



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

GESTIÓN DE PROCESOS DE ADMISIÓN Y
MATRÍCULA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS
ACADÉMICOS GENERALES DE LA LEY N° 30512
EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO PÚBLICO ASCOPE – 2019.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GERENCIA
DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Autora:

Lesly Smith Zegarra Ortega

Asesora:

Doctora. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo – Perú

2021

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de cumplimiento de los procesos de admisión y matrícula del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE, 2019, en relación a los lineamientos académicos generales de la Ley N° 30521, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. Los mismos que fueron aprobados por la RVM N° 277-2019-MINEDU. El tipo de investigación fue aplicada a nivel descriptivo y, diseño no experimental con método inductivo, la técnica empleada fue: revisión documental y como instrumentos se emplearon listas de chequeo y cuadros resúmenes por cada lista con su respectiva escala valorativa para determinar el grado de cumplimiento, ambos instrumentos fueron validados por el experto. La población está conformada por todos los procesos que abarca el régimen académico general de los lineamientos. Y la muestra son los procesos de admisión y matrícula del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE.

Con respecto, al proceso de admisión, se obtuvo un promedio del 77.43%, del grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la ley N° 30512. En este punto se apreció un porcentaje aceptable dentro de la escala valorativa, sin embargo, no se logró el grado óptimo o excelente como se esperaba. Dado al incumplimiento de algunos lineamientos ya sea por irregularidades o en su defecto no aplica a la institución (licenciamiento).

De igual forma, en el proceso de matrícula, se obtuvo un 78.7%, del grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la Ley N° 30512. Encontrándose dentro del rango porcentual aceptable, pero se requiere cumplir al 100% los lineamientos. Así mismo, se hace referencia al indicador IM5 y IM9, que se encontró irregularidades con un 0% de cumplimiento. Cabe recalcar que dicho incumplimiento está respaldado por la situación real y sus propias necesidades de la institución, entre ellos la escasez estudiantil y la falta de concientización por parte del personal institucional. En su mayoría es por la deserción de estudiantes que no aplica todos los lineamientos establecidos.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the degree of compliance with the admission and enrollment processes of the Institute of Education Public Technological Higher ASCOPE, 2019, in relation to the general academic guidelines of Law No. 30521, Law of Institutes and Schools of Higher Education and the Public Career of its Teachers. The same ones that were approved by RVM N ° 277-2019-MINEDU. The type of research was applied at a descriptive level and, non-experimental design with inductive method, the technique used was: documentary review and as instruments, checklists and summary tables were used for each list with its respective rating scale to determine the degree of compliance, both instruments were validated by the expert. The population is made up of all the processes covered by the general academic regime of the guidelines. And the sample is the admission and enrollment processes of the ASCOPE Public Technological Higher Education Institute.

Regarding the admission process, an average of 77.43% was obtained, of the degree of compliance with the general academic guidelines of Law No. 30512. At this point, an acceptable percentage was appreciated within the assessment scale, however, no Optimal or excellent grade was achieved as expected. Due to the breach of some guidelines, either due to irregularities or failing that, it does not apply to the institution (licensing).

Similarly, in the enrollment process, 78.7% of the degree of compliance with the general academic guidelines of Law No. 30512 was obtained. Being within the acceptable percentage range, but it is required to comply with 100% of the guidelines. Likewise, reference is made to the IM5 and IM9 indicators, which found irregularities with 0% compliance. It should be noted that such non-compliance is supported by the real situation and the institution's own needs, including the lack of students and the lack of awareness on the part of the institutional staff. Most of it is due to the desertion of students that does not apply all the established guidelines.

DEDICATORIA

A dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. A mí querida madre **AIDE ORTEGA CASTAÑEDA**, por su comprensión, paciencia y apoyo incondicional en todo momento e impulsarme a ser mejor persona cada día. A mis hermanas, por su apoyo, consejos e inmenso amor que me demuestran día a día sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A la memoria de mi abuelita **RAFAELA CASTAÑEDA CASTILLO**, quien me crio e inculco buenos hábitos y valores durante mi crecimiento personal.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mis estudios de posgrado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, en primer lugar, por guiar mis pasos, por protegerme, por darme el vigor para aventajar cualquier obstáculo en el transcurso de mi existencia.

A mi querida madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A todas las personas que me brindaron su apoyo durante el desarrollo de mis estudios de posgrado, quienes supieron brindarme su orientación, conocimiento, paciencia y motivación de la cual hoy me siento muy orgullosa.

TABLA DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1	Realidad problemática.....	1
1.2	Pregunta de Investigación.....	3
1.3	Objetivo de la investigación.....	3
1.3.1	Objetivo General.....	3
1.3.2	Objetivos Específicos	3
1.4	Justificación de la investigación	4
1.5	Alcance de la investigación	4
II.	MARCO TEÓRICO	5
2.1	Antecedentes.....	5
2.2	Bases teóricas	11
2.2.1	Caracterización del proceso.....	11
2.2.2	Gestión por procesos	11
2.2.3	Clasificación y mapeo de procesos.....	13
2.2.4	Diagrama de flujo	14
2.2.5	Indicadores de medición de procesos.....	14
2.3	Marco legal	16
2.3.1	Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (No 30512).....	16
2.3.2	Decreto Supremo No 010-2017 – MINEDU (Reglamento de Ley No 30512).....	16
2.3.3	Resolución Viceministerial 277-2019-MINEDU.....	16
2.4	Descripción de la terminología técnica.....	17
III.	HIPÓTESIS	18
3.1	Declaración de hipótesis	18
3.2	Operacionalización de variables	19
3.3	Propuesta de solución.....	20
3.3.1	Identificación de procesos.....	20
3.3.2	Inventario de procesos	21

3.3.3	Mapa de procesos	22
3.3.4	Diagramas de flujo.....	22
3.3.5	Ficha de procedimientos	25
3.3.6	Cronograma de despliegue	29
3.3.7	Presupuesto	30
3.3.8	Tecnologías de Información	30
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	32
4.1	Tipos de Investigación.....	32
4.2	Diseño de Investigación	32
4.2.1	Población, muestra y muestreo	33
4.2.2	Método de Investigación	33
4.2.3	Técnicas e Instrumentos	33
4.2.4	Procedimientos para la recolección de datos	33
4.2.5	Análisis estadístico e interpretación de datos	34
V.	RESULTADOS	35
5.1	Identificar los numerales de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512 relacionados al proceso de admisión y matrícula.....	35
5.2	Determinar el grado de cumplimiento del proceso de admisión según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512.	37
5.3	Determinar el grado de cumplimiento del proceso de matrícula según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512.	40
5.4	Elaborar una propuesta de gestión de los procesos de admisión y matrícula según, los lineamientos académicos generales de la ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.	44
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
6.1	Discusión	45
6.2	Conclusiones	46
6.3	Recomendaciones.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Clasificación de procesos	13
FIGURA 2. Mapa de procesos	13
FIGURA 3: Símbolos Estándar de diagramas de flujo.....	14
FIGURA 4: Proceso de admisión	20
FIGURA 5: Proceso de matrícula.....	21
FIGURA 6: Mapeo de los procesos de admisión y matrícula	22
FIGURA 7: Diagrama de flujo del proceso de admisión	23
FIGURA 8: Diagrama de flujo del proceso de matrícula.....	24
FIGURA 9. Esquema del método inductivo	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable gestión de procesos.....	19
Tabla 2: Categorización de procesos.....	21
Tabla 3: Ficha de registro de admisión	25
Tabla 4: Ficha de registro de matrícula.....	27
Tabla 5. Cronograma de despliegue	29
Tabla 6: Presupuesto	30
Tabla 7: Uso de las Tecnologías de la Información	31
Tabla 8. Esquema de investigación	32
Tabla 9. Lista de chequeo de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512.	35
Tabla 10. Lista de chequeo del nivel de cumplimiento del proceso de admisión según los LAG de la Ley 30512.....	37
Tabla 11: Escala valorativa del grado de cumplimiento del proceso de admisión	38
Tabla 12: Cuadro resumen del proceso de admisión	38
Tabla 13. Lista de chequeo del nivel de cumplimiento del proceso de matrícula según los LAG de la Ley 30512.....	40
Tabla 14: Escala valorativa del grado de cumplimiento del proceso de matrícula	42
Tabla 15: Cuadro resumen del proceso de matrícula	42
Tabla 16: Deserción de estudiantes en el periodo académico 2019 -I	44

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El mundo globalizado de hoy esta generado transformaciones en la educación. Sin embargo, la virtualización de la educación ha dado paso a una serie de críticas sobre su eficiencia y eficacia. Las críticas giran alrededor de las experiencias de aprendizajes virtuales y cuestionan su valor en la generación de aprendizajes significativos y permanentes. Otro aspecto controversial hace referencia a la calidad académica, ya que involucra un cambio de paradigmas pedagógicos y didácticos en la presentación y adquisición de la información, en las competencias requeridas tanto para el docente y para el estudiante, en el cambio de roles, entre otros (UNMSM, 2017).

Por otra parte, La Ley N.º 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, ha impactado en el devenir de las modalidades de la educación superior que involucran a los institutos tecnológicos, pedagógicos y en mucho menor medida, a las Escuelas Superiores de Formación Artística (ESFA) y en el rol del Ministerio de Educación (MINEDU) como ente rector de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. En tal sentido, el Ministerio de Educación está afrontando la implementación de la Ley N° 30512 (El peruano, 2016). Asimismo, se está impulsando la creación de los Institutos de Excelencia (IDEX) a partir de la aprobación del Modelo de Servicio Educativo Tecnológico de Excelencia, aprobado con la Resolución Ministerial N° 409-2017-MINEDU. Por otro lado, se han creado nuevas plazas docentes. En el 2018 se crearon más de 800 plazas a partir del Decreto Supremo N° 179-2018-EF.

En el país existen 1115 institutos tecnológicos (773 privados y 342 públicos), que agrupan a más de 450 mil estudiantes. De esa cifra, 816 instituciones de educación superior técnica aún no presentan su solicitud de licenciamiento, de acuerdo con el cronograma establecido por el Ministerio de Educación. Así mismo, el Minedu publica la modificación de los numerales 2,7, 10, 14, 15, 17, 19, 20 y 21, así como los anexos 7A, 7B, 8B, 9A, 9B, 9C y 9D e incorporar los anexos 7C, 8C, 9B, 1 y 10, en los "Lineamientos Académicos Generales (RVM N° 277-2019-MINEDU), para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológicas", aprobados mediante el artículo 3 de la Resolución Viceministerial N° 178-2018-MINEDU. Desde que se inició el proceso de licenciamientos en nuestro país para los institutos públicos y privados, en el 2017, el Ministerio de Educación (Minedu) desestimó las solicitudes de licenciamiento de 88 institutos de educación superior técnica. La buena noticia es que, en estos tres años y medio, 91 institutos sí lograron licenciarse; sin embargo, a nivel nacional son más de 800 institutos que aún no inician dicho proceso. La principal causa de las solicitudes rechazadas es que los institutos se encuentran en proceso de ejecución del plan de cumplimiento. Según el Minedu, 53 de las 88 instituciones

con licenciamiento denegado aún no presentaron su nueva solicitud de licenciamiento. Puesto que aún no culminan la ejecución del plan institucional en base a las normativas de la Ley N.º 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior.

Cabe mencionar, que el Licenciamiento de los Institutos de Educación Superior, es la autorización de funcionamiento que se obtiene a través de un procedimiento de verificación del cumplimiento de condiciones básicas de calidad, de sus programas de estudios y de sus filiales, para la provisión del servicio de Educación Superior. Entre ellas se destaca la condición de la gestión Institucional, la cual implica contar con documentos de gestión sólidos y coherentes con la organización y el enfoque pedagógico/ modelo educativo. La gestión Académica, que requiere brindar programas de estudios que cumplan los lineamientos del Minedu y que respondan a la demanda laboral, así como procesos académicos eficientes. La infraestructura, equipamiento y recursos adecuados para el aprendizaje. Otro punto importante es el personal Docente, que significa contar con docentes suficientes y capacitados, cuyo perfil responda a los programas de estudios desarrollados. Así mismo, la previsión económica y financiera, demanda proveer o contar con los recursos económicos necesarios para el cumplimiento de los fines de la institución (Instituto Continental, 2019).

La necesidad de los estudiantes de continuar con sus estudios, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "ASCOPE", conlleva a que se realicen los procesos de admisión una vez al año (marzo), y la ratificación de matrícula dos veces al año (marzo y agosto). Lo cual exige realizar una serie de procedimientos que en la institución no se encuentran, en su totalidad, establecidos según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes; generando un impacto negativo en las metas de atención de admisión y, ratificación de matrículas; lo cual podemos evidenciar en los resultados del año 2019, con respecto al proceso de admisión, se esperaba un total de 90 ingresantes, sin embargo, se logró captar 65, equivalente al 72% de la meta de atención, el cual tiene un impacto directo en el proceso de matrícula.

Sin lugar a dudas, es necesario analizar los procesos de admisión y matrícula para determinar el grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.

1.2 Pregunta de Investigación

¿En qué medida la gestión de procesos de admisión y matrícula cumple con los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, de los procesos de admisión y matrícula en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

O.E.1: Identificar los numerales de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512 relacionados a los procesos de admisión y matrícula, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.

O.E.2: Determinar el grado de cumplimiento del proceso de admisión según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.

O.E.3 Determinar el grado de cumplimiento del proceso matrícula según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.

O.E.4: Elaborar una propuesta de gestión de los procesos de admisión y matrícula según los lineamientos académicos generales de la ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica en la importancia del grado de cumplimiento de los procesos académicos acorde a los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Ascope, dentro de un país que presenta la creación de muchos Institutos con irregularidades y deficiencias en la gestión de sus procesos institucionales.

La investigación además orientará al cumplimiento de los lineamientos académicos generales con la finalidad de regular la gestión pedagógica y académica garantizando una formación de calidad que responda a las políticas educativas nacionales, regionales y locales. En este sentido, los lineamientos fomentan la mejora de la calidad y pertinencia educativa en todos sus niveles, entre ellos los procedimientos académicos, entre otros (RMV N° 177-2019-MINEDU).

