



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**“MEJORA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN  
LOS SERVICIOS EDUCATIVOS VIRTUALES DEL  
AREA DE GESTION ACADEMICA DE IPAE EN EL  
PERIODO 2014-2015”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado de Administración**

**Autor:**

Br. JUAN MANUEL FLORES MURRIETA

**Asesor:**

Mg. César A. Smith

Lima – Perú

2017

## **APROBACIÓN DEL TRAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por el Bachiller **Juan Manuel Flores Murrieta**, denominada:

**"MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS  
EDUCATIVOS VIRTUALES DEL ÁREA DE GESTIÓN ACADEMICA DE IPAE  
EN EL PERIODO 2014-2015."**

---

Mg. Cesar Augusto Smith Corrales  
**ASESOR**

---

Mg. Fernando Lucio Cieza Paredes  
**JURADO  
PRESIDENTE**

---

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora  
**JURADO**

---

Mg. Piero Guillermo Zaldivar Cuya  
**JURADO**

## DEDICATORIA

El presente trabajo es un homenaje a mi familia,  
amigos y maestros que compartieron conmigo  
sus experiencias, enseñanzas, consejos y que  
me brindaron su apoyo en el largo y difícil  
camino de la búsqueda del logro personal y  
profesional de concluir una carrera profesional en  
el Perú.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer y realizar una mención especial para Matías Escabini, por su gran apoyo para poder realizar el presente trabajo de investigación. En la empresa educativa IPAE.

También agradecer a Emilio Chocobar y Jesus Orta, profesionales que me apoyaron orientándome y asesorándome duramente el presente trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Antecedentes .....	11
1.2. Justificación .....	13
1.3. Objetivos .....	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Gestión Administrativa.....	15
2.2. Gestión Administrativa aplicada a la educación.....	18
2.3. Tecnología Educativa.....	19
2.4. Tecnología y construcción del conocimiento.....	19
2.5. Tecnología y actitudes.....	20
2.6. Calidad Educativa.....	20
2.7. Mapa de procesos .....	21
2.8. Flujo Grama .....	22
2.9. Definición de términos básicos.....	22
CAPÍTULO 3. DESARROLLO.....	26
3.1. ORGANIZACIÓN .....	26
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	35
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	41
CONCLUSIONES .....	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	8

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°1 Cuadro de diplomados.....	40
Tabla n°2 Cuadro de diplomados.....	41
Tabla n°3 Cuadro de diplomado.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n°1 <i>Figura n°1 Organigrama General</i> .....	28
Figura n°2 <i>Organigrama de VRA</i> .....	29.
Figura n°3 <i>Figura n°3 Organigrama de la sede PL</i> .....	30
Figura n°4 <i>Organigrama del área de Gestión Académica de la sede PL</i> .....	31
Figura n°5 <i>Mapa de procesos de GA Serv. Educ.virtuales</i> .....	33
Figura n° 6 <i>Flujo grama de la G.A Serv. Educ.virtuales</i> .....	34
Figura n°7 <i>Reporte alumnos retirados 1</i> .....	36
Figura n°8 <i>Reporte alumnos retirados Smart1</i> .....	37
Figura n°9 <i>Reporte alumnos retirados Smart2</i> .....	37
Figura n°10 <i>Reporte alumnos retirados 2</i> .....	38
Figura n°11 <i>Reporte alumnos retirados Smart3</i> .....	39

## ANEXOS

Anexo n.º 1. Lista de Notas.....	49
Anexo n.º 2. Horarios de clases.....	50
Anexo n.º 3. Directorio de Alumnos .....	51
Anexo n.º 4. Smart Logueo .....	52
Anexo n.º 5. Registro de Promociones .....	50
Anexo n.º 6. Registro de Secciones.....	54
Anexo n.º 7. Registro de Horarios.....	55
Anexo n.º 8. Progrmacion de Docente.....	56



## RESUMEN

En la presente investigación se describe los procesos del área de gestión académica de la empresa IPAE, con respecto al servicio educativo virtual.

En los servicios educativos virtuales se ha detecto que el nivel de continuidad de los alumnos es del 60%, por lo tanto, un 40% de ellos no culmina su diplomados virtual. El objetivo es demostrar que con la mejora una gestión administrativa del área de gestión académica se mejorará la calidad del servicio.

Para ello se analizó la gestión administrativa actual del servicio educativo, se identifico la interacción entre las diferentes áreas; para tener una visión clara del proceso y en qué puntos se pueden mejorar o priorizar puntos más importantes que pueda destacar.

Se elaboró una guía de trabajo para medir el impacto de la mejora de los servicios virtuales, con el fin de contar con un documento que contribuya con la mejora de la gestión del servicio, asimismo se elaboró y se estandarizo un mapa del proceso de la gestión administrativa que contribuya a las interacciones de las diferentes áreas y roles que participan en este proceso.

Se demostró que una buena gestión administrativa mejora la calidad del servicio que conlleva a minimizar los niveles de deserción en los estudiantes de los diplomados virtuales.

## ABSTRACT

The present work describes the IPAE organization as a superior technical studies center and some of its educational programs is the object of our investigation, in that sense we start with a historical review of the company throughout its history, we will describe the areas the posts Of interest from the most general to the most specific, and as the title of the research indicates will demonstrate that with certain activities of an administrative management can be able to optimize a service provided by the company.

The work makes mention of a reality of an educational program of the IPAE organization, the most important point of the research is the search for the optimization of the virtual educational service, directly the virtual diplomas offered by the company, these are the graduates of administration, Marketing graduates, human resources graduates, logistics graduates, finance graduates, it was identified that the desertion of participants was quite high, around 40%, in the face of this problem it was decided to take actions to identify possible reasons Of such high percentage. We worked with data and information provided by the company's own internal system.

One of the most important tools that was used was the development of a survey to know the opinion and the perfection of the students of the virtual graduates, and with that to be able to recognize that actions had to be taken to improve the service. The result was quite satisfactory because with the control and accompaniment activities it was possible to reduce half of the students who did not continue with the graduates.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes

La empresa IPAE es un instituto de educación superior técnica, que fue fundada por un grupo empresarios en el año 1959, liderados por Carlos A. Vidal Allende, y que nació para ser una escuela para empresarios que aporte al desarrollo y crecimiento del Perú.

En 1979 IPAE se convierte en la primera institución educativa superior no universitaria en emitir títulos profesionales a nombre de la nación y en el año 1982 y 1985 debido a la expansión de la escuela se construye la sede de pueblo libre, Santiago de surco e Ica respectivamente, y antes de 1990 se incorporan la sede de Iquitos y Sullana que posteriormente se traslada a Piura. Continuando con la expansión en el año 1997 se inaugura la sede de Chiclayo.

IPAE moderniza su logo y es lanzado en el CADE Ejecutivos 2011, y en el año siguiente se logra la acreditación Internacional CINDA para la carrera de Administración.

En el año 2014 IPAE pasa a formar parte del grupo INTERCORP y da comienzo a una renovación de la escuela más moderna y que busca formar profesionales que el mercado laboral demanda.

En el año 2015 se concretó convenios importantes con instituciones de prestigio entre ellas con la multinacional de Pearson para la enseñanza de inglés en sus aulas.

IPAE brinda servicios de educación presencial y virtual, en la modalidad de servicios presenciales tiene 2 programas:

**Carreras.** - tienen una duración de 2,3 y 4 años, dependiendo la carrera que se escoja y estas están divididas en la facultad de negocios (8 carreras) y de Tecnología (3 carreras). Y están dirigidos principalmente a jóvenes que buscan contar con una profesión e incorporarse al mercado laboral por primera vez.

**Diplomados.** – tienen una duración de 5 meses y se brinda en 2 modos presencial (dictado en aulas), como también en modo virtual (acceso online), este último está pensado en profesionales con horarios laborales cambiantes y que se encuentran en cualquier parte del Perú con acceso a Internet. Es en este último donde se centrará el objeto de investigación del presente trabajo.

**Diplomados Virtuales.** – Los Diplomados online que se brinda en IPAE son 5, Diplomado de Administración, Marketing, Finanzas, Logística y Recursos Humanos.

Cada uno de esto diplomados virtuales tiene asignado docente guías por cada módulo (cursos que comprende el total del diplomado), el módulo contiene el silabo del curso, y las sesiones a trabajar, así como foros y videos que forman parte de las evaluaciones del módulo.

Los participantes deben de ingresar al módulo virtual mínimo una vez a la semana para desarrollar las actividades propuestas, y cualquier consulta sobre las actividades y tareas a realizar, hacerlas llegar al docente asignado del módulo. La nota aprobatoria final del módulo es de 13. El diplomado Virtual se apertura con un mínimo de un participante y no hay límite de participantes.

Los procesos se las gestiones administrativas se dan de la siguiente manera. El área comercial cuenta con un calendario aprobado por gerencia para las ventas de los diplomados, que no siempre son los mismos todos los meses. De acuerdo a ello el área de TED genera sus plantillas en el campus virtual, actualizando la información del material de clase para los próximos diplomados que iniciaran, que generalmente es entre la primera y segunda semana de cada mes. las áreas que interactúan en él inicio, desarrollo y culminación del programa de diplomados virtuales son, Área comercial, Gestión Académica, TED, TI, Cobranzas y Ventas y Servicios al Estudiante.

En área Comercial en coordinación con la gerencia de sede establecen el calendario de los programas que se venderán durante todo el año, entre ellos los diplomados virtuales.

A Gestión Académica le llega la solicitud de la creación de los diplomados virtuales que se abren, para ello se crea en el sistema, las promociones, secciones y

horarios, a la vez se ingresa a los docentes que realizarán los módulos, en este punto el encargado de realizarlo es el asistente académico de programación.

Una vez creados las promociones en el sistema. Los participantes de los diplomados virtuales se inscriben en la página web de IPAE, en los respectivos diplomados de su interés, luego de ello el área de ventas responde a los participantes por correo electrónico o llamadas telefónicas confirmando su inscripción en los diplomados virtuales y la modalidad de pago para el inicio de su programa.

El área de cobranzas aprueba y cierra el registro de los participantes en los diplomados virtuales respectivos de inicio, después de haber generado las cuotas de pago, Posteriormente a ello en el área de TI, realiza la sincronización del sistema con el Campus virtual para que los participantes y docentes tengan acceso a la plataforma. Finalmente, el Coordinador de los diplomados virtuales es la encargada de supervisar y controlar la ejecución de las diferentes actividades de los módulos y al finalizar cada uno de los módulos, el área de Servicios al Estudiante es la responsable de elaborar los certificados que se entregaran a los participantes que finalicen el diplomado virtual.

## 1.2. Justificación

La experiencia profesional en las diferentes actividades realizadas por la organización y la interacción de las diferentes áreas del proceso de los servicios educativos virtuales, han presentado en sus inicios de los diplomados virtuales, una desorganización en las solicitudes realizadas, plazos que no se cumplen en las fechas establecidas de los diplomados, la culminación de los mismos, requerimientos de último momento y soluciones de urgencia. Generando complicaciones a todas las áreas que participan en este proceso, en consecuencia, también los estudiantes que participan en estos diplomados virtuales se han visto afectados y por consiguiente se ha observado que la deserción de estudiantes es muy alta.

Lo que se planteo para mejorar la gestión administrativa del servicio educativo virtual en el área de gestión académica, es la aplicación de herramientas de administración que ayuden a reconocer las responsabilidades de las áreas y puedan dar el soporte para ordenar el proceso y delimitar correctamente las funciones y responsabilidades de todas las áreas que intervienen en dicho proceso. Las herramientas que se

usaron fueron el mapa de procesos, un flujograma y una guía de trabajo. Con esto se buscó ayudar en la mejora de la planificación de las actividades, para que se puedan organizar adecuadamente y cumplir sus compromisos y funcionen correctamente y puedan aplicar las obligaciones en el tiempo correcto de cada actividad que se debe de realizar y a su vez al final podrán llevar un mejor control de la aplicación de todo el proceso en su conjunto.

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la mejora de la gestión Administrativa para los servicios educativos virtuales de IPAE, en los periodos 2014-2015.

