



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Implementación de programa de gestión académica en la  
Universidad Tecnológica del Perú**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Julio Adair Chanduvi León**

**Revisor(es):  
Mgtr. Luis Egberto Alvarado Pintado**

**Piura, enero de 2025**



### Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Julio Adair Chanduvi León, egresado del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 71475631, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

**“Implementación de programa de gestión académica en la Universidad Tecnológica del Perú”**

El mismo que presento bajo la modalidad de Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título profesional de Administración de Empresas.

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Mgtr. Luis Egberto Alvarado Pintado, identificado con DNI: 02822523

Declaro (declaramos) que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 27/01/2025.

Firma del autor<sup>1</sup>

Firma del asesor<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a Dios y a mi familia, especialmente a mi abuela Consuelo, a mi padre Julio, a mi madre Caridad y mi hermano Julio, quienes siempre han estado a mi lado apoyándome en cada logro obtenido.



## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por guiarme y brindarme la voluntad, perseverancia y ganas de salir adelante durante mi vida universitaria y personal, a mis padres por siempre confiar en mis capacidades, a mi revisor Luis Alvarado Pintado por sus sugerencias y consejos brindados para la elaboración del presente trabajo, a mi líder Leonardo Chumbiauca Vela por apoyarme y a la Universidad Tecnológica del Perú por darme la oportunidad de crecer profesionalmente aprendiendo e interactuando con todos quienes la conforman.



## Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional se centra en la Universidad Tecnológica del Perú, donde se desarrolló un programa de gestión académica. Para llevar a cabo esta iniciativa, se implementaron acciones orientadas a mejorar la programación de los servicios mediante el uso de una plataforma digital, optimizando los tiempos y proporcionando una visión más ágil y precisa de los indicadores. El informe proporciona una descripción detallada de la universidad, su contexto operativo y logros alcanzados, sustentados por teoría y prácticas empresariales. Además, se destacan valiosos aportes derivados de la experiencia profesional, junto con un análisis exhaustivo del desarrollo personal y organizacional generado por esta iniciativa. Finalmente, las conclusiones recogen los hallazgos claves y proponen recomendaciones prácticas para las futuras estrategias.



## Tabla de contenido

Introducción.....	8
Capítulo 1 Aspectos generales.....	9
1.1 Descripción de la empresa .....	9
1.1.1 Ubicación .....	9
1.1.2 Actividad .....	9
1.1.3 Misión y visión de la empresa.....	10
1.1.4 Valores de la empresa .....	10
1.1.5 Organigrama .....	10
1.2 Descripción general de experiencia profesional .....	12
1.2.1 Actividad profesional desempeñada. ....	12
1.2.2 Propósito del puesto.....	12
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe.....	12
1.2.4 Resultados concretos logrados.....	14
Capítulo 2 Fundamentación.....	17
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional .....	17
2.2 Descripción en las acciones, metodologías y procedimientos.....	18
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	20
3.1 Aportes .....	20
3.2 Desarrollo de la experiencia .....	21
Conclusiones.....	23
Recomendaciones.....	24
Referencias .....	25

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama de órganos de gobierno y gestión de Universidad Tecnológica del Perú .....	11
<b>Figura 2</b> Organigrama del puesto profesional.....	11
<b>Figura 3</b> Plantilla de excel de programación masiva.....	13
<b>Figura 4</b> Plataforma People Soft (Oracle).....	14
<b>Figura 5</b> Modelado del proceso .....	14
<b>Figura 6</b> Nueva plataforma de reservas UTP.....	15
<b>Figura 7</b> Nueva plantilla excel de programación masiva.....	15
<b>Figura 8</b> Visibilidad de indicadores en paneles de Power BI.....	16
<b>Figura 9</b> Las plataformas virtuales en la educación actual.....	18



## Introducción

En el contexto empresarial de educación, la optimización de tiempo y satisfacción de los docentes para el desarrollo de buenas actividades en apoyo académico al alumno(a) son pilares importantes para el éxito de la carrera universitaria de los estudiantes y para la organización. Por esta razón, es fundamental que las empresas de dicho rubro dediquen la especial atención en implementar plataformas académicas didácticas y familiarizadas con el rubro del negocio haciéndolos más atractivos para el cliente final (alumnos) y de fácil manejo de las herramientas para los docentes; con el propósito de asegurar su crecimiento y competitividad. En relación a dicho contexto, se consideró conveniente realizar este trabajo de suficiencia profesional, que se enfoca en la experiencia profesional en la universidad, específicamente en la implementación de programa de gestión académica.