Tiene implicancias prácticas porque se identificó y analizó cada numeral de los lineamientos académicos generales, lo cual sirvió de apoyo y soporte a la institución para corregir las falencias y afianzar fortalezas a favor de mejorar las condiciones básicas de calidad a través de políticas, normativas y lineamientos vigentes para los institutos que involucren procesos similares.

1.5 Alcance de la investigación

La presente investigación está enmarcada en el sector educación de los procesos de admisión y matrícula, considerando que los mismos y en especial los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, se cumplan acorde al reglamento. Así mismo, regulen el desarrollo y crecimiento del Instituto y, de esta manera generar un valor agregado.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Según Hechevarría (2015) en su tesis titulada *“Diseño de la gestión por proceso en el departamento de servicios académicos”*. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya (HOLM), Cuba. Menciona que: La gestión por procesos va más allá de un enfoque de mejora en las tareas que se lleva a cabo dentro una entidad, es decir, implica la planificación, organización y control de actividades, que constituye el medio y la gestión que se pretende alcanzar. Dentro de las proyecciones de trabajo del Ministerio de Educación Superior se establece la necesidad de incrementar la calidad, eficiencia y racionalidad de la gestión en universidad e Institutos, con mayor integración de los procesos y de acuerdo a los planes y presupuestos aprobados; con la finalidad de diseñar un sistema de gestión orientado a la calidad y a la integración de los procesos. Para el cumplimiento de estas indicaciones, la investigación propuso un procedimiento para el departamento de comercialización de servicios académicos (DCSA), y como resultados parciales se obtuvo la documentación de los procesos que se desarrolla en dicho departamento a través de la realización de mapa de procesos, fichas y flujogramas de los mismos, además del manual de normas y procedimientos, contribuyendo de esta manera al control y mejora de sus actividades. Además, de ello se desarrollaron métodos teóricos y empíricos, incluyendo técnicas y herramientas como: análisis y síntesis, histórico lógico, entrevistas, lluvia de ideas y observación directa. Finalmente, se concluye que *“la presente investigación permitió corroborar la importancia que tiene la gestión por procesos en las organizaciones como en las universidades, obteniendo los resultados en el procedimiento propuesto, así como el cumplimiento del objetivo propuesto en dicha investigación”*. (p. 51).

Esta tesis ayudó a comprender la importancia de la implementación de gestión por procesos dentro las Instituciones de Educación Superior, para lograr el objetivo del licenciamiento y acreditación.

Cornejo y Bustamante (2017) en su tesis titulada *“Plan de mejora basado en balanced score card en el colegio fiscal mixto Aurora Estrada de Ramírez”*. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Menciona que: El propósito de dicho plan fue mejorar y optimizar los procesos académicos, ya que la institución no cuenta con una herramienta que le permita evaluar su mejoramiento a corto y largo plazo. La herramienta Balance Score Card se fundamenta en implementar la estrategia con objetivos e indicadores de manera que se alineen y proporcionen un seguimiento del desempeño. El tipo de investigación que se empleó fue descriptivo – campo, donde se tomó como universo a todos los estudiantes matriculados del colegio, cuya muestra fueron los individuos con determinadas particularidades demográficas como: edad, genero, nivel de educación, etc. Se concluyó que el diseño

metodológico es la base para planificar todas las actividades y así mismo utilizaron instrumentos para obtener información a través de encuestas, entrevistas y la observación. En consecuencia, “el análisis realizado para el diagnóstico actual del colegio en cuanto a sus procesos académicos y administrativos se logró observar los factores que afectan de manera directa e indirecta a sus procesos”. (p. 77).

Esta tesis ayudó a identificar los tipos de instrumentos a utilizar para obtener información necesaria para describir cada uno de los procesos dentro del IESTP Ascope.

Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) en su artículo titulado “*Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*”. Arica - Chile. Propuso un procedimiento para la mejora de procesos enfocándose en el cliente, alineamiento estratégico y la mejora continua. El resultado del estudio y análisis estadístico fue de más de 80 procedimientos de mejora encontrados en la literatura, por más de 10 años, en al menos 40 empresas de manufactura, servicio e inserción de un conjunto de herramientas estadísticas y criterios de decisión que ayudaron a su fundamentación científica, y a su vez en la reducción del tiempo. Por otra parte, se logró una exhaustiva representación de los procesos que contribuyó a la implementación e integración de los sistemas de gestión asociados a las Normas ISO. En la investigación realizada se identificaron otros métodos estadísticos, que resultan como herramientas de apoyo al procedimiento planteado, como, por ejemplo: métodos de expertos y criterios para su validación, el método Kendall, análisis multivariado, matriz modificada para analizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y repercusión en el cliente, entre otros.

En conclusión, “la propuesta incorporó un conjunto de herramientas las cuales aportaron valor científico a los miembros de la organización, y a la vez el manejo eficiente del tiempo y representación efectiva del proceso como base para la mejora e incorporación de los diferentes sistemas de gestión, normativas legales, instrumentos, indicadores y otros elementos de los procesos”. Este artículo ayudó a identificar diferentes métodos estadísticos y analíticos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del IESTP Ascope.

Según Carreño (2016) en su tesis titulada “*Modelo de gestión de procesos de negocios para mejorar los procesos administrativos*”. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Huamanga – Ayacucho. Propuso la Implementación de un modelo basado en el BPM (Gestión por Proceso de Negocio), que se probó en las diferentes facultades de la Universidad, con la finalidad de realizar un análisis situacional de las diferentes dependencias y así poder plantear como solución la mejora del flujo documental en la “UNSCH, dicha solución repercutió mejorando los procesos que realizaban los trabajadores de la parte administrativa, así como una mayor agilidad en los procedimientos administrativos para los

docentes y estudiantes de dicha casa de estudios. Así, mismo se utilizaron herramientas, tecnologías y métodos, para encontrar los procesos y plantear nuevos modelos, viendo su comportamiento y funcionamiento. Y como resultado se aplicó dicho modelo, se obtuvieron procesos suprimidos, mejorados y la aparición de nuevos procesos que en consecuencia traerá la mejora en la gestión académica administrativa de la UNSCH.

En conclusión, “se logró observar cómo eran los procesos antes y después de implementar el modelo BPM. Se ve reflejado y mejorado un cambio notable, ya que los procesos se han simplificado. Todo esto fue posible gracias a las encuestas y cuestionarios realizados al personal de la UNSCH, acceso a la documentación y reglamentos internos (MOF, ROF, etc.). Que permitieron conocer a fondo el funcionamiento de los procesos de la Universidad. (pp. 147 - 148). Esta investigación ayudó a dar una amplia información de cómo obtener información profunda a través de diferentes herramientas, técnicas, métodos y teorías de gestión, para poder identificar procesos y crear nuevos modelos si fuera el caso.

Según Díaz (2017). En su tesis titulada “*Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de acreditación en las Instituciones educativas estatales nivel secundario*”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Menciona que: El objetivo general dio a conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario. Dicha investigación fue de nivel descriptivo y el diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas. El instrumento de recolección de información fue un cuestionario aplicado a estudiantes, docentes y directivos de las instituciones educativas. La metodología se enmarcó en el paradigma Hipotético - Deductivo, que se caracterizó por ser cuantitativo, utilizó la deducción como esquema cognitivo de trabajo, instrumentos cerrados para obtener los datos, metodología destinada a la prueba de hipótesis. Es decir, el investigador buscó la neutralidad, y se centró en aspectos observables y cuantificables. Además, aportó información valiosa para los directivos y docentes de las 17 instituciones educativas de Educación Básica Regular del distrito de Iquitos. Finalmente, “se determinó que el soporte al desempeño docente es malo en un porcentaje del 23,5 %. Se refiere a la metodología de la elaboración del proyecto educativo institucional (PEI), el proyecto curricular de la institución (PCIE) y el reglamento (RI) del mismo. En lo que respecta al nivel de calidad de la gestión educativa, en el marco del proceso de acreditación en instituciones educativas estatales de nivel secundaria (EBR), la zona urbana de Iquitos representa hasta el año 2016, un porcentaje del 29,4% del nivel de calidad (malo). (pp. 54 – 55).

El presente estudio orientó en la construcción de la matriz de consistencia, uso de metodología cuantitativa en el marco educativo como punto de partida para el mejoramiento de la gestión de procesos académicos en el IESTP Ascope. con la finalidad de elaborar un

manual de procesos académicos internos y de este modo construir al proceso de licenciamiento y acreditación de la institución.

Silva, Ordoñez y Peralta (2018). En su tesis titulada *“La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri”*. Universidad del Pacífico, Lima. Menciona que: Se propuso una estructura del plan de gestión del cambio la propuesta de implementación de gestión a través de la identificación de su mapa de procesos, como apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, cuyo objetivo ayudó a contribuir a mejorar la gestión por procesos del Minagri, realizando un diagnóstico general. Además, de ello se trabajó con una matriz de priorización de procesos y finalmente, “la implementación del plan fue viable políticamente en la primera etapa, habiéndose identificado un mínimo de riesgos en su puesta en marcha, considerando que no se generará retrasos en las actividades de la entidad debido a su progresividad. Así mismo, se determinó el mapa de procesos, validado por expertos en la materia y organizaciones como (PCM), haciendo viable dicha implementación”. (pp. 58 - 59).

El método de estudio es relacional, y ayudó a tener en cuenta las pautas necesarias para la implementación de la gestión de procesos y así mismo conocer su viabilidad.

Jara (2019). En su tesis titulada *“FRAMEWORK de seguridad de la información basado en los controles de la ISO 27002 para el proceso académico de la UNT”*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Menciona en su versión piloto – la implementación del software de gestión de incidentes de seguridad de la información (servicios de matrícula, notas y asignaturas). Desarrollando un FRAMEWORK para seguir avanzando en la madurez de la cultura institucional de seguridad de la información. Este prototipo de soporte consta de 11 historias de usuario y 13 clases que permitió registrar las fases y actividades del Framework. Las técnicas de recolección fueron a través de un análisis comparativo y su influencia sobre los procesos institucionales de la UNT de Trujillo, considerando un diseño pre – experimental de tipo transversal, debido a que solo se tomó en cuenta un dominio de la norma ISO 27002, el cual se evaluó en dos momentos PRE (evaluación situacional) y POST (nuevo Framework). Y se utilizó instrumentos como: encuestas de verificación de controles ISO 27002 en los servicios de matrícula, notas y asignaturas; ficha de observación, cuestionarios de percepción al Framework de seguridad de información y análisis FODA. En conclusión, “los resultados se ven reflejados en el análisis interno y externo de la UNT, en el cual se identificó 10 estrategias que se relacionan con la oferta educativa de la universidad, así como sus procesos académicos que tienen una alta relación con la seguridad de la información. Así mismo, los resultados de los servicios de matrícula, notas y asignaturas fue del 21%, 36% y 43% respectivamente el nivel de cumplimiento. Basándose en el proceso de

mejora continua de Deming (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Dicha implementación permitió elevar el nivel de cumplimiento del dominio a 72%. (p. 102).

Esta investigación ayudó en la documentación del manual de procesos, es decir, describir los procesos correctamente, como en este caso es: el proceso de admisión, matrícula, convalidación, traslado y titulación.

Bravo y Flores (2018). En su tesis titulada *“Gestión por procesos y su influencia en la administración documentaria de una constructora”*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Menciona que: El estudio fue realizado en la empresa ASOLFED Contratistas Generales S.A.C. Y la metodología fue a través de la muestra por conveniencia, aplicada a 6 trabajadores del área administrativa incluido al gerente general. Entre los principales resultados asociados a la variable dependiente, la conservación de los documentos ha aumentado en un 121.52% con respecto al resultado inicial, asimismo, la reproducción de información para las consultas aumentó en un 226.47%, el tiempo de acceso a la información se redujo en un 98.07%, la optimización en el uso de papel se redujo en 50.96% y en la satisfacción de los colaboradores frente al proceso de la administración documentaria aumentó en 100%. En la variable independiente, el nivel de satisfacción de los colaboradores aumentó en 100%, la eficacia en relación al cumplimiento aumentó en 75%, el porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones se cumple en un 100% y el porcentaje de procesos administrativos caracterizados aumento en un 100%. Finalmente, se concluye que, al analizar económica y financieramente, el proyecto genera un VAN de S/ 1,531.33, un TIR de 13.88% y un beneficio costo de 2.14%.

Esta investigación ayudó a determinar las ventajas de trabajar con gestión por procesos, los beneficios que podríamos obtener dentro la institución. Entre ellos, la satisfacción de los usuarios dentro y fuera del mismo.

Boñón (2019). En su tesis titulada *“Gestión por procesos y la atención al cliente en una clínica veterinaria de la ciudad de Pacasmayo”*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Realizó un diagnóstico situacional haciendo uso de la matriz PESTEL, 5 fuerzas de Potter, AMOFITH, EFE, EFI, Y FODA cruzado para analizar la situación de la veterinaria “Mi mejor amigo”. Así mismo, se identificaron los procesos existentes, mediante una entrevista al gerente y se aplicaron encuestas de satisfacción a una muestra de 187 clientes, siendo el resultado de satisfacción del pre – test de 56%, frente a un resultado post – test de 65%, existiendo un incremento en la satisfacción del 9%. También, se evaluó el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades en los procesos evaluados (proceso financiero, ventas, servicio y logístico). Luego de la aplicación del pre y post test se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson 0.8718 (alta) y un valor significativo de 0.000 que es menor a 0.05,

lo cual significa que la gestión por procesos influye significativamente en la atención al cliente. El nivel de cumplimiento de los procesos mejoró en un 25% siendo el porcentaje de cumplimiento post 79.7% frente a un 54.5% de la evaluación de cumplimiento pre. Finalmente, “el análisis de la gestión por procesos en el pre test a nivel general es de 54.5%, siendo evaluados los procesos financieros con un 50% de cumplimiento, proceso de ventas con un 50% de cumplimiento, proceso de servicio con un 62.5% de cumplimiento y proceso logístico con un 55,6% de cumplimiento. A mismo, se realizó un mapa de procesos, inventario de procesos, se documentaron y diagramaron los procesos con sus respectivas fichas e indicadores, además se implementaron formatos de procesos para la sistematización de los mismos”. (p. 157).