#### **Objetivos Específicos**

1. Elaborar y estandarizar un mapa del proceso para el mejor desarrollo del servicio educativo virtual.
2. Identificar la Gestión Administrativa del área en los programas del servicio virtual a través del flujograma.
3. Estandarizar los procesos de la gestión administrativa del servicio virtual a través de una Guía de trabajo.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Gestión Administrativa

#### 2.1.1. Definición:

Konntz, Wehrich, Cannice refieren que la gestión administrativa es:

administrar es el proceso mediante el que se diseña y mantiene un ambiente para cumplir con eficiencia determinada. Los gerentes realizan las funciones de planear, organizar integrar personal, dirigir y controlar. Administrar es una actividad esencial de todos los niveles organizacionales, sin embargo, las habilidades gerenciales requeridas varían con el nivel de la organización la meta de todo lo gerentes de crear valor agregado. Las empresas deben aprovechar las tendencias del siglo XXI en tecnologías de información, globalización y espíritu emprendedor también deben enfocarse en la productividad, es decir, alcanzar una relación favorable entre producción de insumos en un periodo específico con la debida atención a la calidad. La productividad supone efectividad (alcanzar los objetivos) y eficiencia utilizar la menor cantidad de recursos. La práctica administrativa es un arte, el conocimiento organizado que subyace a la administración es una ciencia. (2012, p. 26)

Según Chiavenato afirman que la gestión administrativa es:

la palabra administración viene del latín ad(hacia, dirección, tendencia ) y minister (subordinación u obediencia ), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una transformación radical. La tarea de la situación pasó a ser la de interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el

control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantice la competitividad en un mundo de negocios muy competitivo y complejo. La administración es el proceso de planear organizar dirigir y controlar el uso de recursos para lograr los objetivos organizacionales. Como lo menciona Idalberto Chiavenato en el párrafo anterior la administración está compuesta por 4 principios básicos la planeación, la organización, la dirección y por último el control. (2007, p. 25).

## **2.1.2. Procesos de la Gestión Administrativa:**

### **2.1.2.1. Planeación:**

Según Munch afirma que la planeación:

Es responsable de gran parte del éxito administrativo de una organización depende de la determinación exacta de los resultados que se pretende obtener, así como del análisis del entorno para prever el escenario futuro, los riesgos y las oportunidades, los recursos y las alternativas óptimas que se requieren para lograr dichos resultados. Todas esas actividades se realizan a través de la planeación en la que se trata no sólo de predecir el camino que habremos de transitar sino también de participar de anticipar su rumbo, minimizar riesgos y, si es posible, mejorar las condiciones futuras de esta forma la planeación es una actividad clave para cualquier empresa en la que es la aplicación de los principios de factibilidad, objetividad, cuantificación, fidelidad, unidad y cambio de estrategias es imprescindible para planear correctamente las actividades de la organización. (2006, p. 31).



### **2.1.2.2. Organización:**

Munch sostiene que la organización:

la organización es: en esta etapa se diseña la estructura que permita que una óptima coordinación de los recursos y las actividades para alcanzar las metas establecidas en la planeación. Mediante la organización se determina funciones y responsabilidades y se establecen los métodos tendientes a la simplificación del trabajo. Al organizar es imprescindible aplicar los siguientes principios del objetivo especialización, jerarquía, paridad de autoridad y responsabilidad, unidad de mando, difusión, tramo de control, coordinación y continuidad. (2006, p. 40).

### **2.1.2.3. Dirección:**

Según Munch refiere que la dirección:

La dirección si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten de igual importancia para lograr eficazmente los objetivos de una organización, es la dirección donde se realiza todo lo planteado y se ejecutan todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. Así, en inglés se utiliza el término "management" para referirse indistintamente a la dirección o a la administración de hecho el dirigir se aplican todas las etapas del proceso administrativo y el éxito de cualquier empresa se deriva en gran parte de una acertada dirección. La dirección comprende una serie elementos como la toma de decisiones la comunicación, la motivación y liderazgo. Mediante la toma decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización; a través de la comunicación se trasmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, los planes y las actividades; con la motivación se obtienen comportamientos, actitudes y conductas del personal para

trabajar eficientemente y de acuerdo con los objetivos de la empresa y, por último, el liderazgo se utiliza para influir, guía o dirigir un grupo de personas; este incluye el poder, la autoridad, la supervisión, la delegación y el mando. (2006, p. 47).

#### **2.1.2.4. Control:**

Según Munch sostiene que el control:

El control íntimamente ligado con la planeación, el control es la fase del proceso administrativo a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y mejorar continuamente. De hecho, es un medio de retroinformación que sirve para reiniciar el proceso. todas las herramientas o técnicas de planeación son técnicas de control a partir del momento en que se determina un objetivo (si este es correctamente definido) se establece un control, ya que un objetivo es estándar. Por tanto, un adecuado control depende de una eficiente planeación y viceversa. (2006, p. 49).

## **2.2. Gestión Administrativa aplicada a la educación.**

Según Ramírez afirma que la gestión Administrativa de la educación:

Es un proceso sistemático que se aplica en todas las instituciones ya sean estas públicas o privadas, desde la etapa pre-escolar, colegios primarios, secundarios, institutos y universidades, entre otros. Y está Orientado a tener control y supervisión de sus múltiples procesos y así mejorar sus servicios en todos los niveles de la organización que están componen. (2016, p. 10).

### **2.3. Tecnología Educativa.**

Según Fainhole, citado por Joo, (2000) indica sobre la Tecnología Educativa "organización integrada de personas, ideas, significados conceptualización es, artefactos simples artesanales y un equipo más complejos o electrónicos pertinentemente apartados, que se utilizan para la elaboración, implementación y evaluación de programas y materiales educativos que tienden a la promoción del aprendizaje, efectuado y creado".

La tecnología educativa tiene tres grandes áreas de trabajo, sustentadas en el acto pedagógico de enseñanza y aprendizaje:

1. La organización y la gerencia, área que cubre el sector de gestión ministerial y los niveles directivos de universidades y colegios.
2. El área desarrollo de la tecnología educativa, cuyas grandes áreas de especialización son el diseño pedagógico, el reconocimiento, la utilización de métodos y técnicas, la logística, la selección de tecnologías, la producción y la evaluación de proyectos.
3. Los recursos software, hardware, métodos y medios, y los entornos pedagógicos.

### **2.4. Tecnología y construcción del conocimiento**

La computadora es una herramienta potencial de aprendizaje, pero para usarla en este contexto es necesario y vital plantearnos el para qué, cuál es el fin que perseguimos debemos tener en cuenta el objetivo para no gastar tiempo y esfuerzo en vano. El aprendizaje de un lenguaje o el manejo de utilitarios no deben tomarse como un fin en sí mismo si no se quiere caer en viejos errores. La informática y en especial todo el software (lenguajes, programas) es un medio y la computadora se convierte así en una herramienta, una poderosa herramienta intelectual que al ser dominada por el niño, le permite reflexionar sobre su propio aprendizaje utilizando objetos que le facilitan concretar y construir su pensamiento. Joo, (2004, p. 15)

## 2.5. Tecnología y actitudes

Burbules citado por Joo(2001) Otro aspecto a tener en cuenta con el uso de las TICs es el contexto de Internet, trabajar dentro de este espacio reclama una serie de capacidades y actitudes por parte del alumno, capacidades relacionadas con la evaluación y emisión de juicio, éstos a su vez necesitan de un soporte de actitudes que les permita evaluar y medir juicios, de manera más justa. Encontramos un componente ligado a las actitudes se convierte en un factor determinante para realizar procesos de evaluación y emisión de juicio, este es la personalidad, la capacidad de crítica depende de los rasgos de la personalidad o del carácter de las personas "comprende una relación de cualidades cognitiva y personales.

## 2.6. Calidad Educativa

Candela sostiene que la calidad "se expresa en gran medida, en las estrategias educativas generadas en la interacción entre los maestros y alumnos". (1999, p. 1).

La calidad de la educación a través del tiempo ha cambiado por las distintas realidades de la sociedad a través de los siglos y enriquecido por estudios y autores que aportaron a la idea de brindar educación con calidad. Siendo un tema que siempre estará cambiando y evolucionado ya que está sujeto a las realidades y expectativas de los estudiantes para alcanzar los conocimientos y herramientas que garantice su crecimiento profesional y con ello pueda insertarse rápidamente al mercado laboral que es cada vez más competitivo.

La Calidad Educativa puede tener muchos enfoques diferentes por cada uno de los actores que en ella interviene desde la perspectiva del personal administrativo y académico, alumnos y padres, y por ende prioridades diferentes para cada uno, es esa complejidad que en algunos hace difícil conseguir la satisfacción del servicio educativo para todos los individuos que forman parte del sector educativo.

Para el personal Administrativo quizás le es más prioritario los números por dar un ejemplo cantidad de alumnos matriculados, y número de alumnos que dejan de estudiar y eso conlleva percibir menos ingresos, así que sus indicadores de calidad están sujetos más en términos financieros, mientras que para el personal académico sus indicadores de calidad podrían estar sujetos más al nivel de servicio y atención que brindan a los docentes y estos a su vez podrían considerar la cantidad de alumnos que conforman su clase, y estos últimos podrían tener como prioridad

aprender nuevas herramientas y conceptos en clase que le sirvan para su crecimiento personal y profesional.

Casanova afirma que la de la educación es:

Algo casi intangible, variable, dinámico, que cambia con el tiempo y con las personas que lo definen, con las ideologías, con las creencias, con los presupuestos pedagógicos de lo que se parte, ciertamente no es fácil llegar a un consenso sobre lo que se supone la calidad en la educación. (2012, p.3).

Es por eso que, al tener tan amplia variedad de posiciones, para cada una de las partes su calidad lo pueden definir sus objetivos y metas a cumplir para que sea medible y cuantificable en el tiempo que se hayan propuesto.

## 2.7. Mapa de procesos

Bravo sostiene que un mapa de procesos es:

una visión de conjunto, política de los procesos. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en cierto ámbito. Une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones. Vital contar con un glosario de términos en la organización especialmente de los verbos empleados para describir procesos y actividades, así todos entienden lo mismo. Se usan todo tipo de mapas, global de toda la organización y de ámbito este último en aportar mayores detalles y se divide en 3 tipos de procesos estratégicos, procesos de negocios y procesos de apoyo.

Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera: a. la forma como se establece la misión, visión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y programa de acción entre otros componentes. b. La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, las definiciones de indicadores y cómo se mantienen actualizado. c. La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, las definiciones de indicadores y cómo se mantienen actualizado. d. La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas. e. La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados. (2008, p. 14).

## 2.8. Flujo Grama

Según Gómez define el:

Flujograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc. (1997, p. 20).

Chiavenato afirma que:

El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. (1993, p. 11).

Según Gómez describe que:

El Flujograma o Diagrama de Flujo, es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. (1995, p. 8).

## 2.9. Definición de términos básicos

En base a la RAE

**Eficiencia** tiene su origen en el término latino eficiencia y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

**Satisfacción** el término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito. Cliente, por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio.

**Administrativo** es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

**Aprendizaje** Se denomina aprendizaje al proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia. Dicho proceso puede ser entendido a partir de diversas posturas, lo que implica que existen diferentes teorías vinculadas al hecho de aprender.

**Calidad** apunta a lograr una diferenciación de tipo cualitativo y cuantitativo en relación a algún atributo requerido. En cuanto al usuario, la calidad implica satisfacer sus expectativas y anhelos. Esto quiere decir que la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que éste consiga cubrir las necesidades del cliente. También puede decirse que la calidad consiste en añadir valor al consumidor o usuario.

**Eficacia** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

**Encuesta** conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto cuestionario que recoge los datos de esta consulta.

**Proceso** conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**Campus Virtual** espacio online donde se aloja la información y materiales académicos de los diplomados virtuales.

**Educación** Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen.

**Facilitador** persona que se dedica a la enseñanza técnica superior, y programas de especialización.

**Alumno** persona que recibe enseñanzas de un maestro o que sigue estudios en un centro académico.

**Optimización** en matemáticas e informática, método que se usa para determinar los valores de las variables que intervienen en un proceso o sistema para que el resultado sea el mejor posible.

**Otros términos de uso propio de la organización.**

**Diplomado Virtual** Programa de educación especializado de 5 meses de duración, en una plataforma online.

**Programador** personal responsable de la creación de los programas que se aperturan en IPAE, Carreras, diplomados, diplomados virtuales en el Smart.