En la primera parte del documento, se exponen los aspectos generales de la empresa y el contexto profesional, así como los logros concretos obtenidos durante la aplicación de las estrategias comerciales. En el segundo apartado se fundamenta en teorías y prácticas relevantes que respaldan las acciones implementadas, destacando las metodologías y procedimientos empleados para alcanzar los objetivos propuestos. Además, se destacan los aportes significativos derivados de la experiencia profesional, acompañados de un análisis detallado del desarrollo personal y organizacional que ha resultado de estas acciones.

Finalmente, se ofrecen conclusiones generales, que sintetizan los hallazgos más relevantes y las recomendaciones prácticas para futuras iniciativas, con el propósito de seguir fortaleciendo la posición de la universidad en el mercado educativo a nivel nacional.

## Capítulo 1 Aspectos generales

### 1.1 Descripción de la empresa

La Universidad Tecnológica del Perú (UTP) se encuentra en Jr. Natalio Sanchez 125 de la ciudad de Lince, Lima. Inició sus operaciones en setiembre de 1997 como una universidad privada y en 2012 formó parte del Grupo Intercorp.

Con 27 años desde su fundación, se dedica al rubro de educación, ofreciendo carreras universitarias como de pregrado y postgrado, facilitando el sueño de estudiar una carrera a más de 200,000 peruanos, cuenta con más de 10,000 colaboradores. Su objetivo es ofrecer servicios educativos en formación profesional, técnica y tecnológica, en modalidades presencial, virtual o semipresencial.

Durante el transcurso de los años ha recibido distintos reconocimientos nacionales e internacionales, siendo uno de ellos la acreditación por parte del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), la Acreditación Institucional Internacional (IAC-CINDA) Fue reconocido por el Great Place To Work (GPTW) como uno de los mejores lugares para trabajar. La universidad ha otorgado más de 2,500 becas a estudiantes del COAR (Colegio de Alto Rendimiento) para que estudien una carrera universitaria en cualquiera de las modalidades existentes.

De igual forma, posee convenios internacionales con distintas universidades del mundo como: Pontificia Universidad de Río de Janeiro, Universidad de Tarapacá, Escola Da Cidade, Torrens University Australia, UC Berkeley, entre otros. Participó de distintas actividades sociales en beneficio de la sociedad como limpiezas de playas y lagunas; y siembra de plantas en distintas zonas.

La UTP brinda 4 tipo de servicios las cuales son carreras universitarias de pregrado, especializaciones, maestrías y carreras técnicas dirigida para aquellos que desean salir adelante.

#### 1.1.1 Ubicación

De acuerdo a lo señalado por la universidad, esta organización cuenta con 12 sedes a nivel nacional, el cual se distribuyen de la siguiente manera: UTP Lima Centro, UTP Lima Norte, UTP Lima Sur, UTP San Juan de Lurigancho, UTP Lima Ate, UTP Piura, UTP Arequipa, UTP Chiclayo, UTP Huancayo, UTP Ica, UTP Chimbote, UTP Virtual y UTP Trujillo. Siendo la sede principal administrativa en la ciudad de Lince – Lima precisamente el área de Servicios Complementarios donde el profesional desarrolla su experiencia material de estudio del presente trabajo de suficiencia profesional.

#### 1.1.2 Actividad

El profesional considera que el área de Servicios Complementarios desempeña un papel crucial, ya que centraliza la gestión de todos los servicios académicos y extraacadémicos de la universidad. Esto contribuye a crear un ambiente amigable y sociable en cada campus, promoviendo la confraternización entre los estudiantes de todas las carreras que ofrece la institución. De igual

manera, el apoyo y seguimiento a los estudiantes durante toda su vida universitaria. De esta forma reducimos la cantidad de alumnos desertores e ingreso de nuevos alumnos.

El área en cuestión, cuenta con todos los recursos necesario para llevar a cabo exitosamente la gestión de los servicios.

