403	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/01/2022	26/01/2022	0	< 1 día
404	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/02/2022	4/02/2022	3	02-03 días
405	Consulta	Cargar documentos	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	5	03-05 días
406	Consulta	Cargar documentos	Atendido	19/02/2022	21/02/2022	1	01 día
407	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
408	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/04/2022	28/04/2022	3	02-03 días
409	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/04/2022	28/04/2022	2	02-03 días
410	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/04/2022	28/04/2022	2	02-03 días
411	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/04/2022	28/04/2022	2	02-03 días
412	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/05/2022	27/05/2022	7	06-07 días
413	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/05/2022	23/06/2022	27	15-30 días
414	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/05/2022	23/06/2022	27	15-30 días
415	Consulta	Cargar documentos	Atendido	27/05/2022	27/05/2022	0	< 1 día
416	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/05/2022	10/06/2022	10	08-15 días
417	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/05/2022	10/06/2022	10	08-15 días
418	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/05/2022	10/06/2022	10	08-15 días
419	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/05/2022	10/06/2022	10	08-15 días
420	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/05/2022	10/06/2022	10	08-15 días
421	Consulta	Cargar documentos	Atendido	2/06/2022	11/07/2022	39	30 días a +

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
422	Consulta	Cargar documentos	Atendido	14/06/2022	11/07/2022	26	15-30 días
423	Consulta	Cargar documentos	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	20	15-30 días
424	Consulta	Cargar documentos	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	19	15-30 días
425	Consulta	Cargar documentos	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	19	15-30 días
426	Consulta	Cargar documentos	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	19	15-30 días
427	Consulta	Cargar documentos	Atendido	22/06/2022	11/07/2022	19	15-30 días
428	Consulta	Cargar documentos	Atendido	22/06/2022	11/07/2022	19	15-30 días
429	Consulta	Cargar documentos	Atendido	22/06/2022	11/07/2022	18	15-30 días
430	Consulta	Cargar documentos	Atendido	23/06/2022	11/07/2022	18	15-30 días
431	Consulta	Cargar documentos	Atendido	23/06/2022	11/07/2022	18	15-30 días
432	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	17	15-30 días
433	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	17	15-30 días
434	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	17	15-30 días
435	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	16	15-30 días
436	Consulta	Cargar documentos	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	16	15-30 días
437	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/06/2022	11/07/2022	16	15-30 días
438	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/06/2022	11/07/2022	16	15-30 días
439	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/06/2022	11/07/2022	15	08-15 días
440	Consulta	Cargar documentos	Atendido	25/06/2022	11/07/2022	15	08-15 días
441	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/06/2022	11/07/2022	15	08-15 días
442	Consulta	Cargar documentos	Atendido	26/06/2022	11/07/2022	15	08-15 días
443	Consulta	Cargar documentos	Atendido	27/06/2022	11/07/2022	14	08-15 días
444	Consulta	Cargar documentos	Atendido	27/06/2022	11/07/2022	14	08-15 días
445	Consulta	Cargar documentos	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
446	Consulta	Cargar documentos	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
447	Consulta	Cargar documentos	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
448	Consulta	Cargar documentos	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
449	Consulta	Cargar documentos	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
450	Consulta	Cargar documentos	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
451	Consulta	Cargar documentos	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
452	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
453	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
454	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
455	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
456	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
457	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
458	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	21/07/2022	21	15-30 días
459	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
460	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	9/07/2022	10	08-15 días
461	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
462	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
463	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
464	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
465	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
466	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
467	Consulta	Cargar documentos	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
468	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
469	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
470	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
471	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
472	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
473	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
474	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
475	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
476	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
477	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
478	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
479	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
480	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
481	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
482	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
483	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
484	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
485	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
486	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
487	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
488	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
489	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
490	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
491	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
492	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
493	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
494	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
495	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
496	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
497	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
498	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
499	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
500	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
501	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
502	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
503	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
504	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
505	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
506	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
507	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
508	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
509	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
510	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
511	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
512	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
513	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
514	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
515	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
516	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
517	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
518	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
519	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
520	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
521	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
522	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
523	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
524	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
525	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
526	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
527	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
528	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
529	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
530	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
531	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
532	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
533	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
534	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
535	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
536	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
537	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	8	08-15 días
538	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	8	08-15 días
539	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
540	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
541	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
542	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
543	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
544	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
545	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
546	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
547	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
548	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
549	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
550	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
551	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
552	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
553	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
554	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
555	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
556	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
557	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
558	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
559	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
560	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	8	08-15 días
561	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	7	06-07 días
562	Consulta	Cargar documentos	Atendido	1/07/2022	9/07/2022	7	06-07 días
563	Consulta	Cargar documentos	Atendido	2/07/2022	9/07/2022	7	06-07 días
564	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
565	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
566	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
567	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
568	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
569	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
570	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
571	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
572	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
573	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	5	03-05 días
574	Consulta	Cargar documentos	Atendido	4/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
575	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
576	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
577	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
578	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
579	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
580	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
581	Consulta	Cargar documentos	Atendido	5/07/2022	9/07/2022	4	03-05 días
582	Consulta	Cargar documentos	Atendido	6/07/2022	9/07/2022	3	02-03 días
583	Consulta	Cargar documentos	Atendido	6/07/2022	9/07/2022	3	02-03 días
584	Consulta	Cargar documentos	Atendido	6/07/2022	9/07/2022	3	02-03 días
585	Consulta	Cargar documentos	Atendido	7/07/2022	9/07/2022	2	02-03 días
586	Consulta	Cargar documentos	Atendido	7/07/2022	9/07/2022	2	02-03 días
587	Consulta	Cargar documentos	Atendido	7/07/2022	9/07/2022	2	02-03 días
588	Consulta	Cargar documentos	Atendido	7/07/2022	9/07/2022	2	02-03 días
589	Consulta	Cargar documentos	Atendido	7/07/2022	9/07/2022	2	02-03 días
590	Consulta	Cargar documentos	Atendido	7/07/2022	9/07/2022	2	02-03 días
591	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
592	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
593	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
594	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
595	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
596	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
597	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
598	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
599	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
600	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
601	Consulta	Cargar documentos	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
602	Consulta	Cargar documentos	Atendido	9/07/2022	9/07/2022	0	< 1 día
603	Consulta	Cargar documentos	Atendido	9/07/2022	9/07/2022	0	< 1 día
604	Consulta	Cargar documentos	Atendido	10/07/2022	11/07/2022	1	01 día
605	Consulta	Cargar documentos	Atendido	10/07/2022	11/07/2022	1	01 día
606	Consulta	Cargar documentos	Atendido	10/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
607	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
608	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
609	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
610	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
611	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
612	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
613	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
614	Consulta	Cargar documentos	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
615	Consulta	Cargar documentos	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
616	Consulta	Cargar documentos	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
617	Consulta	Cargar documentos	Atendido	14/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días
618	Consulta	Cargar documentos	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días
619	Consulta	Cargar documentos	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
620	Consulta	Cargar documentos	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
621	Consulta	Cargar documentos	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
622	Consulta	Cargar documentos	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días
623	Consulta	Cargar documentos	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días
624	Consulta	Cargar documentos	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
625	Consulta	Cargar documentos	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
626	Consulta	Cargar documentos	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
627	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
628	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
629	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
630	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
631	Consulta	Cargar documentos	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
632	Consulta	Cargar documentos	Pendiente	27/07/2022		29	15-30 días
633	Consulta	Cargar documentos	Pendiente	27/07/2022		28	15-30 días
634	Consulta	Blackboard Pantalla Negra	Atendido	10/03/2021	24/03/2021	14	08-15 días
635	Consulta	Blackboard Pantalla Negra	Atendido	24/10/2021	2/11/2021	8	08-15 días
636	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	9/03/2021	24/03/2021	15	08-15 días
637	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	12/03/2021	24/03/2021	11	08-15 días
638	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	12/03/2021	24/03/2021	11	08-15 días
639	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	23/04/2021	23/04/2021	0	< 1 día
640	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
641	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	20/07/2021	20/07/2021	0	< 1 día
642	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	20/07/2021	20/07/2021	0	< 1 día
643	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	21/07/2021	23/07/2021	1	01 día
644	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	21/07/2021	23/07/2021	1	01 día
645	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	21/07/2021	31/07/2021	10	08-15 días
646	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	22/07/2021	30/07/2021	8	08-15 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
647	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	22/07/2021	23/07/2021	1	01 día
648	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	22/07/2021	23/07/2021	0	< 1 día
649	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	23/07/2021	24/07/2021	0	< 1 día
650	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	2/08/2021	19/08/2021	17	15-30 días
651	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
652	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
653	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	24/08/2021	26/08/2021	2	02-03 días
654	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	2/09/2021	2/09/2021	0	< 1 día
655	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	7/09/2021	8/09/2021	0	< 1 día
656	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	5/02/2022	8/02/2022	2	02-03 días
657	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
658	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
659	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
660	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	15/02/2022	15/02/2022	0	< 1 día
661	Consulta	Blackboard Acceso a cursos	Atendido	16/02/2022	21/02/2022	5	03-05 días
662	Consulta	Blackboard Sin notas	Atendido	21/06/2021	1/07/2021	9	08-15 días
663	Consulta	Blackboard Sin notas	Atendido	30/06/2021	1/07/2021	0	< 1 día
664	Consulta	Blackboard Sin notas	Atendido	18/08/2021	26/08/2021	8	08-15 días
665	Consulta	Blackboard Sin notas	Atendido	1/01/2022	25/01/2022	23	15-30 días
666	Consulta	Blackboard Sin notas	Atendido	30/06/2022	9/07/2022	9	08-15 días
667	Consulta	Blackboard Problema de acceso	Atendido	16/03/2021	23/03/2021	7	06-07 días
668	Consulta	Blackboard Comunicacion instructor	Atendido	8/09/2021	8/09/2021	0	< 1 día
669	Consulta	Blackboard Comunicacion instructor	Atendido	18/02/2022	21/02/2022	2	02-03 días
670	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	8/03/2021	8/03/2021	0	< 1 día
671	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	17/03/2021	24/03/2021	6	06-07 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
672	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	24/03/2021	24/03/2021	0	< 1 día
673	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	1/07/2021	1/07/2021	0	< 1 día
674	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	1/07/2021	20/07/2021	18	15-30 días
675	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	3/07/2021	20/07/2021	17	15-30 días
676	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	12/07/2021	20/07/2021	7	06-07 días
677	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	13/07/2021	20/07/2021	7	06-07 días
678	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
679	Consulta	F - Consulta Cronograma de Pago	Atendido	17/01/2022	25/01/2022	7	06-07 días
680	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	2/05/2021	2/05/2021	0	< 1 día
681	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	2/05/2021	2/05/2021	0	< 1 día
682	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	15/06/2021	29/06/2021	13	08-15 días
683	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	9/07/2021	20/07/2021	11	08-15 días
684	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	18/08/2021	19/08/2021	1	01 día
685	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	18/08/2021	19/08/2021	1	01 día
686	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
687	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	26/10/2021	2/11/2021	7	06-07 días
688	Consulta	F - Pago no figura en cuenta	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
689	Consulta	F - Pago en otra cuenta	Atendido	17/04/2021	19/04/2021	1	01 día
690	Consulta	F - Pago en otra cuenta	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
691	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	8/03/2021	8/03/2021	0	< 1 día
692	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	8/03/2021	8/03/2021	0	< 1 día
693	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	8/03/2021	24/03/2021	15	08-15 días
694	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	9/03/2021	24/03/2021	15	08-15 días
695	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	19/01/2022	19/01/2022	0	< 1 día
696	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	1/02/2022	4/02/2022	2	02-03 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
697	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
698	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	10/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
699	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	21/02/2022	25/02/2022	3	02-03 días
700	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
701	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
702	Consulta	Admision - Ingresante sin matricula	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	13	08-15 días
703	Consulta	Admision - Ficha de ingresante	Atendido	16/03/2021	24/03/2021	7	06-07 días
704	Consulta	Admision - Ficha de ingresante	Atendido	23/07/2021	23/07/2021	0	< 1 día
705	Consulta	Admision Cambio carrera ingresante	Atendido	31/05/2021	11/06/2021	11	08-15 días
706	Consulta	Admision Cambio carrera ingresante	Atendido	21/07/2021	23/07/2021	1	01 día
707	Consulta	Admision Cambio carrera ingresante	Atendido	25/08/2021	26/08/2021	1	01 día
708	Consulta	Admision Cambio carrera ingresante	Atendido	24/12/2021	25/01/2022	31	30 días a +
709	Consulta	Admision Cambio carrera ingresante	Atendido	8/02/2022	15/02/2022	7	06-07 días
710	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	8/03/2021	23/03/2021	14	08-15 días
711	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	16/03/2021	23/03/2021	7	06-07 días
712	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	16/06/2021	1/07/2021	14	08-15 días
713	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	3/07/2021	20/07/2021	17	15-30 días
714	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	12/08/2021	19/08/2021	7	06-07 días
715	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	13/01/2022	25/01/2022	11	08-15 días
716	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	18/01/2022	18/01/2022	0	< 1 día
717	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	20/01/2022	25/01/2022	4	03-05 días
718	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	25/01/2022	26/01/2022	1	01 día
719	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	25/01/2022	26/01/2022	1	01 día
720	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	25/01/2022	26/01/2022	1	01 día
721	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	6/02/2022	8/02/2022	1	01 día

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
722	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	6/02/2022	8/02/2022	1	01 día
723	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	22/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
724	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
725	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
726	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	24/03/2022	25/03/2022	1	01 día
727	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	11/04/2022	16/05/2022	34	30 días a +
728	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	28/04/2022	16/05/2022	18	15-30 días
729	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	24/06/2022	11/07/2022	17	15-30 días
730	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	25/06/2022	11/07/2022	16	15-30 días
731	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	28/06/2022	11/07/2022	12	08-15 días
732	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	7/07/2022	9/07/2022	2	02-03 días
733	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
734	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
735	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
736	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	8/07/2022	9/07/2022	1	01 día
737	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	10/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
738	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
739	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
740	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
741	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
742	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
743	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
744	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
745	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
746	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
747	Consulta	Curso a Cargo	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días
748	Consulta	Curso a Cargo	Pendiente	26/07/2022		29	15-30 días
749	Consulta	Curso a Cargo	Pendiente	29/07/2022		27	15-30 días
750	Consulta	Patrocinio Requisitos	Atendido	13/08/2021	26/08/2021	13	08-15 días
751	Consulta	Patrocinio Requisitos	Atendido	10/07/2022	12/07/2022	1	01 día
752	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	6/07/2021	20/07/2021	13	08-15 días
753	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	6/07/2021	20/07/2021	13	08-15 días
754	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	6/07/2021	20/07/2021	13	08-15 días
755	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	12/07/2021	20/07/2021	8	08-15 días
756	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	21/07/2021	23/07/2021	2	02-03 días
757	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	7/08/2021	19/08/2021	12	08-15 días
758	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	10/08/2021	19/08/2021	8	08-15 días
759	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
760	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	18/01/2022	19/01/2022	0	< 1 día
761	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	24/01/2022	25/01/2022	0	< 1 día
762	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	17/02/2022	21/02/2022	4	03-05 días
763	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	3/03/2022	9/03/2022	5	03-05 días
764	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	13/07/2022	21/07/2022	7	06-07 días
765	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
766	Consulta	Nuevo Ticket Matricula	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
767	Consulta	Nuevo Ticket Curso a Cargo	Atendido	25/05/2021	1/07/2021	36	30 días a +
768	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	5/07/2021	20/07/2021	15	08-15 días
769	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	7/07/2021	20/07/2021	13	08-15 días
770	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	8/07/2021	14/07/2021	6	06-07 días
771	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	9/07/2021	14/07/2021	5	03-05 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
772	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	12/07/2021	14/07/2021	2	02-03 días
773	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
774	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
775	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
776	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
777	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2021	20/07/2021	5	03-05 días
778	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	3/08/2021	19/08/2021	16	15-30 días
779	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	6/08/2021	19/08/2021	13	08-15 días
780	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	9/08/2021	19/08/2021	9	08-15 días
781	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	9/08/2021	26/08/2021	17	15-30 días
782	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	9/08/2021	19/08/2021	9	08-15 días
783	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	10/08/2021	19/08/2021	9	08-15 días
784	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	10/08/2021	19/08/2021	9	08-15 días
785	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/08/2021	19/08/2021	8	08-15 días
786	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/08/2021	19/08/2021	8	08-15 días
787	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/08/2021	19/08/2021	7	06-07 días
788	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/08/2021	19/08/2021	7	06-07 días
789	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	13/08/2021	19/08/2021	6	06-07 días
790	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	14/08/2021	19/08/2021	5	03-05 días
791	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	16/08/2021	19/08/2021	2	02-03 días
792	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	17/08/2021	19/08/2021	2	02-03 días
793	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	18/08/2021	19/08/2021	1	01 día
794	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	18/08/2021	19/08/2021	1	01 día
795	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	18/08/2021	19/08/2021	0	< 1 día
796	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	20/08/2021	26/08/2021	6	06-07 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
797	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	23/08/2021	26/08/2021	3	02-03 días
798	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	20/09/2021	20/09/2021	0	< 1 día
799	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	19/01/2022	19/01/2022	0	< 1 día
800	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	19/01/2022	25/01/2022	5	03-05 días
801	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	19/01/2022	25/01/2022	5	03-05 días
802	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	22/01/2022	25/01/2022	2	02-03 días
803	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	24/01/2022	25/01/2022	0	< 1 día
804	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	28/01/2022	29/01/2022	1	01 día
805	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	28/01/2022	4/02/2022	7	06-07 días
806	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	29/01/2022	29/01/2022	0	< 1 día
807	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	8/02/2022	15/02/2022	6	06-07 días
808	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
809	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
810	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/02/2022	15/02/2022	4	03-05 días
811	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	2	02-03 días
812	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	23/02/2022	25/02/2022	1	01 día
813	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	21/06/2022	11/07/2022	20	15-30 días
814	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	29/06/2022	11/07/2022	11	08-15 días
815	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	6/07/2022	9/07/2022	3	02-03 días
816	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
817	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
818	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	14/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días
819	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	14/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días
820	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	14/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días
821	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	14/07/2022	21/07/2022	6	06-07 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
822	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
823	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
824	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	15/07/2022	21/07/2022	5	03-05 días
825	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
826	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
827	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	16/07/2022	21/07/2022	4	03-05 días
828	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	17/07/2022	21/07/2022	3	02-03 días
829	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días
830	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	18/07/2022	21/07/2022	2	02-03 días
831	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	19/07/2022	21/07/2022	1	01 día
832	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	20/07/2022	21/07/2022	0	< 1 día
833	Consulta	Problemas Matricula Web	Pendiente	23/07/2022		32	30 días a +
834	Consulta	Problemas Matricula Web	Pendiente	25/07/2022		31	30 días a +
835	Consulta	Problemas Matricula Web	Pendiente	25/07/2022		31	30 días a +
836	Consulta	Problemas Matricula Web	Pendiente	27/07/2022		29	15-30 días
837	Consulta	Problemas Matricula Web	Pendiente	27/07/2022		28	15-30 días
838	Consulta	Problemas Matricula Web	Pendiente	27/07/2022		28	15-30 días
839	Consulta	Problemas Matricula Web	Pendiente	30/07/2022		25	15-30 días
840	Consulta	Cambio de horario	Atendido	26/08/2021	26/08/2021	0	< 1 día
841	Consulta	Cambio de horario	Atendido	4/02/2022	8/02/2022	3	02-03 días
842	Consulta	Cambio de horario	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
843	Consulta	Cambio de horario	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
844	Consulta	Cambio de horario	Atendido	14/02/2022	15/02/2022	1	01 día
845	Consulta	Cambio de horario	Atendido	17/02/2022	21/02/2022	4	03-05 días
846	Consulta	Cambio de horario	Atendido	17/02/2022	21/02/2022	4	03-05 días

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera
847	Consulta	Cambio de horario	Pendiente	26/07/2022		29	15-30 días
848	Consulta	Convalidacion Notas	Atendido	23/12/2021	25/01/2022	32	30 días a +
849	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	4/02/2022	8/02/2022	3	02-03 días
850	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	2/03/2022	7/03/2022	5	03-05 días
851	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	4/03/2022	25/03/2022	21	15-30 días
852	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	22/03/2022	25/03/2022	2	02-03 días
853	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	4/04/2022	16/05/2022	41	30 días a +
854	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	5/04/2022	28/04/2022	22	15-30 días
855	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	12/04/2022	28/04/2022	15	08-15 días
856	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	1/06/2022	11/07/2022	40	30 días a +
857	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	11/07/2022	11/07/2022	0	< 1 día
858	Consulta	Reingreso I semestre	Atendido	12/07/2022	21/07/2022	8	08-15 días
859	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	9/04/2021	12/04/2021	2	02-03 días
860	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	6/08/2021	26/08/2021	20	15-30 días
861	Consulta	Cuenta correo Senati.pe	Atendido	13/12/2021	20/12/2021	6	06-07 días
862	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	31/05/2021	1/07/2021	30	15-30 días
863	Consulta	Reingreso Académico	Atendido	3/08/2021	26/08/2021	23	15-30 días
864	Consulta	Formato de traslado sede	Atendido	24/06/2021	29/06/2021	4	03-05 días
865	Consulta	Acceso SINFO Alumnos	Atendido	24/05/2022	27/05/2022	3	02-03 días
866	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	11/03/2021	24/03/2021	13	08-15 días
867	Consulta	Consulta Titulo	Atendido	15/03/2021	24/03/2021	8	08-15 días
868	Consulta	Cargar documentos	Atendido	30/05/2022	11/07/2022	42	30 días a +
869	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	1/07/2021	1/07/2021	0	< 1 día
870	Consulta	Problemas Matricula Web	Atendido	4/07/2021	14/07/2021	10	08-15 días

Fuente: Elaboración propia

Anexo 56 Gráfico de Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Solicitudes.



Anexo 57 Gráfico de Resultados de Análisis documental del Reporte de Opinión del estudiante con respecto a la dimensión Consultas.



Anexo 58 Tabla grupo de espera de la dimensión Solicitudes.

Estado (Todas) ▼		
Grupo de espera ▼	Cuenta de Categoría de atención	%
< 1 día	40	15.81%
01 día	26	10.28%
02-03 días	28	11.07%
03-05 días	30	11.86%
06-07 días	15	5.93%
08-15 días	63	24.90%
15-30 días	44	17.39%
30 días a +	7	2.77%
Total general	253	100.00%

Anexo 59 Tabla grupo de espera de la dimensión Consultas.