Ballena y Feijoo (2016). En su tesis titulada “*Software ERP para una mejora de la gestión en los procesos generales de la empresa fabricaciones metálicas ballena S.A.C*”. Universidad Privada Antenor Orrego., Trujillo. Mencionó que la aplicación del software-ERP mejoraría de manera positiva la gestión de los procesos generales. Esta investigación tomó como fuentes de información a los procesos de la empresa y al gerente de la misma para obtener información que permitió conocer las deficiencias que existían en los procesos generales de la empresa. El diseño de investigación es descriptiva transversal, y las técnicas e instrumentos utilizados son; el cuestionario, observación directa, la entrevista y el método de T Students. Con los datos obtenidos por la aplicación de instrumentos, se pudo seleccionar y aplicar el ERP y así comprobar la hipótesis y lograr el objetivo de la investigación. La conclusión final a la que se llegó es que la aplicación del ERP permitió mejorar la eficiencia en los procesos, reduciendo el tiempo y procesando la información de forma más rápida, logrando así la integración de las áreas de ventas, logística, almacén, caja y producción. Además de facilitar la relación flexible con los clientes, proveedores, colaboración entre la empresa, minimización de desperdicio de los materiales, entrega a tiempo de los productos, manejo de límites de crédito, gestión del inventario y planificación de ventas. Dicha tesis, ayudó en la recolección de datos empleando diferentes métodos e instrumentos como, por ejemplo: entrevistas, análisis documental y guías de entrevistas o cuestionarios no estructurados. Así como también, reportes emitidos por el IESTP Ascope.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Caracterización del proceso

Definición de un proceso: Un proceso es un conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en bienes o servicios, capaces de satisfacer las expectativas de distintas partes interesadas: Clientes externos, internos, accionistas, comunidad, etc. (Bonilla et al., 2010). La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que las actividades que comprenden dichos procesos se lleven a cabo de manera eficaz y de forma controlada. También, es importante mencionar que un proceso tiene su representación secuencial de actividades a través de un diagrama de flujo. Además, los procesos deben reunir ciertos requisitos para poder ser gestionados:

- Ser repetible, ser predecible y ser medible.

Definición de caracterización: Es la descripción detallada de las características de los procesos, donde se incluye información sobre insumos, actividades, productos, responsables, usuarios, beneficiarios, proveedores, partes interesadas, puntos de control, indicadores, recursos, documentos de referencia, formatos, registros, requisitos legales y reglamentarios, su interacción con otros procesos, permitiendo a los usuarios del sistema comprender el accionar de la entidad y la gestión de sus procesos. (SSPMC, Boletín).

Definición de procedimiento: Es la forma específica de llevar a cabo una actividad, un subproceso o un proceso. Los procedimientos se plasman por escrito en documentos que explican paso a paso que se debe hacer. También, podemos decir que es un documento en el cual se especifica la forma exacta en que se debe realizar cada actividad, proceso u subproceso. Los procedimientos clarifican la forma de actuar, definiendo las responsabilidades y eliminando fuentes de conflicto.

2.2.2 Gestión por procesos

Definición de gestión: Son acciones que realizamos para conseguir nuestros objetivos. (Ramírez, 2012) afirma que: “gestión es hacer diligencias conducentes al logro de algunos objetivos. A quien efectúe diligencias para lograr un objetivo se le llama gestor. Es quien gestiona, ejecuta acciones para llegar a un resultado”. (p. 24).

Según, (Portero, 2007). Gestión de Proceso es un modelo utilizado como herramienta organizativa imprescindible hacia la mejora continua, es decir significa introducir un proceso dinámico, para ello, los modelos compatibles que plantea como escenario es el enfoque ISO 9001:2000 y el del Modelo de Excelencia de la EFQM. Cualquier enfoque que se decida el punto clave es trabajar con una adecuada Gestión por Proceso, lo que implica una nueva percepción de la gestión de los procesos caracterizados por: Orientación de las actividades, en relación a la satisfacción de los implicados en la gestión, llámese “clientes internos y externos”. Orientación y asignación de responsabilidades, enfoque a las personas en forma transversal, la asignación de tareas de forma departamental se traduce en la visión más plana y sencilla, no tan jerárquica y burocrática. Evaluación de la gestión en base a los indicadores de rendimiento y resultados de los procesos definidos, es necesario obtener los resultados planificados en función de la finalidad perseguida con cada proceso. Gestión por Procesos según Portero abarca en implementar una dinámica de gestión que se construye sobre cinco etapas consecutivas que determinarán la implementación de los planes operativos y concretos que introducirán las mejoras en el proyecto:

- a. Identificación de Procesos
- b. Inventario de Procesos
- c. Clasificación de Procesos
- d. Mapa de Procesos
- e. Selección de Procesos.

Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente. (Ernesto Negrín, s/f) En esta se precisa que es una forma de organización de los procesos que se realizan en la empresa y que la misma se guía por las necesidades del cliente. Ello se evidencia también en la siguiente definición. La gestión por Procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. (Sescam, 2002).

Conceptualmente, la gestión de procesos significa mucho más que simplemente mapear las actividades de la organización. Significa mucho más que nombrar a cada paso del trabajo con un nombre que lo identifique [...] En resumen, cada organización es un sistema. Es decir, funciona como un conjunto de procesos. La identificación y el mapeo de estos procesos permiten una correcta planificación de las actividades, la definición de las responsabilidades y el uso adecuado de los recursos disponibles (Scucuglia, s/f).

2.2.3 Clasificación y mapeo de procesos

Un mapa de procesos en una organización, es la representación gráfica de los procesos a la hora de realizar dicho mapa, habrá que identificar primero todos los procesos que integran la organización y posteriormente se deberán clasificar.

Según, (Ruiz, Almaguer, Torres, Hernández, 2014, Ciencias Holguin, vol XIX, Cuba) menciona que los tipos de procesos que se destacan son:

Estratégicos: procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Estos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.

Operativos (esenciales o claves): procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. De estos se encargan los directores funcionales, que deben contar con la cooperación de los otros directores y de sus equipos humanos.

De apoyo: procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos.



FIGURA 1. Clasificación de procesos

Fuente: (ISO 9001, 2016).

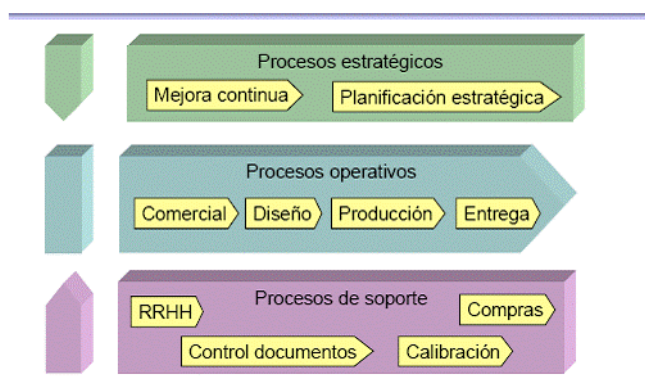


FIGURA 2. Mapa de procesos

Fuente: (ISO 9001, 2016).

2.2.4 Diagrama de flujo

Según, (Pacheco, 2017), al diseñar o mapear procesos con símbolos, es esencial entender su significado. Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del proceso. La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, donde se pueden representar estas actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí. Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo (Ruiz, Almaguer, Torres, Hernández, 2014, Ciencias Holguin, vol XIX, Cuba).

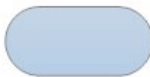

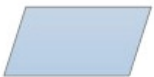


Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

FIGURA 3: Símbolos Estándar de diagramas de flujo

En base a los conceptos antes expuestos y considerando la teoría de Manuel Portero Ortiz, la metodología de Procesos utilizada es Gestión por Procesos porque tiene un enfoque en la mejora de procesos de manera ordenada, sistemática y estructurada, que conlleva a la eficiencia.

2.2.5 Indicadores de medición de procesos

¿Qué es un indicador? Es un valor numérico que permite medir el comportamiento y evolución de un proceso, actividad, área o departamento. Básicamente, sirven para evaluar la eficiencia y eficacia de las distintas actividades en un proceso. El propósito de la medición es comparar una situación actual, respecto a la anterior y predecir el avance hacia los objetivos o valores deseables. Así, mismo proporciona una visión objetiva de "lo que está

ocurriendo” en la organización. Mediante un sistema de indicadores de media, además de medir la evolución en el tiempo, se facilita la identificación de oportunidades de mejora y la posibilidad de establecer objetivos de gestión más realista, basados en hechos y previsiones cuantificadas. (Cid, 2007).

Los indicadores pueden estar expresados en unidades de medida como horas, días, o porcentajes.

Los indicadores de procesos también llamados KPIs (Key Performance Indicator), son elementos fundamentales para las empresas que se gestionan a través de procesos alternos o encadenados unos a otros, pues permiten evaluar cada una de las tareas que se realizan y saber si en cada etapa se han cumplido las expectativas previstas. Como cada empresa tiene sus propias necesidades, también debe apelar a sus propios indicadores de proceso. “Los indicadores se centran en cómo se realiza la tarea, midiendo su desempeño y si logran ciertos objetivos.

Este indicador debe ser calculado por un índice (generalmente representado por un número) que retrate el progreso del proceso en su conjunto o en parte. Y los indicadores de rendimiento estratégico tienen la función de comprobar si la organización está logrando los objetivos establecidos por la alta dirección, los llamados objetivos estratégicos.

Una herramienta ampliamente utilizada para ayudar en la determinación de estos objetivos es el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral. (Pacheco, 2017).

2.3 Marco legal

2.3.1 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior (No 30512)

En noviembre, 2016. Se aprueba la ley No 30512, por el congreso de la república, con el objeto de regular la creación, licenciamiento, régimen académico, gestión, supervisión y fiscalización de los institutos de Educación Superior (IES) y escuelas de Educación Superior (EES) públicos y privados, a fin de que brinden una formación de calidad para el desarrollo integral de las personas, que responda a las necesidades del país, del mercado laboral y del sistema educativo y su articulación con los sectores productivos, que permita el desarrollo de la ciencia y la tecnología. Asimismo, regula el desarrollo de la carrera pública docente de los IES y EES públicos. (Art. 1).

- En el capítulo III: Régimen académico de los institutos y escuelas de educación superior, art 10 hace referencia a los lineamientos generales académicos (Ley, 30512).

2.3.2 Decreto Supremo No 010-2017 – MINEDU (Reglamento de Ley No 30512)

Según el decreto supremo, se aprobó el reglamento de la Ley No 30512 (Art. 1), donde estipula que el mismo consta de doscientos setenta y cuatro (274) artículos, diez (10) disposiciones complementarias finales, cuarenta (40) disposiciones complementarias transitorias, una (1) disposición complementaria derogatoria y un (1) anexo, el que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

- En el título II: Régimen académico de los institutos y escuelas de educación superior, capítulo I: Generalidades, diseño e implementación de la formación, art. 6 lineamientos académicos generales (DS N° 010-2017-MINEDU).

2.3.3 Resolución Viceministerial 277-2019-MINEDU

En la RVM se contempla los lineamientos académicos generales para los institutos de educación superior y escuelas de educación superior tecnológica.

- En el numeral 12: Proceso de régimen académico, se contempla los procesos de admisión y matrícula, entre otros (RVM 277-2019-MINEDU).

2.4 Descripción de la terminología técnica

Proceso: Es una serie de tareas interrelacionadas que producen un resultado incluyendo: personas, tiempo, materiales y dinero. (pilares de la gestión Universitaria).

Sub proceso: Es una parte bien definida y delimitada de un proceso. Una actividad ordenada que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito.

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Manual de procedimientos: Documento básico que describe la manera cómo se hace o se desarrolla un proceso de acuerdo con el grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. También, se conoce como diligencias conducentes al logro de algunos objetivos. (Ramírez, 2012).

Indicadores: Instrumentos de medición de las variables asociadas a las metas y objetivos.

Medición: Es el proceso de asignar números o marcadores a objetos, personas, o hechos según reglas específicas para representar la cantidad o cualidad de un atributo. (Mc Daniel y Gates).

Eficiencia: Grado de aprovechamiento de los recursos disponibles

Eficacia: Cumplimiento de los objetivos.

Efectividad: Impacto (efecto) de los servicios generados en el cliente. Lograr la satisfacción de los clientes con la óptima utilización de recursos.

Gestión Académica: Consiste en orientar, dirigir, desarrollar, formular y evaluar con calidad y eficiencia económica y administrativa. UNA (2016).

III. HIPÓTESIS

3.1 Declaración de hipótesis

H1: La gestión de procesos de admisión y matrícula tiene un alto grado de cumplimiento con los lineamientos académicos generales de la ley 30512, en el instituto de educación superior tecnológico público – Ascope

H0: La gestión de procesos de admisión y matrícula no tiene un alto grado de cumplimiento con los lineamientos académicos generales de la ley 30512, en el instituto de educación superior tecnológico público – Ascope

3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variable gestión de procesos

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub-variables)	Definición conceptual	Indicador	Nivel de Medición
	SEGÚN SU NATURALEZA	Definición Conceptual	Definición Operacional				
GESTIÓN DE PROCESOS DE ADMISIÓN Y MATRÍCULA	CUALITATIVA	Es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías. Es decir, un conjunto de actividades encaminadas a facilitar la transformación de las condiciones institucionales con espíritu de renovación e investigación, en búsqueda de soluciones a los problemas o necesidades identificadas durante el desarrollo del proceso de admisión y matrícula Perdomo y Segredo (2013).	Se basa en datos, hechos, e información. Con la finalidad de eliminar tareas innecesarias y mejorar los procesos. La variable de gestión de procesos de admisión y matrícula se medirá a través del análisis documental, haciendo uso de reportes, registros, etc. Emitidos por el instituto.	Admisión	Proceso mediante el cual los estudiantes acceden a una vacante de un programa de estudios que oferta el IES (RVM 277-2019-MINEDU)	IA1: Establecidos en el RI IA2: Acceso a vacantes IA3 Convocatorias IA4: Vacantes IA5: Promociones y beneficios IA6: Condiciones de proceso IA7: Cumplimiento de leyes	NOMINAL
					Matrícula	Proceso mediante el cual, una persona se adscribe a un programa de estudios en un IES (RVM 277-2019-MINEDU)	

Nota: En la tabla 1, se muestra la variable y sus dimensiones con sus respectivos indicadores de medición.