**Smart** sistema interno de IPAE, para las diferentes actividades y procesos de la empresa.

**TED** área de tecnología y desarrollo responsable de brindar accesos a las plataformas virtuales de la organización, de acuerdo al perfil de cada usuario.

**TI** área de tecnología y soporte informático responsable del buen funcionamiento del Smart y la red interna de la organización.

**Vra** área de dirección académica nacional, responsable de los lineamientos y políticas educativas de la organización.

**Gestión Académica** área de la gestión académica de la sede de pueblo libre, responsable de la ejecución y buen funcionamiento de los procesos académicos internos.

**Diplomado Virtual en Administración** En IPAE los diplomados Virtuales de Administración buscan que el participante aplique de manera eficaz, eficiente y



articulada los procesos fundamentales de la administración en las diversas áreas de la empresa o área a su cargo, tales como: marketing, finanzas, contabilidad, administración, logística y recursos humanos; mostrando interés por generar valor a la organización.

**Diplomado Virtual en Finanzas** En IPAE los diplomados Virtuales de Finanzas busca que el participante pueda conocer y aplicar los conceptos, técnicas y herramientas financieras necesarias que le permita lograr la mayor rentabilidad posible de los fondos que administra su negocio o la empresa donde labora; de tal forma que pueda tomar decisiones apropiadas en las diferentes alternativas de inversión, midiendo su rentabilidad y su costo financiero minimizando los riesgos de tales decisiones.

**Diplomado Virtual en Logística** Ha sido diseñado teniendo en consideración las últimas tendencias globales en la gestión de operaciones e implementando un enfoque estratégico para potenciar tu desenvolvimiento en la empresa a cargo.

**Diplomado Virtual en Marketing** Ha sido diseñado teniendo en cuenta el entorno cambiante del mercado y los distintos aspectos comerciales, con la finalidad de brindarte una visión global de todas las actividades que integran la función del marketing en la organización y el enfoque estratégico, para asegurarte una posición competitiva en el mercado.

**Diplomado Virtual en Recursos Humanos** Ha sido diseñado con la finalidad de brindarte los conocimientos fundamentales de la administración, teniendo en cuenta el entorno competitivo empresarial. Te enfocarás en desarrollar competencias y habilidades que te permitan crecer y fortalecer las áreas estratégicas de tu organización.

**Coordinador Académico** Persona encargada de hacer seguimiento a los participantes y docentes de los 5 diplomados virtuales, y realizar reportes mensuales para el mercado de asistencia de los docentes.

**Malla Curricular:** es la distribución académica que permite responder preguntas como qué deben saber los estudiantes, que van hacer y cómo desarrollar el proceso enseñanza – aprendizaje de las asignaturas a partir de un enfoque multidisciplinario, adecuado para el contexto social y cumpliendo con las disposiciones que rigen la educación superior de nuestro país.

## CAPÍTULO 3. DESARROLLO

### 3.1. ORGANIZACIÓN

IPAE es una institución educativa técnico superior como ya habíamos mencionado en capítulos anteriores, actualmente tiene siete sedes a nivel nacional éstas son:

- IPAE sede Chiclayo
- IPAE Sede Piura
- IPAE Sede Iquitos
- IPAE Sede Ica
- IPAE Sede Surco
- IPAE Sede Pueblo Libre

**Misión** de IPAE construir el camino entre las personas y sus sueños profesionales.

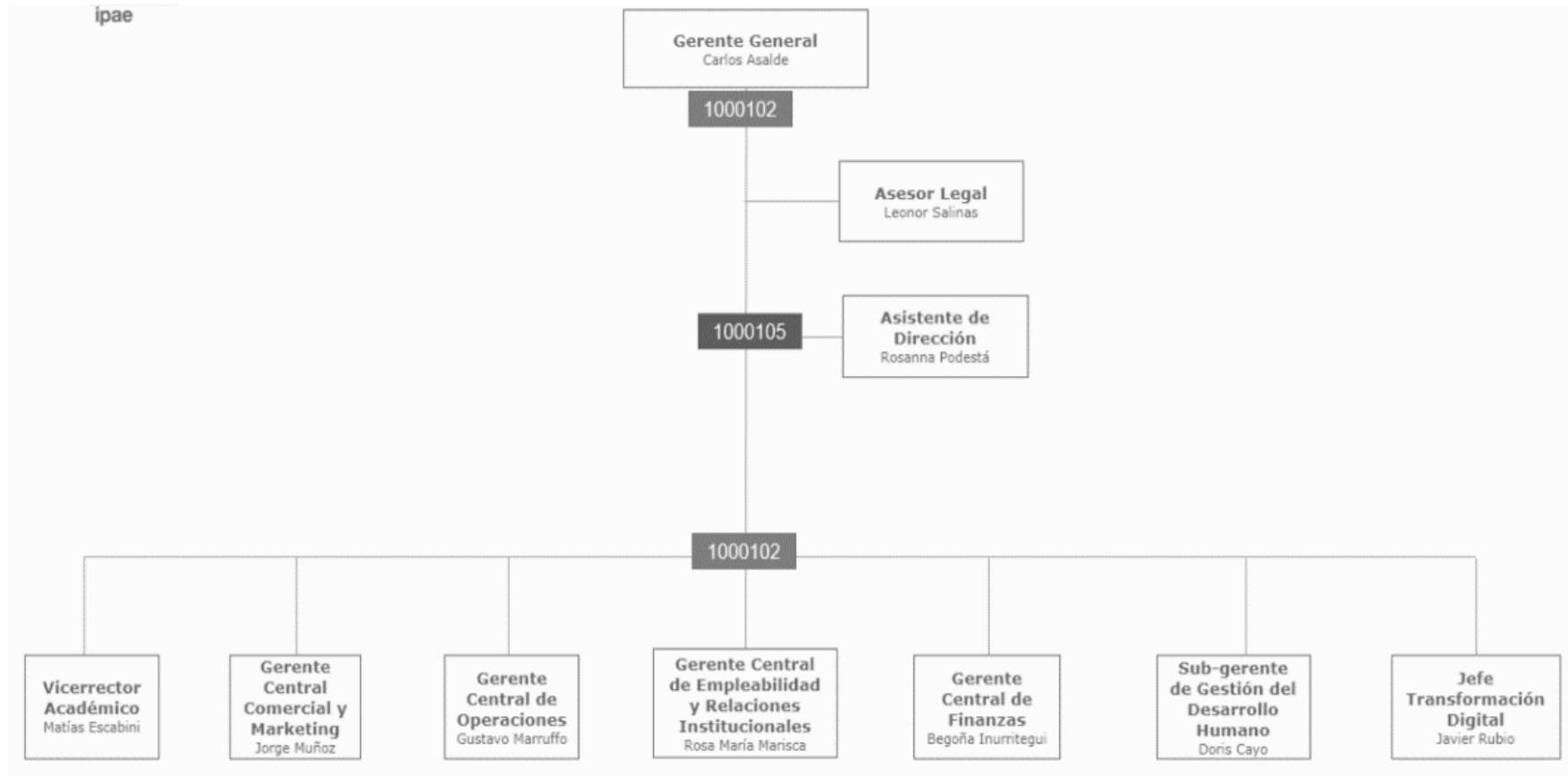
**Visión** de IPAE ser el referente en dar la mejor experiencia de aprendizaje con un enfoque alineado al futuro.

**Valores Organizacionales** de IPAE Integridad, pasión, excelencia, innovación y vocación de servicio.

#### **Organigrama general:**

En este organigrama funcional podemos observar las diferentes áreas y gerentes que componen la plana central de la organización, liderada por el gerente general Carlos Asalde, y el resto del equipo que lo integran Matias Escabini vicerrector académico, responsable de liderar los lineamientos y políticas educativas de la organización. Jorge Muñoz Gerente central comercial y marketing, responsable de la dirección estratégica de la publicidad ventas a nivel nacional. Gustavo Marrufo, Gerente central de operaciones encargado de implementar las mejoras y mantenimiento a las infraestructuras de las sedes en todo el país. Rosa María Marisca, gerente central de empleabilidad y relaciones institucionales, quien dirige a todo el equipo de asistentes de empleabilidades de todas las sedes encargados de apoyar a los estudiantes y egresados a incorporarse en el mercado laboral. Begonia Inurritegui, gerente central de finanzas, responsable de los reportes de estado de cuentas de la organización. Doris Cayo, Sub-gerente de gestión de desarrollo humano, supervisa las diferentes actividades que la gestión del área implica junto a su equipo, como firma de contrato de docentes, remuneraciones, talleres de capacitación al personal y actividades que generen la integración y buen clima en la organización. Y finalmente Javier Rubio, jefe de transformación digital.

Figura n°1 Organigrama General

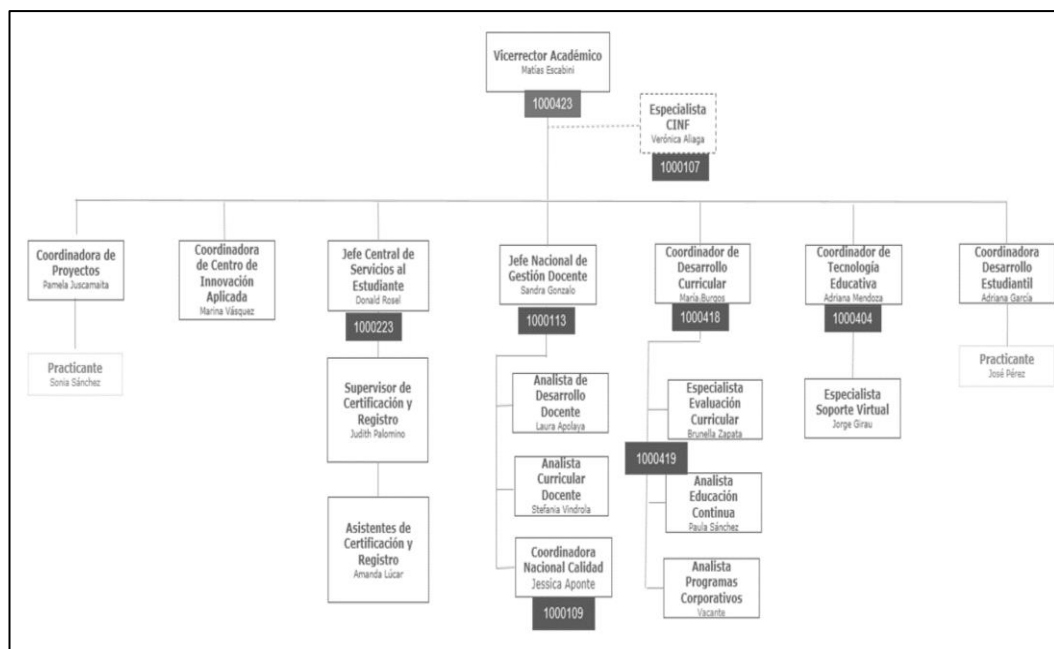


Fuente: Intranet IPAE.

### Organigrama de la VRA:

El organigrama de la VRA, liderada por el vicerrector Matías Escabini, la finalidad del área es la de implementar las políticas académicas de la organización, y asegurarse que estas se apliquen en todos los programas que ejecuta IPAE a nivel nacional en todas las sedes del país, entre las actividades que se ejecutan se puede mencionar la mejora o innovación en las mallas curriculares del programa de carreras técnicas, diplomados, diplomados virtuales, control y seguimiento de las políticas educativas en las sedes, como ejecución de las actividades académicas de evaluación y diversos indicadores de control, como puntualidad, observación docente, programación de sesiones de los programas en ejecución.

Figura n°2 Organigrama de VRA



Fuente: intranet de IPAE.

### Organigrama de la Sede Pueblo Libre:

El organigrama de la sede de Lima-pueblo libre, y actualmente no cuenta con Gerente de sede y temporalmente lo está asumiendo Gustavo Marrufo Gerente Central de Operaciones, el equipo que completa las autoridades de la sede pueblo libre son Karent Medina, jefe de gestión académica responsable de la ejecución de las actividades académicas de la sede. Rosmery Visbal jefe de servicios al estudiante, encargada de los múltiples servicios que se brinda al alumno tanto en carrera como en diplomados. Gaby vaquerizo, un supervisor comercial, lidera el equipo de ventas de la sede pueblo libre. Libia Mejía, supervisor administrativo responsable de la seguridad e- infraestructura de la sede. Cinthia Rosales, encargada de organizar talleres de empleabilidad para los alumnos de carrera y egresados de IPAE.