Estado (Todas) ▼		
Grupo de espera ▼	Cuenta de Categoría de atención	%
< 1 día	96	11.03%
01 día	79	9.08%
02-03 días	93	10.69%
03-05 días	92	10.57%
06-07 días	76	8.74%
08-15 días	279	32.07%
15-30 días	112	12.87%
30 días a +	43	4.94%
Total general	870	100.00%

Anexo 60 Resultados de Análisis con SPSS del Reporte de atención virtual al estudiante.

Estadísticos

DiasEspera

N	Válidos	1123
	Perdidos	0
Media		9.4354
Error típ. de la media		.28501
Mediana		7.0000
Moda		0.00
Desv. típ.		9.55097
Varianza		91.221
Rango		52.00
Mínimo		0.00
Máximo		52.00

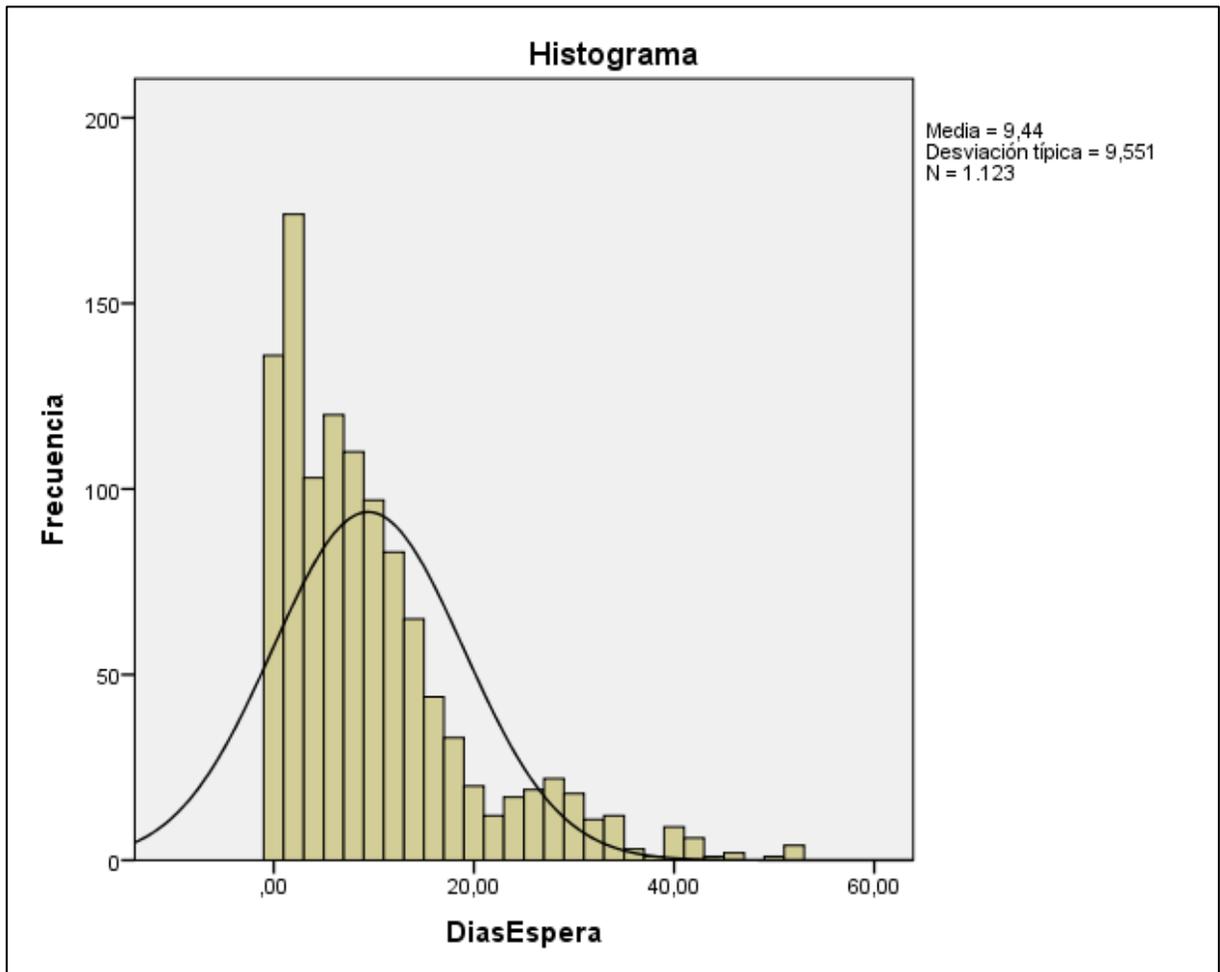
DiasEspera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos ,00	136	12.1	12.1	12.1
1,00	105	9.3	9.3	21.5
2,00	69	6.1	6.1	27.6
3,00	52	4.6	4.6	32.2
4,00	51	4.5	4.5	36.8
5,00	71	6.3	6.3	43.1
6,00	49	4.4	4.4	47.5
7,00	42	3.7	3.7	51.2
8,00	68	6.1	6.1	57.3
9,00	73	6.5	6.5	63.8
10,00	24	2.1	2.1	65.9
11,00	49	4.4	4.4	70.3
12,00	34	3.0	3.0	73.3
13,00	33	2.9	2.9	76.2
14,00	32	2.8	2.8	79.1
15,00	29	2.6	2.6	81.7
16,00	15	1.3	1.3	83.0
17,00	21	1.9	1.9	84.9
18,00	12	1.1	1.1	85.9
19,00	9	.8	.8	86.7

DiasEspera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20,00	11	1.0	1.0	87.7
21,00	10	.9	.9	88.6
22,00	2	.2	.2	88.8
23,00	13	1.2	1.2	89.9
24,00	4	.4	.4	90.3
25,00	14	1.2	1.2	91.5
26,00	5	.4	.4	92.0
27,00	15	1.3	1.3	93.3
28,00	7	.6	.6	93.9
29,00	10	.9	.9	94.8
30,00	8	.7	.7	95.5
31,00	7	.6	.6	96.2
32,00	4	.4	.4	96.5
33,00	8	.7	.7	97.2
34,00	4	.4	.4	97.6
35,00	1	.1	.1	97.7
36,00	2	.2	.2	97.9
38,00	1	.1	.1	98.0
39,00	5	.4	.4	98.4
40,00	4	.4	.4	98.8
41,00	2	.2	.2	98.9
42,00	4	.4	.4	99.3
43,00	1	.1	.1	99.4
46,00	2	.2	.2	99.6
50,00	1	.1	.1	99.6
51,00	2	.2	.2	99.8
52,00	2	.2	.2	100.0
Total	1123	100.0	100.0	

Anexo 61 Histograma de Resultados de Análisis con SPSS del Reporte de atención virtual al estudiante.



Anexo 62 Resultados de Análisis documental de normativa.

Ítem	Norma	Certificado	Estado	Fecha de vigencia	Observaciones
1	ISO 9001:2015	Si	Vigente	24/11/2022	Ninguna
2	ISO 14001:2015	Si	Vigente	24/11/2022	Ninguna
3	OHSAS 18001:2007	Si	No Vigente	-	<p>Dirección Nacional (Octubre 2021), la empresa SGS del Perú, con quien tiene certificados los Sistema de Gestión ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad), ISO 14001(Sistema de Gestión Ambiental) y OHSAS 18001 (Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), comunicó que esta última, su norma ha dejado de estar vigente, siendo reemplazada por la Norma ISO 45001 (aún no implementada en la institución). Cabe señalar que, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado, se mantendrá así no se tenga certificado. Se propone que cuando volvamos</p>

Ítem	Norma	Certificado	Estado	Fecha de vigencia	Observaciones
					a la presencialidad, retomaremos la implementación de la Norma ISO 45001.
4	NTP 272.001:1967 PAPELES.Formatos finales de papeles de correspondencia e impresiones	-	-	-	Tintas y papeles
5	NTP 272.002:1967 PAPELES.Lista de aplicación de los formatos de la serie A-ITINTEC	-	-	-	Tintas y papeles
6	NTP 272.003:1967 PAPELES.Método de expresión de las dimensiones y dirección de la fibra de papeles para correspondencia e impresiones aún sin procesar	-	-	-	Tintas y papeles
7	NTP 272.004:1967 PAPELES.Método de expresión de las dimensiones de los papeles para correspondencia e impresiones	-	-	-	Tintas y papeles
8	NTP 272.009:1970 PAPELES Y CARTONES. Formatos de archivadores	-	-	-	Tintas y papeles
9	NTP 272.011:1971 PAPELES Y CARTONES.Método para determinar el espesor y el volumen específico aparente de papeles y cartones	-	-	-	Tintas y papeles
10	NTP 272.017:1970 PAPELES Y CARTONES. Método para determinar la resistencia de papel y cartón a la ruptura por tracción	-	-	-	Tintas y papeles

Ítem	Norma	Certificado	Estado	Fecha de vigencia	Observaciones
11	NTP 272.041:1974 PAPELES Y CARTONES.Papel tipo periódico de 52 gramos (para block escolar)	-	-	-	Tintas y papeles
12	NTP 272.042:1974 PAPELES Y CARTONES.Papel para carátula liviana (cuadernos y textos escolares)	-	-	-	Tintas y papeles
13	NTP 272.43:1974 PAPELES Y CARTONES.Papel para carátula gruesa flexible (cuadernos y textos escolares)	-	-	-	Tintas y papeles
14	NTP 272.047:1988 PAPELES Y CARTONES.Papel para escritura e impresión tipográfica (original). Requisitos	-	-	-	Tintas y papeles
15	NTP 272.049:1990 PAPELES Y CARTONES.Papel carbón para uso en máquinas de escribir.Requisitos.	-	-	-	Tintas y papeles
16	NTP 272.067:1974 PAPELES Y CARTONES.Papel kraft para bolsas 75g g/my	-	-	-	Tintas y papeles
17	NTP 272.083:1974 PAPELES.Dimensiones de formatos alargados derivados de la serie A ITINTEC	-	-	-	Tintas y papeles
18	NTP 272.085:1974 CARTONES.Definiciones	-	-	-	Tintas y papeles
19	NTP 272.092:1980 ENVASES Y EMBALAJES DE CARTON.Embalajes de cartón corrugado para conservas de pescado en envases herméticamente cerrados	-	-	-	Tintas y papeles
20	NTP 272.094:1990 PULPA, PAPEL Y CARTON. Terminología	-	-	-	Tintas y papeles
21	NTP 272.095:1982 CARTON CORRUGADO.Tipos de cartón simple corrugado (doble cara)	-	-	-	Tintas y papeles

Ítem	Norma	Certificado	Estado	Fecha de vigencia	Observaciones
22	NTP 272.097:1982 PAPELES Y CARTONES.Cartón cubierta(liner).Requisitos	-	-	-	Tintas y papeles
23	NTP 272.102:1983 ENVASE Y EMBALAJE DE CARTON.Determinación de las resistencia al impacto en un plano inclinado	-	-	-	Tintas y papeles
24	NTP 272.112:1988 PAPELES Y CARTONES.Papel para impresión en offset (litografía).Requisitos	-	-	-	Tintas y papeles
25	NTP 272.114:1988 PAPELES Y CARTONES.Rollos de papel para teleimpresoras. Requisitos	-	-	-	Tintas y papeles
26	NTP 272.120:1991 PAPELES Y CARTONES. Papel para formulario continuo.Requisitos	-	-	-	Tintas y papeles
27	NTP 272.121:1991 PAPELES Y CARTONES.Papel de seguridad para cheques y valores.Requisitos	-	-	-	Tintas y papeles
28	NTP 280.001:1974 CUADERNOS,TEXTOS ESCOLARES Y ARTICULOS SIMILARES	-	-	-	Tintas y papeles
29	NTP 319.008:1971 PINTURAS Y TINTAS.Método para determinar la resistencia a los alcalis	-	-	-	Tintas y papeles
30	NTP 319.226:1988 ALCOHOL ISOPROPILICO.Determinación de aldehídos y cetones	-	-	-	Tintas y papeles
31	NTP 319.232:1988 TINTAS.Determinación de la viscosidad y fluidez en tintas offset	-	-	-	Tintas y papeles
32	NTP 319.233:1988 TINTAS OFFSET, (sentado rápido).Requisitos	-	-	-	Tintas y papeles

Fuente: Elaboración propia

Anexo 63 Transcripción de entrevista a Asistente Académico.

Transcripción de entrevista a Asistente Académico

Investigador: Buenas tardes, vamos a dar inicio a la entrevista para el proyecto de investigación.

Asistente académico: Buenas tardes.

Investigador: Sra. Asistente Académico, explique por favor los procesos o actividades que realiza en el centro de formación.

Asistente académico: Bueno, realizo diferentes procesos, tales como matrícula de alumnos, reingreso de alumnos, adecuaciones curriculares, formación de horarios, creación de horarios, asignación de carga horaria a los docentes, emisión de certificados, emisión de constancias, trámite de titulaciones, recepción de documentación, atención a consultas de alumnos, atención a correos, atención a consultas y solicitudes por formulario de atención virtual y otras funciones relacionadas al puesto.

Investigador: Muy bien, gracias por su respuesta. Siguiendo pregunta, de los procesos que desarrolla, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.

Asistente académico: Hay varios procesos donde se pueden hacer mejoras, principalmente la atención a los alumnos presenta problemas. La creación de horarios es de forma manual, no hay un sistema o software que nos ayude a nosotros como asistentes académicos en este proceso el cual demanda mucho tiempo. Por lo tanto, se demora mucho en la atención.

Investigador: Gracias por su respuesta. Pasamos a la siguiente pregunta, Los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?

Asistente académico: Ha habido casos en que la emisión de documentación demora mucho más de lo debido. Esto afecta a la reputación de la sede, ya que tiene sedes a nivel nacional. La emisión de títulos no se realiza en la sede Talara, sino en la sede central de Lima. Es por ello hay una dependencia de la sede central para la emisión de títulos. El plazo de la sede central es de sesenta días hábiles; aplica también para todas las sedes, debido a factores como descansos médicos de personal de la sede central, este plazo a veces no se cumple

generando reclamos por parte de los estudiantes. Las quejas y reclamos en algunos casos han escalado antes Indecopi.

Investigador: Entiendo.

Asistente académico: Tenemos quejas por matrícula a destiempo o porque el alumno no puede visualizar su horario y por ello no asiste a clases. Porque no hay soporte para la creación y asignación de horarios, esto se realiza totalmente manual. A veces se cumplen con el plazo máximo en la creación de horarios, en caso no se cumpla, el alumno no puede matricularse vía web. Muchos problemas tenemos en nuestra sede.

Investigador: Ya me imagino.

Asistente académico: Quejas por parte del estudiante por los plazos de entrega o de atención, no tienen claro los plazos establecidos en la sede, quieren respuestas inmediatas a cualquier consulta o solicitud.

Investigador: Claro, todos queremos respuestas inmediatas.

Asistente académico: El plazo máximo para devolución o transferencia es de 15 días hábiles, y eso es mucho tiempo para hacer una devolución. Hay un centralismo zonal para temas de atención de transferencias de pagos o devoluciones. La atención a solicitudes de documentación a excepción de titulación es de manera local.

Investigador: Se refiere a que como sede no se emite el título, sino, solo se realiza el trámite, ¿verdad?

Asistente académico: Así es. La sede de Lima se encarga de la emisión y firma, nosotros consolidamos los trámites y por lotes los enviamos. Localmente, hay una demora en la firma de certificados por parte del director zonal. El me dice que firma todos los miércoles, pero si tengo una solicitud de certificado el miércoles por la noche, ese alumno esperará una semana para la documentación, y esto es.

Investigador: Muy bien, te agradezco por la información. Pasamos a la siguiente. ¿Conoce ustedCuál es la normativa de calidad con la que se trabaja en el centro de formación?

Asistente académico: La verdad no, sé que estamos certificados, pero no sé cuál es la normativa.

Investigador: Ok, gracias. Como retroalimentación la sede está certificado con la ISO 9001, con respecto a calidad.

Asistente académico: Ah ok.

Investigador: ¿Conoce los indicadores del sistema integrado de gestión con los que cuenta la sede con respecto a calidad?

Asistente académico: Realmente no.

Investigador: No hay problema, son aquellos que está establecidos en el sistema integrado de gestión, se ubican en la intranet de la institución.

Asistente académico: entiendo.

Investigador: ¿Sabe usted que es el método Six Sigma?

Asistente académico: Conozco el método Six sigma de manera general, sé que sirve para mejorar procesos en una institución o una empresa, pero a fondo no conozco el método.

Investigador: Le hago una retroalimentación.

Asistente académico: Está bien.

Investigador: El método Six Sigma Es una metodología de mejora de procesos, centrada reducir la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos en la entrega de un producto o servicio al cliente. Six sigma busca llegar a niveles de excelencia.

Asistente académico: Entendido.

Investigador: Pasamos a la siguiente pregunta, ¿Cuál es su opinión sobre el Centro de atención virtual al estudiante?

Asistente académico: Ok, te comento. El centro de atención virtual al estudiante fue creado por la sede central. La sede central crea las herramientas o implementaciones, las cuales deben ser utilizadas por las demás sedes. Es una herramienta que para mí demanda mucho tiempo. El alumno no recibe una

respuesta inmediata a través de este formulario por la sobrecarga de trabajo con la que cuento como asistente académico, ya que los estudiantes de la sede siempre buscan respuestas inmediatas. Los estudiantes realizan sus solicitudes o consultas a través de los distintos canales de atención, tales como Whatsapp, correo institucional o personal), llamada telefónica y también por el Centro de atención virtual. Y esto me genera una sobrecarga y duplicidad de consultas y solicitudes a través de los canales de atención. Y atiende más a mi correo que al centro de atención virtual. En base a mi experiencia, la mayoría de los estudiantes duplican sus registros por los distintos canales de atención, si al estudiante se le brindan más canales de atención, la duplicidad de solicitudes y consultas aumentará. Considero que debe quedar como canal de atención oficial el correo corporativo, partiendo desde el correo institucional del estudiante.

Investigador: Claro, entiendo, porque cuando no recibe respuestas, se va por otro medio.

Asistente académico: La sede central implementó una página para emisión de ticket automáticos, pero la retiraron debido a que no fue efectivo. Al principio de la implementación del centro de atención virtual al estudiante, le llegaban solicitudes y consultas de estudiantes de diferentes sedes. La sede central corrigió esta derivación de solicitudes y consultas, en lo cual se perdía mucho tiempo en la derivación manual. En base a esta mejora, la sede central enviaba reportes semanales, sobre el avance de atenciones. Actualmente, la sede central ya no envía reportes, pero el formulario sigue activo en la página web principal de la institución. Para mí es complicado atender a consultas y solicitudes a través del centro de atención virtual. Les he comunicado a mis estudiantes que toda solicitud y consulta se realiza a través de su correo institucional.

Investigador: Me imagino que tienes un montón de correos.

Asistente académico: Así es, a la vez tengo que cumplir con el formulario de centro de atención, por ello realizo una respuesta masiva a todas las consultas y solicitudes, indicando que lo deben enviar a mi correo corporativo. Atiendo de manera masiva las solicitudes en caso el formulario sea auditado. A través del correo es más fácil la atención y seguimiento a las solicitudes y consultas.

Investigador: Menciona que te parece difícil el uso del centro de atención virtual. ¿Te capacitaron sobre el uso de la plataforma?

Asistente académico: Solo nos brindaron capacitación sobre el formulario, cuando este se implementó. No nos brindaron un manual o video tutorial sobre el uso del Centro de atención virtual al estudiante. Si ingresa un personal nuevo, este tendrá que capacitarse en el camino sobre el centro de atención virtual.

Investigador: Le agradezco por toda la información que me está brindando.

Las siguientes preguntas se refieren a las consultas y solicitudes. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a consultas del estudiante? ¿Por qué?

Asistente académico: No se está cumpliendo con los plazos de atención a consultas y solicitudes. Las consultas se deberían responder en el mismo día. Pero tengo sobrecarga de correos, lo cual no me permite atender dentro de los plazos a consultas y solicitudes. Hay una falta de conocimiento por parte de los estudiantes sobre los canales de atención. Cuando el estudiante no recibe la respuesta que desea vuelve a ingresar la solicitud o consulta, generando un nuevo proceso de atención.

Investigador: Entiendo que lo hace buscando una respuesta inmediata.

Asistente académico: Todas las consultas y solicitudes terminan derivando al asistente académico.

Investigador: Muy bien, para finalizar, De lo mencionado anteriormente ¿Considera usted que es factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma, considerando su actual problemática?

Asistente académico: Para mí, sí es factible aplicar una propuesta de mejora bajo la metodología de Six Sigma.

Investigador: Le agradezco por haberse dado un tiempo para darme valiosa información para la investigación. Gracias.

Asistente académico: Listo, gracias, hasta luego.

Anexo 64 Transcripción de entrevista a Tutor Académico.

Transcripción de entrevista a Tutor Académico

Investigador: Buenas tardes, estimado Tutor Académico, vamos a dar inicio de la entrevista, para evidencia del proyecto de investigación que vengo desarrollando. Iniciamos con la primera pregunta, explique los procesos o actividades que realiza en el centro de formación.

Tutor académico: Que tal buenas tardes; bien, realizo distintas actividades, como la orientación, derivación y seguimiento de estudiantes, seguimiento de matrículas, retiros académicos, seguimiento a accidentes de estudiantes, seguimiento de labor académica a docentes, rotación del personal, seguimiento a casos judicializados del estudiante.

Investigador: Gracias por su respuesta, de los procesos relacionados al área académica-administrativa, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.

Tutor académico: Creo que no se sigue el flujograma como debería ser, la atención está centralizada en el asistente académico. Considero que la atención no debe demorar más de tres días, y ha habido caso en que las atenciones han demorado más de dos meses incluso. Se generan constantemente reprocesos académicos y administrativos. Muchas veces se ve maneras de ver soluciones a la problemática, pero dependen de la descentralización de los procesos académicos administrativos. Como consecuencia, existe una serie de quejas que no escalan a libro debido al abordaje a tiempo del personal de tutoría que es mi caso o del personal académico administrativo.

Investigador: Entiendo perfectamente.

Tutor académico: Demora en la contratación del personal docente, incluso ha habido casos en que iniciado clases aún no se tiene al personal al cien por ciento.

Investigador: Eso es grave.

Tutor académico: Sí, y esto pasa porque hay muy poco personal para todas las actividades que se realizan, no está equilibrado la cantidad de estudiantes

con el personal de atención. En otras sedes, existe más personal y se brinda mejor servicio.