### **1.1.3 Misión y visión de la empresa**

En cuanto a la misión y visión de la empresa, la Universidad Tecnológica del Perú (2024) menciona lo siguiente:

**1.1.3.1 Misión.** “Dar a todos los peruanos acceso a una educación superior de calidad que les permita alcanzar una vida mejor”

**1.1.3.2 Visión.** “Ser la primera opción para estudiantes con afán de superación que contribuyan a un Perú mejor”

### **1.1.4 Valores de la empresa**

Según el Reglamento General de la UTP (Universidad Tecnológica del Perú, 2024) lo valores de la universidad son los siguientes:

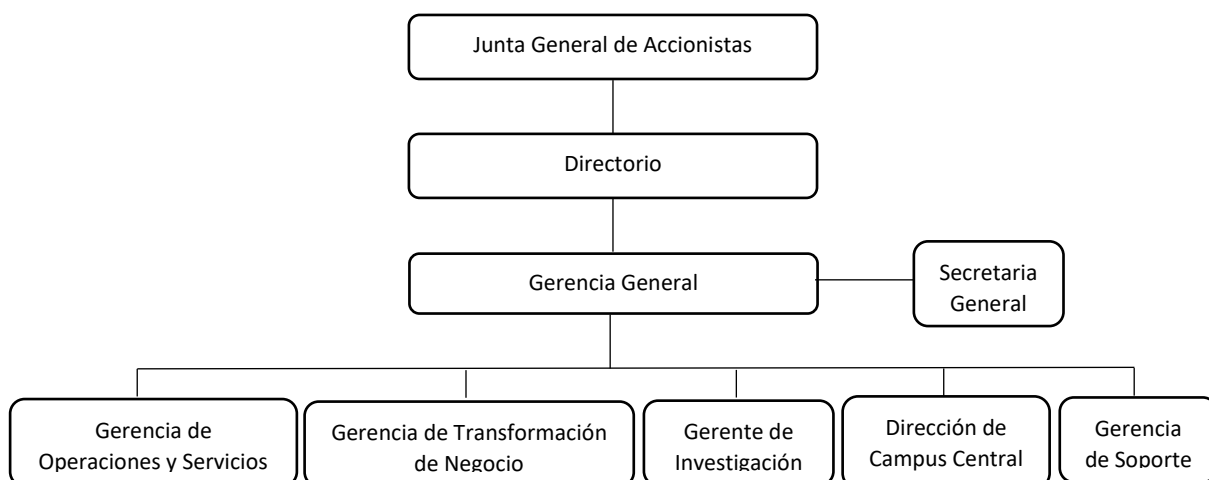
- Integridad: Los colaboradores realizan su trabajo con honestidad y transparencia.
- Excelencia: Se realizan las cosas de forma correcta y eficientes.
- Equipo: Se generan lazos y relaciones fuertes, claras y honestas con buena comunicación.
- Vocación de servicio: Se comprende las necesidades de los usuarios y detectan *insights* que ayuden a mejorar su experiencia.
- Aprendizaje continuo: Es la actitud en la constante actualización que ayuden a encontrar oportunidades de mejora.
- Pasión: Implica en dar el mejor esfuerzo para alcanzar los sueños.

### **1.1.5 Organigrama**

Se observa en la estructura organizacional como máximo órgano, la junta de accionistas. El directorio depende de la gerencia general el cual se encarga de supervisar la gestión de operaciones, finanzas y planeamiento, riesgos y transformación de negocios. Esto se visualiza en la Figura 1.

**Figura 1**

*Organigrama de órganos de gobierno y gestión de Universidad Tecnológica del Perú*