Elaboración: Propia

3.3 Propuesta de solución

La Gestión por Procesos de Negocios (BPM o Business Process Management) es una metodología corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocios de una organización, a través de la gestión de procesos que se deben de diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. En ese sentido, en esta parte del trabajo se elabora una propuesta de Gestión por Procesos de acuerdo a los lineamientos académicos generales de la ley 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.

3.3.1 Identificación de procesos

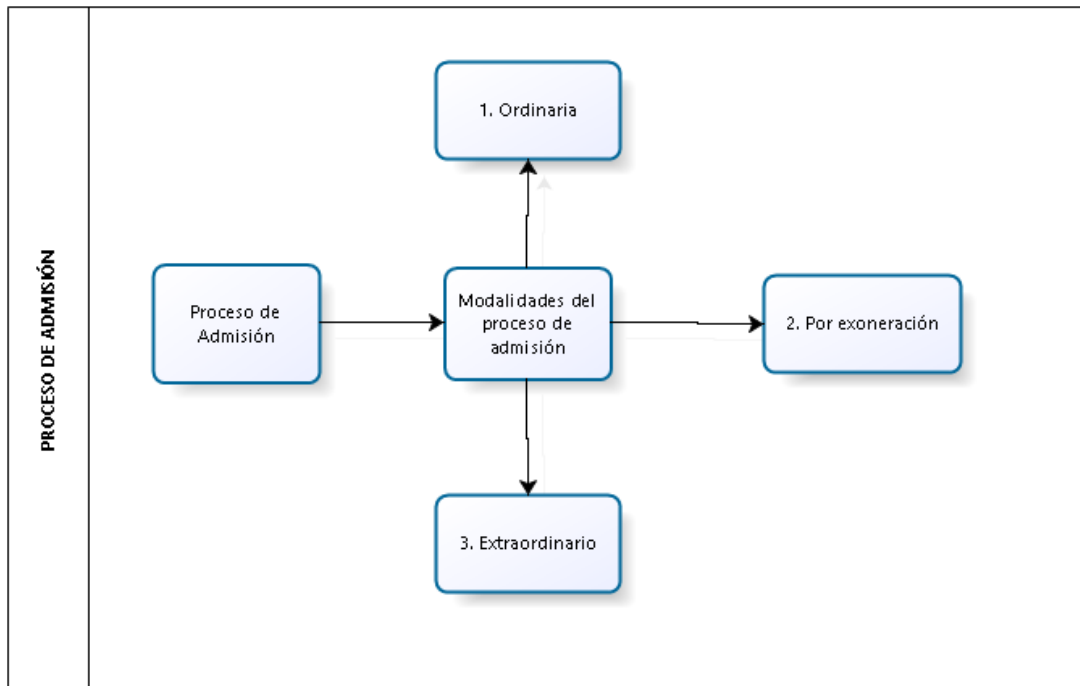


FIGURA 4: Proceso de admisión

Nota: La identificación del proceso de admisión está en base a los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, donde se identifica cuáles son las modalidades tanto en ordinaria, por exoneración y por ingreso extraordinarios según la normativa vigente.

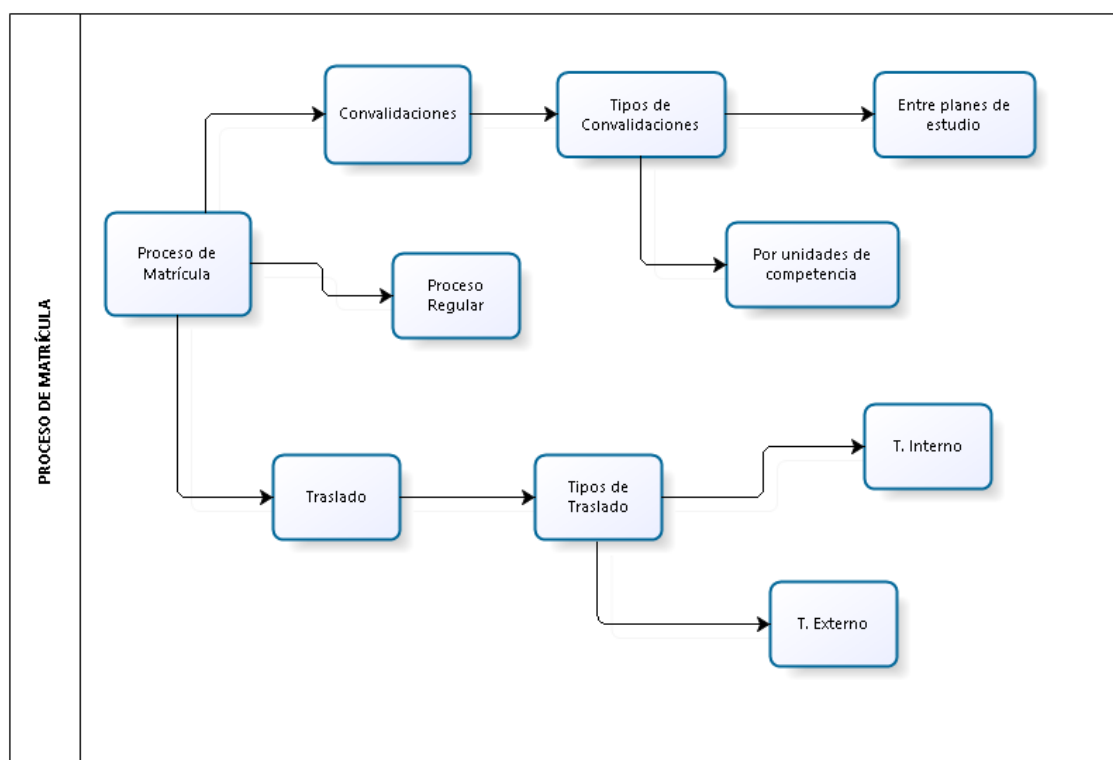


FIGURA 5: Proceso de matrícula

Nota: La identificación del proceso de matrícula está en base a los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, donde se identifica los numerales relacionados con el proceso, como es el proceso regular, matriculas por procesos de convalidación entre planes de estudio y por unidades de competencia. También, por traslados internos y externos.

3.3.2 Inventario de procesos

Tabla 2: Categorización de procesos

Inventario de Procesos					
N° / código	Procesos de nivel 0	N° / código	Procesos de nivel 1	N° / código	Procesos de nivel 2
01	Procesos de régimen académico	01.1	Proceso de admisión	01.1.1	Ordinaria
				01.1.2	Por exoneración
				01.1.3	Extraordinaria
		01.2	Proceso de matrícula	01.2.1	Regular
				01.2.2	Convalidación

01.2.3 Traslado

Nota: En esta parte, se clasifica por categorías de los procesos involucrados en el desarrollo de la investigación, codificando a cada uno de ellos con la finalidad de lograr y facilitar su identificación. Entiéndase como: procesos de nivel 0 = macro procesos; procesos de nivel 1 = procesos y; procesos de nivel 2 = sub procesos.

3.3.3 Mapa de procesos

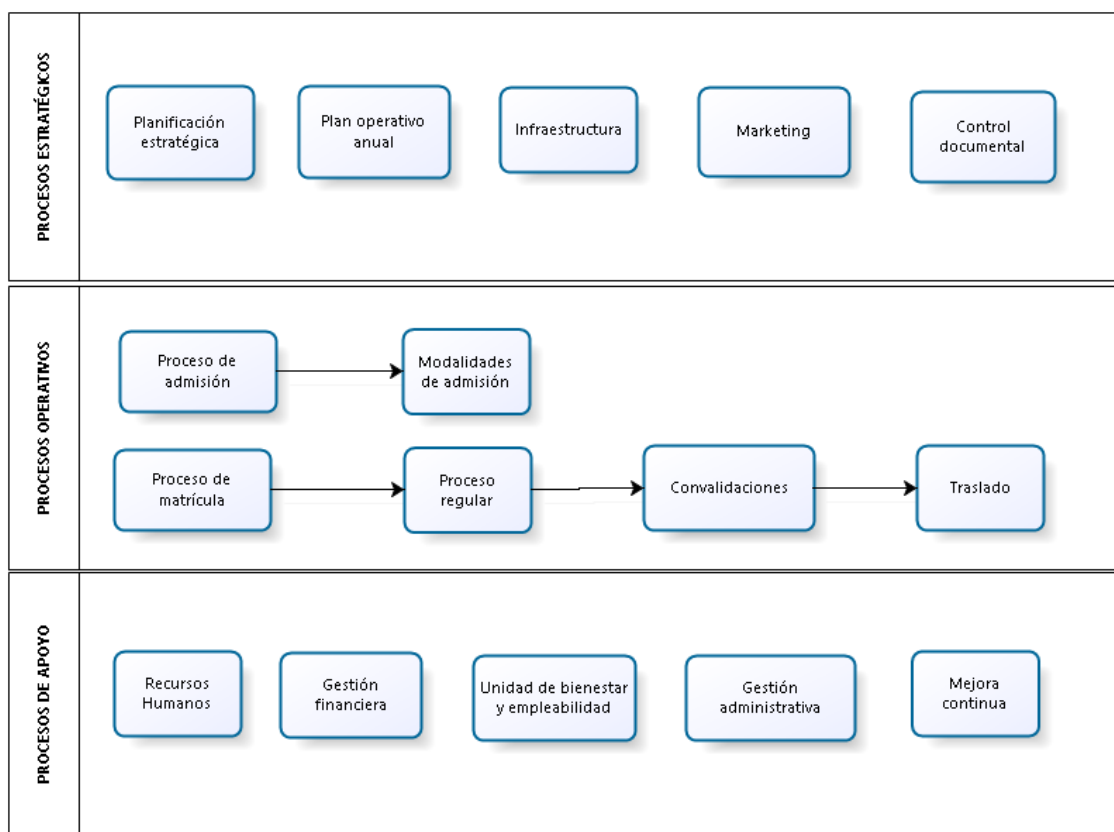


FIGURA 6: Mapeo de los procesos de admisión y matrícula

Nota: En la figura 6, se visualiza el mapa de procesos, dándonos una perspectiva general de cada proceso y las áreas involucradas en contribución a los objetivos estratégicos.

3.3.4 Diagramas de flujo

En este caso, se describe los procesos de admisión y matrícula, para representar la secuencia de las actividades en el mismo. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica.

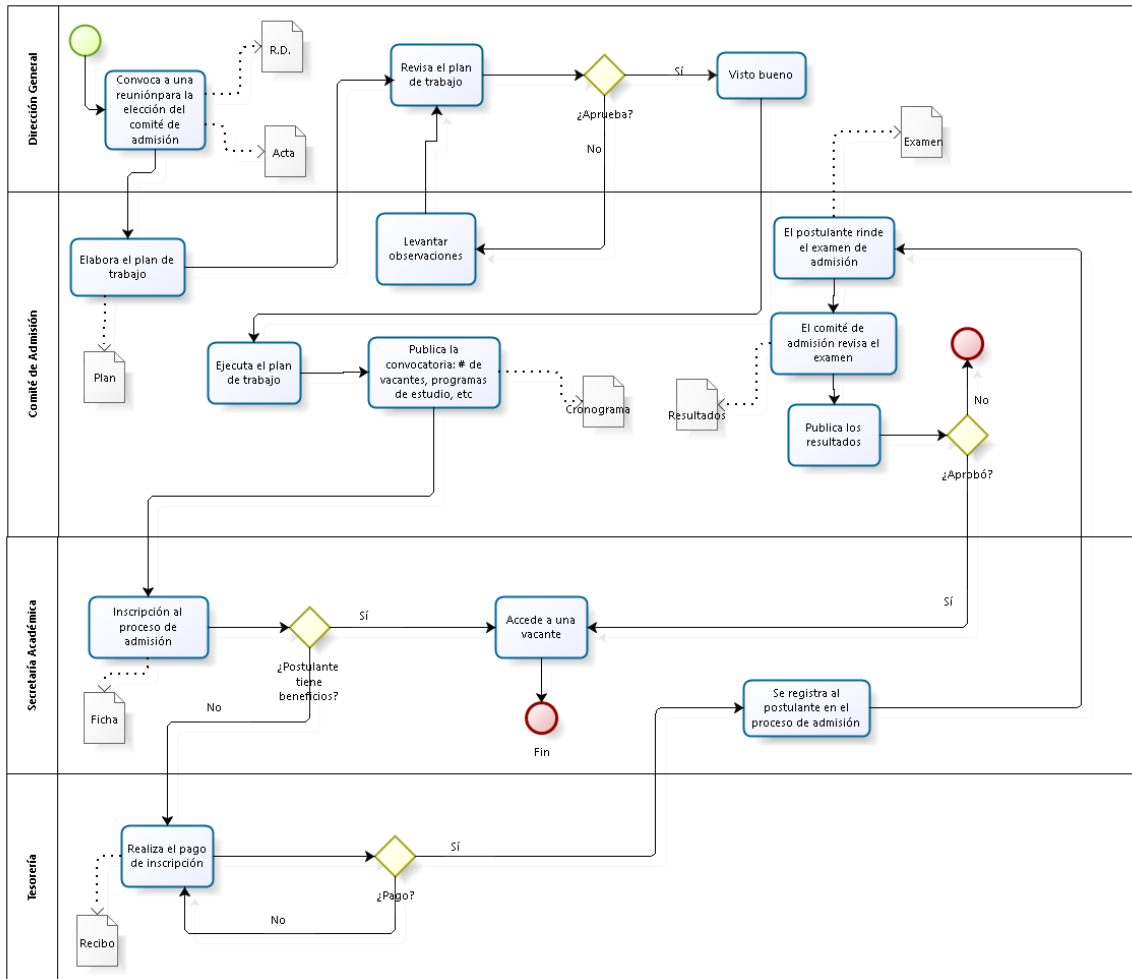


FIGURA 7: Diagrama de flujo del proceso de admisión

Nota: En la figura 7, se representa gráficamente los pasos de cómo funciona el proceso de admisión, con sus respectivos actores involucrados en el mismo, desde que inicia hasta que se termina. Con la finalidad de entender la forma correcta de hacer las actividades. Además, permite a la persona comprenderlo y estudiarlo para así aplicar futuras mejoras.