Investigador: Claro, hay una sobrecarga de trabajo.

Tutor académico: Las actividades realizadas difieren con respecto a las detalladas en Manual Organizacional de Funciones de cada uno de nosotros, pero lo bueno es que existe buena cultura de trabajo en equipo, lo cual permite que el barco no se hunda.

Investigador: Eso es bueno.

Tutor académico: La matrícula manual genera mucho tiempo en el servicio y acumulación de pendientes, y esto pasa porque los horarios no están a tiempo y los estudiantes no se puede inscribir por la plataforma. También hay un centralismo en el asistente académico para la emisión de documentación.

Investigador: Gracias por la información. Siguiendo pregunta, los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?

Tutor académico: Reprocesos en la atención, lo cual genera quejas de los estudiantes y apoderados. Siendo sincero los institutos que son competencia no cuentan con los equipos tecnológicos adecuados, a diferencia de nuestra sede. Se podría decir que existe un monopolio por parte de nuestro Centro de Formación, y muchas veces esto se presta para dejar de lado la calidad en la atención del servicio académico administrativo. De mi parte considero que el centro de formación tiene una buena reputación, lograda a través de los años por su enseñanza y su modalidad dual de aprendizaje.

Investigador: Claro es una marca ya instalada en el mercado.

Tutor académico: Sí, nuestra institución es rentable y tiene una buena solvencia económica, ya que se mantiene con el aporte de empresas a nivel nacional. No se fideliza al cliente, el mismo llega por necesidad por lo que te comenté y la imagen de la institución no ha sido afectada en los últimos años, salvo excepciones del último mes, donde la institución pasó por un problema social el cual ya se solucionó.

Investigador: Le agradezco por la información, pasamos a la siguiente pregunta, ¿Conoce usted cuál es la normativa de calidad con la que se trabaja en el centro de formación?

Tutor académico: Sí, estamos certificados bajo las tres normas, de calidad, seguridad y medio ambiente. En calidad con la ISO.

Investigador: ISO 9001:2015.

Tutor académico: Correcto.

Investigador: ¿Conoce los indicadores del sistema integrado de gestión con los que cuenta la sede con respecto a calidad?

Tutor académico: Sé que sí lo tenemos, pero no sé específicamente cuales son y que miden, con respecto a mis funciones, sé que debo estar por debajo del cinco por ciento de retirados en cada semestre.

Investigador: Entiendo, estos están publicados en la intranet de nuestra institución. ¿Sabe usted que es el método Six Sigma?

Tutor académico: Alguna vez he escuchado, pero no al detalle. Todas las mejoras son bienvenidas.

Investigador: Le hago una retroalimentación.

Tutor académico: Sí, no hay problema.

Investigador: El método Six Sigma Es una metodología de mejora de procesos, centrada reducir la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos en la entrega de un producto o servicio al cliente. Busca llegar a niveles de excelencia.

Tutor académico: Entiendo.

Investigador: Gracias, pasamos a la siguiente pregunta. ¿Cuál es su opinión sobre el Centro de atención virtual al estudiante?

Tutor académico: Para mí, es una buena herramienta para la atención de los estudiantes. El no uso del centro de atención virtual, pasa por un tema de actitud del asistente académico, el cual fue una mejora implementada para certificación de calidad.

Investigador: Buen dato. Para ir finalizando, ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a consultas o solicitudes del estudiante?

Tutor académico: No, se están cumpliendo por lo anteriormente mencionado.

Investigador: Última pregunta, de lo mencionado anteriormente ¿Considera usted que es factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma, considerando la actual problemática?

Tutor académico: Sí, considera que el método es factible aplicarlo, toda mejora es bienvenida.

Investigador: Le agradezco por su tiempo, estimado tutor académico, me ha brindado muy buena información.

Tutor académico: Gracias, buenas tardes.

Anexo 65 Transcripción de entrevista a Asistente Administrativo.

Transcripción de entrevista a Asistente Administrativo

Investigador: Muy bien, vamos a iniciar la entrevista con el asistente administrativo del Centro de formación.

Asistente administrativo: Como estás, bien iniciemos.

Investigador: Iniciamos con la primera pregunta, por favor explique los procesos que realiza en el centro de formación.

Asistente administrativo: Dentro de los procesos administrativos que realizo, está la contabilidad a nivel sede, contratación de personal, manejo de caja, emisión de comprobantes electrónicos, evaluación de proveedores, entre otras relacionadas al puesto.

Investigador: Muy bien, gracias. De los procesos relacionados al área académica-administrativa, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.

Asistente administrativo: Creo que lo principal es que hay un crecimiento no planificado. Nuestra institución captó un sistema que se utilizaba en una institución en México, el cual considero que puede mejorar mucho, ya que fue hace un buen tiempo. Si bien es cierto, los especialistas del área de tecnología de la información han mejorado este sistema, pero aún hay varios vacíos que causan una demora en los procesos.

Investigador: Entiendo, y como consecuencia de ello, no brindas un servicio de calidad.

Asistente administrativo: Claro, hay una falta de capacitación en ciertos procedimientos. Demora en la atención administrativa de transferencias y devoluciones. Demora en el proceso de titulación. Considero como que el problema central pasa por la parte académica. Los procesos fundamentales están centralizados en el área académica sede central.

Investigador: Para efectos del lecto, por sede central te refieres a la sede en Lima.

Asistente administrativo: Así es. Creo que el problema pasa por la mejora en los sistemas. Por ejemplo, no se contabiliza en sistema, a las personas que

han referido nuevos ingresantes a nuestra sede, y eso puede ser un indicador de calidad.

Investigador: Muy buena idea.

Asistente administrativo: Un punto fundamental está en la captación de nuevos estudiantes, es el punto de rentabilidad de la sede, los ingresos. También hay demora en el proceso de baja de activos fijos, los reportes los envía la sede central.

Investigador: Gracias, pasamos a la siguiente pregunta. Los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?

Asistente administrativo: La organización está ubicada entre las 100 mejores empresas del Perú. Considero que actualmente la organización se ve afectada su reputación. La institución se encuentra en una buena posición la cual se ha ganado, pero más allá de ello y de la cantidad de estudiantes que se pueda captar, la atención académica administrativa debe ser buena. Si no, continuaremos con el aumento de quejas y reclamos.

Investigador: Excelente, ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a consultas o solicitudes del estudiante? ¿Por qué?

Asistente administrativo: No se están cumpliendo con los plazos, no falta personal, también es ahí uno de los problemas, y para contratar debemos tener el debido sustento y propuesta.

Investigador: De lo mencionado anteriormente ¿Considera usted que es factible realizar una propuesta aplicando el método Six Sigma, considerando su actual problemática?

Asistente administrativo: Sí, considero que hay varios puntos por mejorar.

Investigador: Muy bien, agradezco sus aportes, damos por concluida la entrevista.

Anexo 66 Transcripción de entrevista a Jefe de Centro.

Transcripción de entrevista a Jefe de Centro de Formación

Investigador: Muy bien, damos inicio a la entrevista al jefe de centro de formación de la sede Talara, para evidencia del proyecto de investigación.

Que tal estimado jefe de centro.

Jefe de Centro: Hola que tal.

Investigador: Bien, iniciamos con la primera pregunta, explique los procesos que realiza en el centro de formación.

Jefe de Centro: Bueno, como jefe de centro realizo actividades como procesos de reclutamiento y contratación de personal, procesos de abastecimiento para la logística, clima laboral, política sindical, control académico, acciones locales de marketing y promoción, contratación de servicios, y temas de infraestructura. Y por lo mencionado, se debe estar a la par o cerca de las innovaciones tecnológicas para la inserción laboral de los estudiantes. También el mantener la reputación e imagen de la institución, control y supervisión de la calidad.

Investigador: Gracias por su respuesta estimado Jefe de centro. De los procesos relacionados al área académica-administrativa, en cuales cree usted que presentan problemas o puntos de mejora. Detalle por favor.

Jefe de Centro: Principalmente, falta de personal en el área académica administrativa. Hay sobrecarga de trabajo, sobrecarga de procesos y esto ocasiona una atención inoportuna, mal servicio. Se generan constantemente cuellos de botella en la atención académica administrativa. Falta de soporte administrativo para la atención a toda la población estudiantil, por ello el tiempo de espera en la atención es prolongado, hay un centralismo de atención. Por otro lado, hablando logísticamente, hay una demora en el desembolso de dinero y material para la administración y logística de la sede.

Investigador: Gracias por su respuesta. De los problemas o puntos de mejora identificados, ¿qué consecuencias ha traído para la institución en cuanto a ingresos, imagen, fidelización de clientes?

Jefe de Centro: Considero que más afecta en a reputación, ya que solventemente la institución tiene un soporte económico debido a las empresas aportantes.

Investigador: Entiendo. Para culminar, ¿Considera usted que se están cumpliendo con los plazos de atención a consultas o solicitudes del estudiante?
¿Por qué?

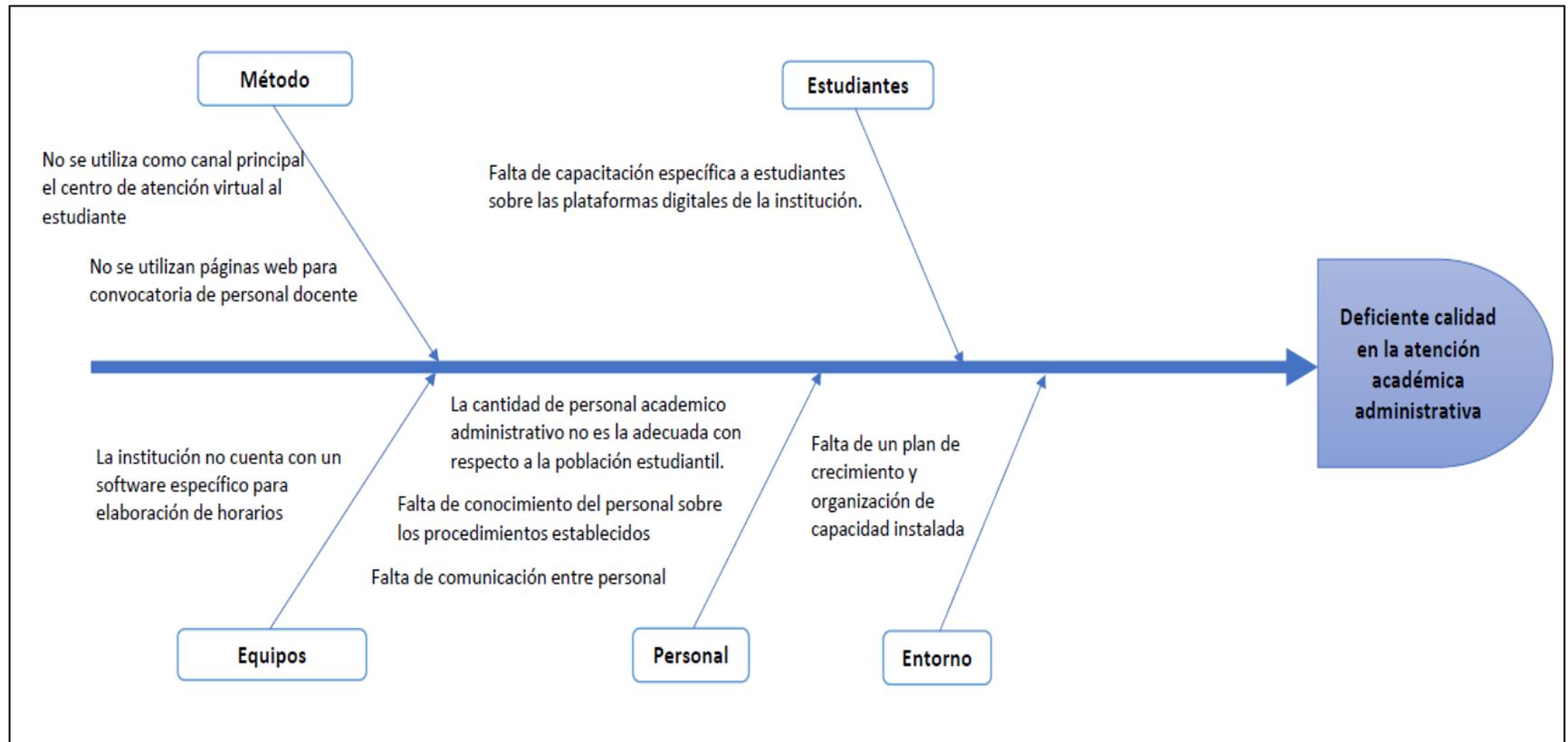
Jefe de Centro: Es evidente que no se está cumpliendo con los plazos de atención tanto para consultas y solicitudes.

Investigador: Ok, entonces ¿considera que se puede aplicar mejoras a los procesos?

Jefe de Centro: Así es, tenemos muchas oportunidades de mejora en nuestra sede.

Investigador: Muy bien, le agradezco por la información brindada, damos por concluido la entrevista, gracias.

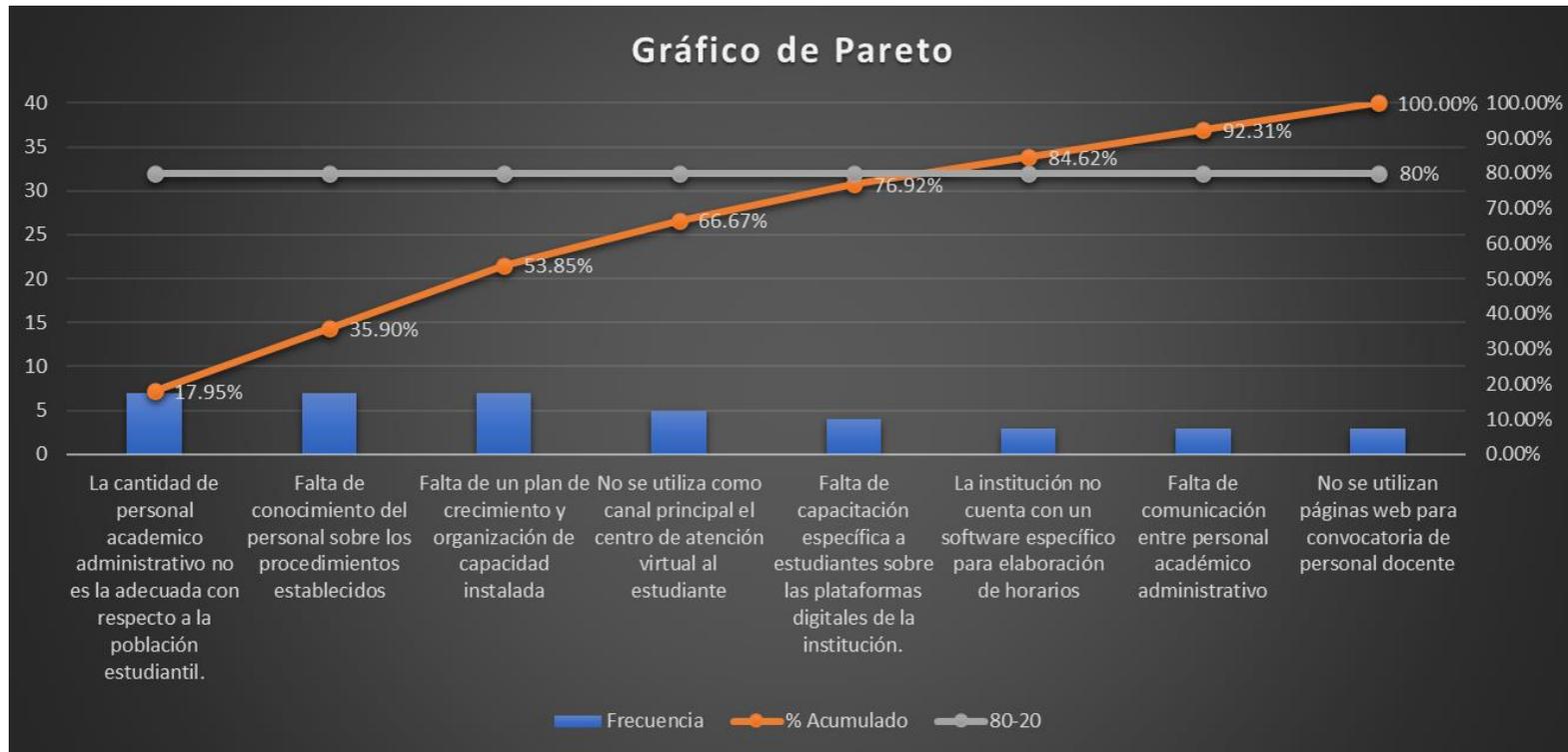
Anexo 67 Diagrama de Ishikawa.



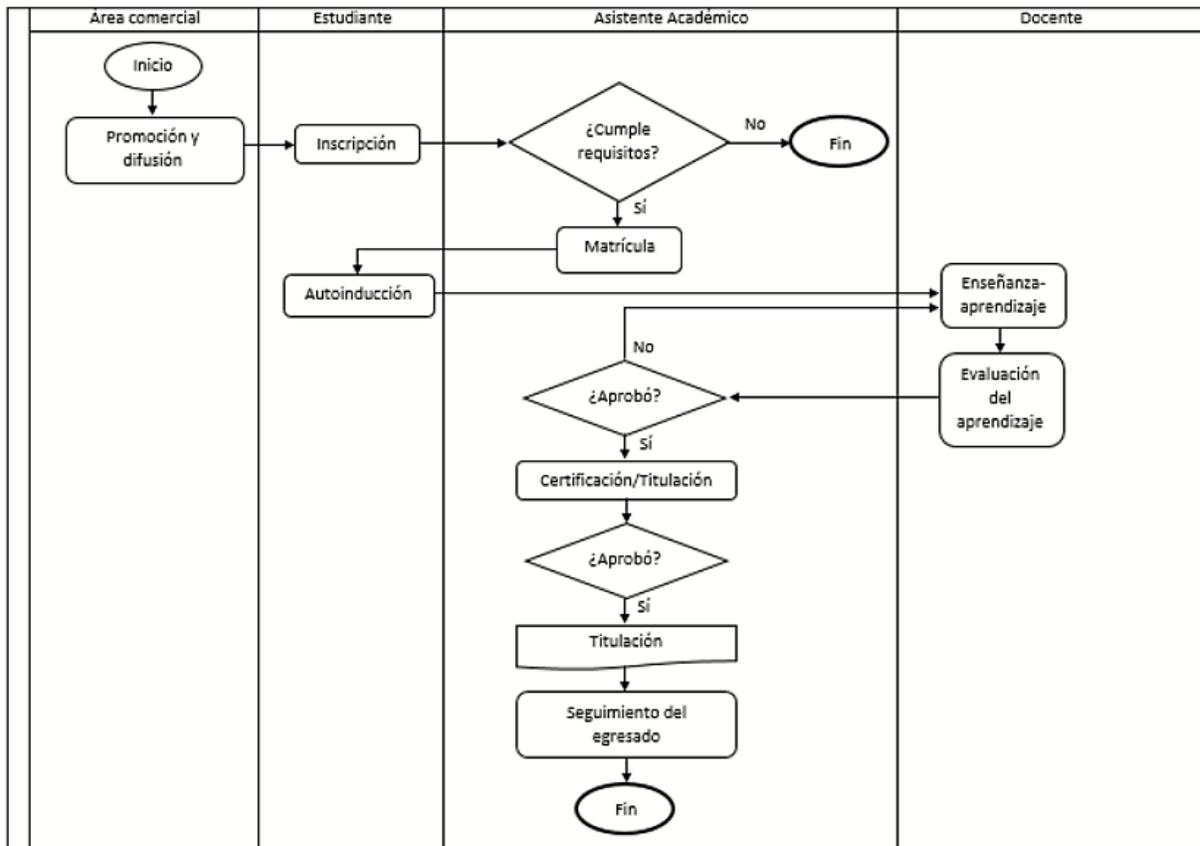
Anexo 69 Tabla de frecuencia de causas principales del problema.

N°	Causas principales	Frecuencia	Frecuencia acumulada	% Acumulado	80-20
C6	La cantidad de personal académico administrativo no es la adecuada con respecto a la población estudiantil.	7	7	17.95%	80%
C7	Falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos	7	14	35.90%	80%
C8	Falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada	7	21	53.85%	80%
C1	No se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante	5	26	66.67%	80%
C3	Falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la institución.	4	30	76.92%	80%
C4	La institución no cuenta con un software específico para elaboración de horarios	3	33	84.62%	80%
C5	Falta de comunicación entre personal académico administrativo	3	36	92.31%	80%
C2	No se utilizan páginas web para convocatoria de personal docente	3	39	100.00%	80%
		39			

Anexo 70 Gráfico de Pareto de causas principales del problema.

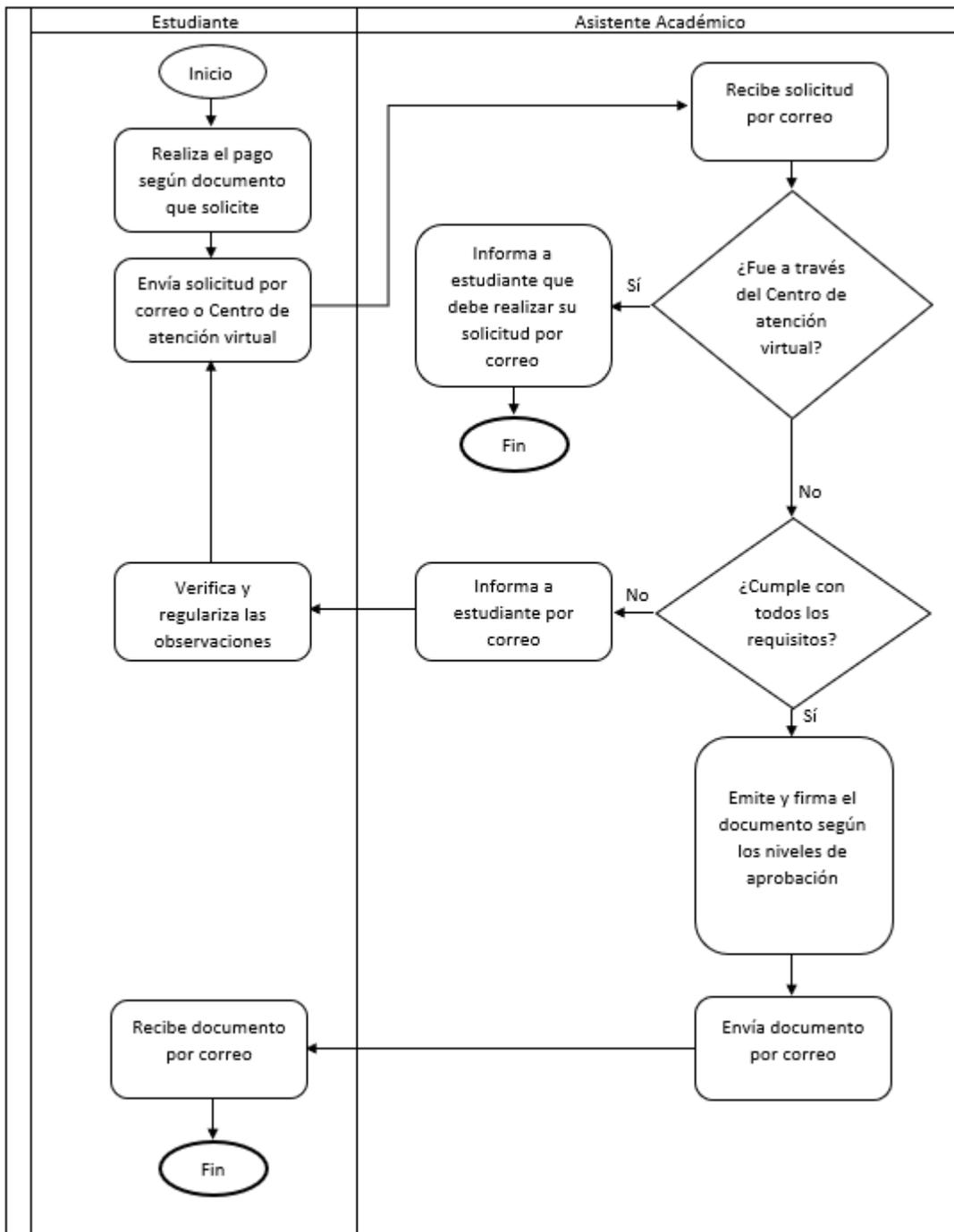


Anexo 71 Diagrama de flujo del proceso de prestación del servicio.