Figura n°3 Organigrama de la sede PL

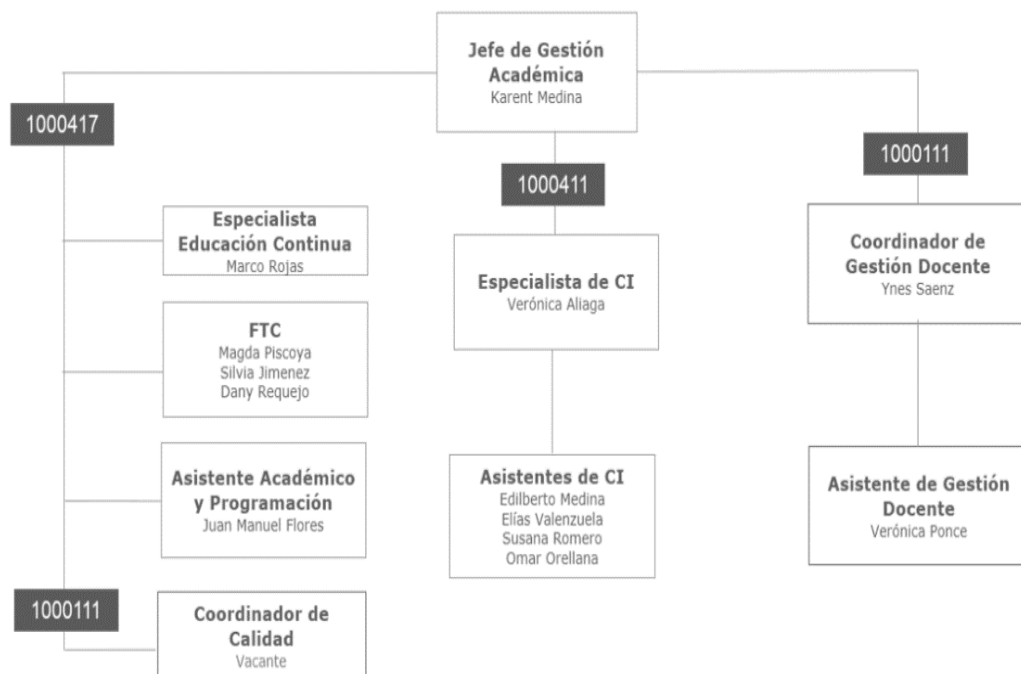


Fuente: intranet de IPAE.

El área de Gestión académica está liderada Karent Medina, jefe académico de la sede de pueblo libre, que a su vez está compuesta por Marco Rojas, especialista de educación continua (diplomados presenciales y virtuales), Los FTCs Magda Piscoya coordinadora de la carrera Marketing, Silvia Jiménez coordinadora de la carrera de Administración de Negocios, Dany Requejo coordinador de la carrera de Negocios internacionales y Administración Logística. Además, Juan Manuel Flores asistente académico y programación, responsable del programar las carreras y diplomados presenciales y virtuales en el sistema SMART. El coordinador de calidad está vacante. El equipo también lo conforma Verónica Aliaga especialista del CI (centro de información) y sus asistentes, Omar Orellana, Edilberto Medina, Elías Valenzuela y Susana Romero, por ultimo tenemos a la coordinadora de desarrollo docente Ynes Saenz y su asistente Verónica Ponte.

Como habíamos mencionado el asistente académico de programación es el responsable de la creación de los diplomados virtuales solicitados por el área comercial y aprobadas por la gerencia de sede y jefatura de gestión académica.

Figura n°4 Organigrama del área de Gestión Académica de la sede Pueblo Libre.



Fuente: intranet de IPAE.

### **Descripción del escenario**

El área de ventas es la encargada de realizar las inscripciones y/o matrículas de los alumnos en los diferentes diplomados virtuales que están en cartera de ventas, los alumnos se inscriben o se matriculan de forma presencial o por la página web de la empresa, luego de eso hacen el pago en caja y cobranzas o en los números de cuentas de la organización.

Luego que los participantes hayan realizado sus pagos de matrícula el área de TI brinda acceso a los participantes al Campus virtual para que puedan realizar sus actividades académicas en los módulos de inicio.

El Coordinador académico de los diplomados virtuales envía un reporte al programador académico para que se asigne los docentes en los módulos de inicios de los diplomados, luego de realizar esta acción los docentes podrán tener acceso a la plataforma virtual para iniciarse unidades académicas con sus alumnos.

Los diplomados virtuales tienen de fecha de inicio la primera semana de cada mes, en reiteradas ocasiones esto no se ha cumplido por diferentes razones, una de ellas es porque el área de ventas sigue vendiendo después de la fecha de inicio del diplomado por ello las actividades académicas de inicio se retrasan, en otros casos fue porque el acceso a la plataforma del Campus virtual no estaba habilitada y del área responsable de esa habilitación es el área de TI, Otros casos de retraso del inicio del diplomado es que los docentes no estaban programados en el sistema y por lo tanto tampoco tenían accesos al campus virtual responsabilidad del coordinador de los diplomados y el programador académico.

Por falta de organización y planificación el inicio de los diplomados no se estaba cumpliendo correctamente, esto generaba muchas quejas y reclamos por parte de los alumnos de dichos servicios virtuales.

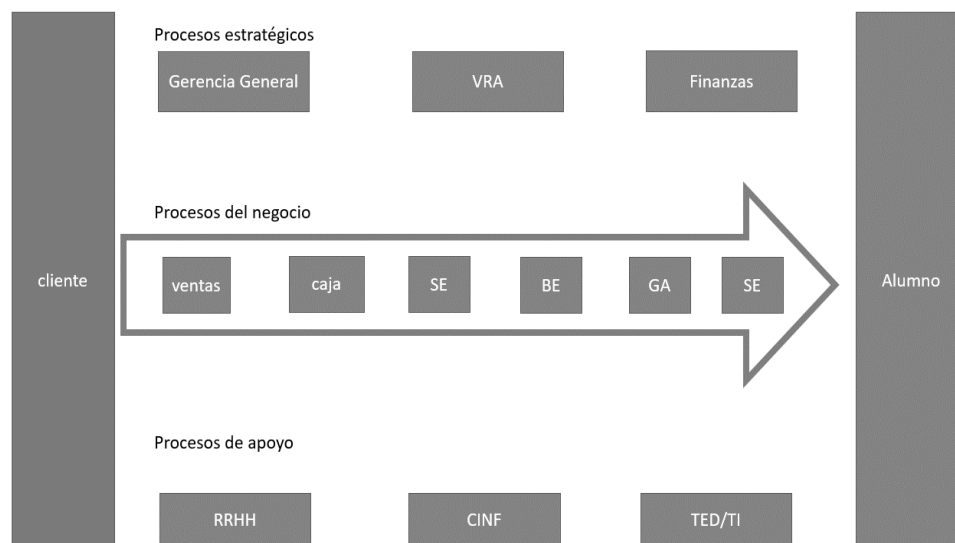
### **Descripción del caso**

Para el entendimiento y la mejora de la gestión administrativa de los servicios educativos virtuales se contó con el apoyo y la apertura de las áreas y de las personas involucradas en el proceso para con toda esa información poder elaborar un mapa del proceso para tener una visión más clara de las actividades y responsabilidades y cumplimiento de los servicios educativos,

El área de ventas tiene aproximadamente 25 días calendario para finalizar las matrículas e inscripciones de los participantes en los diplomados virtuales, luego de ello el Coordinador académico envía reporte de los docentes a programar en los diplomados virtuales que inician en la última semana del mes antes del inicio de los mismos, al programador y asistente académico, en los primeros días hábiles del mes el área de TI realiza una sincronización de los alumnos y docentes matriculados en el sistema SMART, para brindarles acceso a la plataforma del Campus virtual. Aproximadamente todo este proceso tiene una duración de 34 días calendario. Se realizó un pequeño bosquejo de las actividades que realizan las diferentes áreas y personas en este proceso. Y se empezó a planificar organizar y dirigir y controlar cada una de las actividades realizadas por los responsables para la mejora de la gestión administrativa.

A continuación, se visualiza el mapa de procesos elaborados para la mejora de la gestión académica.

*Figura n°5 Mapa proceso de la gestión académica del servicio educativo virtual.*



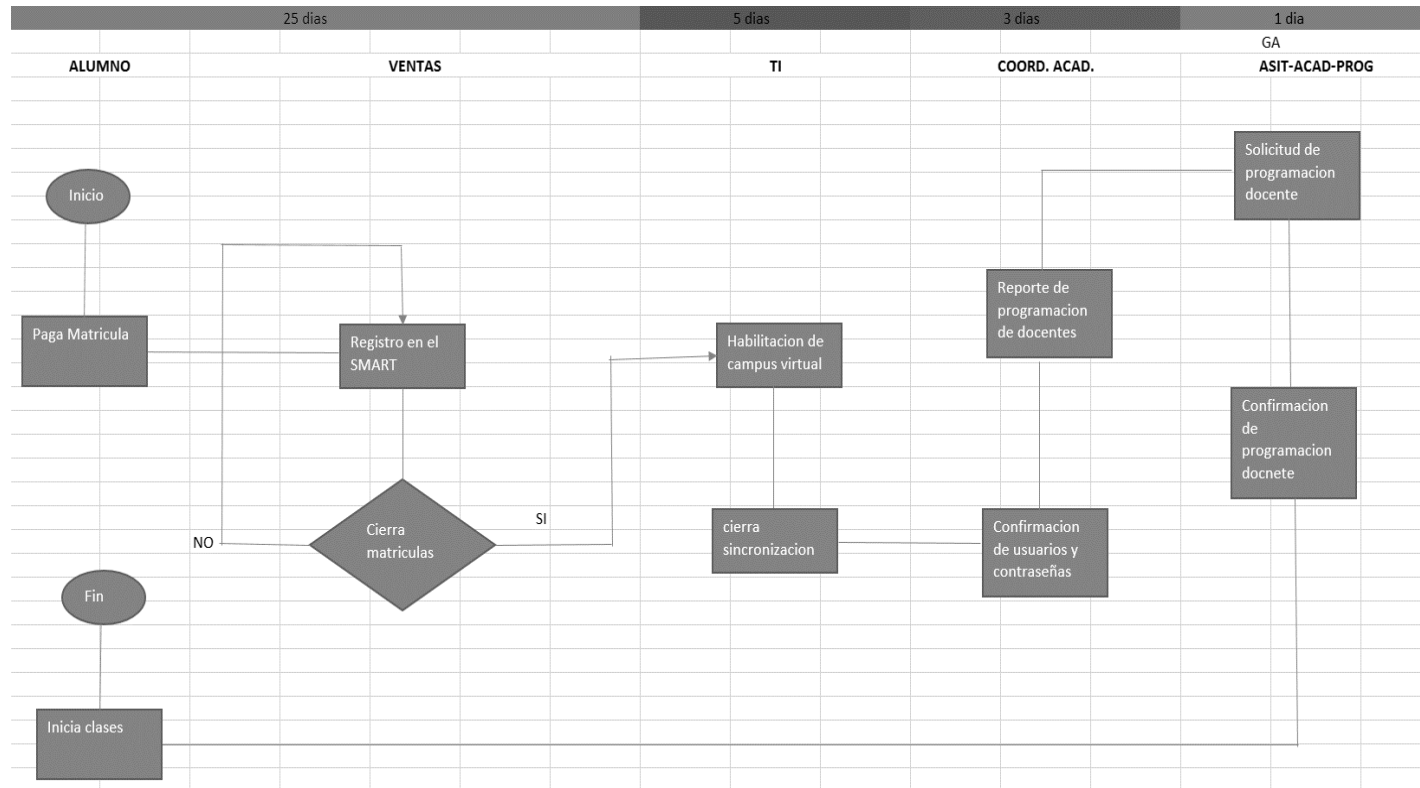
Fuente: elaboración propia.