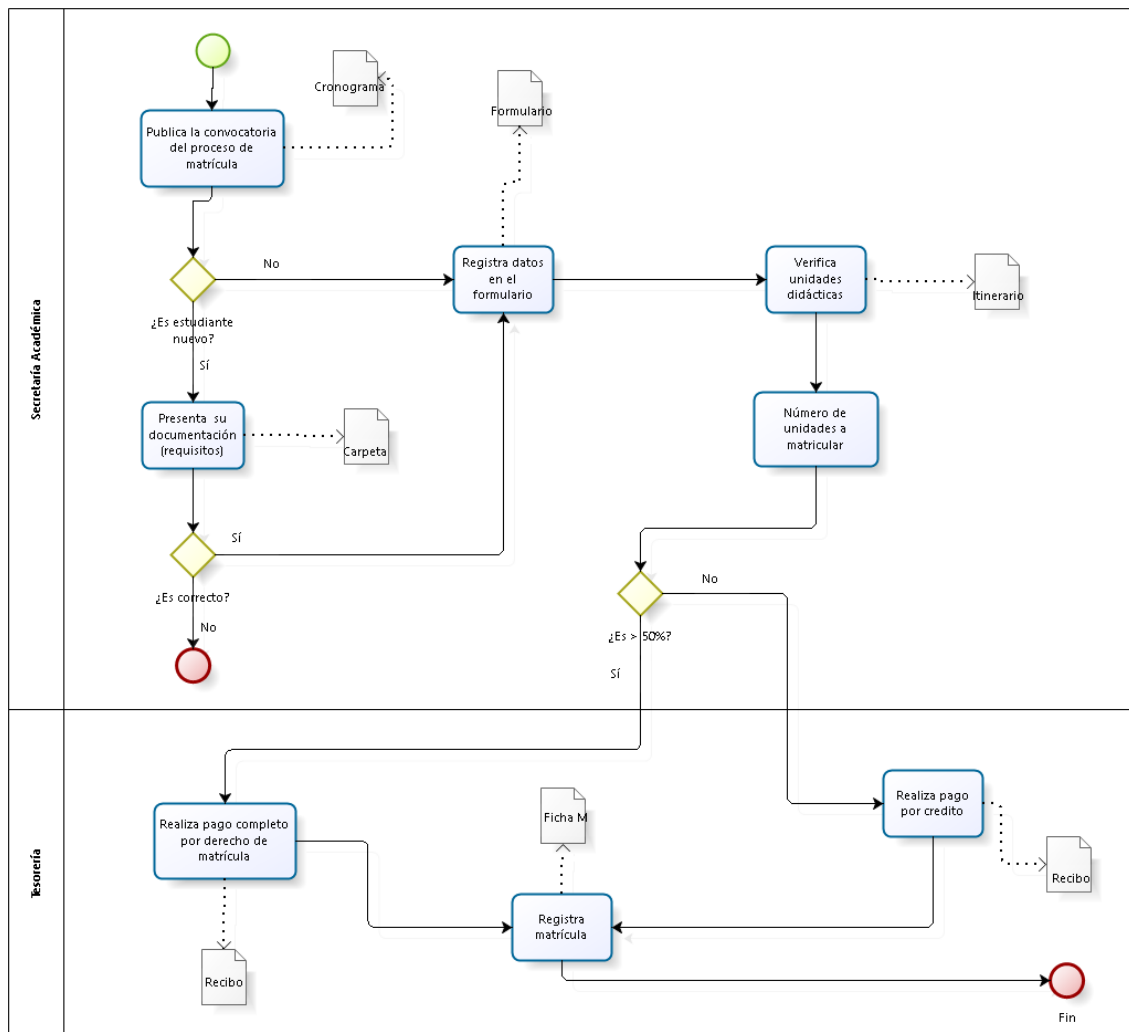



FIGURA 8: Diagrama de flujo del proceso de matrícula

Nota: En la figura 8, se representa gráficamente los pasos de cómo funciona el proceso de matrícula, con sus respectivos actores involucrados en el mismo, desde que inicia hasta que se termina. Con la finalidad de entender la forma correcta de hacer las actividades. Además, permite a la persona comprenderlo y estudiarlo para así aplicar futuras mejoras.

3.3.5 Ficha de procedimientos

Tabla 3: Ficha de registro de admisión

 INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "ASCOPE" <small>Revalidado: R.D. N° 0490-2006-ED</small>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
FICHA DE PROCEDIMIENTO			CÓDIGO
			PA01
(1) DENOMINACIÓN:	Proceso de admisión	(2) VERSIÓN:	V.2
(3) RESPONSABLE:	Unidad Académica		
(4) OBJETIVO:	Dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 30512, respecto al proceso de admisión.		
(5) ALCANCE:	Comité de Admisión		
(6) BASE NORMATIVA:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 28044, Ley General de Educación. ▪ Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. ▪ Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU, que aprueba el reglamento de la Ley N° 30512, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2019-MINEDU. ▪ Decreto Supremo N° 011-2012-ED, que aprueba el reglamento de la Ley 28044, Ley General de Educación y sus Modificatorias. ▪ Resolución Viceministerial N° 277-2019-MINUEDU, disposición de los lineamientos académicos generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. 		
(7) REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Haber culminado estudios secundarios ▪ Presentar documentación (certificado de estudios, copia de DNI y 2 fotografías) ▪ Haber realizado el pago por derecho de admisión (según el caso) 		
(8) SIGLAS Y DEFINICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minedu: Ministerio de Educación ▪ IES: Institutos de Educación Superior 		
(9) PROVEEDOR	(10) ENTRADA	(11) SALIDA	(12) USUARIO
-Dirección General -Unidad Académica -Unidad Administrativa -Secretaría Académica -Tesorería	-Memorándum -Plan de trabajo -Cronograma admisión -Presupuesto -Metas de atención -Evaluación -Ficha de registro del postulante	-Resolución Directoral -Acta de reunión -Informe del proceso de admisión -Aprobación del presupuesto -Resultados del examen -Recibo de pago -Carpeta del postulante -Ficha socioeconómica	-Dirección General -Unidad Académica -Secretaría Académica
(13) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO		(15) DURACIÓN	

		(14) UNIDAD OPERATIVA	Días	(16) RESPONSABLE (CARGO)
1	Convocar a una reunión al personal docente y administrativo, y se elige al comité de admisión	Instituto De Educación Superior Tecnológico Publico - Ascope	1 día.	Director General
2	Elaborar el plan de trabajo para el proceso		5 días	Comité de Admisión
3	Revisar el plan de trabajo		2 días	Director General
4	Levantamiento de observaciones		1 día	Comité de Admisión
5	Ejecutar el plan de trabajo, publicando la convocatoria para el proceso de admisión e inscripción al mismo según cronograma.		20 días	Comité de Admisión
6	Verificar si el postulante tiene algún beneficio como: deportistas calificados, estudiantes talentosos y servicio militar voluntario, si aplica accede a una vacante, caso contrario debe realizar el pago en por concepto de admisión en el área de tesorería.			Comité de Admisión
7	Luego postulantes rinden el examen de admisión		1 día	Comité de Admisión
8	El comité revisa el examen para determinar quiénes aprobaron y quienes desaprobaron.		1 día	Comité de Admisión
9	Publicación de los resultados del examen de admisión en el periódico mural de la institución y a través de las redes sociales (Facebook institucional).		1 día	Comité de Admisión
10	Registro final de acceso a la vacante		1 día	Secretaría Académica
(17) TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO			33 días	
(18) RIESGO(S)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de presupuesto para el proceso de admisión. ▪ Falta de recurso humano. 			
(19) INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IA1: Establecidos en el RI ▪ IA2: Acceso a vacantes ▪ IA3 Convocatorias ▪ IA4: Vacantes ▪ IA5: Promociones y beneficios ▪ IA6: Condiciones de proceso ▪ IA7: Cumplimiento de leyes 			
(20) FORMATOS Y REGISTROS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de trabajo ▪ Reglamento interno ▪ Reglamento de admisión ▪ Lineamientos académicos generales de la Ley 30512. ▪ Ficha de registro de postulantes admitidos. 			
(21) OBSERVACIONES:				

Tabla 4: Ficha de registro de matrícula

FICHA DE PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	
		PM01	
(10) DENOMINACIÓN:	Proceso de matrícula	(11) VERSIÓN:	V.2
(12) RESPONSABLE:	Secretaría Académica		
(13) OBJETIVO:	Dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 30512, respecto al proceso de matrícula.		
(14) ALCANCE:	Secretaría Académica		
(15) BASE NORMATIVA:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 28044, Ley General de Educación. ▪ Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes. ▪ Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU, que aprueba el reglamento de la Ley N° 30512, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2019-MINEDU. ▪ Decreto Supremo N° 011-2012-ED, que aprueba el reglamento de la Ley 28044, Ley General de Educación y sus Modificatorias. ▪ Resolución Viceministerial N° 277-2019-MINUEDU, disposición de los lineamientos académicos generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica. 		
(16) REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Haber sido admitido por la institución ▪ Presentar documentación (según sea el caso: estudiante nuevo / antiguo) ▪ Haber realizado el pago por derecho de matrícula (según sea el caso: premio por excelencia) 		
(17) SIGLAS Y DEFINICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minedu: Ministerio de Educación ▪ IES: Institutos de Educación Superior 		
(18) PROVEEDOR	(10) ENTRADA	(11) SALIDA	(12) USUARIO
-Secretaría Académica -Tesorería	-Convocatoria del proceso de matrícula (cronograma) -Calendario académico -Instructivo de matrícula -Formulario de registro de datos	-Ficha de registro de matrícula -Recibo de pago	-Secretaría Académica -Tesorería
(13) ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	(14) UNIDAD OPERATIVA	(15) DURACIÓN Días	(16) RESPONSABLE (CARGO)

1	Publica convocatoria para el proceso de matrícula	Instituto De Educación Superior Tecnológico Publico - Ascope	15 días	Secretaria Académica
2	Verificar si el estudiante es nuevo, solicita la documentación que acredite la culminación de estudios secundarios, de lo contrario no.		10 días	Secretaria Académica
3	Los estudiantes (concurso de admisión, traslado y/o convalidación, reserva y/o reincorporación), llenan sus datos en el formulario.			Secretaria Académica
4	Se verifica la situación del estudiante si es nuevo o del ciclo anterior y aprobó todas las unidades didácticas se matricula en todas las unidades didácticas, y realiza el pago completo por derecho de matrícula. De lo contrario realiza el pago por crédito (unidades desaprobadas).			Secretaria Académica Tesorería
5	Así mismo, se verifica la situación de los estudiantes con unidades didácticas desaprobadas, convalidaciones y/o traslados, para determinar en qué unidades se pueden matricular, los mismos que harán el pago por crédito.		Secretaria Académica Tesorería	
6	Luego se verifica, si efectivamente realizaron el pago (recibo)		5 día	Tesorería
7	Finalmente, se registra en el formato de matrícula del periodo académico actual.		1 día	Secretaria Académica
(17) TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN EL PROCEDIMIENTO			31 días	
(18) RIESGO(S)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deserción de estudiantes ▪ Desaprobación de unidades didácticas ▪ Situación económica del estudiante 			
(19) INDICADORES:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IM1: Establecidos en el RI ▪ IM2: Vigencia de programa ▪ IM3: Estudios básicos ▪ IM4: Criterios de matricula ▪ IM5: Ratificación de matricula ▪ IM6: Matricula por unidades ▪ IM7: Criterios de código ▪ IM8: Reserva de matricula ▪ IM9: Plazo de reincorporación ▪ IM10: Convalidación ▪ IM11: Traslado 			
(20) FORMATOS Y REGISTROS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamento interno ▪ Lineamientos académicos generales de la Ley 30512. ▪ Ficha de registro de matriculados. 			
(21) OBSERVACIONES:				

3.3.6 Cronograma de despliegue

Tabla 5. Cronograma de despliegue

N°	Nombre de la actividad	Rol	AGOSTO 2021				SETIEMBRE 2021				OCTUBRE 2021				NOVIEMBRE 2021				DICIEMBRE 2021			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Recolección de datos generales a través del análisis documental.	Secretario académico	x	x	x																	
2	Selección de datos de los procesos de admisión y matrícula (RI, RA, otros).	Secretario académico				x	x	x														
3	Verificación de la información a través de una lista de chequeo en cada proceso.	Secretario académico							x	x	x											
4	Revisión de los Lineamientos Académicos Generales de la Ley 30512.	Jefe de Unidad Académica										x	x	x								
5	Constatación de la información de los procesos académicos del Instituto vs Lineamientos Académicos Generales de la Ley 30512.	Jefe de Unidad Académica													x	x	x					
6	Realización de documentación de los procesos de admisión y matrícula.	Secretario académico															x	x	x			
7	Aprobación de la propuesta	Director General																				x
8	Capacitación del personal encargado del proceso de admisión y matrícula	Desarrollador de la propuesta																				x

Nota: El cronograma de despliegue, establece los tiempos para llevar a cabo cada actividad programada, según las fases establecidas.