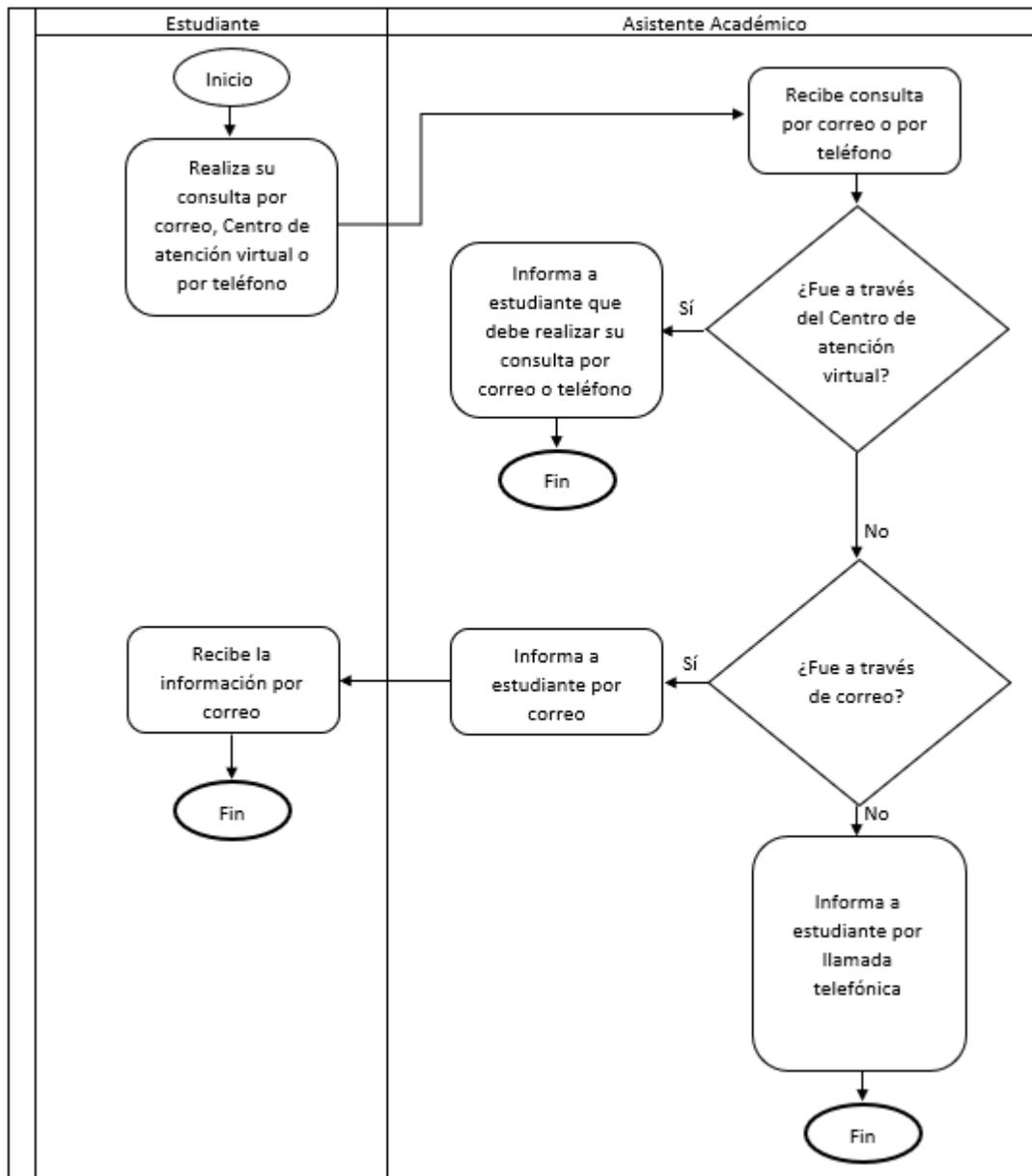
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 72 Diagrama de flujo atención a solicitudes.



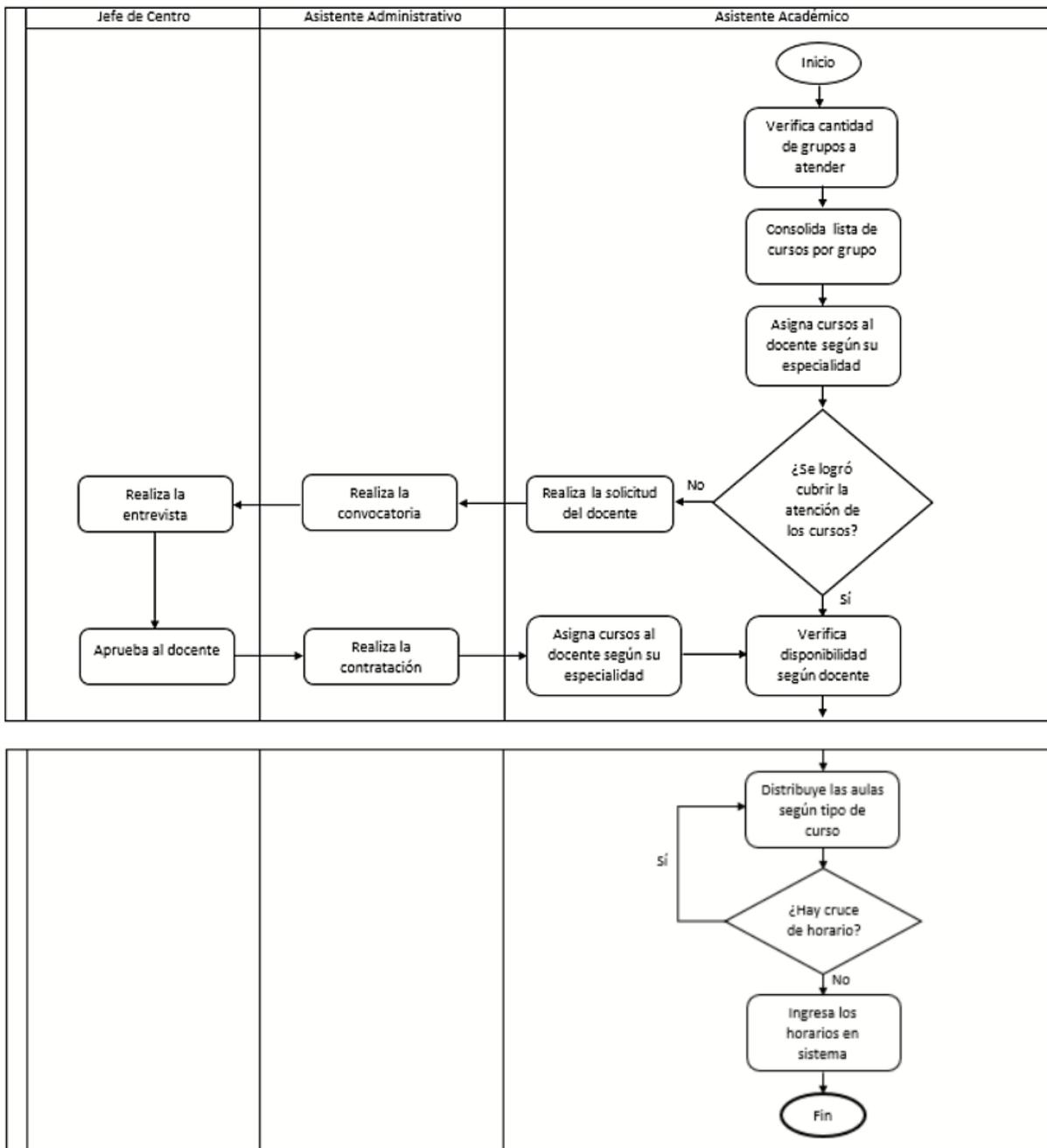
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 73 Diagrama de flujo atención a consultas.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 74 Diagrama de flujo sobre elaboración de horarios.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 75 Propuesta de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante aplicando el método Six Sigma.

Propuesta de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante aplicando el método Six Sigma.

Generalidades

Luego de haber aplicado en el Centro de Formación Profesional, tres de las etapas de la metodología Six Sigma, “Definir”, “Medir”, “Analizar”, mediante la definición del proceso a abordar, el diagnóstico del problema, el análisis del mismo y el planteo de las estrategias de mejora, se pudo observar que la deficiente calidad de servicios, proviene porque la cantidad de personal académico administrativo (actualmente 9 colaboradores, incluido el Jefe de centro) no es la adecuada con respecto a la población estudiantil (durante la investigación 1901 estudiantes), la falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos, la falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada (crecimiento del 12% en promedio en los últimos 3 años), no se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante, y la falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la institución.

Según lo mencionado, y siguiendo el objetivo de la metodología de mejora de procesos “Six Sigma” con el fin de optimizar la calidad, y siguiendo la política institucional, la cual indica en uno de sus apartados, fortalecer el desempeño organizacional con un modelo operativo que asegure la calidad de la oferta de formación profesional y de servicios; se propone un rediseño de la estructura organizacional, un plan de capacitación para personal académico administrativo, un plan de crecimiento como sede, un plan de inducción para nuevos estudiantes y finalmente acorde a la metodología, la medición de la variabilidad de las entregas de forma periódica.

Objetivos

General

Reducir la variabilidad de los procesos académicos administrativos mediante el rediseño de la estructura organizacional y mejora de los flujos de trabajo para optimizar la calidad del servicio.

Específicos

1. Rediseñar la estructura organizacional del personal académico administrativo.
2. Realizar un plan de inducción para los nuevos estudiantes del Centro de Formación.
3. Establecer la medición periódica de la variabilidad de los resultados de las atenciones.
4. Realizar un plan de capacitación para personal académico administrativo.
5. Elaborar una proyección de ocupabilidad para el control de la distribución de las instalaciones del Centro de Formación Profesional.

Normativa

La normativa ISO 9001:2015 Gestión de calidad (Organización Internacional de Estandarización).

La normativa ISO 21001:2018 Organizaciones educativas - Sistemas de gestión para organizaciones educativas (Organización Internacional de Estandarización).

Alcance

La propuesta de la mejora de la calidad aplicando la metodología Six Sigma, comprenderá solo para el personal académico administrativo, incluido el jefe de Centro. Teniendo en cuenta las estrategias de la cuarta y quinta etapa de la

metodología Six Sigma, “Mejorar” y “Controlar”.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta se desarrolló teniendo en cuenta las estrategias de la cuarta y quinta etapa de la metodología Six Sigma, “Mejorar” y “Controlar”, estableciendo mediciones y evaluaciones en los procesos.

Etapa “Mejorar”: se realizan las acciones que se consideren necesarias para mejorar el proceso.

Etapa “Control”: se aplican las medidas necesarias que garanticen la eficacia y continuidad del proceso, el mismo que será adecuado a los nuevos objetivos.

Se consideran los siguientes términos para el desarrollo de la propuesta:

Lopez (2020), menciona que el Rediseño de la Estructura Organizacional es reconfigurar la asignación de autoridad, responsabilidad, funciones y relaciones.

Mejía (2013), indica que la capacidad instalada se refiere a la disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicios.

Idalberto Chiavenato (2001), define al Plan de capacitación como un proceso a corto plazo mediante el cual los capacitados obtienen habilidades en función de los objetivos de la capacitación.

Prieto (1997), señala que los procedimientos son una serie de pasos definidos con claridad, que permiten trabajar reduciendo la probabilidad de error, omisión o de accidente.

Ronald Fisher (1890–1962), define a la varianza como una medida de dispersión que

sirve para identificar a la media de las desviaciones cuadráticas de una variable de carácter aleatorio, considerando el valor medio de ésta.

La variabilidad se define como la ocurrencia de eventos por distintos desperfectos imprevistos; ya sean, efectos internos o externos. Es un indicador clave de la capacidad que tiene un proceso para cumplir con la calidad requerida (asegurando que el valor real del resultado del proceso se encuentre dentro del rango de tolerancia).

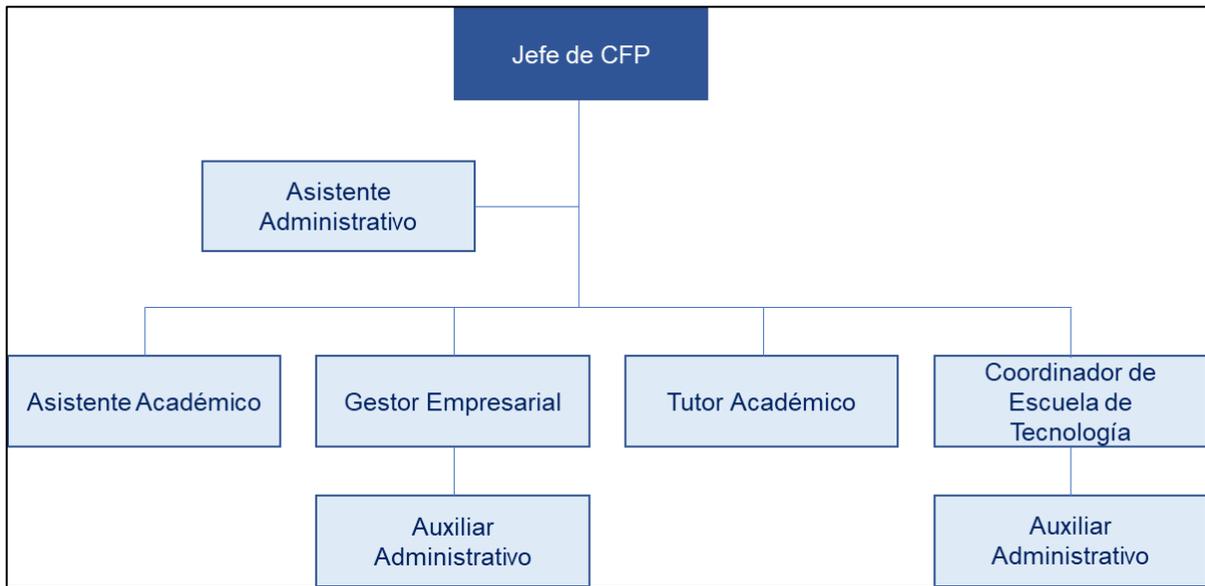
El desarrollo de las cinco actividades o cinco objetivos específicos se proponen de la siguiente manera:

1. Rediseñar la estructura organizacional del personal académico administrativo.

Durante el desarrollo de la presente tesis, debido al crecimiento poblacional de estudiantes, la sede realizó la contratación de un nuevo personal, con el puesto de Asesor de Admisión, para desarrollar actividades exclusivamente a las ventas y admisión de nuevos estudiantes. El cual coordina directamente con el asistente académico y reporta directamente al jefe de centro.

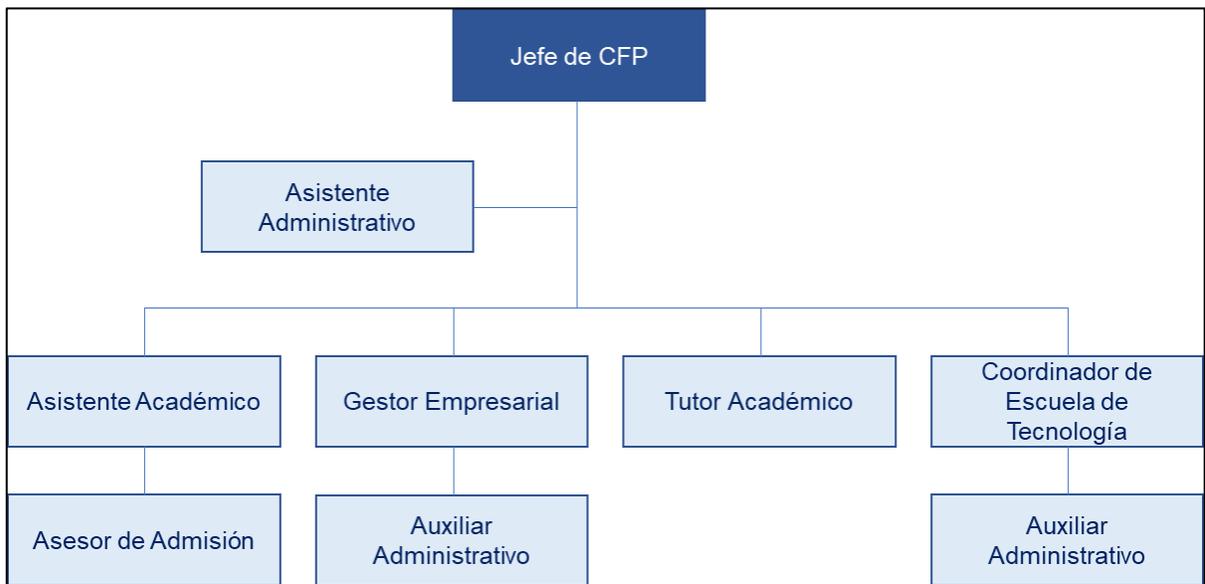
La reestructuración fue de la siguiente manera:

Figura 7 Organigrama inicial



Fuente: Elaboración propia.

Figura 8 Organigrama actual incluido Asesor de Admisión



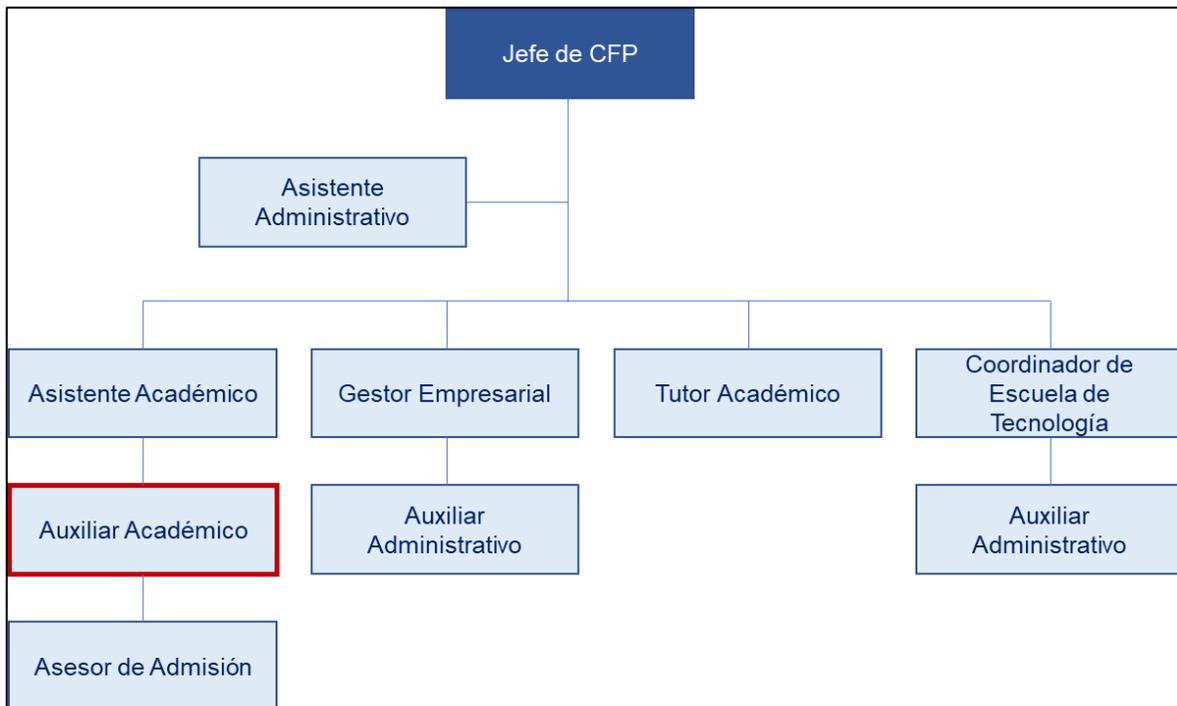
Fuente: Elaboración propia.

La sede, pasó a contar con nueve colaboradores en el área académico y administrativa, incluido el Jefe de centro.

Según el análisis realizado en los capítulos anteriores, se propone la inclusión de un nuevo puesto en el área académica administrativa, cuyo nombre de puesto será “Auxiliar Académico”, el cual brindará soporte al Asistente Académico, y será la primera línea de atención con los estudiantes.

El nuevo organigrama, incluido el puesto propuesto quedaría de la siguiente manera:

Figura 9 Organigrama propuesto



Fuente: Elaboración propia.

La propuesta de este nuevo puesto de trabajo permitirá mejorar la calidad del servicio académico administrativo.