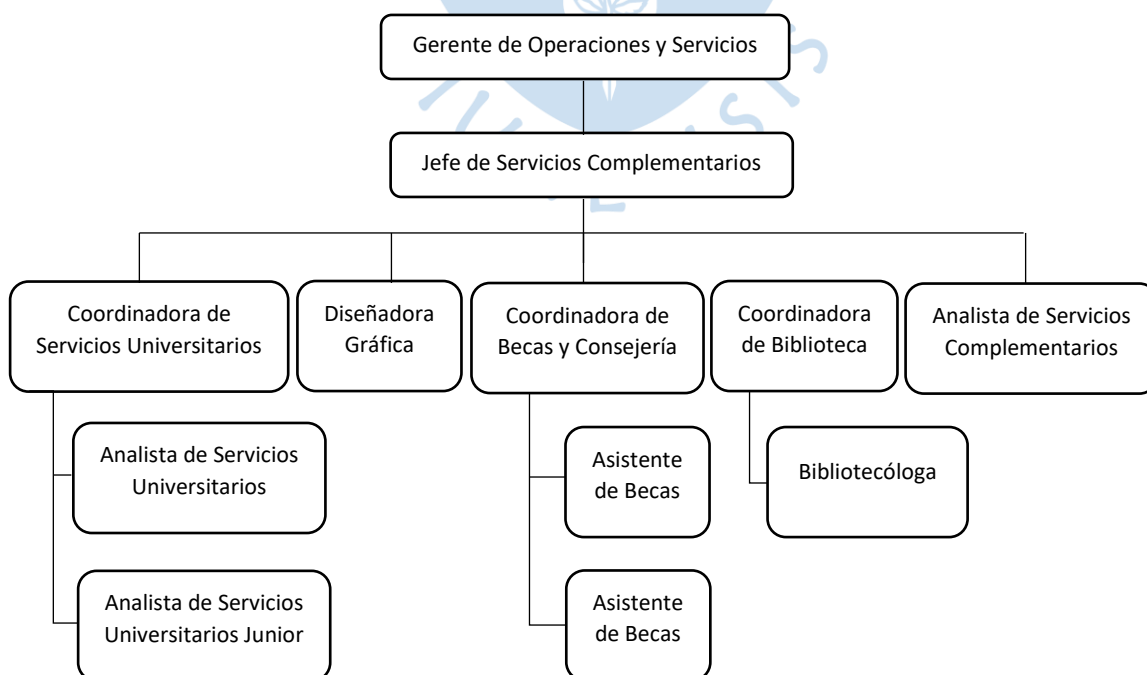


*Nota.* Elaboración propia, basada en información proporcionada por la empresa.

Una vez definida la estructura organizacional de la universidad, es fundamental señalar que el profesional se encuentra posicionado en el área de servicios complementarios como analista de servicios complementarios quien trabaja directamente con la jefatura del área. Esto se puede observar en la Figura 2.

**Figura 2**

*Organigrama del puesto profesional*



*Nota.* Elaboración propia, basada en información proporcionada por la empresa.

## **1.2 Descripción general de experiencia profesional**

El cargo que desempeña el profesional es de Analista de Servicios Complementarios dentro de la oficina de la sede central ubicado en el distrito de Lince, ciudad de Lima, correspondiente a la gerencia de operaciones y servicios desde el periodo de febrero del 2023 hasta la fecha. El trabajo del profesional también se relaciona con las autoridades académicas de cada campus.

Se establece una relación con los directores y coordinadores académicos, ya que el servicio liderado por el profesional (talleres y tutorías de refuerzo académico) implica la gestión, el seguimiento de los indicadores y las coordinaciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad, contribuyendo en la mejora del rendimiento académico de los estudiantes.

El profesional también tiene relación con el área de Retención Académica para coordinar y ejecutar distintos temas como las comunicaciones del servicio, proyección del presupuesto anual del mismo y asignación de las horas académicas de manera central y a nivel de campus.

Por último, posee relación con el área de Gestión de Desarrollo Humano (GDH) para coordinar temas referentes a la contratación de tutores (personas que realizan la actividad del dictado de talleres y tutorías de refuerzo académico) y pago de los mismos.

### **1.2.1 Actividad profesional desempeñada.**

El profesional ocupa el cargo de analista de Servicios Complementarios, cuyo objetivo es analizar los indicadores del área para identificar *insights* de mejora de procesos del servicio.

El trabajo comprende dos ámbitos: Coordinación con el equipo de las sedes a nivel nacional y análisis con el equipo central. Para ello, el profesional lo distribuye en partes iguales. La primera parte comprende en realizar las gestiones necesarias para difundir y encontrar oportunidades de mejora para brindar un buen servicio académico. Por otro lado, la segunda parte consiste en realizar análisis académicos para disminuir el porcentaje de alumnos desertores o retirados.

### **1.2.2 Propósito del puesto**

El fin del puesto es analizar deficiencias y convertirlos en oportunidades de mejora de tal forma que se mantenga el seguimiento adecuado de los KPI'S del área procurando la disminución del porcentaje de alumnos desaprobados y/o desertores.

El profesional tiene como objetivo realizar las gestiones necesarias con todos los equipos de la sede central y los campus para ofrecer un servicio de calidad y contribuir a la mejora del rendimiento académico de los estudiantes, apoyándolos a lo largo de su vida universitaria. Si bien representa un gran reto el interactuar con todo el equipo a nivel nacional, con una buena gestión, coordinación y planificación de trabajo es posible conseguir los resultados esperados.