3.3.7 Presupuesto

Tabla 6: Presupuesto

	Cant.	Descripción	Precio Unidad	Sub Total
ADMISIÓN	-----	Publicidad radial	S/ 200	S/ 200.00
	-----	Publicidad escrita	S/ 800	S/ 800.00
	-----	Publicidad televisiva	S/ 300	S/ 300.00
	-----	Gastos operativos (movilidad)	S/ 500	S/ 500
	-----	Capacitación en proceso de admisión	S/ 1000	S/ 1000
MATRÍCULA	12	Archivador	S/ 6.50	S/ 78.00
	01	Caja de 5 Millares de Papel Bond A4	S/ 120.00	S/ 120.00
	01	Ciento de Folder Manila A4	S/ 20.00	S/ 20.00
	01	Ciento de Sobre Manila A4	S/ 40.00	S/ 40.00
	01	Caja de Fastener Metálico ARTESCO para folder manilla A4	S/ 16.00	S/ 16.00
	01	Caja de Grapas ARTESCO 26/6 de 5000 unidades	S/ 4.00	S/ 4.00
	04	Tinta EPSON 664 (negro, cyan, magenta, amarillo)	S/ 35.00	S/ 140.00
	04	Marcado grueso para papel PILOT (rojo, verde y azul)	S/ 4.00	S/ 16.00
	01	Gastos operativos (movilidad compras y traslado a la institución)	S/ 30.00	S/ 30.00
		Capacitación en proceso de admisión	1000	1000
		TOTAL	S/ 4264.00	

3.3.8 Tecnologías de Información

Es importante resaltar la enorme importancia que pueden adquirir la integración de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), si se realiza o propone un plan de uso adecuado de tecnologías de información en busca del mejoramiento de la calidad en el proceso de enseñanza – aprendizaje. La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en las

instituciones educativas, es una medida necesaria y urgente que llevará sin duda a una mejora significativa en el proceso de aprendizaje y enseñanza. Esto implica una considerable inversión económica para la capacitación y actualización docente, así como una dotación de infraestructura integral que se justifica plenamente si son empleadas de la manera correcta. Existen variables situacionales y temporarias tanto de forma como de fondo que podrían afectar individual o grupalmente el desempeño académico, el docente debe planear cada actividad de acuerdo a los resultados esperados, se debe saber que recurso tecnológico es el apropiado, como aplicar la tecnología de tal manera que se estimulen los sentidos y que se logre un aprendizaje significativo donde este sea base de futuros conocimientos. Y lo mismo debe suceder por parte de los alumnos, deben aprender a adaptarse a los espacios virtuales como el uso de las redes sociales, plataformas virtuales favoreciéndoles al mismo tiempo una mayor interactividad con el docente. En tal sentido, se propone la implementación de las siguientes herramientas Tics:

Tabla 7: Uso de las Tecnologías de la Información

Recursos TICS	Características	Docentes	Estudiantes
Campus Virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma Moodle vs 2.5 - Software libre - Diseño y plantillas personalizadas - Interfaz amigable y eficiente - Compatible con dispositivos móviles y de escritorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de cursos virtuales - Elaboración de contenidos digitales interactivos y multimedia 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso al material didáctico - Participación en foros - Desarrollo de actividades
Página Web	<ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje PHP - Aplicaciones interactivas - Alojamiento gratuito - Administrable 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación y difusión de temas académicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información de índole académico.
Herramientas de Videoconferencia y redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Facebook Institucional - WhatsApp - Zoom - Google Meet - Jitsi Meet 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de actividades académicas - Impartición de material didáctico - Clases en vivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a video-llamadas (redes sociales) y videoconferencias en vivo.

En una buena práctica el uso de las TIC, con la cual se pretende reforzar el aprendizaje empleando las tecnologías como recursos que desarrollen el conocimiento, el aprendizaje individual y colaborativo en ambientes presenciales y virtuales, el diseño de estrategias didácticas que integrará

soportes tecnológicos, el docente no debe improvisar y el uso de los recursos debe ser coherente con los objetivos y contenidos curriculares que se están enseñando.

Lo que se espera es mejorar el aprendizaje de los alumnos a través del uso de las TICS, mediante la capacitación continua (docentes y alumnos). Así mismo, ofrecer un buen servicio institucional.

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

4.1 Tipos de Investigación

La investigación desarrollada es aplicada y de nivel descriptiva. Para Murillo (2008), la investigación **aplicada** recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. Y la investigación de nivel **descriptiva**, se basa en la observación y describe la realidad tal como se presenta. Es decir, sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Esta forma de investigación requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, con el fin de responder los cuestionamientos del objeto que se investiga.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es No experimental – Transversal. Según, Murillo (2008). La Investigación no experimental según el método transversal: Es el diseño de investigación que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único.

Tabla 8. Esquema de investigación

Estudio	T1
M	O1

Elaboración: Propia

Donde:

- M: Muestra
- O1: Observación

4.2.1 Población, muestra y muestreo

Población: Todos los procesos del régimen académico general de los lineamientos

Muestra: Los procesos de admisión y matrícula en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE, 2019.

4.2.2 Método de Investigación

El método empleado en la investigación es Inductivo. Según, Bacon (1561-1626), citado por Dávila (2006), La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica



FIGURA 9. Esquema del método inductivo

4.2.3 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos utilizados se detallan a continuación:

Revisión documental: Técnica para la selección y verificación de documentos relacionados al objeto de estudio. Para ello, se empleó una Lista de chequeo, como instrumento.

4.2.4 Procedimientos para la recolección de datos

Para el procedimiento de la recolección de datos, se utilizó la técnica: análisis documental lo cual se describe a continuación:

En primer lugar, se solicitó el permiso correspondiente al director del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE. Quién brindó las facilidades necesarias para tener acceso directo a las áreas involucradas con los procesos de admisión y matrícula.

En segunda instancia, se revisó los documentos del IESTP Ascope relacionados al proceso de admisión y matrícula, tal es el caso del reglamento institucional, el reglamento de admisión, y otros expedientes académicos.

En tercera instancia, se revisó la documentación de los lineamientos académicos generales de la Ley N° 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes.

Finalmente, se constató la información relacionada al proceso de admisión y matrícula. Con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento de los mismos. Luego se elaboró una lista de chequeo donde se describió los lineamientos por cada proceso indicando el estado de cumplimiento. Luego, se elaboró una tabla resumen, donde se evidencia el grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la Ley N° 30512.

Por otro lado, se planteó una propuesta de los procesos de admisión y matrícula.

4.2.5 Análisis estadístico e interpretación de datos

Para la investigación después de haber recolectado la información descrita líneas arriba, se procedió a la elaboración de una tabla resumen, presentando el grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la Ley N° 30512.

V. RESULTADOS

5.1 Identificar los numerales de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512 relacionados al proceso de admisión y matrícula.

Tabla 9. Lista de chequeo de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512.

LISTA DE CHEQUEO		Se Relacionan con el proceso de: Admisión y Matrícula	
N°	Lineamientos Académicos Generales (LAG)	Sí	No
		Niveles formativos de la educación superior	
1	Nivel formativo técnico		x
2	Nivel formativo profesional técnico		x
3	Nivel formativo profesional		x
4	Formación auxiliar técnico		x
Enfoque pedagógico			
5	Modelo formativo centrado en la institución educativa		x
6	Modelo formativo centrado en la empresa		x
Modalidades de servicio educativo			
7	Modalidad presencial		x
8	Modalidad semipresencial		x
9	Modalidad a distancia		x
Procesos del régimen académico			
10	Admisión	x	
11	Modalidades de admisión	x	
12	Matrícula	x	
13	Convalidación	x	
14	Tipos de convalidación	x	
15	Traslado	x	
Certificaciones			
16	Aspectos generales		x
17	Consideraciones mínimas para emisión y registro de certificados y constancias		x
Grados			
18	Grado de bachiller técnico		x
19	Grado de bachiller		x
20	Acreditación del idioma extranjero o lengua originaria para el grado de bachiller técnico y el grado de bachiller		x
Trabajo de investigación o proyecto de innovación para la obtención del grado de bachiller			
21	Trabajo de investigación		x

22	Proyecto de innovación	x
Titulación		
23	Titulación de nivel formativo técnico	x
Titulación de nivel formativo profesional técnico		
24	Trabajo de aplicación profesional	x
25	Examen de suficiencia profesional	x
Titulación de nivel formativo profesional		
26	Tesis o trabajo académico	x
27	Trabajo de suficiencia profesional	x
28	Título de segunda especialidad	x
29	Programa de formación continua	x
30	Investigación e innovación	x
31	Registro y reporte de información	x
32	Evaluación del aprendizaje	x
Organización curricular para IES y EEST		
33	Periodo académico	x
34	Crédito académico	x
35	Componentes curriculares para los IES	x
36	Competencias técnicas o específicas	x
37	Competencias para la empleabilidad	x
38	Experiencias formativas en situaciones reales de trabajo	x
Programas de estudio para IES y EEST		
39	Perfil de egreso	x
40	Itinerario formativo	x
41	Organización de la formación por niveles formativos	x
42	Plan de estudios	x
43	Actualización de itinerarios formativos	x
44	Formación dual para los IES y EEST	x
45	Formación en alternancia para los IES y EEST	x

INSTRUMENTO APROBADO POR:

INSTRUMENTO ELABORADO POR:

Mg. Bady Elder Cruz Diaz
Director General

Ing. Lesly Smith Zegarra Ortega
Secretaría Académica




Mg. Bady Elder Cruz Diaz
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.T.P. ASCOPE




Ing. Lesly Smith Zegarra Ortega
SECRETARIA ACADÉMICA
I.E.S.T.P. ASCOPE

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla 3, Se identifico los numerales en base a los lineamientos académicos generales de la Ley 30512 relacionados a los procesos de admisión y matrícula del IESTP Ascope. En ello se

observa que, los numerales 10, 11, 12, 13,14, y 15 son los involucrados en dichos procesos académicos.

5.2 Determinar el grado de cumplimiento del proceso de admisión según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512.

Tabla 10. Lista de chequeo del nivel de cumplimiento del proceso de admisión según los LAG de la Ley 30512.

Ítems	Lineamientos Académicos Generales (LAG) del Proceso de Admisión	CUMPLIMIENTO (X)	
		Sí	No
1	¿El proceso de admisión está establecido en el Reglamento Institucional?	x	
2	¿Los aspirantes acceden a una vacante de un programa de estudios que ofrece el IESTP Ascope?	x	
3	El IESTP Ascope, ¿convoca hasta 2 procesos de admisión por año?		x
4	El IESTP Ascope ¿determina el número de vacantes, bajo criterios de pertinencia, capacidad institucional, operativa, docente, infraestructura y presupuestal?	x	
5	El IESTP Ascope. ¿Solicita la aprobación del número de vacantes, ante la Dirección Regional de Educación?		x
6	El IESTP Ascope ¿publica el número de vacantes, a través de medios virtuales o material impreso?		x
7	Una vez finalizado el proceso, ¿el IESTP Ascope amplía vacantes, siempre y cuando el número de los postulantes con calificación aprobatoria exceda el número de las vacantes?		x
8	El IESTP Ascope ¿oferta promociones para el proceso de admisión?	x	
9	El IESTP Ascope ¿otorga beneficios a los deportistas calificados, estudiantes talentosos, del servicio militar y otros contemplados en el marco normativo vigente?	x	
10	El proceso ordinario, ¿se realiza periódicamente a través de una evaluación teniendo en cuenta las condiciones de calidad para cubrir el número de vacantes de acuerdo al orden de mérito?	x	
11	El proceso por exoneración, ¿contempla a deportistas calificados, estudiantes talentosos y del servicio militar?	x	
12	El proceso extraordinario, ¿se implementa para becas y programas, conforme a la normativa de la materia?		x
13	El IESTP Ascope, ¿garantiza lo dispuesto en la Ley 29973, 28592, 29600, 30490, 29643, en cuánto sea aplicable?	x	
INSTRUMENTO APROBADO POR:		INSTRUMENTO ELABORADO POR:	

Mg. Bady Elder Cruz Diaz
Director General

Ing. Lesly Smith Zegarra Ortega
Secretaría Académica




Mg. Bady Elder Cruz Diaz
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.T.P. ASCOPE




Ing. Lesly Smith Zegarra Ortega
SECRETARIA ACADÉMICA
I.E.S.T.P. ASCOPE

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla 4, se especifica los lineamientos generales del proceso de admisión, donde se observa que del total (13 lag), cinco de ellos no se cumplen. En el lineamiento 3, solo se realiza una convocatoria por año porque es una institución pública. En el lineamiento 5, si se debe solicitar la aprobación del número de vacantes, sin embargo, no se realiza porque la institución no está licenciada. En el lineamiento 6, no se publica el número de vacantes en ningún medio de comunicación. En el lineamiento 7, no se amplía porque se tiene una meta de atención establecida y el aumentar las vacantes significaría incrementar el número de docentes. Finalmente, en el lineamiento 12, el proceso extraordinario no se ejecuta en la institución.

Tabla 11: Escala valorativa del grado de cumplimiento del proceso de admisión

Rango Porcentual	Grado de cumplimiento	DESCRIPCIÓN
0 – 20 %	Muy deficiente	No existe evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
21 – 40 %	Deficiente	Existe escasa evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
41 – 60 %	Medio	Existe poca evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
61 – 80 %	Bueno	Existe evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
81 – 100 %	Excelente	Existe mucha evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Cuadro resumen del proceso de admisión

PROCESO DE ADMISIÓN				
Indicador	Nivel de medición	Revisión documental	Porcentaje	Grado de cumplimiento
IA1: Establecidos en el RI	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	100%	Excelente

IA2: Acceso a vacantes	Nominal	Se constató la existencia de documentación en las metas de atención generadas por la dirección general.	100%	Excelente
IA3 Convocatorias	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento de admisión.	50%	Medio
IA4: Vacantes	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento de admisión.	25%	Deficiente
IA5: Promociones y beneficios	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento de admisión.	100%	Excelente
IA6: Condiciones de proceso	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento de admisión.	67%	Bueno
IA7: Cumplimiento de leyes	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	100%	Excelente
Promedio			77.43 %	

Fuente: Elaboración propia

Nota: En base a la revisión documental de los lineamientos académicos generales de la ley 30512, y los documentos institucionales relacionados al proceso de admisión, se aprecia lo siguiente:

Con respecto al indicador IA3, se observa que el grado de cumplimiento es del 50%, dado que la institución solo realiza una convocatoria de admisión por año, por las razones siguientes: falta de infraestructura, falta de personal docente y presupuesto.