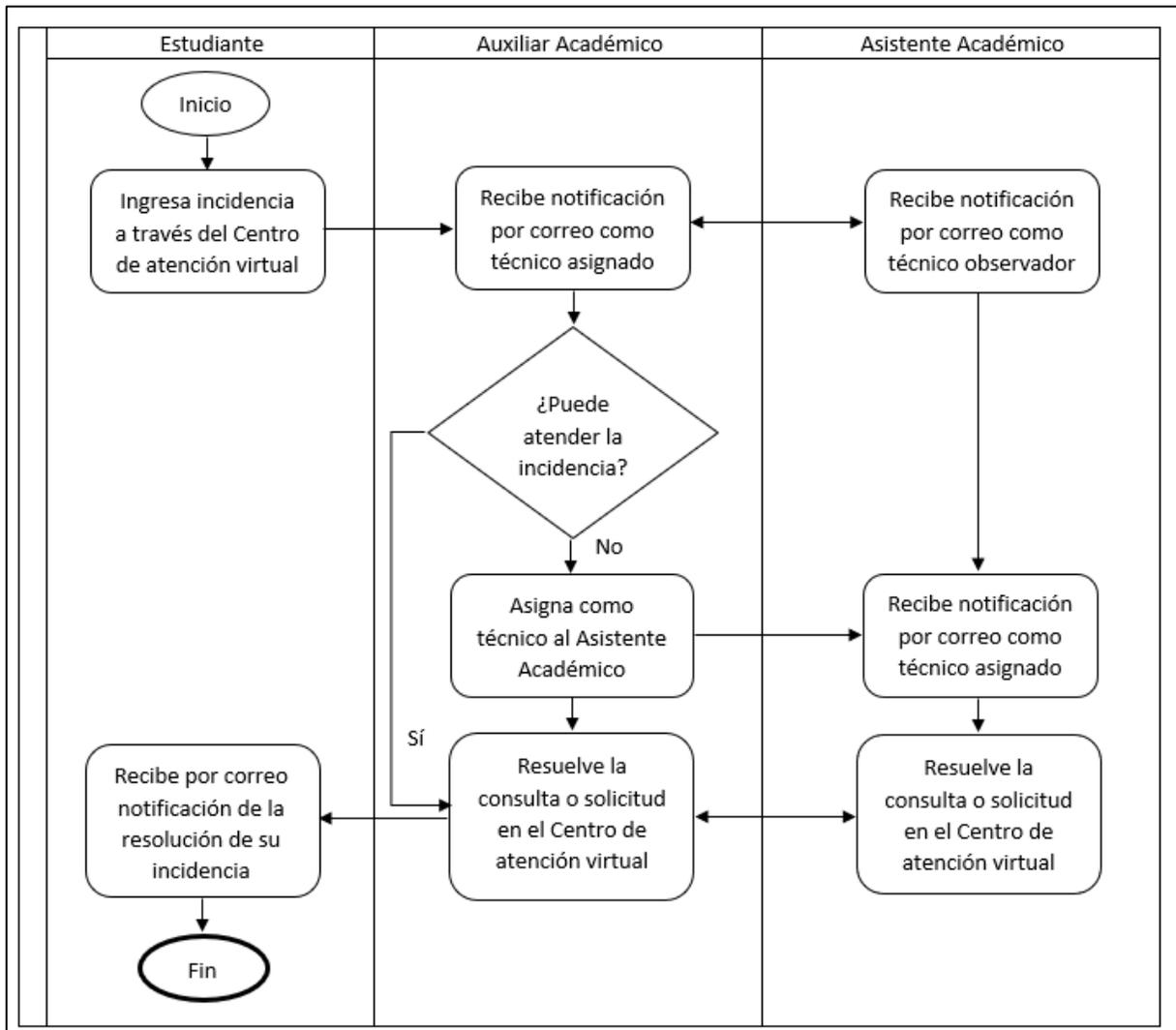
El objetivo principal del Auxiliar Académico será Brindar apoyo académico, administrativo, asistencial y documentario oportuno a las áreas académica y

administrativa del CFP: organiza, coordina, ejecuta y controla el movimiento generado por la oficina y elabora la documentación correspondiente. Asimismo, realiza los trámites de atención y provisión de implementos educativos requeridos por el área. Como formación, este puesto exige formación técnica preferentemente en Administración de Empresas o equivalentes (ver MOF en [anexo 1](#)).

De la mano con la contratación del nuevo personal, se propone, modificar el proceso de atención académica administrativa de solicitudes y consultas, teniendo como canal principal el Centro de Atención Virtual de estudiantes. El Auxiliar Académico, será el principal técnico y responsable de resolver las incidencias registradas en este canal, derivando aquellas que necesiten de la atención exclusiva del asistente académico, el cual inicialmente será agregado como observador.

Se propone el siguiente flujo de trabajo:

Figura 10 Diagrama de flujo de propuesta de atención académica Administrativa a Solicitudes y Consultas.



Fuente: Elaboración propia.

El atender a través del centro de atención virtual, tiene muchas ventajas sobre cómo se brinda la atención actualmente ([anexo 72](#) y [73](#)), la cual es a través del correo electrónico corporativo del personal académico administrativo. A continuación, se muestra un cuadro comparativo de ambos procesos de atención:

Tabla 6 Comparativo de canales de atención

Atención a través de correo electrónico corporativo (Procedimiento actual)	Atención a través del Centro de atención virtual (Procedimiento propuesto)
<ul style="list-style-type: none"> • El estudiante no recibe confirmación de recepción de solicitud o consulta. • Permite la duplicidad de correos por solicitudes o consultas. • No está categorizado. • No permite medir los tiempos de atención de solicitudes y consultas. • No permite medir la satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • El estudiante recibe notificación sobre el registro de su incidencia (consulta o solicitud), donde se detalla el número de incidencia, y el plazo de la sede. • El estudiante registra la incidencia con sus datos completos y permite al personal académico administrativo, realizar un filtro para evitar la duplicidad de incidencias. • Las incidencias están categorizadas por tipo de solicitud y tipo de consulta. • Emite un reporte estructurado de todas las incidencias registradas, con fechas de registro y de solución. • Por cada incidencia resuelta, el estudiante tiene la opción de evaluar la solución recibida.

Las Solicitudes y Consultas registradas en el Centro de atención virtual al estudiante, cuentan con subcategorías de atención.

Para las Solicitudes son las siguientes:

1. Constancia de egresado.
2. Constancia de rendimiento académico.
3. Constancia de estudios.

4. Constancia de notas.
5. Constancia de matrícula.
6. Certificado de estudios.
7. Certificado de notas.
8. Plan específico de aprendizaje.
9. Silabus.
10. Carta de presentación egresados.
11. Visación de certificados y títulos.
12. Tramitar mi título.
13. Estado de mi título.
14. Otros documentos.

Para las Consultas son las siguientes:

1. Pagué, pero no me matriculan.
2. Postulé, pero quiero cambiar de carrera.
3. Reingreso I semestre.
4. Cambio de horario.
5. Convalidación de notas.
6. Problemas matrículas Web.
7. Reingreso I semestre.
8. Reingreso semestres de II a VI.
9. Solicitud de curso a cargo.
10. Solicitud de retiro.
11. Solicitud de traslado de sede.
12. Solicitud de cambio de carrera.
13. Corregir datos personales.
14. Nuevo ticket de pago para matrícula.
15. Nuevo ticket de curso a cargo.
16. Pago no figura en mi cuenta.
17. Pago erróneo en otra cuenta.

18. Otras consultas financieras.

19. Otros.

Siguiendo los lineamientos y políticas institucionales, el investigador ha diseñado el nuevo procedimiento, el cual, de ejecutarse será publicado en el portal web de la institución con el título de “Atención Académica Administrativa virtual a estudiantes” (ver [anexo 2](#)).

Finalmente, con respecto al presupuesto, se propone que el Auxiliar Académico, perciba un sueldo básico de S/1,500.00 más beneficios, el cual equivale para la sede un gasto anual de S/ 27,529.43 (ver detalle en [anexo 3](#)).

2. Realizar un plan de inducción para los nuevos estudiantes del Centro de Formación.

Una de las causas identificadas, fue la falta de capacitación de los estudiantes, lo que trae como consecuencia la duplicidad de consultas, o consultas de diferentes estudiantes por el mismo tema. Por ello, se propone aplicar un Plan de Inducción para nuevos estudiantes, el cual permitirá informar a los estudiantes sobre los diferentes aspectos fundamentales de la sede, y familiarizarlo sobre el uso de las plataformas digitales a utilizar. Se consideraron once temas que permitirán informar de manera específica al estudiante, información que será necesaria durante su formación profesional. Los temas a tratar en el plan de inducción propuesto son los siguientes:

1. Misión, Visión y Valores.
2. Organización de la institución.
3. Normativas de la institución.
4. Reglamento del estudiante.
5. Procedimiento de atención académica administrativa virtual al estudiante.
6. Centro de atención virtual al estudiante.
7. Otros canales de atención.

8. Plataformas digitales.
9. Cronogramas de clases y pagos.
10. Seguro contra accidentes.
11. Atención de tutoría.

Los responsables serán el Jefe de Centro de Formación, el tutor académico y el Auxiliar Académico. Este último se encargará del archivo en físico de los formatos de inducción a estudiantes, para efectos de auditoría.

Se propone aplicar el presente Plan de Inducción, a partir del periodo 2023-2, teniendo en cuenta que se manejan tres inicios, 7 de agosto, 4 de setiembre y 9 de octubre, realizándose las inducciones durante la semana anterior al inicio de clases (ver Plan de inducción en [anexo 4](#)).

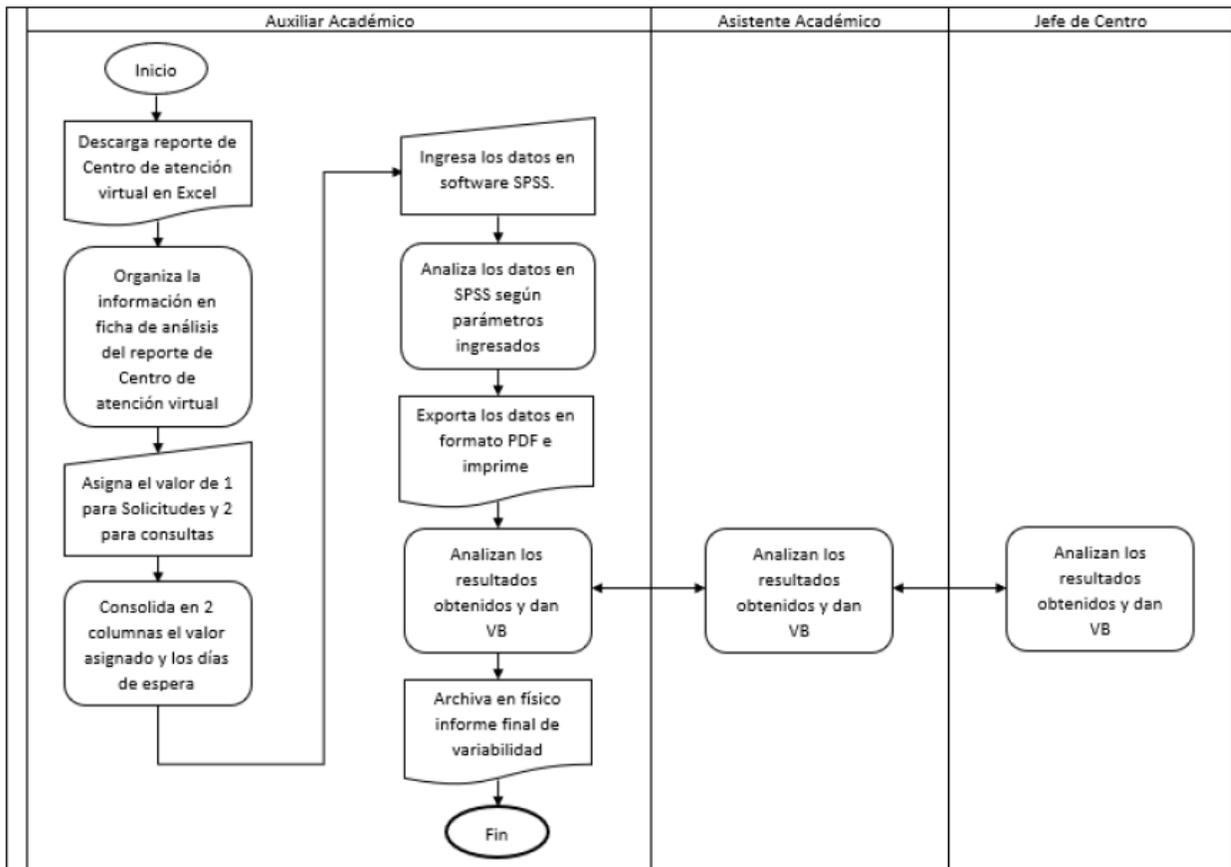
3. Establecer la medición periódica de la variabilidad de los resultados de las atenciones.

La metodología Six Sigma, no solo se enfoca en el promedio de los resultados, tal como lo hacen otras metodologías, sino, se enfoca en la variabilidad de los mismos resultados. Es por ello que, siguiendo la metodología Six Sigma, se propone la Medición periódica de la variabilidad de los resultados según el Reporte del Centro de atención virtual al estudiante.

El Auxiliar Académico y el Asistente Académico serán los responsables directos de este proceso, siendo el Auxiliar Académico el responsable de analizar la información del reporte utilizando la Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de atención virtual al estudiante ([anexo 23](#)) y utilizando también el software SPSS. El Jefe de Centro, será el responsable de la aplicación de las correcciones sobre los servicios que no cumplan con la meta propuesta.

Se propone el siguiente flujo de trabajo:

Figura 11 Diagrama de flujo de la Medición periódica de la variabilidad.



Fuente: Elaboración propia.

La medición de la variabilidad se realizará semestralmente, cada fin de periodo el Auxiliar académico es responsable de solicitar y analizar la variabilidad de los resultados, según el procedimiento propuesto, así como también del archivo del mismo.

La fórmula de la varianza (variabilidad respecto a la media) es la siguiente:

$$S^2 = \frac{\sum (X_i - \bar{x})^2}{n - 1}$$

La varianza actual, de los resultados analizados de solicitudes y consultas en el primero objetivo específico es de 91.221 (anexo 62).

Para establecer la meta de la variabilidad, se consideró como muestra 1000 registros entre solicitudes y consultas, colocándole a 500 registros cero días de espera, y a los 500 restantes, cinco días de espera, el cual es el plazo máximo en día hábiles de la sede. Los datos son los siguientes:

Tabla 7 Registros para meta de variabilidad.

N° Registros	X _i	" \bar{x} "	X _i - " \bar{x} "	(X _i - " \bar{x} ") ²	[(X _i - " \bar{x} ") ²] * N° Registros
500	0	2.5	-2.5	6.25	3125
500	5	2.5	2.5	6.25	3125
Sumatoria (Σ)					6250

X_i = representa los datos utilizados para el cálculo de la varianza.

\bar{x} = representa la media aritmética calculada con los datos utilizados para el cálculo de la varianza.

n = representa el número total de datos utilizados para el cálculo de la varianza.

S^2 = representa a la varianza

Los resultados son los siguientes:

X_i = Muestra de 1000 registros

\bar{x} = 2.5 días de espera

n = 1000 registros

S^2 = 6,256

Por ello se propone que la meta de la Medición periódica de la variabilidad sea menor o igual a 6. De ser mayor, los resultados obtenidos del análisis serán verificados por el Jefe de Centro, quien evaluará las medidas correctivas sobre los servicios que no

cumplan con la meta de variabilidad (ver [anexo 5](#)).

4. Realizar un plan de capacitación para personal académico administrativo.

Los colaboradores del equipo académico administrativo forman parte del cliente interno de la institución, además del personal de enseñanza. Es fundamental considerar la presente capacitación para el personal, ya que la metodología Six Sigma, es un proceso en equipo que requiere trabajo en equipo y el compromiso de los líderes de las organizaciones, en donde se desea crear una cultura Six Sigma, para mejorar la calidad y eliminando las causas del problema.

Capacitar al personal es una forma de motivación para el mismo, y más aún si permite generar fluidez en el desarrollo de sus actividades.

Para ello, se propone un plan de capacitación dirigido para el personal académico administrativo del Centro de Formación Profesional de la ciudad de Talara.

Los temas propuesta para la capacitación son los siguientes:

1. Metodología Six Sigma:

En esta parte de la capacitación se desarrollarán los objetivos de la metodología, las etapas, ventajas y desventajas, medidas de control.

2. Procedimiento de atención académica administrativa virtual a estudiantes.:

Aquí se detallará el nuevo procedimiento propuesto, que permitirá mejorar el flujo del trabajo.

3. Manejo del Centro de atención virtual a estudiante.

Con el apoyo de área de sistemas de la institución, se solicitará una capacitación sobre el Centro de atención virtual al estudiante.

4. Medición de la variabilidad de los resultados.

Como parte final de la capacitación, se explicará el nuevo procedimiento, para el monitoreo de la variabilidad con herramientas de estadística, utilizando el

software SPSS, lo cual forma parte de la metodología Six Sigma.

El presente plan de capacitación requerirá un presupuesto de S/2,584.00, siendo el gasto más alto, los viáticos del capacitador.

Finalmente, se propone aplicar el plan de capacitación a partir del mes de junio de 2023, iniciando el 1 de junio de 2023, con el tema “Metodología Six Sigma”, el 8 de junio de 2023 con el tema “Procedimiento de atención académica administrativa virtual a estudiantes”, el 15 de junio de 2023, a cargo del capacitador se desarrollará el tema “Manejo del Centro de atención virtual a estudiante”, y finalizando el plan de capacitación, el día 22 de junio de 2023, se desarrollará el tema “Medición de la variabilidad de los resultados”. En este último día, se realizará una evaluación en físico sobre los temas tratados, y estos resultados serán archivados en sede.

Cabe resaltar que se propone el mes de junio de 2023, ya que el cierre y apertura de matrículas para el siguiente semestre se realiza en julio del mismo año. A partir de dicho mes se proyecta aplicar lo capacitado.

Ver Plan de Capacitación en [anexo 6](#).

5. Elaborar una proyección de ocupabilidad para el control de la distribución de las instalaciones del Centro de Formación Profesional.

Para elaborar una proyección de ocupabilidad, se necesita conocer la ocupabilidad actual con la que cuenta la sede, estableciendo los parámetros correspondientes para la medición, tales como hora inicio, hora fin, turnos, y días de atención.

Se estableció tres turnos para el análisis de la ocupabilidad de los ambientes de la sede. Siendo el primer turno de 07:45 a 12:45 (5 horas), el segundo turno de 13:30 a 18:30 (5 horas), y el tercer turno de 18:30 a 21:30 (3 horas), con un total de 13 horas disponibles de forma diaria por ambiente.

Se proponer proyectar la ocupabilidad en tres escenarios diferentes. En el primero, se considera como días de atención de lunes a viernes (5 días), siendo un total de 65 horas a la semana. En el segundo escenario se considera como días de atención de

lunes a sábado (6 días), siendo un total de 78 horas a la semana. Y, en el tercer escenario se considera como días de atención de lunes a domingo (7 días), siendo un total de 91 horas a la semana por ambiente disponible.

Se recolectó la información semanal de los horarios del periodo actual, teniendo como resultados las siguientes tabla y gráficos:

- Considerando como días de atención de lunes a viernes (5 días), se tiene una ocupabilidad general del 69.27% y como disponibilidad un 30.73%

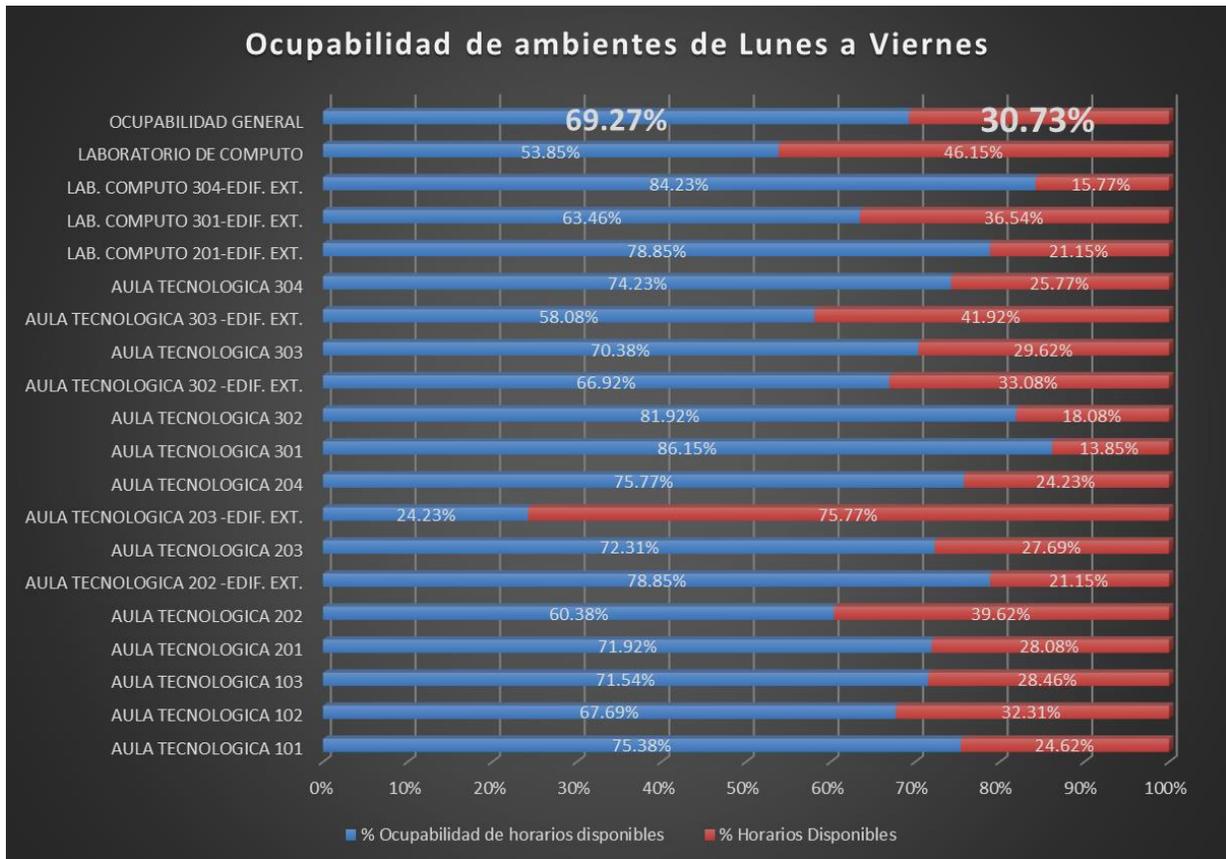
Tabla 8 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Viernes.