### **1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe**

El presente trabajo de suficiencia profesional se titula "Implementación de programa de gestión académica en la Universidad Tecnológica del Perú". Surge tras detectar una deficiencia en el

tiempo de programación de la carga académica, el difícil manejo de la plataforma del docente y la poca visibilidad de los indicadores.

En ese sentido, el profesional junto con otros equipos llevó a cabo un proyecto el cual consistía en la creación de una nueva plataforma el cual el tiempo de programación sea mucho más rápido, la plataforma se familiarice con las otras ya existentes, sea de fácil uso para los docentes y permita tener una buena visión de los KPI'S.

Inicialmente al momento de la programación, se manejaba un cuadro Excel en donde se tenía que completar información en 96 columnas de forma manual el cual tomaba un tiempo de aproximadamente 20 – 30 minutos.

Figura 3

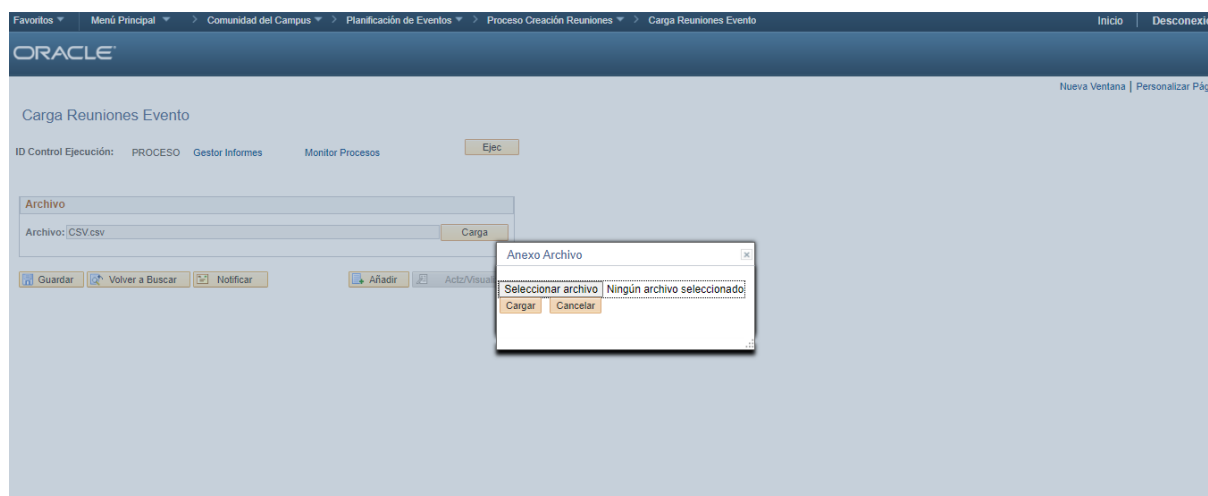
Plantilla de excel de programación masiva