Con respecto al indicador IA4, se observa que el grado de cumplimiento es del 25%, este indicador involucra 4 lineamientos académicos generales, de los cuales solo se cumple 1. Mientras que los 3 restantes aún no se alinean en base a los lineamientos académicos generales, como es el caso de la solicitud de aprobación del número de vacantes ante la GRELL, dado que el instituto aún no está licenciado. Por otro lado, no se hace público a través de ningún medio el número de vacantes y actualmente no existe la ampliación del mismo, por la carencia de estudiantes.

Con respecto al indicador IA6, se observa que el grado de cumplimiento es del 67%, este indicador hace referencia a 3 lineamientos académicos generales, de los cuales la condición del proceso extraordinario se no aplica en el instituto como se estipula en los lineamientos. Sin embargo, se aplica como extensión al proceso de admisión.

5.3 Determinar el grado de cumplimiento del proceso de matrícula según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512.

Tabla 13. Lista de chequeo del nivel de cumplimiento del proceso de matrícula según los LAG de la Ley 30512.

Ítems	Lineamientos Académicos Generales (LAG) del Proceso de Matrícula	LISTA DE CHEQUEO	
		CUMPLIMIENTO (X)	
		Sí	No
1	¿El proceso de matrícula está establecido en el reglamento institucional del IESTP Ascope?	x	
2	¿El estudiante se adscribe en un programa de estudio vigente por el IESTP Ascope?	x	
3	Para matricularse, ¿el estudiante debe acreditar la culminación de la Educación Básica?	x	
4	¿Solo se matriculan los postulantes ingresantes por el concurso de admisión, traslado, convalidación, reserva de matrícula y, reincorporación?		x
5	La ratificación de matrícula ¿se realiza en cada periodo académico?		x
6	La matrícula ¿se realiza por unidades didácticas, según el plan de estudios?	x	
7	El código de matrícula asignado al estudiante ¿es el número del documento de identidad (DNI) para nacionales y para los extranjeros el número de su carnet o pasaporte?	x	
8	El código de matrícula ¿es único durante el programa de estudios?	x	
9	Los ingresantes ¿pueden reservar matrícula hasta por un máximo de (04) periodos académicos en el IESTP Ascope?	x	
10	El ingresante que no se reincorpore en el plazo máximo establecido ¿pierde el derecho de matrícula?		x
11	Los estudiantes ¿realizan la reincorporación antes o hasta la culminación del plazo de término de la reserva de estudios?		x
Convalidación			
12	¿El proceso de convalidación está establecido en el reglamento institucional del IESTP Ascope?	x	
13	¿Los estudiantes solicitan la convalidación de sus estudios, luego de ser admitidos por el IESTP Ascope?	x	
14	¿El IESTP Ascope realiza convalidaciones entre planes de estudio?	x	
15	La convalidación entre planes de estudio, ¿verifica que las unidades didácticas estén aprobadas?	x	
16	¿El IESTP Ascope realiza un análisis comparativo de las unidades didácticas de ambos planes de estudio apoyándose en los sílabos?	x	

17	La convalidación entre planes de estudio ¿se realiza siempre y cuando tenga como mínimo el 80% de contenidos similares?	x	
18	¿A la unidad didáctica convalidada se le asigna el creditaje de acuerdo al plan de estudio de la institución donde continuara sus estudios?	x	
19	¿El IESTP Ascope realiza convalidaciones por unidades de competencia?		x
20	¿Las convalidaciones se registran por el IESTP Ascope con una Resolución Directoral y una ruta formativa complementaria?	x	

Traslado

21	El proceso de traslado ¿está establecido en el reglamento institucional?	x	
22	El traslado interno a otro programa de estudio ¿se realiza siempre y cuando hayan culminado el primer periodo académico y sujeto a la existencia de vacantes disponibles?	x	
23	El traslado interno a otro programa de estudio ¿se realiza antes de culminar el proceso de matrícula?	x	
24	El traslado externo a otro programa de estudio ¿se realiza antes de culminar el proceso de matrícula?	x	
25	El proceso de traslado se realiza según el numeral 12.3 de la norma vigente?	x	

INSTRUMENTO APROBADO POR:

INSTRUMENTO ELABORADO POR:

Mg. Bady Elder Cruz Diaz
Director General

Ing. Lesly Smith Zegarra Ortega
Secretaría Académica



[Signature]
Mg. Bady Elder Cruz Diaz
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.T.P. ASCOPE



[Signature]
Ing. Lesly Smith Zegarra Ortega
SECRETARIA ACADÉMICA
I.E.S.T.P. ASCOPE

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla 5, se especifica los lineamientos generales del proceso de matrícula, donde se observa que del total (25 lag), cinco de ellos no se cumplen. En el lineamiento 4, no solo se matriculan los que postulan al proceso de admisión, sino también los que ingresan una semana, dos semanas y hasta 3 semanas después de haber finalizado el dicho proceso de matrícula. En el lineamiento 5, la ratificación de matrícula no se ejecuta por periodo académico, debido a que no hay con seguimiento y control del mismo. En el lineamiento 10, no se aplica lo establecido en dicho lineamiento, pues en este caso el IESTP Ascope, considera valido la reserva de matrícula por la situación económica del estudiante y la realidad de la zona. En el lineamiento 11, el IESTP Ascope acepta hasta tres semanas después de lo considerado en la reserva de estudios, este caso se da por la falta de estudiantes en algunos programas de estudio, es decir no se completa la meta de

matriculados. Y finalmente, en el lineamiento 19, no se realiza convalidaciones por unidades de competencia.

Tabla 14: Escala valorativa del grado de cumplimiento del proceso de matrícula

Rango Porcentual	Grado de cumplimiento	DESCRIPCIÓN
0 – 20 %	Muy deficiente	No existe evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
21 – 40 %	Deficiente	Existe escasa evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
41 – 60 %	Medio	Existe poca evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
61 – 80 %	Bueno	Existe evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.
81 – 100 %	Excelente	Existe mucha evidencia de cumplimiento del aspecto evaluado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Cuadro resumen del proceso de matrícula

PROCESO DE MATRÍCULA				
Indicador	Nivel de medición	Revisión documental	Porcentaje	Grado de cumplimiento
IM1: Establecidos en el RI	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	100%	Excelente
IM2: Vigencia del programa	Nominal	Se constató la existencia de documentación en la resolución de funcionamiento del instituto.	100%	Excelente
IM3: Estudios básicos	Nominal	Se constató la existencia de documentación en la carpeta del estudiante.	100%	Excelente
IM4: Criterios de matrícula	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	80%	Bueno
IM5: Ratificación de matrícula	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	0%	Muy Deficiente

IM6: Matricula por unidades	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	100%	Excelente
IM7: Criterios de código	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el sistema REGISTRA.	100%	Excelente
IM8: Reserva de matricula	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	100%	Excelente
IM9: Plazo de reincorporación	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	0%	Muy Deficiente
IM10: Convalidación	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	85.7%	Excelente
IM11: Traslado	Nominal	Se constató la existencia de documentación en el reglamento interno.	100%	Excelente
Promedio			78.7%	

Fuente: Elaboración propia

Nota: En base a la revisión documental de los lineamientos académicos generales de la ley 30512, y los documentos institucionales relacionados al proceso de matrícula, se evidencia lo siguiente:

Con respecto al indicador IM4, se observa que el grado de cumplimiento es del 80%, según la escala valorativa este indicador está dentro del rango permitido. Sin embargo, es importante recalcar que uno de los criterios de matrícula no se ejecuta en su totalidad de acuerdo a los lineamientos académicos generales, pues se evidencio algunas irregularidades en el proceso.

Con respecto al indicador IM5, se observa que el grado de cumplimiento es 0%, el instituto no cumple con dicho indicador, los estudiantes del programa de estudios de electrónica industrial y mecánica automotriz inician sus clases académicas, sin antes haber realizado la ratificación de matrícula. Evidentemente, se nota la falta de concientización con los estudiantes para cumplir con el procedimiento establecido.

Con respecto al indicador IM9, también se observa que el grado de cumplimiento es 0%, este indicador hace referencia al plazo de reincorporación, el mismo, que no se cumple en el instituto. Es decir, los estudiantes que no se reincorporan dentro del plazo establecido (4 periodos académicos), deberían perder el derecho de matrícula según los lineamientos académicos generales. Sin embargo, la realidad es otra, si se da el caso, el estudiante mantiene su derecho de matrícula. Así mismo, es importante mencionar que se están reorganizando los procesos académicos.

Con respecto al indicador IM10, se observa que el grado de cumplimiento es 85.7%, un porcentaje en términos de excelente, pero aún hay un lineamiento por aplicar como es la convalidación por unidades de competencia.

Se concluye que, el bajo grado de cumplimiento de los lineamientos IM5 y IM9 se deben a la deserción de estudiantes, lo cual se describe en la siguiente tabla en base a los datos del **anexo 5**.

Tabla 16: Deserción de estudiantes en el periodo académico 2019 -I

Deserción	Electrónica Industrial	Enfermería Técnica	Mecánica Automotriz
Ref. Ciclo: I -II	16,6 %	13,3 %	11,8 %
Ref. Ciclo: III -IV	20 %	22,2 %	28,6 %
Ref. Ciclo: V -VI	40 %	15,4 %	20 %

Nota: En la tabla, se describe los porcentajes de deserción de estudiantes durante el primer periodo académico 2019-I, de cada programa de estudios.

5.4 Elaborar una propuesta de gestión de los procesos de admisión y matrícula según, los lineamientos académicos generales de la ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE – 2019.

En este punto, se planteó una propuesta para los procesos de admisión y matrícula de acuerdo a los lineamientos académicos generales de la Ley 30512. (Véase en el punto 3.3), propuesta de solución, en el capítulo III.

La propuesta que se plantea para reducir los tiempos en la duplicidad de actividades por desconocimiento de los procedimientos según los lineamientos académicos. También permitirá organizarse mejor en la documentación y de este modo llevar un control adecuado de las mismas. En esencial, lo que se busca con dicha propuesta es mejorar los procesos e identificar a los involucrados en las actividades. Así mismo, dar a conocer a la dirección general como se debe ejecutar tales actividades y sensibilizar la información con personal involucrado para que ayude a alinear y al cumplimiento de los lineamientos académicos generales.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

Se identificaron algunas irregularidades en los procesos de admisión y matrícula del Instituto, lo cual impidió el cumplimiento total de los lineamientos académicos generales. Sin embargo, se logró un resultado general del 78.1%, del grado de cumplimiento, un porcentaje aceptable dentro la escala valorativa. Pero es importante no quedarse con estos resultados, al contrario, se debe seguir mejorando y alineando los procesos de acuerdo a los LAG.

En tal sentido, como resultado del proceso de admisión se evidencia un logro de cumplimiento del 77.43%, después de haber contratado y validado la documentación institucional vs los lineamientos académicos generales de la Ley 30512. Sin embargo, existe algunos lineamientos que faltan alinearse por distintas razones. Así mismo, en el proceso de matrícula; se obtuvo un 78.7% del logro de cumplimiento de los lineamientos académicos generales. En efecto, ambos procesos han alcanzado un nivel de cumplimiento aceptable, pero para alcanzar el cumplimiento total se debe mejorar varios aspectos como: ampliación de espacios, personal docente, presupuesto y lo más importante contar con el recurso estudiantil.

De la misma forma, se hace referencia a los antecedentes estudiados con anterioridad, respaldando los resultados en base a las proyecciones de trabajo incrementando la eficiencia en la gestión de los procesos (Hechevarría, 2015). Tal es el caso, del artículo "*Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*", donde se obtuvo más de 80 procedimientos de mejora en su propuesta, aportando valor a los miembros de su organización y a su vez el manejo eficiente del tiempo. (Medina, Nogueira, Hernández y Comas, 2019). Por otra parte, las investigaciones contribuyeron a optimizar la efectividad y eficiencia de los procesos, generando instrumentos de guía para el talento humano. (Guanín y Andrango, 2015). En síntesis, la gestión de procesos es muy importante en las organizaciones, conducen al logro de los objetivos, los mismos que se pueden medir bajo una serie de indicadores, siendo este el caso de los LAG, relacionados al proceso de admisión y matrícula del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE.

6.2 Conclusiones

Los procesos constituyen para muchas organizaciones la base de su gestión estratégica. Esto se debe por la flexibilidad que ofrece la gestión por procesos para adaptarse a los frecuentes cambios del entorno. En tal sentido, se determinó que el grado de cumplimiento de la Ley 30512, de los procesos de admisión y matrícula en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE es del 78.1%.

- Se determinó que los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE, regulan y orientan la gestión pedagógica, dentro del marco del régimen académico orientado a los procesos de admisión y matrícula.
- En base a los indicadores, se logró identificar algunos lineamientos deficientes en ambos procesos académicos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE, comprometiendo al mismo a mejorar y/o alinear los procesos.
- Se recolecto información sobre los procesos académicos: admisión y matrícula del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE, y se determinó el grado de cumplimiento de los mismos.
- Finalmente, se constató la información y se validó el grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de cada proceso, en lo que concierne al proceso de admisión se alcanzó un 77,43% y en matrícula un 78,7% de cumplimiento.

6.3 Recomendaciones

Es importante que por parte del Instituto se generen espacios pertinentes destinados a fortalecer el conocimiento frente al enfoque por procesos, y se aumente el grado de compromiso no solo de colaboradores, sino que también de parte de la dirección general.

El instituto debe garantizar la continuidad del cumplimiento total de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, no solo se trata de establecer la documentación de los procesos sino también en la aplicación, seguimiento y mejoramiento continuo. Esto ayudará al logro del licenciamiento en un futuro cercano.