Para la elaboración del mapa de procesos se apoyó en Bravo (2008) donde indica los diferentes modelos de mapa de procesos, el utilizado es el modelo de levantamiento de procesos.

Para una mayor e identificación de los roles funciones y tiempos se elaboró también el Flujograma del proceso de la gestión académica del servicio educativo virtual.



Figura n° 6 Flujoograma del proceso de gestión académica del servicio educativo virtual



Fuente: elaboración propia.

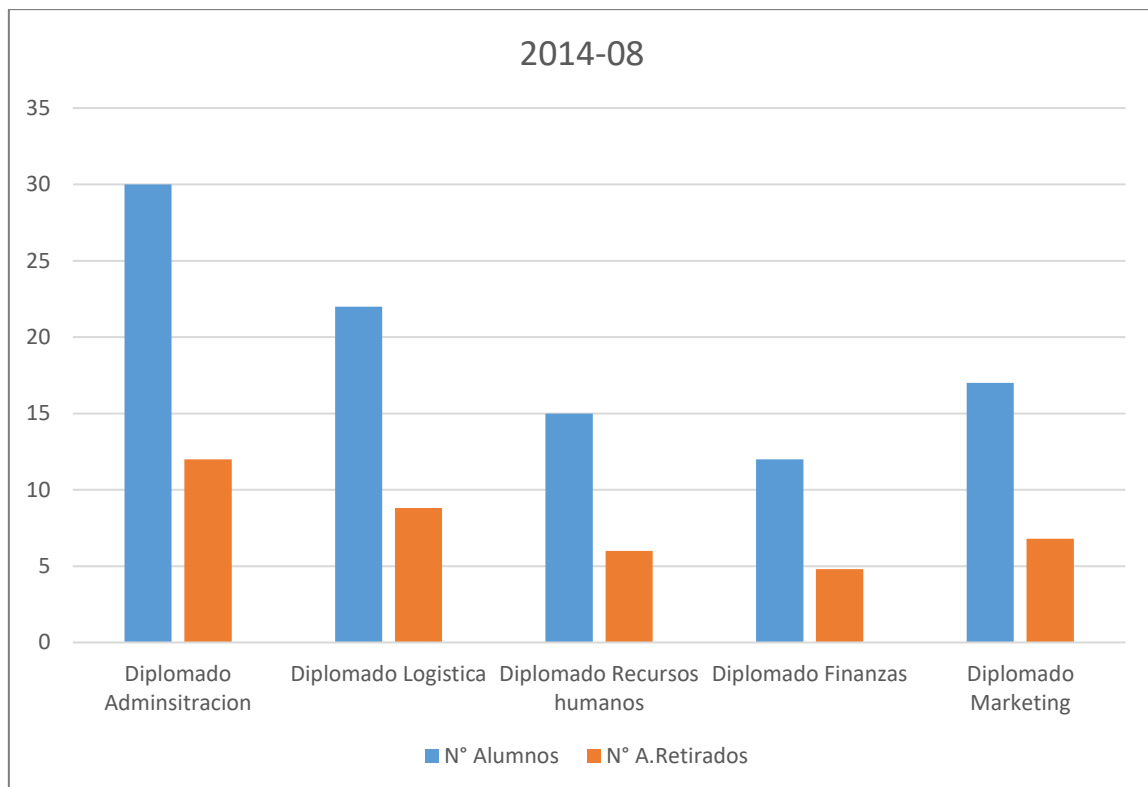
Cómo podemos visualizar en la figura n°7 presenta flujograma permitió reconocer a las áreas y personas involucradas en el proceso de la gestión administrativa del servicio educativo virtual, estandarizando los plazos para las diferentes actividades y responsabilidades y de acuerdo a los roles dentro de la organización.

Según manéle (2011) define a los flujogramas como una representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tienen la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir viene a ser la representación simbólica pictórica de un procedimiento administrativo. Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de éste. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema. (p. 20)

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Después de realizar las actividades planteadas para la mejora de la gestión administrativa de los servicios educativos virtuales, como primeros resultados visibles fueron los cumplimientos de los plazos establecidos para la ejecución de las actividades realizadas por cada una de las áreas

Figura n°7 Reporte de alumnos retirados.



Fuente: elaboración propia.

En la figura n°10 podemos observar la cantidad de alumnos en el periodo 2014-08 y la cantidad de alumnos que se retiraban en ese mismo periodo.

Figura n°8 Reporte de alumnos retirados-SMART.

Consulta de Asistencia			
Código Facilitador:	Apellidos y nombres:		
FMCOZ	DOZ, ROJAS MIGUEL ANGEL		
Sede:	División:		
LIMA - PUEBLO LIBRE	EXTENSION		
Período:	Curso:		
2014-05	[00.01.2014-05] INVEST. MCDOS de DIPLOMADO VIRTUAL EN MARKETING (A14)		
Ambiente:	Estado:	Sesiones:	
[A14] A14	FINALIZADO	6	
Reporte de Asistencias			
No	Codigo	NombreCompleto	Estado
1	PL70940076	AGUILAR DAMIAN ARNOLD ANTHONY	NORMAL
2	PL42045513	ALVARADO TELLEZ ALAN ROBERTO	RETIRO CICLO
3	IC21564349	FLORES CHAVEZ AURELIO ALEJANDRO	NORMAL
4	PL41255181	MENACHO MENDEZ LIZ KARIN	NORMAL
5	PL22271047	REBATTIA ARROYO HECTOR EDGARDO	RETIRO CICLO
6	PL10107637	SAFRA CARDENAS NORA	NORMAL
7	PL16703709	SANCHEZ ARENAS DONALD	NORMAL
8	PL40936777	ZAMORA QUINTO GIULLIANA MAGALY	RETIRO CICLO

Fuente: intranet de IPAE.

En la figura numero 11 podemos observar que, de 8 participantes, 3 alumnos se retiraron del módulo, eso significa el 37.5% de la sección.

Figura n°9 Reporte de alumnos retirados-SMART.

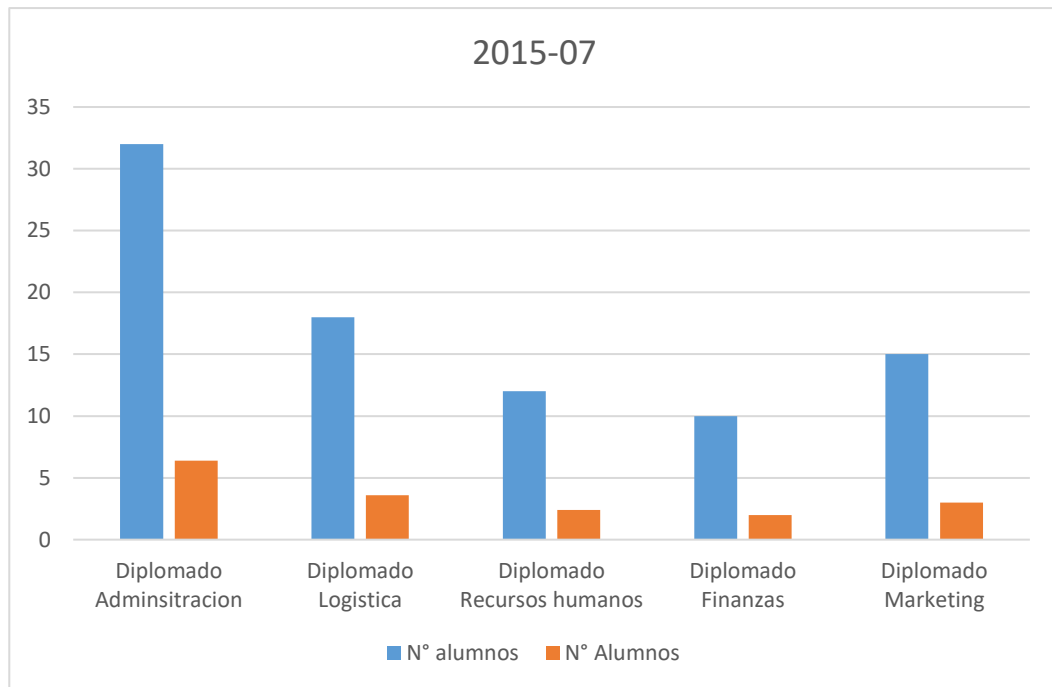
Consulta de Asistencia			
Código Facilitador:	Apellidos y nombres:		
FMVARGAS	VARGAS SOKO MARTHA INES		
Sede:	División:		
LIMA - PUEBLO LIBRE	EXTENSION		
Período:	Curso:		
2014-11	[00.01.2014-11] DIRECCION ESTRATEGIC DE DIPLOMADO VIRTUAL EN (AULA VIRTUAL 12)		
Ambiente:	Estado:	Sesiones:	
[VIRTUAL12] AULA VIRTUAL 12	FINALIZADO	6	
Reporte de Asistencias			
No	Codigo	NombreCompleto	Estado
1	PL43837674	ASTOLA ZAMORA WILLIAM DAVIS	NORMAL
2	PL42792665	CHACALTANA HUAMAN MILAGROS	RETIRO CICLO
3	PL10606056	CHOQUEHUANCA MENACHO CARLOS MARTIN	NORMAL
4	PL04749821	COPAJA APAZA JESUS RICHARD	RETIRO CICLO
5	PL43319458	HUERTA TORO RICARDO ANTONIO	NORMAL
6	PL40972807	MAYTA RAMOS WILLY WILFREDO	RETIRO CICLO
7	PL41006088	PALACIOS MILON JANET CLAUDIA	NORMAL
8	PL44319060	SANCHEZ RECAVARREN STEPHANIE	NORMAL
9	PL10517711	SOSA ANDRADE VICKY MERCEDES	RETIRO CICLO

Fuente: intranet de IPAE.

En la figura n°10 como se puede observar, 4 alumnos de 9 se retiraron del módulo, eso significa el 44.44% de la sección no continuó estudiando

Como se comprueba estos porcentajes de deserción de los participantes era antes de las actividades realizadas para mejorar el servicio de la gestión de los diplomados virtuales.

Figura n°10 Reporte de alumnos retirados.



Fuente y elaboración propia.

Después de ejecutar las actividades de control y monitoreo y acompañamiento los resultados que se observaron fueron bastantes notorios y significativos en los diplomados posteriores y módulos que siguieron, el porcentaje de alumnos que desertaban en los diplomados rondaban el 20%, a comparación del 40% que anteriormente se reportaba.

Figura n°11. Reporte de alumnos retirados.

Código Facilitador: FCLAURIE		Apellidos y nombres: LAURIE GOMEZ CARMEN ELSA IGNACIA	
Sede: LIMA - PUEBLO LIBRE	División: EXTENSION	Programa: VIRTUALES	
Período: 2015-06	Curso: [00.01.2015-06] FINANZAS EN LA EMPRE de DIPLOMADO VIRTUAL EN ADMINISTRACION (FUERA DE IPAE 7)	Fórmula: [27] PDE VIRTUAL ABRIL 2015. E	
Ambiente: [RGM7] FUERA DE IPAE 7	Estado: FINALIZADO	Fecha Inicio - Fin: [03/11/2015 - 04/12/2015]	Sesiones: 4

No	Código	NombreCompleto	Estado	1	2	3	4	Falta	Condición
1	PL42225412	ACHAHUANCO MOLINA GUILLERMO	NORMAL	A	A	A	A	0	
2	PL0504663	ALVA SIMEON MARILIN MARIA DEL ROSARIO	NORMAL	A	A	A	A	0	
3	PL16715104	ARRASCUE ESTELA VICTOR MANUEL	NORMAL	A	A	A	A	0	
4	PL46243204	AZABACHE GAMBINI DIEGO EMMANUEL	NORMAL	A	A	A	A	0	
5	PL10001772	BRIONES LOMPARTE ERIKA EVELYN	NORMAL	A	A	A	A	0	
6	PL45604416	CARDENAS IACHER PAULO CESAR	NORMAL	A	A	A	A	0	
7	PL43291495	COARITE PARI ANGEL ARTURO	NORMAL	A	A	A	A	0	
8	PL18210066	CUEVA GONZALES LUPE INESSY	RETIRO CICLO	F	F	F	F	4	
9	PL42395322	ESPINO CARRILLO KAREN EMILLENNE	NORMAL	A	A	A	A	0	
10	PL17809684	JUMPA CORREA MARIA JUANA	NORMAL	A	A	A	A	0	
11	PL47942921	LARA RODRIGUEZ JACK	NORMAL	A	A	A	A	0	
12	PL42139145	MONTAYA OTAROLA LUIS FELIPE	NORMAL	A	A	T	A	0	
13	PL40184293	ODAR BARCELLOS MONICA	NORMAL	A	A	A	A	0	
14	PL09335344	ORTIZ ONOFRE EDNA ROXANA	NORMAL	A	A	A	A	0	
15	PL08273251	ORTIZ ONOFRE ELIANA GIANINA	NORMAL	A	A	A	A	0	
16	PL47007448	PACO ZEA ANGELA KAREN	NORMAL	A	A	A	A	0	
17	IC44059155	ROJAS VALENCIA DENNIS MANUEL	RETIRO CICLO	A	A	A	A	0	
18	PL18212129	VERA DIAZ JARA CHRISTIAN EFREN	RETIRO CICLO	A	A	A	A	0	

Fuente: intranet de IPAE.