Denominación del ambiente	N° horas programas	Total N° horas disponibles del ambiente	% Ocupabilidad de horarios disponibles	% Horarios Disponibles
AULA TECNOLOGICA 101	49.00	65	75.38%	24.62%
AULA TECNOLOGICA 102	44.00	65	67.69%	32.31%
AULA TECNOLOGICA 103	46.50	65	71.54%	28.46%
AULA TECNOLOGICA 201	46.75	65	71.92%	28.08%
AULA TECNOLOGICA 202	39.25	65	60.38%	39.62%
AULA TECNOLOGICA 202 - EDIF. EXT.	51.25	65	78.85%	21.15%
AULA TECNOLOGICA 203	47.00	65	72.31%	27.69%
AULA TECNOLOGICA 203 - EDIF. EXT.	15.75	65	24.23%	75.77%
AULA TECNOLOGICA 204	49.25	65	75.77%	24.23%
AULA TECNOLOGICA 301	56.00	65	86.15%	13.85%
AULA TECNOLOGICA 302	53.25	65	81.92%	18.08%

Denominación del ambiente	N° horas programadas	Total N° horas disponibles del ambiente	% Ocupabilidad de horarios disponibles	% Horarios Disponibles
AULA TECNOLOGICA 302 - EDIF. EXT.	43.50	65	66.92%	33.08%
AULA TECNOLOGICA 303	45.75	65	70.38%	29.62%
AULA TECNOLOGICA 303 - EDIF. EXT.	37.75	65	58.08%	41.92%
AULA TECNOLOGICA 304	48.25	65	74.23%	25.77%
LAB. COMPUTO 201-EDIF. EXT.	51.25	65	78.85%	21.15%
LAB. COMPUTO 301-EDIF. EXT.	41.25	65	63.46%	36.54%
LAB. COMPUTO 304-EDIF. EXT.	54.75	65	84.23%	15.77%
LABORATORIO DE COMPUTO	35.00	65	53.85%	46.15%
OCUPABILIDAD GENERAL	855.50	65	69.27%	30.73%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Viernes.



Fuente: Elaboración propia.

- Considerando como días de atención de lunes a sábado (6 días), se tiene una ocupabilidad general del 61.93% y como disponibilidad un 38.07%.

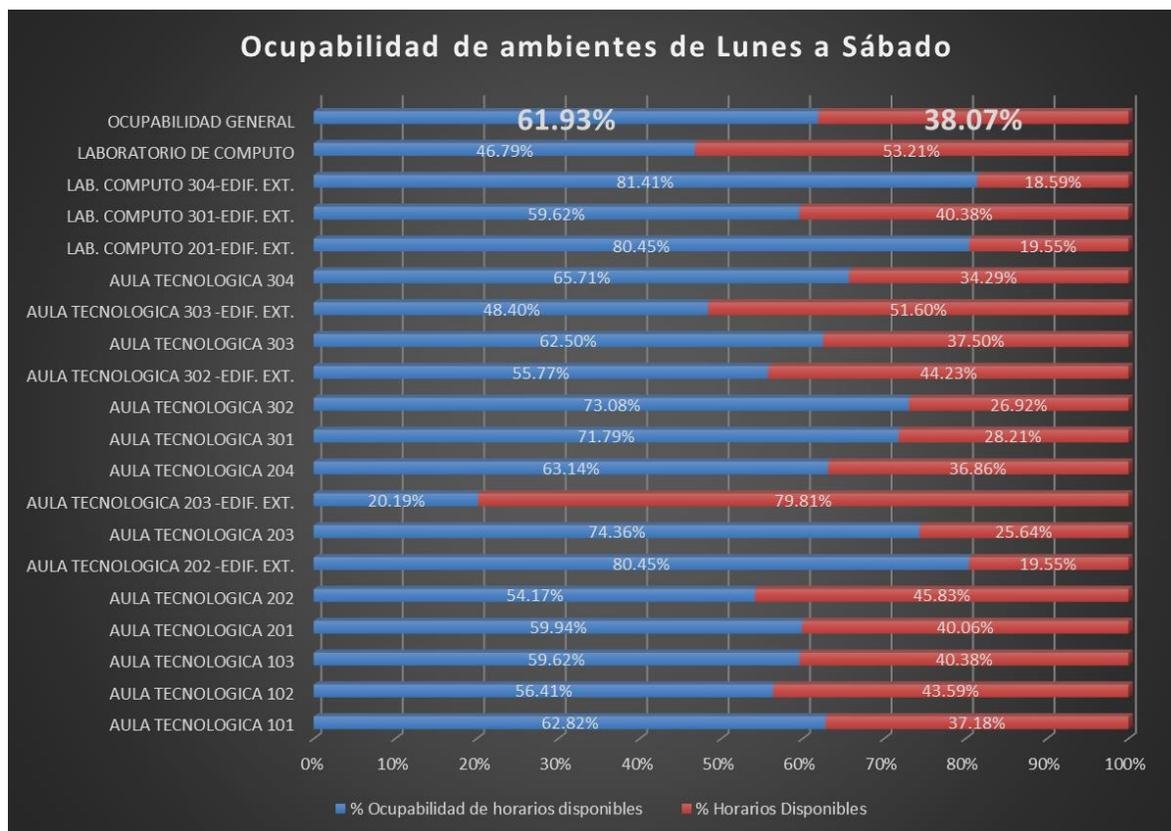
Tabla 9 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Sábado.

Denominación del ambiente	N° horas programas	Total N° horas disponibles del ambiente	% Ocupabilidad de horarios disponibles	% Horarios Disponibles
AULA TECNOLOGICA 101	49.00	78	62.82%	37.18%
AULA TECNOLOGICA 102	44.00	78	56.41%	43.59%
AULA TECNOLOGICA 103	46.50	78	59.62%	40.38%
AULA TECNOLOGICA 201	46.75	78	59.94%	40.06%
AULA TECNOLOGICA 202	42.25	78	54.17%	45.83%
AULA TECNOLOGICA 202 - EDIF. EXT.	62.75	78	80.45%	19.55%
AULA TECNOLOGICA 203	58.00	78	74.36%	25.64%
AULA TECNOLOGICA 203 - EDIF. EXT.	15.75	78	20.19%	79.81%
AULA TECNOLOGICA 204	49.25	78	63.14%	36.86%
AULA TECNOLOGICA 301	56.00	78	71.79%	28.21%
AULA TECNOLOGICA 302	57.00	78	73.08%	26.92%
AULA TECNOLOGICA 302 - EDIF. EXT.	43.50	78	55.77%	44.23%
AULA TECNOLOGICA 303	48.75	78	62.50%	37.50%
AULA TECNOLOGICA 303 - EDIF. EXT.	37.75	78	48.40%	51.60%
AULA TECNOLOGICA 304	51.25	78	65.71%	34.29%
LAB. COMPUTO 201-EDIF.	62.75	78	80.45%	19.55%

Denominación del ambiente	N° horas programadas	Total N° horas disponibles del ambiente	% Ocupabilidad de horarios disponibles	% Horarios Disponibles
EXT.				
LAB. COMPUTO 301-EDIF. EXT.	46.50	78	59.62%	40.38%
LAB. COMPUTO 304-EDIF. EXT.	63.50	78	81.41%	18.59%
LABORATORIO DE COMPUTO	36.50	78	46.79%	53.21%
OCUPABILIDAD GENERAL	917.75	78	61.93%	38.07%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Sábado.



Fuente: Elaboración propia.

- Considerando como días de atención de lunes a sábado (6 días), se tiene una ocupabilidad general del 61.93% y como disponibilidad un 38.07%.

Tabla 10 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Domingo.

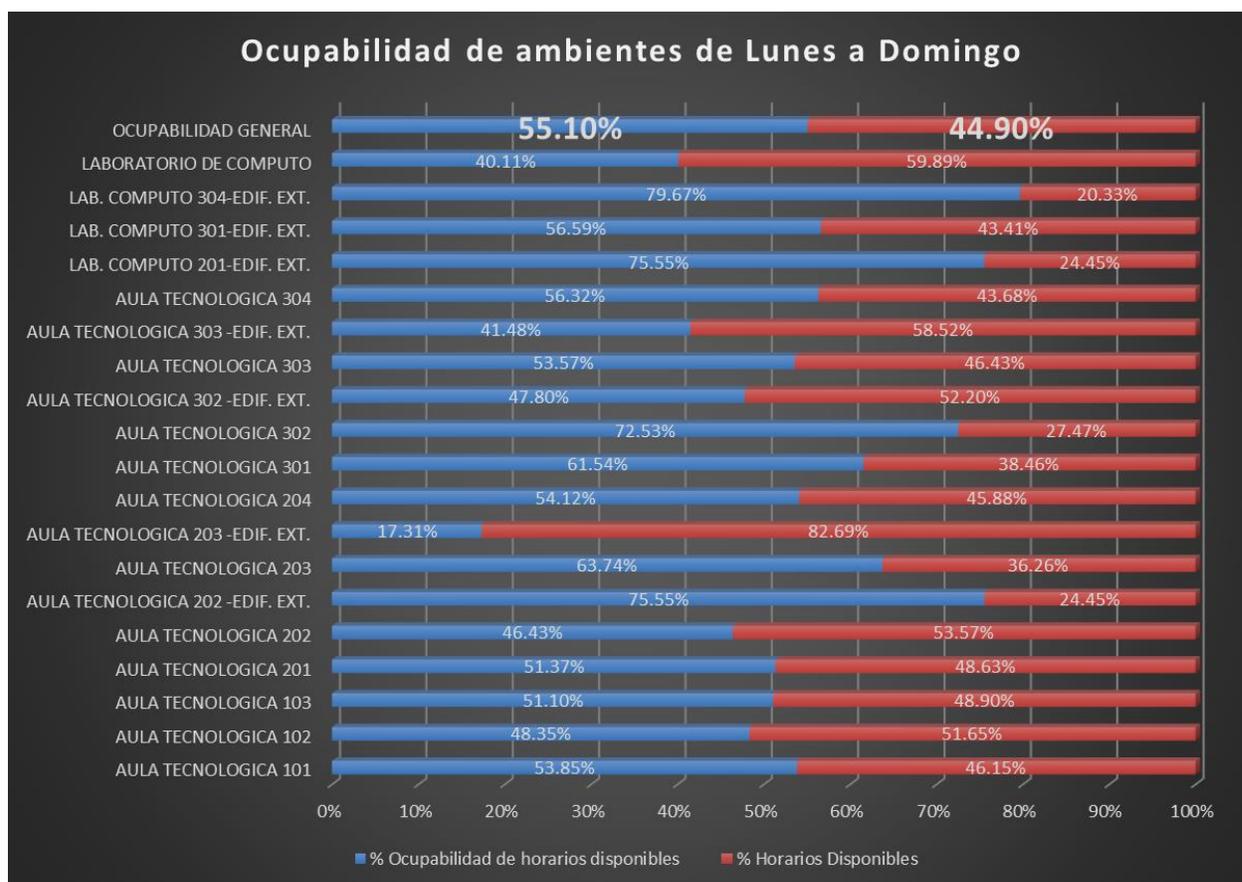
Denominación del ambiente	N° horas programadas	Total horas disponibles del ambiente	% Ocupabilidad de horarios disponibles	% Horarios Disponibles
AULA TECNOLOGICA 101	49.00	91	53.85%	46.15%
AULA TECNOLOGICA	44.00	91	48.35%	51.65%

Denominación del ambiente	N° horas programadas	Total N° horas disponibles del ambiente	% Ocupabilidad de horarios disponibles	% Horarios Disponibles
102				
AULA TECNOLOGICA 103	46.50	91	51.10%	48.90%
AULA TECNOLOGICA 201	46.75	91	51.37%	48.63%
AULA TECNOLOGICA 202	42.25	91	46.43%	53.57%
AULA TECNOLOGICA 202 -EDIF. EXT.	68.75	91	75.55%	24.45%
AULA TECNOLOGICA 203	58.00	91	63.74%	36.26%
AULA TECNOLOGICA 203 -EDIF. EXT.	15.75	91	17.31%	82.69%
AULA TECNOLOGICA 204	49.25	91	54.12%	45.88%
AULA TECNOLOGICA 301	56.00	91	61.54%	38.46%
AULA TECNOLOGICA 302	66.00	91	72.53%	27.47%
AULA TECNOLOGICA 302 -EDIF. EXT.	43.50	91	47.80%	52.20%
AULA TECNOLOGICA 303	48.75	91	53.57%	46.43%
AULA TECNOLOGICA 303 -EDIF. EXT.	37.75	91	41.48%	58.52%

Denominación del ambiente	N° horas programadas	Total N° horas disponibles del ambiente	% Ocupabilidad de horarios disponibles	% Horarios Disponibles
AULA TECNOLÓGICA 304	51.25	91	56.32%	43.68%
LAB. COMPUTO 201-EDIF. EXT.	68.75	91	75.55%	24.45%
LAB. COMPUTO 301-EDIF. EXT.	51.50	91	56.59%	43.41%
LAB. COMPUTO 304-EDIF. EXT.	72.50	91	79.67%	20.33%
LABORATORIO DE COMPUTO	36.50	91	40.11%	59.89%
OCUPABILIDAD GENERAL	952.75	91	55.10%	44.90%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14 Ocupabilidad de ambientes de Lunes a Domingo.



Fuente: Elaboración propia.

Con los datos anteriores, se realizó la proyección, para la atención de toda la población estudiantil del periodo 2023-1, la cual según la tendencia y las metas establecida estará sobre los dos mil estudiantes.

Si en el periodo actual se cuenta con 1778 estudiantes, de los cuales 254 serán egresarán, para el siguiente periodo se tendrá aproximadamente una población de estudiantes continuadores de 1524 lo que representa un 85% de la población actual. Adicionalmente se presume que los nuevos ingresantes serán 800 estudiantes lo cuales representan un 45% de la población actual.

En conclusión, la población estudiantil crecerá un 30% en el primer periodo del año 2023, con respecto a la población actual. Comparándolo con la disponibilidad de

ambientes actual, la sede no requerirá alquiler de más ambientes para atender a los nuevos estudiantes, sin embargo, según la demanda del periodo 2023-1, se recomienda realizar una proyección para el periodo 2024-1. Y con el nuevo personal (Auxiliar Académico), propuesto en el primer objetivo de la presente propuesta, se logrará reducir la variabilidad de los procesos, mejorando así la calidad del servicio académico administrativo.

Finalmente aplicando la ficha de análisis documental de la propuesta, se detallan tanto los responsables como los plazos de aplicación de las actividades de la propuesta, la cual se propone aplicar en el periodo 2023-2.

Tabla 11 Ficha de análisis documental de la propuesta.

N°	Descripción de actividad	Descripción de mejora	Plazo	Responsable
1	La cantidad de personal académico administrativo no es la adecuada con respecto a la población estudiantil.	Rediseño de la estructura organizacional.	Periodo 2023-2	Auxiliar Académico, Asistente Académico
4	No se utiliza como canal principal el centro de atención virtual al estudiante.	Rediseño de la estructura organizacional. Medición periódica de la variabilidad de los resultados.	Periodo 2023-2	Auxiliar Académico, Asistente académico, Jefe de CFP
5	La falta de capacitación específica a estudiantes sobre las plataformas digitales de la institución.	Plan de inducción para nuevos estudiantes.	Periodo 2023-2	Auxiliar Académico, Jefe de CFP, Tutor Académico
2	La falta de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos.	Plan de capacitación para personal académico administrativo.	Periodo 2023-2	Personal académico administrativo
3	La falta de un plan de crecimiento y organización de capacidad instalada.	Proyección de ocupabilidad.	Periodo 2023-1	Auxiliar Académico, Asistente académico, Jefe de CFP

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto de la propuesta.

Se considera para la propuesta un monto total de S/35,360.71 distribuido como aporte monetario, tomando el periodo 2023-2, como periodo propuesto de ejecución de la propuesta.

Figura 15 Presupuesto de la propuesta.

GASTO PRESUPUESTARIO	DESCRIPCIÓN	CANT	UND	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	Honorarios personal de apoyo para medición de ocupabilidad	20	horas	S/ 20.00	S/ 400.00
RECURSOS HUMANOS	Tesista	500	horas	S/ 30.00	S/ 15,000.00
RECURSOS HUMANOS	Sueldo de Auxiliar Académico	6	meses	S/ 2,294.12	S/ 13,764.71
MATERIALES	Libro Seis Sigma	1	und	S/ 115.00	S/ 115.00
EQUIPOS	Disco duro externo	1	und	S/ 225.00	S/ 225.00
	Impresora Epson multifuncional	1	und	S/ 1,299.00	S/ 1,299.00
	Instalación de programas en Laptop Lenovo	1	und	S/ 141.30	S/ 141.30
	Energía eléctrica	3	mes	S/ 100.00	S/ 300.00
	Internet	3	mes	S/ 80.00	S/ 240.00
	Plan movil	3	mes	S/ 50.00	S/ 150.00
GESTOS OPERATIVOS	Hojas bond A4	0.5	millar	S/ 36.00	S/ 18.00
	Lapiceros azules	2	und	S/ 3.00	S/ 6.00
	Lápices 2B	2	und	S/ 2.00	S/ 4.00
	Corrector	2	und	S/ 3.00	S/ 6.00
	Borrador	2	und	S/ 1.00	S/ 2.00
	Resaltador	2	und	S/ 2.70	S/ 5.40
	Perforador	1	und	S/ 14.40	S/ 14.40
	Folder manila A4	10	und	S/ 0.60	S/ 6.00
	Archivador A4 Lomo Ancho	2	und	S/ 6.00	S/ 12.00
	Agenda	1	und	S/ 38.00	S/ 38.00
OTROS GASTOS	Notas adhesivas 3*3	0.5	millar	S/ 19.80	S/ 9.90
	Viáticos	6	mes	S/ 100.00	S/ 600.00
EQUIPOS	Capacitación	1	und	S/ 2,584.00	S/ 2,584.00
	Laptop Lenovo (Costo S/2200.00)	6	depreciación mensual	S/ 70.00	S/ 420.00
TOTAL PRESUPUESTO					S/ 35,360.71

Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de actividades de la aplicación de la Propuesta.

- Nuevo Procedimiento atención académica administrativa virtual a estudiantes.

Figura 17 Cronograma de Atención académica administrativa bajo nuevo procedimiento.

Jul-23																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ago-23																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Set-23																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Oct-23																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Nov-23																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Dic-23																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

X: Atención académica administrativa bajo nuevo procedimiento.

- Plan de inducción para nuevos estudiantes.

Figura 18 Cronograma de aplicación de Plan de inducción para nuevos estudiantes.

Jul-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
																															*
Ago-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
*	*	*	*			X																		*			*	*		*	
Set-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
*			X																												
Oct-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	*	*	*	*	*			X																							

X: Inicio de clases.

*: Inducción.

- Medición de la variabilidad.

Figura 19 Cronograma de Medición de la variabilidad.

Dic-23																														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
														X																

X: Medición semestral de la variabilidad.

- Plan de capacitación.

Figura 20 Cronograma de Plan de capacitación.

Temas	Jun-23																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5.1. Metodología Six Sigma	X																													
5.2. Procedimiento de atención académica administrativa virtual a estudiantes.								X																						
5.3. Manejo del Centro de atención virtual a estudiante.															X															
5.4. Medición de la variabilidad de los resultados.																							X							

X: Día de capacitación.

Toma de decisiones

Los formatos que se proponen utilizar permitirán analizar de manera semestral la calidad del servicio que se le brinda a los estudiantes de la institución, con respecto a su satisfacción y tiempos de entrega. Como se describió anteriormente, la institución tiene los reportes, pero estos no son analizados.

El Formato de Análisis de opinión de estudiantes, tiene como finalidad analizar el reporte de opinión del estudiante, para identificar el nivel en el que percibe el estudiante al servicio académico administrativo, además de otros aspectos en los que se requiere acciones de mejora. Este formato será completado por el Auxiliar Académico, y supervisado por el Jefe de Centro. Se realizará de manera semestral ([anexo 7](#) de la propuesta).

Por otro lado, se propone el Formato de Análisis de Resultados de atenciones, en el cual se podrá recolectar la información de las atenciones del Centro de atención virtual al estudiante, y analizarla a detalle con el fin de identificar en que subcategorías de atención y periodos específicos se puede mejorar. El formato será completado por el Auxiliar Académico y/o Asistente Académico, y supervisado por el Jefe de Centro. Se realizará semestralmente, y también puede ser utilizado de forma diaria en actividades presenciales, y posteriormente se registrarán en el Centro de atención virtual al estudiante ([anexo 8](#) de la propuesta).

Finalmente, se propone el Formato de Análisis de desempeño de atenciones, el cual permitirá una vista global de las atenciones. Se recolectará la información de las atenciones del Centro de atención virtual al estudiante, con el fin de determinar las que se encuentran fuera de los plazos, para aplicar las acciones de mejora correspondientes. El formato será completado por el Auxiliar Académico, y supervisado por el Jefe de Centro. Se realizará semestralmente ([anexo 9](#) de la propuesta).

El informe de los resultados será realizado de forma semestral por el Auxiliar Académico y el Asistente Académico, incluido tablas y gráficos dinámicos correspondientes, y posteriormente enviados al Jefe de Centro de Formación.

ANEXOS DE LA PROPUESTA

Anexo 1 Manual Organizacional de Funciones – MOF Auxiliar Académico

Logo de la empresa	DIRECCIÓN ZONAL	Código : DZ-MOF-01 Versión : 01 Fecha : / / Página : 1 de 5
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Puesto: Auxiliar Académico de CFP	Ubicación Orgánica: Dirección Zonal
Condición del Puesto: <ul style="list-style-type: none">▪ Personal de Dirección <input type="checkbox"/>▪ Personal de Confianza <input type="checkbox"/>▪ No aplica <input checked="" type="checkbox"/>	Ubicación Geográfica: Direcciones Zonales

RELACIONES DE AUTORIDAD	
Reporta directamente a: Jefe de CFP	Coordina con: <ul style="list-style-type: none">▪ Asistente AcadémicoAsistente Administrativo
Supervisa directamente a: No aplica	Reporta funcionalmente a: No aplica

1. OBJETIVO
Brindar apoyo académico, administrativo, asistencial y documentario oportuno a las áreas académica y administrativa del CFP: organiza, coordina, ejecuta y controla el movimiento generado por la oficina y elabora la documentación correspondiente. Asimismo, realiza los trámites de atención y provisión de implementos educativos requeridos por el área.