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Fecha	Día	hora de in	hora de		Sesión	ID curs	CÓD	TUTOR	Instal	CAMPUS	AULA-Descripción	nt_m	se	Ca	v	PO	CO
18/11/2022		3:30 p.m.	5:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C19806	ONTEZA SILVA,ALYARO YEFFERSSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1850	NEW	100			ARE
18/11/2022		7:30 p.m.	9:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C17487	CORREA CORONEL,MUGUEL MARTIN	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1851	NEW	100			LMA
17/11/2022		2:00 p.m.	3:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E21808	REVILLA LOAYZA,FREDDY FREYSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1852	NEW	100			ARE
18/11/2022		11:30 a.m.	1:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E21808	REVILLA LOAYZA,FREDDY FREYSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1853	NEW	100			ARE
18/11/2022		12:00 p.m.	1:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E22386	GONZALES PEREZ,JOSEPH HOVER	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1854	NEW	100			HUA
18/11/2022		4:30 p.m.	6:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E23004	GUISEP TUMPLI,JOHN ANTONY	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1855	NEW	100			LMA
18/11/2022		5:00 p.m.	6:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E4373	VALDIVIA LOPEZ,ADOLFO SANTIAGO	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1856	NEW	100			LIS
18/11/2022		7:30 p.m.	9:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E22482	VILCAPAZA HUAMANAHAYDI	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1857	NEW	100			LMA
18/11/2022		3:30 p.m.	5:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E17303	JASQUINA ROJAS,PERCY ARMANDI	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1858	NEW	100			LMA
18/11/2022		6:00 p.m.	7:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C17487	CORREA CORONEL,MUGUEL MARTIN	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1859	NEW	100			LMA
18/11/2022		6:30 p.m.	8:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E23257	MARTINEZ VALIUS,SYDVA MIRELLA	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1860	NEW	100			CHI
20/11/2022		5:30 p.m.	7:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C18909	GOMEZ DE LA CRUZ,ALEX MARTIN	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1861	NEW	100			LMA
21/11/2022		11:30 a.m.	1:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C19806	ONTEZA SILVA,ALYARO YEFFERSSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1862	NEW	100			ARE
21/11/2022		11:30 a.m.	1:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E23257	MARTINEZ VALIUS,SYDVA MIRELLA	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1863	NEW	100			CHI
21/11/2022		11:30 a.m.	1:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E21498	ESPINO BALCAZAR,ALEXANDER	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1864	NEW	100			CHI
22/11/2022		9:30 a.m.	11:00 a.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E21498	ESPINO BALCAZAR,ALEXANDER	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1865	NEW	100			CHI
22/11/2022		11:00 a.m.	12:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E22386	GONZALES PEREZ,JOSEPH HOVER	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1866	NEW	100			HUA
23/11/2022		12:00 p.m.	1:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E21498	ESPINO BALCAZAR,ALEXANDER	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1867	NEW	100			CHI
23/11/2022		2:30 p.m.	4:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E21498	ESPINO BALCAZAR,ALEXANDER	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1868	NEW	100			CHI
23/11/2022		3:30 p.m.	5:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C19806	ONTEZA SILVA,ALYARO YEFFERSSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1869	NEW	100			ARE
23/11/2022		7:30 p.m.	9:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C17487	CORREA CORONEL,MUGUEL MARTIN	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1870	NEW	100			LMA
24/11/2022		2:00 p.m.	3:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E18909	REVILLA LOAYZA,FREDDY FREYSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1871	NEW	100			ARE
25/11/2022		11:30 a.m.	1:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E21808	REVILLA LOAYZA,FREDDY FREYSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1872	NEW	100			ARE
25/11/2022		12:00 p.m.	1:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E22386	GONZALES PEREZ,JOSEPH HOVER	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1873	NEW	100			HUA
25/11/2022		4:30 p.m.	6:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E23004	GUISEP TUMPLI,JOHN ANTONY	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1874	NEW	100			LMA
25/11/2022		5:00 p.m.	6:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E4373	VALDIVIA LOPEZ,ADOLFO SANTIAGO	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1875	NEW	100			LIS
25/11/2022		7:30 p.m.	9:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E22482	VILCAPAZA HUAMANAHAYDI	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1876	NEW	100			LMA
26/11/2022		3:30 p.m.	5:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E17303	JASQUINA ROJAS,PERCY ARMANDI	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1877	NEW	100			LMA
26/11/2022		6:00 p.m.	7:30 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C17487	CORREA CORONEL,MUGUEL MARTIN	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1878	NEW	100			CHI
26/11/2022		6:30 p.m.	8:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	E23257	MARTINEZ VALIUS,SYDVA MIRELLA	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1879	NEW	100			LMA
27/11/2022		5:30 p.m.	7:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C18909	GOMEZ DE LA CRUZ,ALEX MARTIN	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1880	NEW	100			LMA
28/11/2022		11:30 a.m.	1:00 p.m.	Talleres	NIVELACION DE MATEMATICA-HUMANIDADES	014812	C19806	ONTEZA SILVA,ALYARO YEFFERSSE	10TV001		REMOTO-Ingresa a zoom	1881	NEW	100			ARE

CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	
Columna21	Ciclo lectivo	Columna22	Sesio	Columna24	Campus	Columna27	Product	Reunion.Des	Cor	Reu	lipo	Reunion.Fecha	Reunion.Hora	Inicio	Hora	Fin	Cant	Alum	Cruc		
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,9.0,Taller,WRKS,18/8/2022,10:45,12:15,0.45,100,0,0.99000023											100,0,99000023		
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,2.0,Taller,WRKS,18/8/2022,10:45,12:15,0.45,100,0,0.99000096												100,0,99000096	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,3.0,Taller,WRKS,21/8/2022,20:20,23:00,0.45,100,0,0.99000006												100,0,99000006	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,4.0,Taller,WRKS,22/8/2022,20:20,22:00,0.45,100,0,0.99000006												100,0,99000006	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,5.0,Taller,WRKS,22/8/2022,09:30,11:00,0.45,100,0,0.99000006												100,0,99000006	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,6.0,Taller,WRKS,25/8/2022,10:35,12:15,0.45,100,0,0.99000006												100,0,99000006	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,7.0,Taller,WRKS,20/8/2022,13:30,15:00,0.45,100,0,0.99000004												100,0,99000004	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,8.0,Taller,WRKS,27/8/2022,13:30,15:00,0.45,100,0,0.99000004												100,0,99000004	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,9.0,Taller,WRKS,18/8/2022,20:00,21:30,0.45,100,0,0.99000004												100,0,99000004	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,10.0,Taller,WRKS,21/8/2022,16:30,18:00,0.45,100,0,0.99000000												100,0,99000000	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,11.0,Taller,WRKS,21/8/2022,16:30,18:00,0.45,100,0,0.99000000												100,0,99000000	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,12.0,Taller,WRKS,25/8/2022,20:00,21:30,0.45,100,0,0.99000000												100,0,99000000	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,13.0,Taller,WRKS,23/8/2022,13:30,15:00,0.45,100,0,0.99000012												100,0,99000012	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,14.0,Taller,WRKS,18/8/2022,13:00,14:30,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,15.0,Taller,WRKS,18/8/2022,15:30,17:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,16.0,Taller,WRKS,17/8/2022,16:30,18:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,17.0,Taller,WRKS,20/8/2022,10:30,12:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,18.0,Taller,WRKS,19/8/2022,13:30,15:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,19.0,Taller,WRKS,19/8/2022,15:00,16:30,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,20.0,Taller,WRKS,22/8/2022,13:00,14:30,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,21.0,Taller,WRKS,22/8/2022,15:30,17:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,22.0,Taller,WRKS,23/8/2022,13:00,14:30,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,23.0,Taller,WRKS,23/8/2022,16:30,18:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,24.0,Taller,WRKS,24/8/2022,16:30,18:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,25.0,Taller,WRKS,25/8/2022,13:00,14:30,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,26.0,Taller,WRKS,25/8/2022,15:30,17:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1		AREQU		221000	NEW Cálculo Aplicado a la Física 1,Taller,TAL1,013417,UNUTP,27.0,Taller,WRKS,26/8/2022,13:30,15:00,0.45,100,0,0.11705889												100,0,11705889	
2223			1																		

Figura 4

## Plataforma People Soft (Oracle)



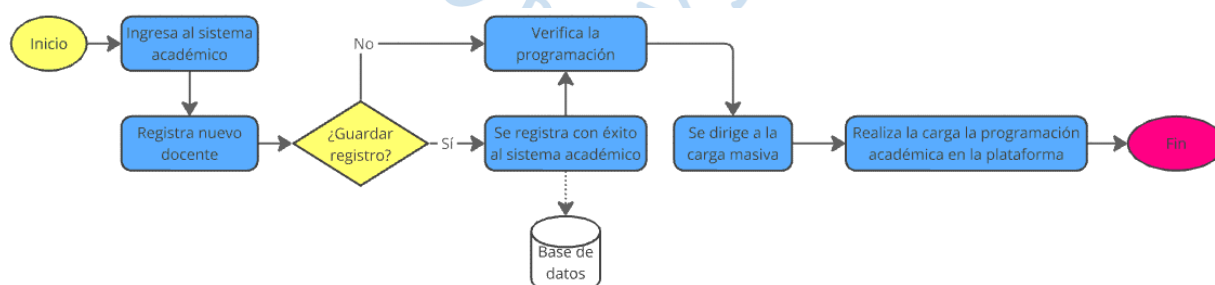
*Nota.* Elaboración propia, basada en información proporcionada por la empresa.

## 1.2.4 Resultados concretos logrados

Con la implementación de una nueva plataforma (Reservas UTP) permitió la reducción del tiempo de carga en un 87%, haciendo que la programación dure aproximadamente entre 3-5 minutos y se complete, de forma manual, la información en solo 10 columnas. De igual forma, la visibilidad de la plataforma es didáctica y se familiariza con los otros programas educativos que tiene la universidad permitiendo un fácil manejo y acceso para los docentes. Por último, ayudó en la visión de los indicadores permitiendo realizar un buen seguimiento de ellos.