Como se puede observar en la figura n°13 de los 18 participantes 3 de ellos desertaron, ello significa el 18% de la sección.

Tabla n°1 Ingresos que se dejan de percibir por alumnos retirados 2014-08

Tabla 1			
Periodo 2014-08	N° Alumnos	N° A.Retirados	% Desercion
Diplomado Admnsitracion	30	12	40%
Diplomado Logistica	22	9	40%
Diplomado Recursos humanos	15	6	40%
Diplomado Finanzas	12	5	40%
Diplomado Marketing	17	7	40%
	96	38	
Costo del diplomado	3,000.00		
Duracion del diplomado	6 meses		
Cuota Mensual diplomado	S/. 499.00		
Costo-Diplomado 3000*Alum. Ret.38	115,200.00		

Fuente: elaboración propia

En la tabla de la figura N°1, podemos observar que la cantidad de alumnos que no culminaban el diplomado fueron 38 alumnos. diplomado virtual tiene un costo de S/. 3,000.00. al retirarse 38 de ellos la empresa dejo percibir S/. 115,200.00.

Tabla n°2 Ingresos que se dejan de percibir por alumnos retirados 2015-07

Tabla 2			
Periodo 2015-07	N° alumnos	N° Alumnos	% Desercion
Diplomado Admnsitracion	32	6	20%
Diplomado Logistica	18	4	20%
Diplomado Recursos humanos	12	2	20%
Diplomado Finanzas	10	2	20%
Diplomado Marketing	15	3	20%
	87	17	
Costo del diplomado	3000		
Duracion del diplomado	6 meses		
Cuota Mensual diplomado	S/. 499		
Costo-Diplomado 3000*Alum. Ret.17	52,200.00		

En la tabla °2 notamos que el porcentaje de deserción fue de 20%, debido a las actividades de mejora en la gestión académica, 17 alumnos no culminaron el diplomado y por ende la empresa dejo de percibir S/. 52,200.00.

Tabla n°3 ingresos 2014-08 con la mejora en la gestión académica.

Tabla 3			
Periodo 2014-08	N° alumnos	% Desercion	N° Alumnos
Diplomado Adminsitracion	30	6	20%
Diplomado Logistica	22	4	20%
Diplomado Recursos humanos	15	3	20%
Diplomado Finanzas	12	2	20%
Diplomado Marketing	17	3	20%
	96	18	
Costo del diplomado	3,000.00		
Duracion del diplomado	6 meses		
Cuota Mensual diplomado	S/. 499.00		
Costo-Diplomado 3000*Alum. Ret.18	54,000.00		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla n°3 podemos observar que en este periodo si se hubiese aplicado el monitoreo y acompañamiento la perdida por deserción hubiese sido de S/. 54,000.00 que es casi la mitad de la cifra original.

La actividad de optimización ha permitido reducir en casi el 50 % el índice de los estudiantes retirados, de esta manera las herramientas administrativas utilizadas lo que genera a la organización pueda recuperar los proyectado en los próximos periodos.



## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Se obtuvo una mejora en la gestión administrativa, al reducir el tiempo de inicio de los diplomados en 2 semanas. Además de ello se ha obtenido como resultado que los alumnos que anteriormente se retiraban de los diplomados que eran cerca del 40%, se redujera un 20% después las actividades de mejora en la gestión. En términos financieros los ingresos de los diplomados se incrementaron en un 50% en los periodos posteriores, luego de la mejora de la gestión administrativa, así consiguiendo las metas y objetivos de la organización. Con mayor eficacia y eficiencia, cumpliendo con los procesos de la administración.

Según Konntz, Weihrich, Cannice refieren que la gestión administrativa es:

administrar es el proceso mediante el que se diseña y mantiene un ambiente para cumplir con eficiencia determinada. Los gerentes realizan las funciones de planear, organizar integrar personal, dirigir y controlar. Administrar es una actividad esencial de todos los niveles organizacionales, sin embargo, las habilidades gerenciales requeridas varían con el nivel de la organización la meta de todo lo gerentes de crear valor agregado. Las empresas deben aprovechar las tendencias del siglo XXI en tecnologías de información, globalización y espíritu emprendedor también deben enfocarse en la productividad, es decir, alcanzar una relación favorable entre producción de insumos en un periodo específico con la debida atención a la calidad. La productividad supone efectividad (alcanzar los objetivos) y eficiencia utilizar la menor cantidad de recursos. La práctica administrativa es un arte, el conocimiento organizado que subyace a la administración es una ciencia. (2012, p. 26).

La calidad del servicio educativo, es el cumplimiento de las estrategias y actividades académicas dentro del tiempo de duración, según el compromiso de la organización y es lo que espera el cliente cuando se le ofrece un servicio adquirido.

Según Candela refiere que:

la Calidad educativa puede tener muchos enfoques diferentes por cada uno de los actores que en ella interviene desde la perspectiva del personal administrativo y académico, alumnos y padres, y por ende prioridades diferentes para cada uno, es esa complejidad que en algunos hace difícil conseguir la satisfacción del servicio

educativo para todos los individuos que forman parte del sector educativo. (1999, p. 1).

Se organizó y se estandarizó el proceso de la gestión administrativa, definiendo y delimitando los procesos estratégicos, procesos claves, procesos de soporte, que son propios de la organización y que contribuyeron a un panorama global del proceso de la gestión administrativa del área de Gestión académica aportando un mayor valor a la organización.

Bravo sostiene que un mapa de procesos es:

una visión de conjunto, política de los procesos. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en cierto ámbito. Una de las formas de segmentar los procesos es por cadena, jerarquía o versiones. Es vital contar con un glosario de términos en la organización especialmente de los verbos empleados para describir procesos y actividades, así todos entienden lo mismo. Se usan todo tipo de mapas, global de toda la organización y de ámbito este último en aportar mayores detalles y se divide en 3 tipos de procesos estratégicos, procesos de negocios y procesos de apoyo. (2008, p. 14).

## CONCLUSIONES

Se concluye que la mejora de la gestión administrativa del área de gestión académica en los servicios educativos virtuales, se redujo en el inicio de los diplomados virtuales en 2 semanas, asimismo la deserción de los estudiantes se minimizó en un 20% y el ingreso se incrementó en un 50%.

La elaboración y estandarización de un mapa de procesos mejoró el desarrollo del servicio educativo virtual.

La identificación de la gestión administrativa del área en los programas del servicio virtual a través del flujograma, permitió la delimitación de las responsabilidades y funciones de cada área en la organización.

La estandarización de los procesos de la gestión administrativa del servicio educativo virtual a través de una Guía de trabajo, contribuyó al cumplimiento de las actividades y compromisos de cada área, de este modo mejoró la gestión administrativa del área de gestión académica.

## RECOMENDACIONES

La primera recomendación es que la aplicación de una mejora administrativa puede ser llevado a otros procesos de la empresa, así como también a otras organizaciones, de diversos rubros ya que la administración en cualquier organización siempre se podrá identificar procesos, roles y actividades que puedan ser mejoradas.

La segunda a la presente investigación también ha buscado aportar información teórica de la administración, así como las herramientas administrativas que pueden ser tomadas como un soporte para otras investigaciones del rubro de la investigación o mejora de la organización que como consecuencia podrá obtener una mejora cuantitativa en sus actividades.

La tercera recomendación es la identificar los procesos actuales de la organización y plantearse el objetivo de mejora, así como elaborar un mapa de procesos para tener una visión integral del proceso que esté en investigación o que se plantee mejorar.

La cuarta recomendación es la de estandarizar los procesos claves, que son frecuentes y operativos en la organización o en determinada área, para un mejor control y desarrollo de las actividades.

La quinta recomendación es que la presente investigación puede ser tomada como fuente de soporte, contraste o para reforzar la idea del investigador sobre la mejora de la gestión administrativa en una organización.

## REFERENCIAS

- Belen, Ena., Susanna, Delgado. , Teresa, Ena. (2008). Gestión Administrativa de Personal. (seg. edición) España: Thomson Editores Paraninfo.
- Cardona Osa, Guillermo, Año III N°16. Tendencias educativas para el siglo XXI educación virtual, online@learnig elementos para la discusión.
- Chiavenato, I. (2008). Gestion del Talento Humano. (Tercera Edicion). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Coll Cesar y Monereo Carlos, 2008. "Psicología en la educación virtual," Aprender y enseñar con las tecnologías de la información y la comunicación". Mexico: Editorial Printed in Mexico.
- Dolors, Seto. (2004). De la calidad del Servicio a la Fidelidad del cliente. España: Esic Editorial.
- Empresa IPAE recuperada [www.zegelipae.edu.pe](http://www.zegelipae.edu.pe)
- Ezequiel, Ander., Martin, Aguilar. (2001). Trabajo En equipo. México: Editorial Progreso.
- Henry. Mintzberg., James Brian., Jhon, Boyer. (1997). El Proceso estratégico, Conceptos, contextos y casos. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- J.R. Zariategui. (1999). La Gestión por procesos, su papel e importancia en la empresa. [ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion tecnologica/2005/Clase%206/12 jrza~1.pdf](ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase%206/12_jrza~1.pdf) .
- Juan, Bravo Carrasco. (2011). Gestión de Procesos. Chile: Evolución.
- P, Cardona., H, Wilkinson. (2006). Trabajo en Equipo. España: IESE Business School.
- Pedro, Larrea. (1991). Calidad del Servicio. Madrid-España: Ediciones Diaz de Santos.
- Ramirez cavassa, Cesar. (2004). La Gestión Administrativa en las instituciones educativas. Mexico: Limusa.

Yanet, Vásquez Pool. (2004). ¿Qué es y para qué sirve un mapa de proceso?.