Es necesario establecer mecanismos mínimos de control documental de tal manera que se asegure tener las evidencias para cada proceso institucional. La documentación, constituyen un valor esencial para el cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512.

También es importante, mejorar la publicidad y la difusión en los medios de comunicación, se sugiere invertir más en marketing (publicidad a través de los diferentes medios de comunicación). Para ello es necesario implementar un área encargada del proceso o asignar responsables, ya que actualmente no existe dicha área. También se recomienda realizar ferias de orientación vocacional invitando a los diferentes colegios aledaños durante los periodos académicos con la finalidad de marketear a la institución y de este modo contribuir al logro de los objetivos de la institución.

Así mismo, orientar a los estudiantes y brindarles el apoyo respectivo para que no deserten en la continuidad de sus estudios y de esta manera lograr el cumplimiento al 100% de los lineamientos del proceso de admisión y matrícula.

LISTA DE REFERENCIAS

- [1] Aranda Silva, M. F., Ordoñez Guzmán, L., & Peralta Carrera, C. G. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri. Universidad del Pacífico. Lima. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1
- [2] ASCOPE. (2020). Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – ASCOPE. Recuperado de: <https://iesascope.edu.pe/>
- [3] Bonilla Pastor, E., Díaz Garay, B., Kleeberg Hidalgo, F. & Noriega Aranibar, M. T. (2010). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. Universidad de Lima, Fondo Editorial. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10832>
- [4] Ballena Rodríguez, V. M., & Feijoo Cano, A. M. (2016). Software ERP para una mejora de la gestión en los procesos generales de la empresa fabricaciones metálicas ballena S.A.C. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/3279>
- [5] Bravo Huivin, L. K., & Flores Escudero, R. (2018). Gestión por procesos y su influencia en la administración documentaria de una constructora. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13759>
- [6] Chávez Álvarez, J. (2016). Problemática de la educación en el Perú. Portal económico Maximixe. Recuperado de: <https://alertaeconomica.com/problematica-de-la-educacion-superior-en-el-peru-2/>
- [7] Cornejo Ruiz, F., & Bustamante Mazzini, M. (2017). Plan de mejora basado en balanced score card en el colegio fiscal mixto Aurora Estrada de Ramírez. Ecuador. Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32365/1/TESIS.pdf>
- [8] Carreño Gamarra, J. C. (2016). Modelo de gestión de procesos de negocios para mejorar los procesos administrativos. Huamanga. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Ayacucho. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4215>
- [9] Cid, Sampalo, F. (2007). Claves para medir los procesos. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/6/9/0/4/pd0000016904.pdf>
- [10] Díaz Vásquez, S. L. (2017). Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de acreditación en las Instituciones educativas estatales nivel secundario. Iquitos. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4710/Selva_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf

- [10] El peruano. (2016). Ley De Institutos Y Escuelas De Educación Superior Y De La Carrera Pública De Sus Docentes. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-de-institutos.pdf>
- [11] El peruano. (2017). Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU. Normas Legales. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/274628-010-2017-minedu>
- [12] Hechavarría Pérez, J. A. (2015). Diseño de la gestión por proceso en el departamento de servicios académicos en la UHOLM. Cuba. Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya (HOLM). Recuperado de <https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/bitstream/uho/5331/1/Jose%20A.%20hechavarria.pdf>
- [13] Instituto Continental (2019). Importancia del licenciamiento de Institutos de Educación Superior. Recuperado de: <https://icontinental.edu.pe/importancia-del-licenciamiento-de-institutos-de-educacion-superior/noticias/#:~:text=El%20Licenciamiento%20de%20los%20Institutos,del%20servicio%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior.>
- [14] Jara Arenas, J. A. (2019). FRAMEWORK de seguridad de la información basado en los controles de la ISO 27002 para el proceso académico de la UNT. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de <http://200.62.226.186/handle/20.500.12759/5511>
- [15] Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Hernández Nariño, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Arica. Chile. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- [16] Ministerio de Educación. (2019). Resolución Viceministerial N° 277-2019-MINEDU. Normas Legales. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/279462-277-2019-minedued>
- [17] Ruiz, D; Almaguer, R; Torres, I; Hernández, A. La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. [Ciencias Holguín] 2013 [Consultado el 26 de octubre del 2016]; Vol. XIX, No. 4. Pág. 1-11. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529929002>
- [18] SINEACE (2018). Institutos pendientes de licenciamiento. Recuperado de: <https://www.gob.pe/sineace>

ANEXO 1: Solicitud de permiso a acceso de información



AUTORIZACIÓN

El que suscribe, Director General del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "ASCOPE"
de la provincia de Ascope:


DA AUTORIZACIÓN:

A **Lesly Smith Zegarra Ortega**, identificada con DNI N° 70923267, para acceder a la información
requerida y aplicar el instrumento de evaluación de su investigación titulada "GESTIÓN DE PROCESOS
DE ADMISIÓN Y MATRÍCULA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS ACADÉMICOS GENERALES DE LA LEY N°
30512 EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO ASCOPE - 2019.", para
obtener el grado académico de Magister en la Universidad Privada del Norte de la ciudad de Trujillo.

Se expide la presente AUTORIZACIÓN a solicitud de la interesada, para los fines propios de su
investigación.

Ascope, 18 de enero del 2021




Mg. Baby Elder Cruz Diaz
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.T.P. ASCOPE

Av. Grau N° 1575, Ascope
+51 (044) 431120
www.lesascope.edu.pe

ANEXO 2: Validación de expertos



Trujillo, 05 de agosto

Señor(a) : Rafael Cueva Poma

Presente.-

AŞUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Gerencia de Sistemas de información de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis:

Gestión de procesos de admisión y matricula alineados a la ley N° 30512 en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico ASCOPE, 2019.

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Investigadora(a)

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión de procesos de admisión y matrícula alineados a la ley N° 30512 en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE, 2019.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: **Cueva Poma, Rafael**
- 1.2 Grado académico: **Maestro**
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: **Empresarial y Educación (sector público y privado)**
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: **Docente en IESTP "Manuel Gonzales Prada"**
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: **Excel (matriz resumen)**
- 1.6 Autor del Instrumento: **Lesly Smith Zegarra Ortega**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				x	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%



Trujillo, 05 de agosto de 2020

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión de procesos de admisión y matrícula alineados a la ley N° 30512 en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE, 2019.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?		x	NO APLICA
7	¿El número de ítems es el adecuado?		x	NO APLICA
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?		x	NO APLICA
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	NO APLICA
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	NO APLICA

Aportes y/o sugerencias:

.....



Rafael Cueva Poma
Fecha: 05/08/2020

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión de procesos de admisión y matricula alineados a la ley N° 30512 en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE, 2019.

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: **Rafael Cueva Poma**
Especialidad: **Ingeniero de Computación y Sistemas**
Fecha: **05/08/2020**

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
.....
.....

2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



Rafael Cueva Poma
Fecha: 05/08/2020

ANEXO 3: Matriz de consistencia

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA


AUTOR: LESLY SMITH ZEGARRA ORTEGA

FECHA: 29 / 06 / 2021

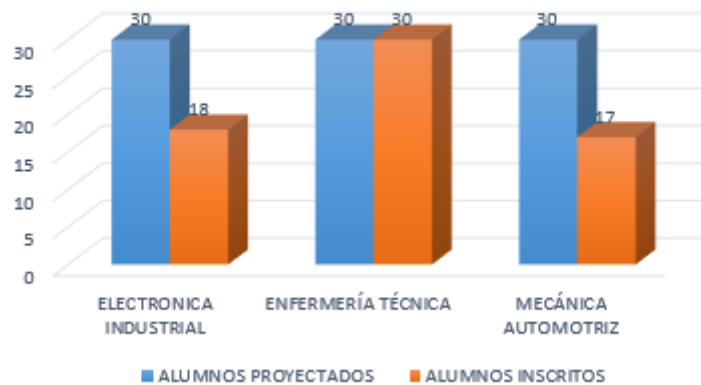
TÍTULO: GESTIÓN DE PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRÍCULA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS ACADÉMICOS GENERALES DE LA LEY N° 30512 EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO ASCOPE - 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>1. Problema General:</p> <p>¿En qué medida la gestión de procesos de admisión y matrícula cumple con los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE – 2019?</p>	<p>1. Objetivo General:</p> <p>Determinar el grado de cumplimiento de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, de los procesos de admisión y matrícula en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE – 2019.</p>	<p>1. Hipótesis General:</p>	<p>V. Independiente</p> <p>GESTIÓN DE PROCESOS DE ADMISIÓN Y MATRÍCULA</p>	<p>1. Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>2. Nivel de Investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>3. Método:</p> <p>cuantitativo</p> <p>4. Diseño de la Investigación:</p> <p>No Experimental</p> <p>5. Marco Muestral:</p> <hr/> <p>6. Población:</p> <p>Todos los procesos del régimen académico general de los lineamientos</p> <p>7. Muestra:</p> <p>Los procesos de admisión y matrícula en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE, 2019.</p> <p>8. Técnicas:</p> <p>Revisión documental</p> <p>9. Instrumentos:</p> <p>Lista de chequeo Cuadro resumen</p> <p>10. Indicadores:</p> <p>IA1: Establecidos en el RI, IA2: Acceso a vacantes, IA3: Convocatorias, IA4: Vacantes, IA5: Promociones y beneficios, IA6: Condiciones de proceso, A17: Cumplimiento de leyes, IM1: Establecidos en el RI, IM2: Vigencia de programa, IM3: Estudios básicos, IM4: Criterios de matrícula, IM5: Ratificación de matrícula, IM6: Matrícula por unidades, IM7: Criterio de código, IM8: Reserva de matrícula, IM9: Plazo de reincorporación, IM10: Convalidación y IM11: Traslado.</p>
<p>2. Problemas Específicos:</p>	<p>2. Objetivos Específicos</p> <p>O.E.1: Identificar los numerales de los lineamientos académicos generales de la Ley 30512 relacionados a los procesos de admisión y matrícula, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE – 2019. O.E.2: Describir el grado de cumplimiento del proceso de admisión según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE – 2019.</p> <p>O.E.3 Describir el grado de cumplimiento del proceso matrícula según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE – 2019.</p> <p>O.E.4: Elaborar una propuesta de gestión de los procesos de admisión y matrícula según los lineamientos académicos generales de la Ley 30512, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ASCOPE – 2019.</p>	<p>2. Hipótesis Específicas (opcional):</p>	<p>V. Dependiente:</p> <p>V. Intervinientes:</p>	

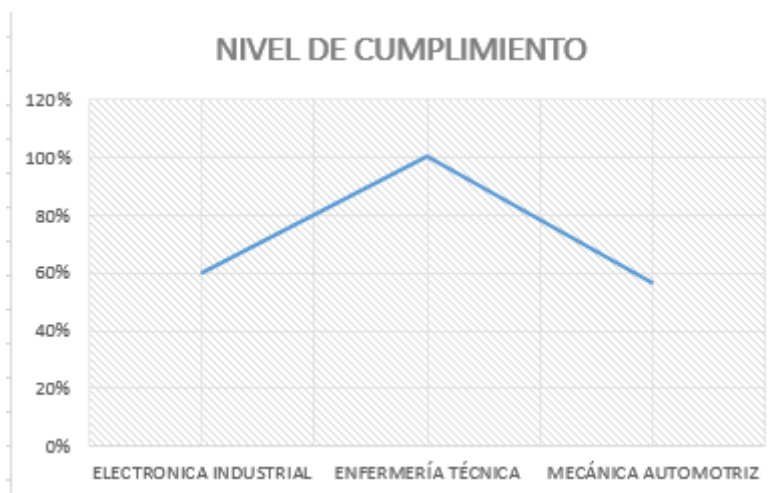
ANEXO 4: Datos de la meta de atención de admisión en el año lectivo 2019

 INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "ASCOPE" <small>Revalidado: R.D. N° 0490-2006-ED</small>		ADMISIÓN 2019 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PROYECCIÓN Periodo Académico 2019 -1	
PROGRAMA DE ESTUDIO	ALUMNOS PROYECTADOS	ALUMNOS INSCRITOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
ELECTRONICA INDUSTRIAL	30	18	60%
ENFERMERÍA TÉCNICA	30	30	100%
MECÁNICA AUTOMOTRIZ	30	17	57%
	90	65	
Nivel de cumplimiento Total			72%


Nivel de Cumplimiento



NIVEL DE CUMPLIMIENTO



ANEXO 5: Evidencias de la deserción de estudiantes matriculados en cada proceso de admisión

		 INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "ASCOPE" Revalidado: R.D. N° 0490-2006-ED			MATRÍCULA 2019	
					Periodo Académico 2019-I y 2019-II	
		ADMISIÓN	ELECTRÓNICA INDUSTRIAL	N° DE PROMOVIDOS	N° DE MATRICULADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
P1	2019	I		18	18	100%
		II		15	15	100%
P2	2018	III		15	14	93%
		IV		12	12	100%
P3	2017	V		5	5	100%
		VI		3	3	100%
				30	30	
				Mat x ciclo	37	
		ADMISIÓN	ENFERMERÍA TÉCNICA (Ciclos)	N° DE PROMOVIDOS	N° DE MATRICULADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
P1	2019	I		30	30	100%
		II		26	26	100%
P2	2018	III		18	16	89%
		IV		14	14	100%
P3	2017	V		13	12	92%
		VI		11	11	100%
				51	51	
				Mat x ciclo	58	
		ADMISIÓN	MECÁNICA AUTOMOTRIZ (Ciclos)	N° DE PROMOVIDOS	N° DE MATRICULADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
P1	2019 - I	I		17	17	100%
	2019 - II	II		15	15	100%
P2	2018 - I	III		7	5	71%
	2018 - II	IV		5	5	100%
P3	2017 - I	V		5	4	80%
	2017 - II	VI		4	4	100%
				24	24	
				Mat x ciclo	26	

Escala:	0% - 50%	51% - 80%	81% - 100%
Nivel:	Insatisfactorio	No muy satisfactorio	Satisfactorio