2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución
--

Logo de la empresa	DIRECCIÓN ZONAL	Código : DZ-MOF-01
		Versión : 01
		Fecha : / /
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Página : 2 de 5

2.1 Académicas

- a) Apoyo en las labores académicas relativas a la atención de alumnos, apoderados e instructores, elaboración de horarios, convalidaciones, retiros, matrículas, reclamos u otros similares.
- b) Apoyo respondiendo correos electrónicos e incidencias registradas en el Centro de atención virtual al alumno.
- c) Apoyo en la creación de bloques para matrícula de alumnos.
- d) Apoyo en el cumplimiento de la ejecución de los programas de Formación Dual, CPI, CTS, capacitación continua, otros.
- e) Apoyo en el Seguimiento y verificación y/o regularización de documentos de ingresantes y continuadores.
- f) Apoyo en realizar la creación de ID de estudiantes o migración de estudiantes para la matrícula, tanto de programas de Formación Dual, CTS, Capacitación Continua u otros.
- g) Apoyo en las charlas de inducción con los alumnos ingresantes, charlas informativas a los alumnos de estudios generales que pasen a formación básica y charlas a los egresados.
- h) Apoyo en la verificación de las fechas de inicio y fin de los cursos virtuales, ingreso de asistencia y notas en la plataforma Blackboard para la migración de notas al sistema de la institución.
- i) Apoyo en la custodia, integridad, conservación y archivo de estudios, proyectos, diseños, actas y documentos en general del Área Académica.

Logo de la empresa	DIRECCIÓN ZONAL	Código : DZ-MOF-01
		Versión : 01
		Fecha : / /
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Página : 3 de 5

- j) Apoyo en la entrega de certificados, constancias u otros documentos que soliciten los alumnos.
- k) Apoyo en la elaboración de grupo de trabajo, para la presentación de los proyectos de innovación.
- l) Otras actividades de apoyo que requiera el área en temas académicos.

2.2 Administrativas

- a) Apoyo en mantener actualizado y controlar la agenda de actividades del responsable Administrativo.
- b) Apoyo en brindar atención al cliente interno y externo y usuarios en general a través de la vía telefónica u otros medios de comunicación.
- c) Apoyo en coordinar, programar y controlar el cumplimiento oportuno de citas y entrevistas con los postulantes a instructores.
- d) Apoyo en coordinar con las áreas, personal interno y externo para los casos que sean necesarios (reuniones, actividades, encargos, etc.).
- e) Apoyo en generar las salidas y el inventario de almacén propios del área.
- f) Es responsable por el uso adecuado y conservación de los bienes, activos, equipos, instrumentos, herramientas y útiles asignados para el desempeño de sus labores.
- g) Apoyo en entrega de contratos, altas, bajas al personal de Jornada Completa y Parcial.
- h) Apoyo en realizar control de asistencia diaria al personal Instructor.
- i) Apoyo en la baja de activos de la sede.
- j) Apoyo en realizar el seguimiento de las credenciales de los Instructores.
- k) Apoyo en recibir, clasificar y tramitar documentos en general, verificando su naturaleza y soportes correspondientes.
- l) Apoyo en recepcionar y realizar llamadas telefónicas internas y externas.
- m) Apoyo en atender visitas en general, proporcionando las orientaciones e información autorizada
- n) Apoyo en coordinar, programar y controlar el cumplimiento oportuno de citas y entrevistas.
- o) Apoyo en generar las requisiciones de compra y servicios por requerimientos propios del área.
- p) Apoyo en controlar el economato del área periódicamente.
- q) Otras actividades de apoyo que requiera el área en temas administrativos.

2.3 Asistencial

- a) Apoyo en proporcionar asistencia permanente en la preparación oportuna de la información, cuadros, gráficos, resúmenes y documentación solicitada.
- b) Apoyo en organizar y coordinar eventos, reuniones de trabajo y otros requeridos.

2.4 Complementarios

Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental

- a) Cumplir las normativas, disposiciones y reglamentos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental, que le sean aplicables.
- b) Identificar los peligros y evaluar riesgos de sus actividades, así como sus impactos ambientales.
- c) Cumplir con las medidas de control establecidas en las matrices IPERC y en la matriz de aspectos ambientales, en coordinación con los especialistas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.
- d) Cumplir con los exámenes médicos ocupacionales definidos por la Institución.
- e) Participar en actividades de capacitación, sensibilización y en la implementación de medidas de prevención, relacionadas a Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental.

Logo de la empresa	DIRECCIÓN ZONAL	Código : DZ-MOF-01
		Versión : 01
		Fecha : / /
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		Página : 4 de 5

- f) Informar al Prevencionista de Riesgos cualquier condición insegura detectada que pueda poner en riesgo la Seguridad y Salud de los Trabajadores o de las instalaciones físicas de la Institución.
- g) Participar en los simulacros, e informar cualquier accidente e incidente de trabajo.
- h) Usar racionalmente los recursos, especialmente de la energía eléctrica, el agua y el papel; para el desempeño de las labores a fin de contribuir con el cuidado del ambiente.
- i) Contribuir con la disposición adecuada de residuos generados en el desempeño de sus actividades, a fin de mantener y preservar el medio ambiente.

2.5 Adicionales

- a) Cumplir con lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo) en lo que le sea aplicable.
- b) Asistir a reuniones de información o de trabajo convocadas por su Jefe inmediato.
- c) Realizar otras funciones afines y complementarias a la naturaleza del puesto, asignadas por su jefe inmediato, que faciliten el cumplimiento de los objetivos fijados para el puesto.
- d) Las labores podrán ser efectuadas en modalidad presencial, semipresencial o virtual (trabajo remoto o teletrabajo), de acuerdo a las necesidades institucionales, lo cual será comunicado por la institución oportunamente.

Logo de la empresa	DIRECCIÓN ZONAL	Código : DZ-MOF-01 Versión : 01 Fecha : / / Página : 5 de 5
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		

A	
Formación:	El puesto exige formación técnica preferentemente en Administración de Empresas o equivalentes.
Experiencia:	Experiencia mínima de un año como Auxiliar de Oficina en empresas industriales, de servicios o educativas.
Conocimientos:	Conocimientos técnicos administrativas de gestión, procedimientos administrativos, flujo documentario.
Informática:	Manejo de Office para uso de oficina. Dominio de Word y Excel
Idiomas:	Inglés nivel básico.
Capacidades, Habilidades y Competencias:	Organizacionales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación estratégica. ▪ Orientación hacia resultados. ▪ Orientación al cambio e innovación. ▪ Comunicación efectiva. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Orientación al cliente.
	Específicas del puesto <ul style="list-style-type: none"> • Proactividad. • Responsabilidad. • Puntualidad. • Adaptación a los cambios.
	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la organización.

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2 Procedimiento de Atención académica administrativa virtual a estudiantes.

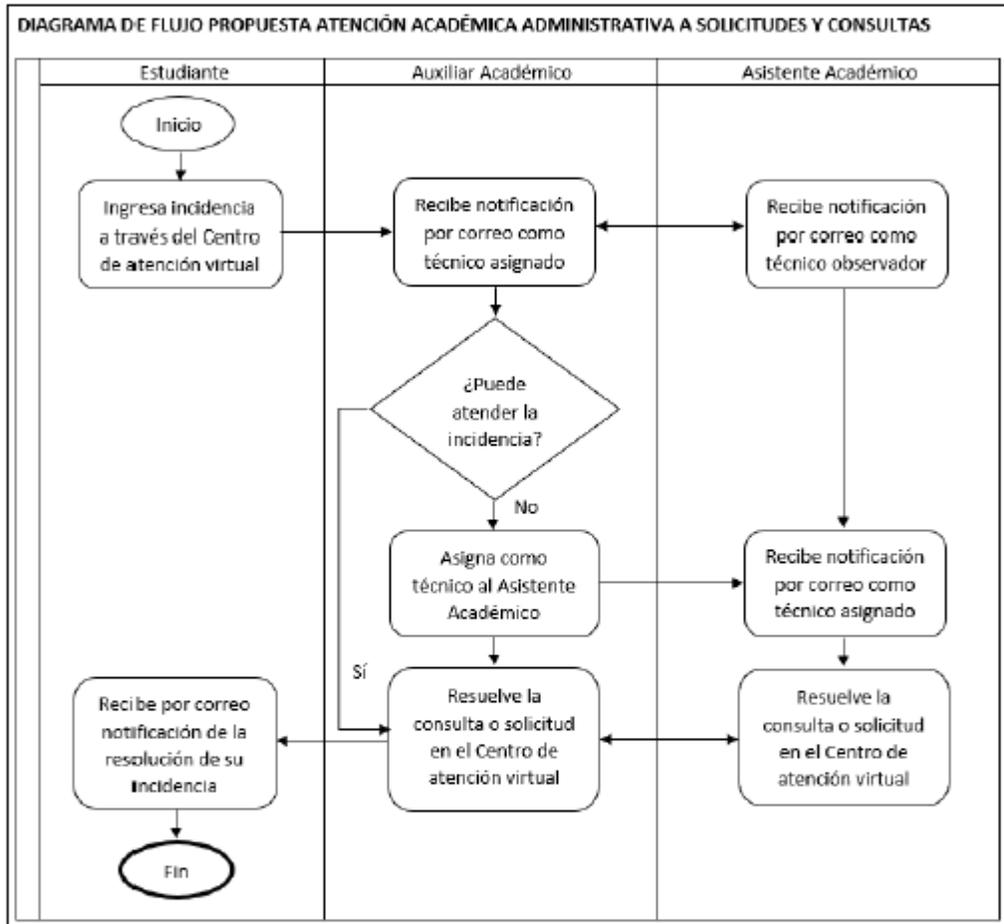
Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
ATENCIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA VIRTUAL A ESTUDIANTES		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 1 de 4

	DEPENDENCIA	REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR.				/ /
REVISADO POR:				/ /
APROBADO POR:				/ /

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
ATENCIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA VIRTUAL A ESTUDIANTES		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 2 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO



Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
ATENCIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA VIRTUAL A ESTUDIANTES		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 3 de 4

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento adecuado para la atención académica administrativa, con el fin de mejorar la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance local y se aplica a los Servicios de atención académica administrativa, y a sus

3. DEFINICIONES

Incidencia: Solicitud o Consulta registrada por el estudiante a través del Centro de atención virtual al estudiante.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- ACAD-P-03 Emisión de documentos académicos con firma digital

5. RESPONSABILIDADES

- El Auxiliar Académico y el Asistente Académico son los responsables directos del presente procedimiento.
- El Jefe de Centro, y/o responsables, evalúan y determinan si el servicio es de calidad o no y disponen su tratamiento.
- El Jefe de Centro, es responsable de la aplicación de las correcciones sobre los servicios que no cumplan los plazos y las acciones correctivas aplicables, de darse el caso.
- El Jefe de Centro, y/o responsables de Área supervisan la aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento.

6. DESARROLLO

- Cada solicitud o consulta que desee realizar el estudiante del Centro de Formación Profesional de Talara, deberá realizarla a través del Centro de atención virtual al estudiante, el cual será el principal canal de atención académica administrativa, además de las líneas telefónicas y atención presencial en sede.
- El procedimiento inicia con la incidencia (solicitud o consulta) ingresada por el estudiante a través del Centro de atención virtual.
- El Auxiliar Académico y el Asistente Académico, reciben a través de sus correos corporativos la notificación de la incidencia registrada.
- Si la incidencia no puede ser resuelta por el Auxiliar Académico, este asigna como técnico principal al Asistente Académico, para el tratamiento respectivo y la resolución de la incidencia.
- Si el Auxiliar Académico puede resolverlo, atiende directamente la incidencia, y en ambos escenarios, se da por resuelto la consulta o solicitud.
- Finalmente, el estudiante recibe una notificación con la resolución al correo con el que registró la incidencia.

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
ATENCIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA VIRTUAL A ESTUDIANTES		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 4 de 4

Trimestralmente, el Jefe de Centro, enviará al Auxiliar Académico y al Asistente Académico el Reporte del Centro de atención virtual al estudiante, para el análisis correspondiente del cumplimiento de los plazos de Solicitudes y Consultas, utilizando el formato Anexo 1 – "Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de atención virtual al estudiante". Luego del análisis el Auxiliar académico es responsable del envío por correo del resultado obtenido, también se encargará de archivar una copia en físico para fines de auditoría. Los resultados obtenidos del análisis serán verificados por el Jefe de Centro, quien evaluará las medidas correctivas sobre los servicios que no cumplan los plazos.

7. REGISTROS

Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de atención virtual al estudiante. F1-SIG-P-00 v00

8. ANEXOS

Anexo 1 - Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de atención virtual al estudiante.

Anexo 1

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL REPORTE DEL CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL AL ESTUDIANTE

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría de atención	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera

(*) Grupo de espera: <1 día, 01 día, 02-03 días, 03-05 días, 06-07 días, 08-15 días, 15-30 días, 30 días a +.

F1-SIG-P-00 v00

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3 Detalle de gasto por contratación de nuevo personal – Auxiliar Académico.

Puesto:	Auxiliar Académico													
Sede:	Talara													
Gastos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Sueldo básico	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 18,000.00	
Asignación familiar (*)	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 102.50	S/ 1,230.00	
Bono por refrigerio	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 100.00	S/ 1,200.00	
Total ingresos brutos	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 1,702.50	S/ 20,430.00	
Seguro Essalud	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 153.23	S/ 1,838.70	
													S/ -	
Gratificación	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 1,702.50	
Bonificación extraordinaria	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 12.77	S/ 153.23	
Vacaciones	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 1,702.50	
Cts	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 141.88	S/ 1,702.50	
	Total Gasto Anual												S/ 27,529.43	
<i>(*) En caso de que el(la) colaborador(a) tenga hijos.</i>														

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4 Plan de inducción para nuevos estudiantes.

Logo de la empresa	PLAN DE INDUCCIÓN	Código : IND-P-00		
PLAN DE INDUCCIÓN PARA NUEVOS ESTUDIANTES		Versión : 00		
		Fecha : / /		
		Página : 1 de 3		
	DEPENDENCIA	REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:				/ /
REVISADO POR:				/ /
APROBADO POR:				/ /
La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución				

Logo de la empresa	PLAN DE INDUCCIÓN	Código : IND-P-00
PLAN DE INDUCCIÓN PARA NUEVOS ESTUDIANTES		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 2 de 3

1. JUSTIFICACIÓN

Es necesario aplicar una inducción a los nuevos estudiantes, para familiarizarlo con las actividades y las herramientas que utilizará en el transcurso de su carrera, reduciendo así los tiempos de atención personal.

2. OBJETIVO

Informar al estudiante sobre los procesos de atención académica administrativa, y sobre el uso de las plataformas digitales.

3. ALCANCE

El presente plan de inducción tiene alcance local y aplica para todos los nuevos estudiantes ingresantes de cada periodo académico.

4. METAS

Lograr la inducción al 100% de nuevos estudiantes, ingresantes del Centro de Formación Profesional.

5. TEMAS DE LA INDUCCIÓN:

- 5.1. Misión, Visión y Valores.
- 5.2. Organización de la institución.
- 5.3. Normativas de la institución.
- 5.4. Reglamento del estudiante.
- 5.5. Procedimiento de atención académica administrativa virtual al estudiante.
- 5.6. Centro de atención virtual al estudiante.
- 5.7. Otros canales de atención.
- 5.8. Plataformas digitales.
- 5.9. Cronogramas de clases y pagos.
- 5.10. Seguro contra accidentes.
- 5.11. Atención de tutoría.

6. RESPONSABLES

Los responsables de la inducción son: El Jefe de Centro de Formación, el tutor académico y el Auxiliar Académico.

7. RECURSOS

6.1. Humanos:

Está conformado por los participantes de la inducción y los responsables.

6.2. Materiales:

Infraestructura: La inducción se desarrollará en los ambientes de la sede, específicamente en laboratorio de cómputo.

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Logo de la empresa	PLAN DE INDUCCIÓN	Código : IND-P-00
		Versión : 00
		Fecha : / /
PLAN DE INDUCCIÓN PARA NUEVOS ESTUDIANTES		Página : 3 de 3

Mobiliario, equipos y otros: Se encuentra conformado por las computadoras, mesas de trabajo, pizarra, plumones, borrador de pizarra, folders, televisor y equipo multimedia.

6.3. Documentos: Manuales digitales, registro de inducción, ficha de evaluación final virtual, merchandising.

8. EVALUACIÓN

Luego de finalizada la inducción, el estudiante deberá rendir una evaluación a través de la plataforma Blackboard, sobre los temas tratados.

9. ARCHIVO

Los responsables del área académica administrativa, específicamente el Auxiliar Académica, será el responsable del archivo en físico de los formatos de inducción a estudiantes, para efectos de auditoría.

10. CRONOGRAMA

Las inducciones se realizarán durante la semana anterior al inicio de clases.

Jul-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
																															*
Ago-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
*	*	*	*		X																			*			*	*		*	
Set-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
*			X																												
Oct-23																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
*	*	*	*	*		X																									

X: Inicio de clases.

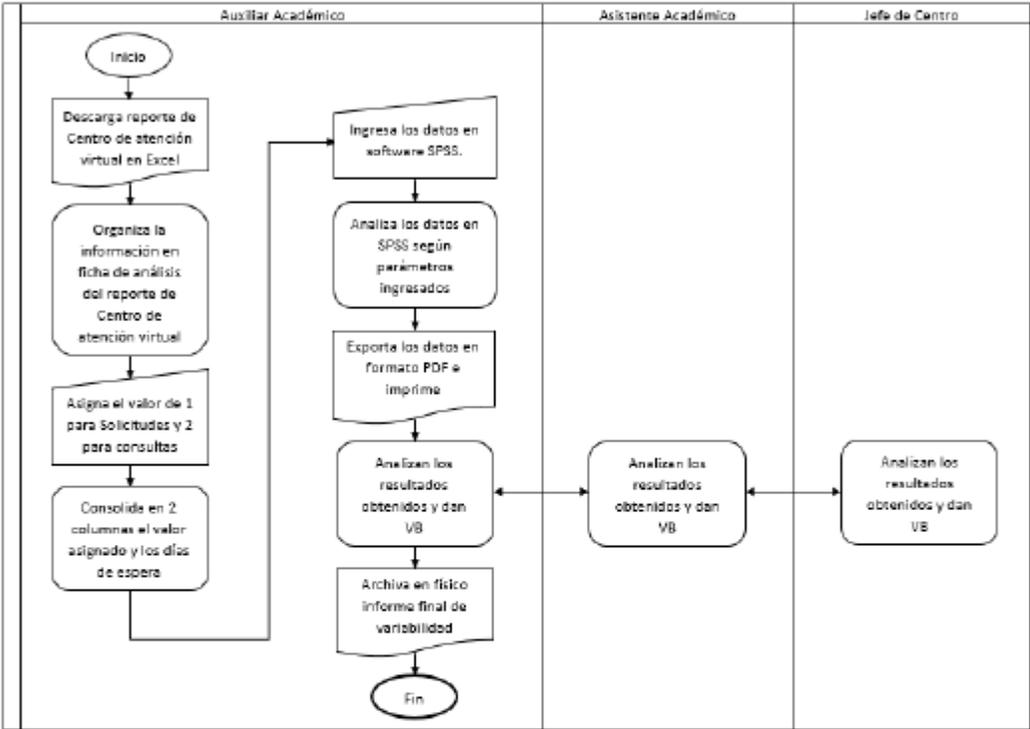
*: Inducción

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Fuente: Elaboración propia.

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
		Versión : 00
		Fecha : / /
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		Página : 2 de 10

DIAGRAMA DE FLUJO



Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 3 de 10

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento adecuado para la medición de la variabilidad de los Resultados del reporte del Centro de atención virtual al estudiante, con el fin de mejorar la calidad del servicio y generar una garantía con respecto a la plazos de entrega.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance local y se aplica a los Servicios de atención académica administrativa, y a sus colaboradores.

3. DEFINICIONES

Variabilidad: Es un indicador clave de la capacidad que tiene un proceso para cumplir con la calidad requerida (asegurando que el valor real del resultado del proceso se encuentre dentro del rango de tolerancia).

Varianza: Variabilidad respecto a la media.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- ACAD-P-00 Procedimiento atención académica administrativa virtual a estudiantes.

5. RESPONSABILIDADES

- El Auxiliar Académico y el Asistente Académico son los responsables directos del presente procedimiento.
- El Auxiliar Académico es el responsable del análisis documental y del archivo del informe del presente procedimiento.
- El Jefe de Centro, es responsable de la aplicación de las correcciones sobre los servicios que no cumplan los plazos y las acciones correctivas aplicables, de darse el caso.
- El Jefe de Centro, y/o responsables de Área supervisan la aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento.

6. DESARROLLO

- El proceso inicia con la descarga del reporte de atención virtual al estudiante, el cual será proporcionado por el Jefe de Centro de Formación Profesional.
- El Auxiliar Académico, organiza la información, en la Ficha de Análisis documental del reporte del Centro de atención virtual al estudiante (Anexo 1).
- El Auxiliar Académico, asigna el valor de 1 para Solicitudes y el valor de 2 para Consultas, consolidando en 2 columnas la Categorías de atención (1 o 2) y los días de espera, esto para el análisis con el Software Estadístico SPSS.
- El Auxiliar Académico, ingresa los parámetros en el Software Estadístico SPSS y ejecuta el análisis de los datos ingresados.
- El Auxiliar Académico, exporta los datos en formato PDF, e imprime los resultados.
- El Auxiliar Académico, el Asistente Académico y el Jefe de Centro, analizan los resultados según la meta establecida y proponen las acciones de mejora, dando el V.B. en el documento en físico.
- Finalmente, el Auxiliar Académico, archiva el informe en físico.

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 4 de 10
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		

Trimestralmente, el Jefe de Centro, enviará al Auxiliar Académico y al Asistente Académico el Reporte del Centro de atención virtual al estudiante, para el análisis correspondiente del cumplimiento de los plazos de Solicitudes y Consultas, utilizando el formato Anexo 1 – "Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de atención virtual al estudiante".

Semestralmente, cada fin de periodo, el Auxiliar académico es responsable de solicitar y analizar la variabilidad de los resultados, según el presente procedimiento, así como también del archivo del mismo (ejemplo en Anexo 2).

Los resultados obtenidos del análisis serán verificados por el Jefe de Centro, quien evaluará las medidas correctivas sobre los servicios que no cumplan con la meta de variabilidad (anexo 3).

7. REGISTROS

Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de atención virtual al estudiante. F1-SIG-P-00 v00

8. ANEXOS

Anexo 1 - Ficha de análisis documental del Reporte del Centro de atención virtual al estudiante.