<http://yeux.com.mx/ColumnaUniversitaria/que-es-y-para-que-sirve-un-mapeo-de-procesos/>

**Anexo n.º 1 lista de notas**

SERVICIO EDUCATIVO  
Sede Virtual  
ESE

11/08/2016  
Hora 11:03:33  
Página 1 / 1

**REPORTE DE PROTOCOLO DE NOTAS**

**División:** EXTENSION **Programa:** VIRTUALES  
**Periodo:** 2016-01 **Sección:** 00.01.2016-01  
**Promoción:** VI.0021.00.2016-01 **Curso:** DIPLOMADO VIRTUAL EN ADMINISTRACIÓN  
**Docente:** SAAVEDRA VEGA JUAN GODOFREDO  
**Fecha Inicio Curso:** 15/02/2016 **Fecha Fin Curso:** 26/02/2016 **FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION Y ANALISIS EMPRESARIAL**

ALUMNO	EC-1	EF-1	FOR	PF	TAR1	TAR2
01 VI42500151 AGUILAR SILVA JUAN PRESBITER	19.52	18	18	19.00	20	20
02 VI45690715 AREVALO VASQUEZ CESAR ALBERTO	17.82	20	18	18.00	17	18
03 VI42135627 BALLADARES PAREDES ORLANDO MANUEL	18.28	18	16	18.00	18	20
04 VI10691044 BRAVO ORDOÑEZ MIGUEL		18	18		18	18
05 VI42690399 CAHUANA COOPA SULMA MARIA	13.68	17	NSP	15.00	18	18
06 VI08034148 CASTRO YZAGUIRRE HECTOR MARTIN	17.38	17	17	17.00	17	18
07 VI44084975 CHAVEZ CARPIO VICTOR ANDRES	17.82	NSP	18	11.00	17	18
08 VI43071129 ESPINOZA CALERO ANGIE LUZ	17.24	NSP	18	11.00	17	17
09 VI43781316 GALLEGOS PARI PAUL DUVAL	19.52	18	18	19.00	20	20
10 CU45599555 GONZALES MERCADO CLAUDIA LUCIA	13.68	18	NSP	15.00	18	18
11 VI44272280 HURTADO CHUCO DEYSI MARGOT	18.76	17	18	18.00	18	20
12 VI41922815 LEON CUZCANO ANGELA MARGOT	19.52	18	18	19.00	20	20
13 VI46883545 LETONA GOMERO CARLOS DAVID	0	NSP	NSP	0.00	NSP	NSP
14 VI10626485 MARTINEZ GALVEZ LUIS MARTIN	6.84	NSP	NSP	4.00	18	NSP
15 VI02881453 MENDOZA JARAMILLO HENRY YASSER	17.52	18	16	18.00	18	18
16 VI10248324 PALACIOS PRIETO EDWIN RODOLFO	0	NSP	NSP	0.00	NSP	NSP
17 VI09790968 RIVAS SULCA RUTH PAOLA	17.14	17	16	17.00	17	18
18 VI70165293 SEDANO HURTADO JACQUELINE CONSUELO	18.52	20	17	19.00	18	20
19 VI15218280 VICENTE UGARTE ARLINDO MILWALD	13.3	17	NSP	15.00	17	18
20 VI05415083 VILLANUEVA RAMIREZ JULIO PORFIRIO	18.76	18	18	18.00	18	20

Fuente: reporte de notas de la empresa IPAE.

**Anexo n°.2 horarios de clases**

SERVICIO EDUCATIVO EMPRESARIAL S.A.C.

SEDE  
CENTRO  
ESE

Fecha 11/08/2016

Hora 09:15:41

Página 1 / 1

**Horario de Clases**

Promoción: DIPLOMADO VIRTUAL EN RECURSOS HUMANOS

Módulo: Modulo unico

Sección: 00.01.2016-07

Turno: TURNO UNICO

Viernes	Día	Hora	Inicio	Curso	Facilitador	Aula	Sesiones
Viernes		11:00 - 14:00	07/10/2016	LEGISLACIÓN LABORAL	CASTRO PARODI, JAIME NOLBERTO (R)	AULA VIRTUAL	4
Viernes		08:00 - 11:00	09/12/2016	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	VARGAS SOKO, MARTHA INES (R)	AULA VIRTUAL	4
Viernes		08:00 - 11:00	12/08/2016	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE GESTIÓN DE PERSONAS POR COMPETENCIAS	SAAVEDRA VEGA, JUAN GODOFREDO (R)	AULA VIRTUAL	3
Viernes		08:00 - 11:00	16/09/2016	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	VARGAS ROJAS, LUIS ALBERTO (R)	AULA VIRTUAL	4
Viernes		11:00 - 14:00	18/11/2016	GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y RETROALIMENTACIÓN	SPENCER BARRENECHEA, MARIA ELSA (R)	AULA VIRTUAL	4
Viernes		11:00 - 14:00	26/08/2016	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GERENCIALES	CORTEZ GIRALDO, LUIS MARTIN (R)	AULA VIRTUAL	4
Viernes		08:00 - 11:00	28/10/2016	GESTIÓN DE COMPENSACIONES Y PRESTACIONES	CASTILLO OSORES, MIGUEL ANGEL (R)	AULA VIRTUAL	4
Viernes		11:00 - 14:00	30/12/2016	LIDERAZGO Y DESARROLLO DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO	MORY OLIVARES, CARLOS ENRIQUE (R)	AULA VIRTUAL	4

Coordinador: MENDOZA GUTIERREZ ADRIANA CAROLINA

Fuente: reporte de horarios de la empresa IPAE.



Anexo n°.3 Directorio de alumnos

Directorio de Alumnos Matriculados

Promoción : [VI.0021.00.2015-07] DIPLOMADO VIRTUAL EN ADMINISTRACIÓN

Sección : 00.01.2015-07

N°	Código	Alumno	Estado	Teléfono/Celular	E-Mail
1	VI03660114	ALBURQUEQUE RAMIREZ JOSUE JAVIER	NORMAL	968722323	josuevi97_34@hotmail.com
2	VI24697676	ARAOZ CHACON LUIS VICTOR	NORMAL	058706469, 958706469	wiktukucha@yahoo.es
3	VI31626868	ARAUJO OSORIO ABRAHAM DIOGENES	NORMAL	043587748, 958042577	araujo_estudio@hotmail.com
4	VI04402272	AVALOS ALVARADO LUIS ALBERTO	NORMAL	943132992	luis_avelos_18_7@hotmail.com
5	VI20724154	BARZOLA CARHUANCHO EDWIN MARCELINO	NORMAL	964961877	e.mbc@hotmail.com
6	VI42067092	BASURTO REYES FERNANDO	NORMAL	951759051	geocambiente83@gmail.com
7	VI06806477	CHACON CHACON JOSE	NORMAL	952376707	carlosjca1@hotmail.com; joscha34@hotmail.com
8	VI15728086	CHAVEZ CHAVEZ GUILLERMO SEGUNDO	NORMAL	992312769	emperador_62@hotmail.com
9	VI25779927	DARRIGO AGUIRRE ANGHHELLINA DEL CONSUELO	NORMAL	993733528	anghellinadamigo@hotmail.com
10	VI22512220	DURAND MARTINEZ LIBERIO	NORMAL	962915347	liberioangel@hotmail.com
11	VI21477858	ECOS CORNEJO ENIO ALFONSO	NORMAL	956709258	enicecos@hotmail.com
12	VI00521045	FLORES MAMANI HEKURAN ALEXS	NORMAL	974617300	alexs_flores_17@yahoo.es
13	VI40326556	GALVEZ OCHAVANO MARCOS BONI	NORMAL	945212321	marcos_boni@outlook.com
14	VI17555904	GARCIA OLEA JAIME RICARDO	NORMAL	945254414	rigaol@hotmail.com
15	VI27992116	GUEVARA RUIZ SANTOS GUILLERMO	NORMAL	976163560	guillerguevara@hotmail.com
16	VI29690902	HUAMANI TICONA MARGARITA FELICITA	NORMAL	954891120	margareth1104@gmail.com
17	VI00433001	LANCHIPA BERGAMINI MONICA	NORMAL	952331503	lanbermo8@hotmail.com
18	VI02421199	MAMANI AQUISE LUIS JAVIER	NORMAL	951532820	luisjavierma@hotmail.com
19	VI32118642	MANRIQUE CASIMIRO PILAR DEL ROSARIO	NORMAL	947424430	pilamanrique2010@hotmail.com
20	PL40695970	MARTINEZ BERROCAL REYNALDO	NORMAL	989683686, 947928325	rmb_tai@yahoo.com; reynaldo.martinez_rmb@outlook.com
21	VI17435040	MORA RAMIREZ SEBASTIAN ANGEL	NORMAL	979284192	angelmora2010@gmail.com
22	VI19037965	MOYA SALINAS VICENTE ALIPIO	NORMAL	948629042	tecniser@hotmail.com; tecniser_vi@hotmail.com
23	VI31039113	OLIVERA CCALLA ELIZABETH EDITH	NORMAL	973640876	edith_olivera@hotmail.com
24	VI42414020	ORTEGA VASQUEZ CAROL	NORMAL	967255290	carol_or17@hotmail.com
25	VI06631539	REJAS PACOTAYPE JORGE	NORMAL	966169800	jorgerejas@hotmail.com
26	VI00819666	RENGIFO RODRIGUEZ HUGO	NORMAL	990178944	amoniego@gmail.com
27	VI00200049	RIVERA PEÑA TEOFILO	NORMAL	972816191	teddy_17_1@hotmail.com
28	VI41599812	SALDAÑA MELENDEZ CARMEN YOHANA	NORMAL	945107147	carmen_14026@hotmail.com
29	VI40668486	TECCO FERNANDEZ LUIS EDGARDO	NORMAL	961089499	lutecco2@outlook.com
30	PL40657495	TOLEDO PAJUELO KARINA	NORMAL	997156228, 0059326035138	katovi@hotmail.com
31	VI04014293	VENTURA JANAMPA DOMITIL	NORMAL	942957818	domitilventura@outlook.es

Fuente: reporte de directorio de alumnos de la empresa IPAE.

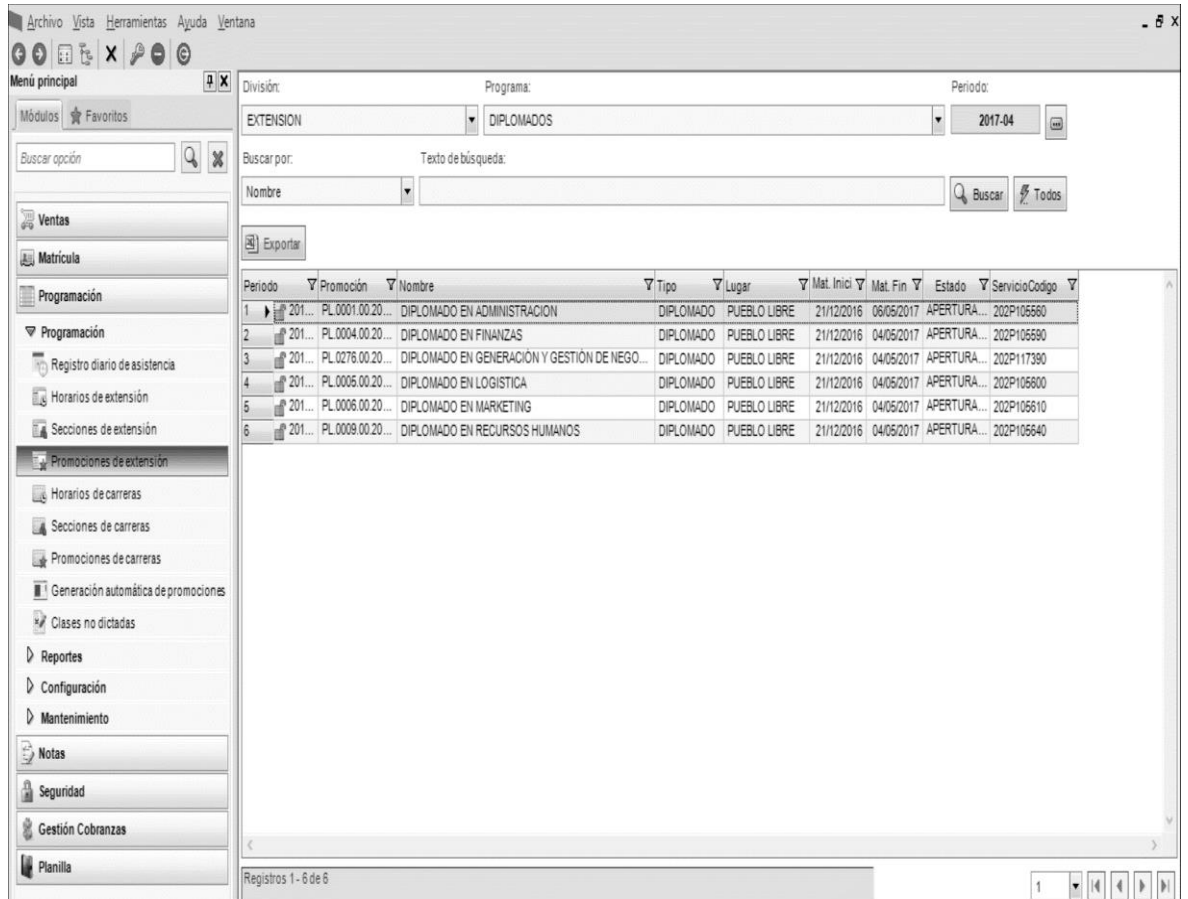
*Anexo n.º 4 SMART Logueo.*



The image shows a screenshot of a web browser window titled "Smart®". The main content area displays the word "smart" in a large, bold, lowercase font. Below this, the heading "Inicio de sesión" is followed by a horizontal line. There are two input fields: "Usuario:" and "Contraseña:". Below the password field, a note reads: "Nota: La contraseña distingue entre mayúsculas y minúsculas." At the bottom, there are two buttons: "Ingresar" (with a checkmark icon) and "Salir" (with a door icon).

Fuente: Sistema interno de la organización IPAE.

Anexo n°.5 registro de Promociones



División: EXTENSION Programa: DIPLOMADOS Período: 2017-04

Buscar por: Nombre Texto de búsqueda: [ ] [Buscar] [Todos]

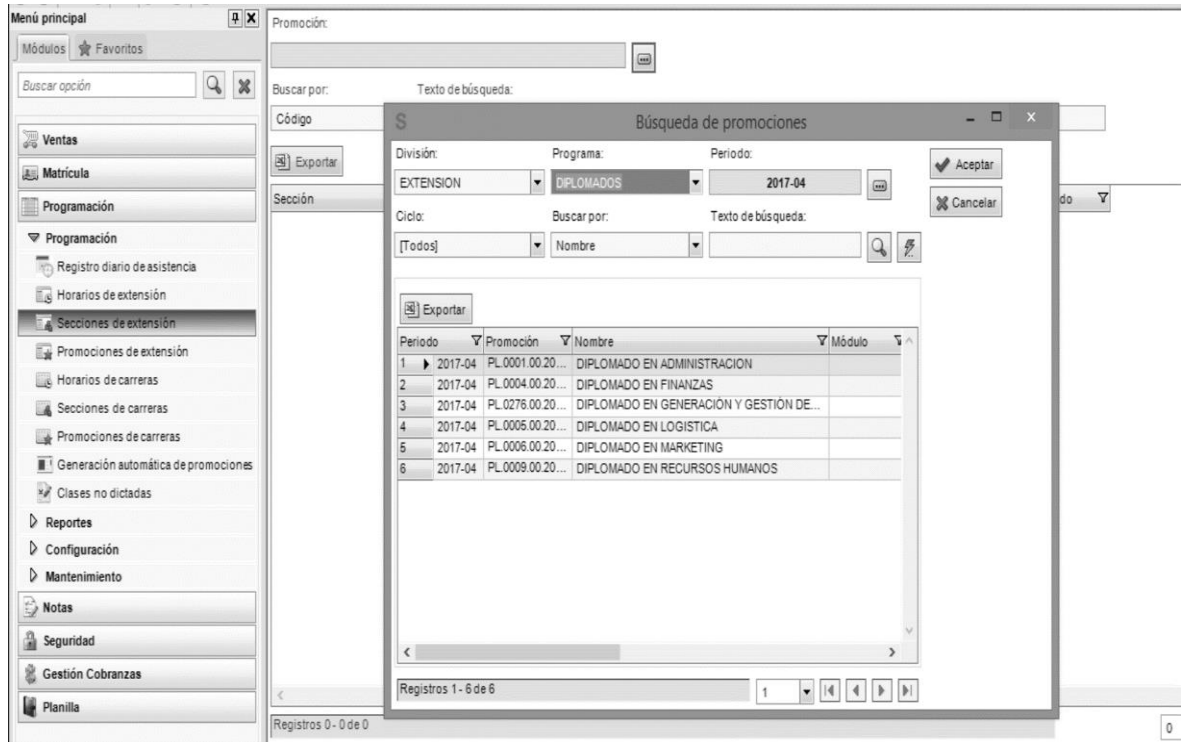
Exportar

Periodo	Promoción	Nombre	Tipo	Lugar	Mat. Inici	Mat. Fin	Estado	ServicioCodigo
1	201...	PL.0001.00.20...	DIPLOMADO EN ADMINISTRACION	DIPLOMADO PUEBLO LIBRE	21/12/2016	06/06/2017	APERTURA...	202P106560
2	201...	PL.0004.00.20...	DIPLOMADO EN FINANZAS	DIPLOMADO PUEBLO LIBRE	21/12/2016	04/05/2017	APERTURA...	202P105590
3	201...	PL.0276.00.20...	DIPLOMADO EN GENERACIÓN Y GESTIÓN DE NEGO...	DIPLOMADO PUEBLO LIBRE	21/12/2016	04/05/2017	APERTURA...	202P117390
4	201...	PL.0005.00.20...	DIPLOMADO EN LOGISTICA	DIPLOMADO PUEBLO LIBRE	21/12/2016	04/05/2017	APERTURA...	202P105600
5	201...	PL.0006.00.20...	DIPLOMADO EN MARKETING	DIPLOMADO PUEBLO LIBRE	21/12/2016	04/05/2017	APERTURA...	202P105610
6	201...	PL.0009.00.20...	DIPLOMADO EN RECURSOS HUMANOS	DIPLOMADO PUEBLO LIBRE	21/12/2016	04/05/2017	APERTURA...	202P105640

Registros 1 - 6 de 6

Fuente: sistema interno de la organización IPAE.

Anexo n°.6 Registro de Secciones.



Menú principal

Módulos Favoritos

Buscar opción

Ventas

Matricula

Programación

Programación

- Registro diario de asistencia
- Horarios de extensión
- Secciones de extensión
- Promociones de extensión
- Horarios de carreras
- Secciones de carreras
- Promociones de carreras
- Generación automática de promociones
- Clases no dictadas

Reportes

Configuración

Mantenimiento

Notas

Seguridad

Gestión Cobranzas

Planilla

Promoción:

Buscar por: Texto de búsqueda:

Código

Exportar

Sección

Búsqueda de promociones

División: EXTENSION Programa: DIPLOMADOS Período: 2017-04

Ciclo: [Todos] Buscar por: Nombre Texto de búsqueda:

Exportar

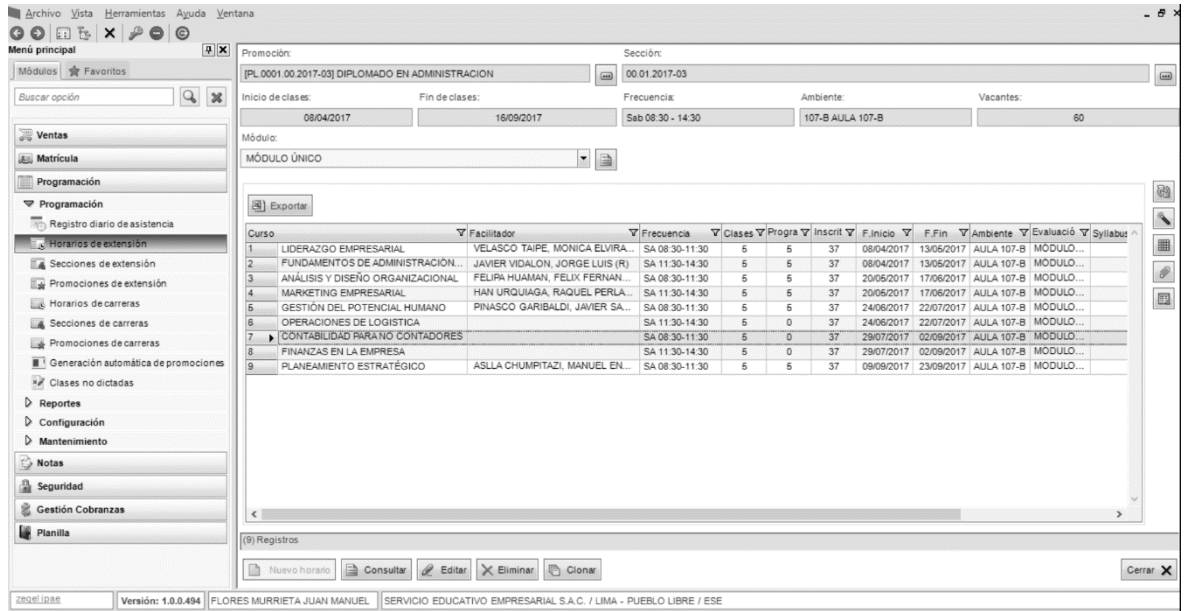
Período	Promoción	Nombre	Módulo
1 2017-04	PL.0001.00.20...	DIPLOMADO EN ADMINISTRACION	
2 2017-04	PL.0004.00.20...	DIPLOMADO EN FINANZAS	
3 2017-04	PL.0276.00.20...	DIPLOMADO EN GENERACIÓN Y GESTIÓN DE...	
4 2017-04	PL.0005.00.20...	DIPLOMADO EN LOGISTICA	
5 2017-04	PL.0006.00.20...	DIPLOMADO EN MARKETING	
6 2017-04	PL.0009.00.20...	DIPLOMADO EN RECURSOS HUMANOS	

Registros 1 - 6 de 6

Registros 0 - 0 de 0

Fuente: sistema interno de la organización IPAE.

Anexo n°.7 registro de Horarios.



Curso	Facilitador	Frecuencia	Clases	Progra	Inscrit	F.Inicio	F.Fin	Ambiente	Evaluació	Syllabus
1 LIDERAZGO EMPRESARIAL	VELASCO TAÍPE, MONICA ELVIRA...	SA 08:30-11:30	5	5	37	08/04/2017	13/05/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
2 FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN...	JAVIER VIDALON, JORGE LUIS (R)	SA 11:30-14:30	5	5	37	08/04/2017	13/05/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
3 ANÁLISIS Y DISEÑO ORGANIZACIONAL	FELIPA HUAMAN, FELIX FERNAN...	SA 08:30-11:30	5	5	37	20/05/2017	17/06/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
4 MARKETING EMPRESARIAL	HAN URQUIAGA, RAQUEL PERLA...	SA 11:30-14:30	5	5	37	20/05/2017	17/06/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
5 GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO	PINASCO GARIBALDI, JAVIER SA...	SA 08:30-11:30	5	5	37	24/06/2017	22/07/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
6 OPERACIONES DE LOGISTICA		SA 11:30-14:30	5	0	37	24/06/2017	22/07/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
7 CONTABILIDAD PARA NO CONTADORES		SA 08:30-11:30	5	0	37	29/07/2017	02/08/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
8 FINANZAS EN LA EMPRESA		SA 11:30-14:30	5	0	37	29/07/2017	02/08/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	
9 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	ASLA CHUMPTAZI, MANUEL EN...	SA 08:30-11:30	5	5	37	09/09/2017	23/09/2017	AULA 107-B	MÓDULO...	

Fuente: sistema interno de la organización IPAE.

Anexo n°.8 Programación de docente.

Promoción:		Sección:											
[PL.0001.00.2017-03] DIPLOMADO EN ADMINISTRACION		00.01.2017-03											
Horario:	Curso:												
00026.16.318	OPERACIONES DE LOGISTICA												
Turno:	Duración:	Dias de clase:											
DIURNO	180 MINUTOS EXTENSIÓN 3H ACADE	5											
Frecuencia:													
SÁ 11:30-14:30													
F. de inicio del curso:	F. de fin del curso:												
24/06/2017	22/07/2017												
Facilitador:													
Código	Apellidos y nombres	Res.	Prg?										
fhumala	HUMALA ACUÑA YURI ALBERTO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Apellidos y nombres</th> <th>Res.</th> <th>Prg?</th> <th>ActorNombres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>fhumala</td> <td>HUMALA ACUÑA YURI ALBERTO</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Código	Apellidos y nombres	Res.	Prg?	ActorNombres	fhumala	HUMALA ACUÑA YURI ALBERTO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Código	Apellidos y nombres	Res.	Prg?	ActorNombres									
fhumala	HUMALA ACUÑA YURI ALBERTO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input checked="" type="checkbox"/> Ambiente:													
[107-B] AULA 107-B													
Vacantes:	Inscritos:	Formula:	Estado:										
60	0	[28] MÓDULOS DE DIPLOMADO BLENDED CON NOTA MÍNIMA	APERTURADO										
Creado por...		Actualizado por...											
FLORES MURRIETA JUAN MANUEL (21/12/2016-11:41)		ROJAS CUEVA MARCO ANTONIO (12/01/2017-15:52)											
<input type="button" value="Deshacer"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Grabar"/>			<input type="button" value="Cerrar"/>										

Fuente: sistema interno de la organización IPAE.