Anexo 1

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL REPORTE DEL CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL AL ESTUDIANTE

Ítem	Categoría de atención	Subcategoría de atención	Estado	Fecha creación	Fecha atención	Días de espera	(*) Grupo de espera

(*) Grupo de espera: <1 día, 01 día, 02-03 días, 03-05 días, 06-07 días, 08-15 días, 15-30 días, 30 días a +.

F1-SIG-P-00 v00

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 5 de 10

Anexo 2

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA VARIABILIDAD DE REPORTE DEL CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL AL ESTUDIANTE – PERIODO 2021- 1 a 2022-1

```

FRECUENCIAS VARIABLES=CATEGORIA DIAESPERA
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM
/HISTOGRAM NORMAL
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

Notas

Resultados creados		22-OCT-2022 02:00:03
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Peso	<ninguno>
	Dividir archivo	<ninguno>
	Núm. de filas del archivo de trabajo	1123
Manipulación de los valores perdidos	Definición de los perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario serán tratados como perdidos.
	Casos utilizados	Los estadísticos se basan en todos los casos con datos válidos.
Sintaxis		FRECUENCIAS VARIABLES=CATEGORIA DIAESPERA /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM /HISTOGRAM NORMAL /ORDER=ANALYSIS.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.22
	Tiempo transcurrido	00:00:00.18

[Conjunto_de_datos0]

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
		Versión : 00
		Fecha : / /
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		Página : 6 de 10

Estadísticos

		CATEGORIA	DIASESPERA
N	Válidos	1123	1123
	Perdidos	0	0
Media		1,7747	9,4354
Error típ. de la media		,01247	,28501
Mediana		2,0000	7,0000
Moda		2,00	,00
Desv. tip.		,41768	0,55067
Varianza		,175	91,221
Rango		1,00	52,00
Mínimo		1,00	,00
Máximo		2,00	52,00
Suma		1993,00	10598,00

Tabla de frecuencia

CATEGORIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	253	22,5	22,5	22,5
	2,00	870	77,5	77,5	100,0
Total		1123	100,0	100,0	

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
		Versión : 00
		Fecha : / /
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		Página : 7 de 10

DIASESPERA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos .00	138	12,1	12,1	12,1
1,00	105	9,3	9,3	21,5
2,00	69	6,1	6,1	27,6
3,00	52	4,6	4,6	32,2
4,00	51	4,5	4,5	36,8
5,00	71	6,3	6,3	43,1
6,00	49	4,4	4,4	47,5
7,00	42	3,7	3,7	51,2
8,00	68	6,1	6,1	57,3
9,00	73	6,5	6,5	63,8
10,00	24	2,1	2,1	65,9
11,00	49	4,4	4,4	70,3
12,00	34	3,0	3,0	73,3
13,00	33	2,9	2,9	76,2
14,00	32	2,8	2,8	79,1
15,00	29	2,6	2,6	81,7
16,00	15	1,3	1,3	83,0
17,00	21	1,9	1,9	84,9
18,00	12	1,1	1,1	86,0
19,00	9	,8	,8	86,7
20,00	11	1,0	1,0	87,7
21,00	10	,9	,9	88,6
22,00	2	,2	,2	88,8
23,00	13	1,2	1,2	89,9
24,00	4	,4	,4	90,3
25,00	14	1,2	1,2	91,5
26,00	5	,4	,4	92,0
27,00	15	1,3	1,3	93,3
28,00	7	,6	,6	93,9
29,00	10	,9	,9	94,8
30,00	8	,7	,7	95,5
31,00	7	,6	,6	96,2
32,00	4	,4	,4	96,6
33,00	6	,7	,7	97,2
34,00	4	,4	,4	97,6
35,00	1	,1	,1	97,7
36,00	2	,2	,2	97,9
38,00	1	,1	,1	98,0
39,00	5	,4	,4	98,4

Página 3

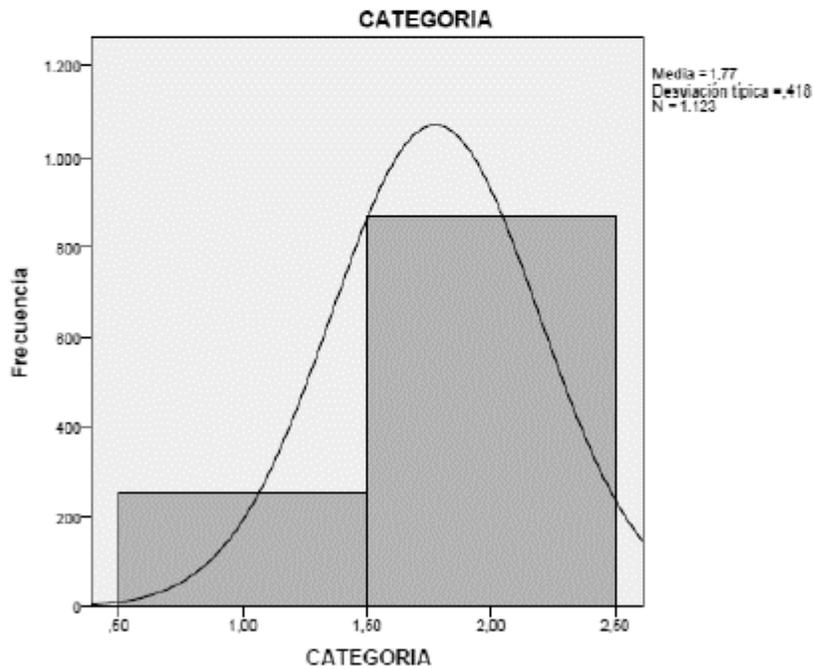
La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 8 de 10

DIASESPERA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
40,00	4	,4	,4	98,8
41,00	2	,2	,2	98,9
42,00	4	,4	,4	99,3
43,00	1	,1	,1	99,4
46,00	2	,2	,2	99,6
50,00	1	,1	,1	99,7
51,00	2	,2	,2	99,9
52,00	2	,2	,2	100,0
Total	1123	100,0	100,0	

Histograma



Logo de la empresa

PROCEDIMIENTO

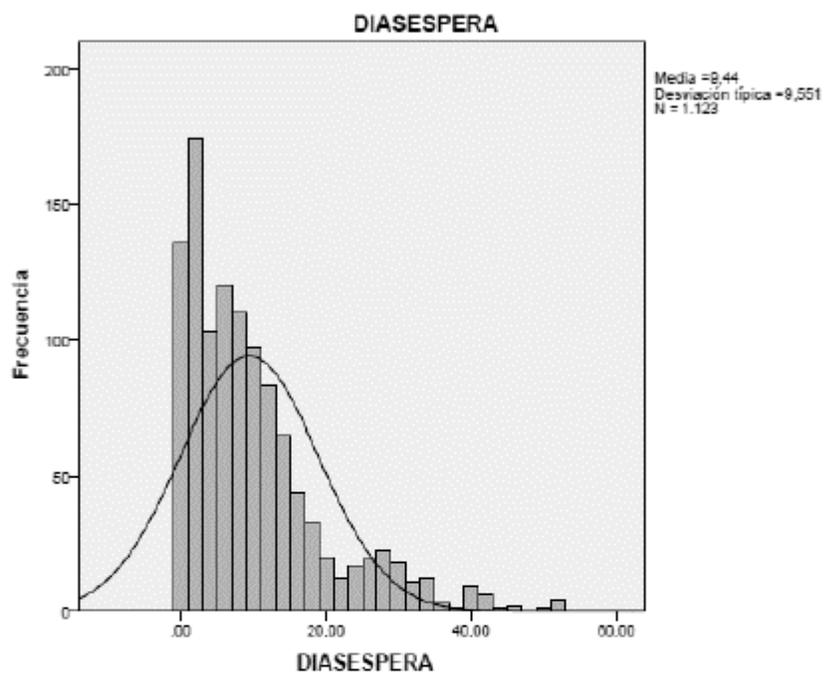
Código : SIG-P-00

Versión : 00

Fecha : / /

Página : 9 de 10

MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD



Página 5

Logo de la empresa	PROCEDIMIENTO	Código : SIG-P-00
MEDICIÓN PERIÓDICA DE LA VARIABILIDAD		
		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 10 de 10

Anexo 3

Indicador de variabilidad

PROCESO-SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PARA QUE SIRVE EL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADES	META	TENDENCIA ESPERADA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	Variabilidad	EFICACIA	Actualización constante Modelo Educativo	$S^2 = \frac{\sum (X_i - \bar{x})^2}{n - 1}$	UND	<=6	DISMINUIR	Semestral	Reportes	Jefe de CFP

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Anexo 6 Plan de capacitación para personal académico administrativo.

Logo de la empresa	PLAN DE CAPACITACIÓN	Código : CAP-P-00
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL ACADÉMICO ADMINISTRATIVO		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 1 de 3

	DEPENDENCIA	REPRESENTANTE DE LA DEPENDENCIA	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:				/ /
REVISADO POR:				/ /
APROBADO POR:				/ /

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Logo de la empresa	PLAN DE CAPACITACIÓN	Código : CAP-P-00
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL ACADÉMICO ADMINISTRATIVO		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 2 de 4

1. JUSTIFICACIÓN

Con el fin de mejorar la fluidez del trabajo, mejorar la calidad del servicio de atención y reducir la carga laboral al personal académico administrativo, se propone el presente Plan de Capacitación.

2. OBJETIVO

Preparar al personal que conforman el equipo académico administrativo para el desarrollo efectivo de sus responsabilidades.

3. ALCANCE

El plan de capacitación tiene alcance local y aplica para los colaboradores que conforman el área académica y administrativa.

4. METAS

Lograr la capacitación del 100% del personal académico administrativo, incluido del Jefe de Centro de Formación Profesional.

5. TEMAS DE CAPACITACIÓN

5.1. Metodología Six Sigma

- Objetivo de la metodología.
- Etapas de la metodología.
- Ventajas y desventajas.
- Medidas de control.

5.2. Procedimiento de atención académica administrativa virtual a estudiantes.

- Detalles del nuevo procedimiento de atención académica administrativa virtual a estudiantes.
- Flujograma del proceso.

5.3. Manejo del Centro de atención virtual a estudiante.

- Formulario de atención.
- Accesos de la plataforma.
- Interfaz de usuario.
- Reportes.
- Flujograma del proceso.

5.4. Medición de la variabilidad de los resultados.

- Detalles de nuevo procedimiento de medición periódica de la variabilidad.
- Análisis de reporte.
- Software SPSS.
- Flujograma del proceso.
- Indicador de variabilidad (meta).

Logo de la empresa	PLAN DE CAPACITACIÓN	Código : CAP-P-00
		Versión : 00
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL ACADÉMICO ADMINISTRATIVO		Fecha : / /
		Página : 3 de 4

6. EVALUACIÓN

Al finalizar cada día de capacitación, se aplicará una evaluación virtual a cada participante de la capacitación, sobre los temas tratados, con el fin de comprobar la recepción de la información.

7. RECURSOS

6.1. Humanos:

Está conformado por los participantes de la capacitación y el expositor encargado.

6.2. Materiales:

Infraestructura: La capacitación se desarrollará en los ambientes de la sede, específicamente en el laboratorio de cómputo.

Mobiliario, equipos y otros: Se encuentra conformado por las computadoras, mesas de trabajo, pizarra, plumones, borrador de pizarra, folders, laptop, televisor y equipo multimedia.

6.3. Documentos: Manuales de estudios, registro de asistencia, ficha de evaluación final.

8. FINANCIAMIENTO

El monto total del presente plan de capacitación será financiado por el Centro de Formación profesional.

9. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANT	UND	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Movilidad Local	2	und	S/ 12.00	S/ 24.00
Plumones	8	und	S/ 5.00	S/ 40.00
Folder	10	und	S/ 5.00	S/ 50.00
Separatas	10	und	S/ 10.00	S/ 100.00
Lapiceros tinta líquida	10	und	S/ 1.00	S/ 10.00
Papel A4	0.5	und	S/ 20.00	S/ 10.00
Refrigerio	10	und	S/ 15.00	S/ 150.00
Otros gastos	1	und	S/ 200.00	S/ 200.00
Viáticos (capacitador)	1	und	S/ 2000.00	S/ 2000.00
TOTAL PRESUPUESTO				S/ 2,584.00

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Logo de la empresa	PLAN DE CAPACITACIÓN	Código : CAP-P-00
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL ACADÉMICO ADMINISTRATIVO		Versión : 00
		Fecha : / /
		Página : 4 de 4

10. CRONOGRAMA

Temas	Jun-23																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
5.1. Metodología Six Sigma	X																														
5.2. Procedimiento de atención académica administrativa virtual a estudiantes.								X																							
5.3. Manejo del Centro de atención virtual a estudiante.															X																
5.4. Medición de la variabilidad de los resultados.																															X

La versión vigente de este documento es la que se encuentra en el portal de la institución

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7 Formato de Análisis de opinión de estudiantes.

Frecuencia: Semestral

Responsable de análisis y reporte: Auxiliar Académico / Asistente Académico

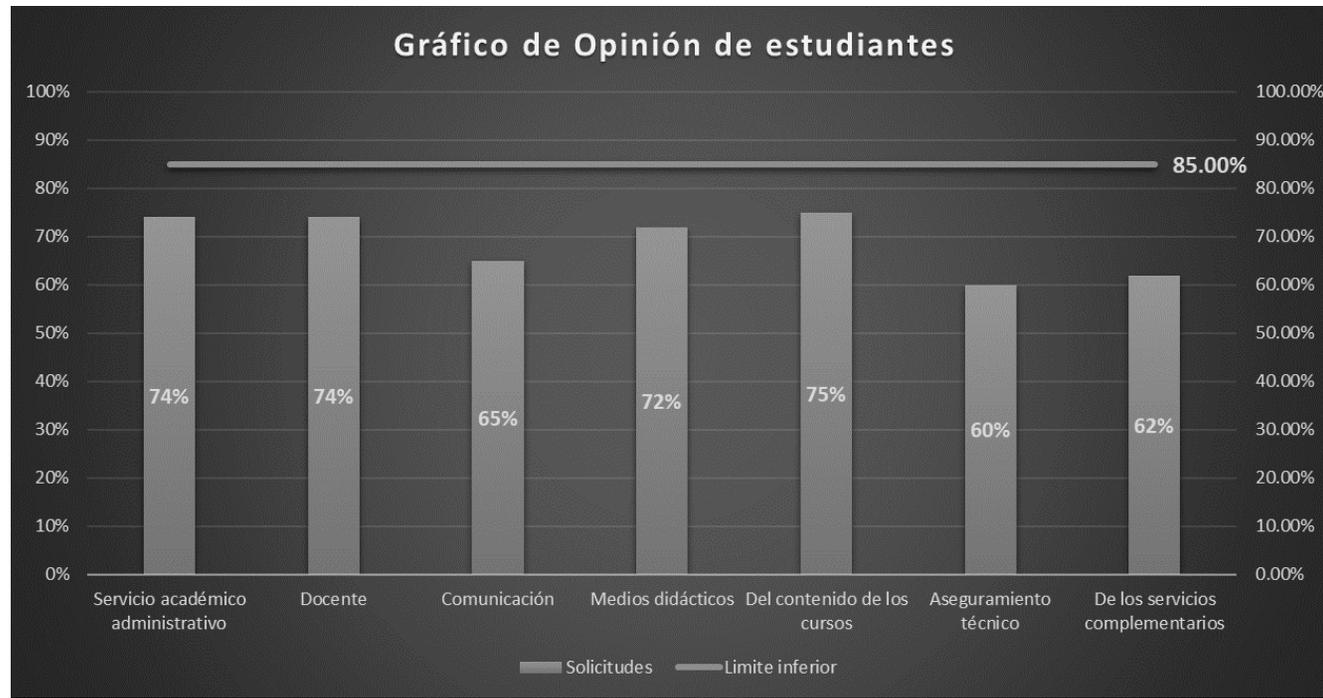
Responsable de archivo: Auxiliar Académico

Reporta a: Jefe de Centro

Formato de Análisis de opinión de estudiantes							
N°	Enseñanza superior						
Fecha:	Sede TALARA						
Descripción de Grupo de preguntas	Opciones de opinión	Cantidad de opiniones	%Cantidad de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto)	Total de opiniones	Total opiniones favorables (alto y muy alto) / Total de opiniones	(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo
	Muy Alto						
	Alto						
	Regular						
	Bajo						
	Muy Bajo						
(*) % Opinión de los estudiantes sobre el servicio académico-administrativo = $[Total\ opiniones\ favorables\ (alto\ y\ muy\ alto) / Total\ de\ opiniones] * 100$							
META: >=85%							
<u>Responsable del registro</u>	Firma:						
Nombres y apellidos:							
DNI:							

Modelo de Tabla y Gráfico para reporte de resultados de Formato de Análisis de opinión de estudiantes.

Item	Grupo de preguntas	Solicitudes	Limite inferior
1	Servicio académico administrativo	74%	85.00%
2	Docente	74%	85.00%
3	Comunicación	65%	85.00%
4	Medios didácticos	72%	85.00%
5	Del contenido de los cursos	75%	85.00%
6	Aseguramiento técnico	60%	85.00%
7	De los servicios complementarios	62%	85.00%



Modelo de Tabla y Gráfico para Reporte de Análisis de Resultados de atenciones.

Grupo de espera	Solicitudes	Consultas
< 1 día	40	96
01 día	26	79
02-03 días	28	93
03-05 días	30	92
06-07 días	15	76
08-15 días	63	279
15-30 días	44	112
30 días a +	7	43
Total	253	870



Anexo 9 Formato de Análisis de desempeño de atenciones.

Frecuencia: Semestral

Responsable de análisis y reporte: Auxiliar Académico / Asistente Académico

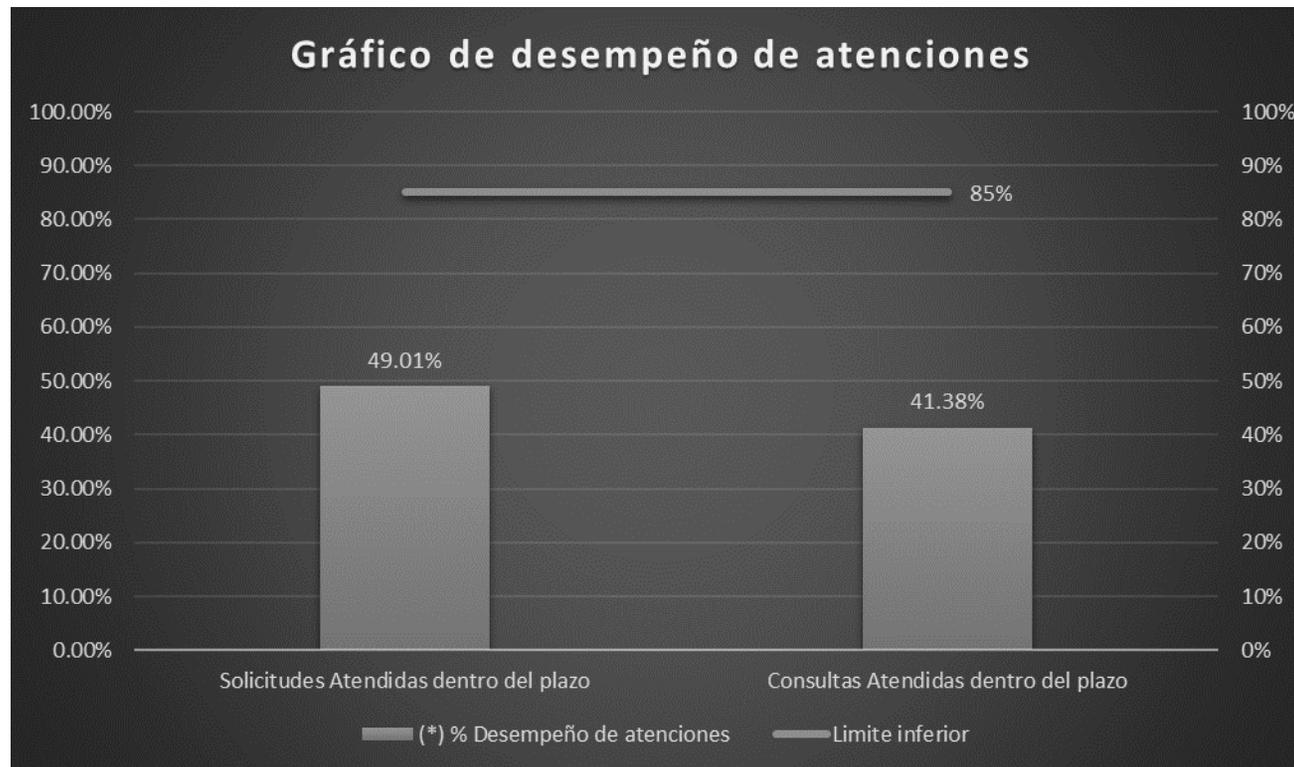
Responsable de archivo: Auxiliar Académico

Reporta a: Jefe de Centro

Formato de Análisis de desempeño de atenciones						
N°	Enseñanza superior					
Fecha:	Sede TALARA					
Categoría de atención	Estado de Incidencias	Cantidad de opiniones	Total de Incidencias	Total Incidencias Atendidas dentro del plazo / Total de Incidencias	(*) % Desempeño de atenciones	(*) % Promedio de Desempeño de atenciones
Solicitudes	Atendidas dentro del plazo					
	Atendidas fuera del plazo					
Consultas	Atendidas dentro del plazo					
	Atendidas fuera del plazo					
(*) % % Desempeño de atenciones = $[Total\ Incidencias\ Atendidas\ dentro\ del\ plazo / Total\ de\ Incidencias] * 100$						
META DE PROMEDIO: >=85%						
<u>Responsable del registro</u>	Firma:					
Nombres y apellidos:						
DNI:						

Modelo de Tabla y Gráfico para Reporte de Análisis de desempeño de atenciones.

Categoría de atención	Solicitudes Atendidas dentro del plazo	Consultas Atendidas dentro del plazo
(*) % Desempeño de atenciones	49.01%	41.38%
Limite inferior	85%	85%





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRERO MILLONES ANA MARÍA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de mejora de la calidad del proceso de atención académico-administrativo al estudiante aplicando el método Six Sigma en un centro de formación profesional industrial privado de la ciudad de Talara, 2022", cuyo autor es INFANTE HERRERA PIERRE HAMZAH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 23 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRERO MILLONES ANA MARÍA DNI: 17535600 ORCID: 0000-0003-3776-2968	Firmado electrónicamente por: GMILLONESAM el 05-12-2022 22:02:37

Código documento Trilce: TRI - 0452003