Figura 5

## Modelado del proceso

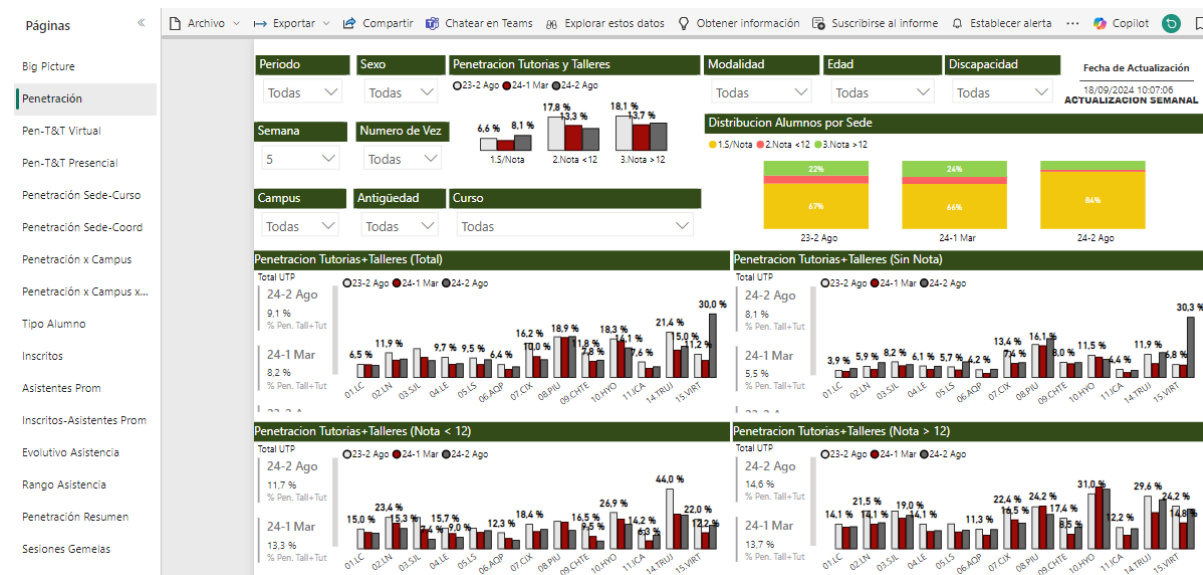


*Nota.* Elaboración propia, basada en información proporcionada por la empresa. En esta figura se muestra de forma simplificada el proceso de la carga o programación académica con la implementación del nuevo programa de gestión académica.



Figura 8

## Visibilidad de indicadores en paneles de Power BI



**Nota.** Elaboración propia, basada en información proporcionada por la empresa.

Desde marzo del 2023 a agosto 2024, se ha observado una mejora en la carga, optimizando los tiempos de programación pasando de 30 a 5 minutos reduciendo en un 87% aproximadamente. De igual forma, esto ha permitido distribuir rápidamente los tiempos de atención ante otras solicitudes.

Por otro lado, se ha recibido el agradecimiento de distintos docentes el cual resaltan el fácil manejo y acceso de la plataforma optimizando el tiempo de migración de información al sistema del área de gestión de desarrollo humano para el pago de planilla de ellos.

Por último, se ha obtenido una mejor visión de los indicadores del área donde resalta la penetración del servicio de talleres y tutorías académicas, conferencias académicas, talleres deportivos, etc a nivel central y por sede, brindando también un fácil acceso a las bases de datos para las distintas campañas, estrategias o iniciativas planteadas por el profesional para reducir la deserción o retiro de curso o periodo académico de estudiantes.

## Capítulo 2 Fundamentación

En este capítulo es importante resaltar los principales conceptos y enfoques teóricos relacionados al tema de estudio, los cuales permitirán una mejor comprensión de los componentes correspondientes a la experiencia profesional (Macahuachi-Nuñez et al., 2021).

### 2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

En primer lugar, el término gestión académica debe entender como el conjunto de procesos y acciones orientados a la organización, supervisión y administración de todas las actividades relacionadas con la enseñanza y el aprendizaje. Este enfoque abarca la toma de decisiones, la asignación eficiente de recursos, la organización de los planes de estudio, la evaluación de los programas educativos y la implementación de estrategias para la mejora continua. Su objetivo principal es garantizar la calidad educativa y alcanzar los objetivos académicos establecidos por la institución (García, 2014).

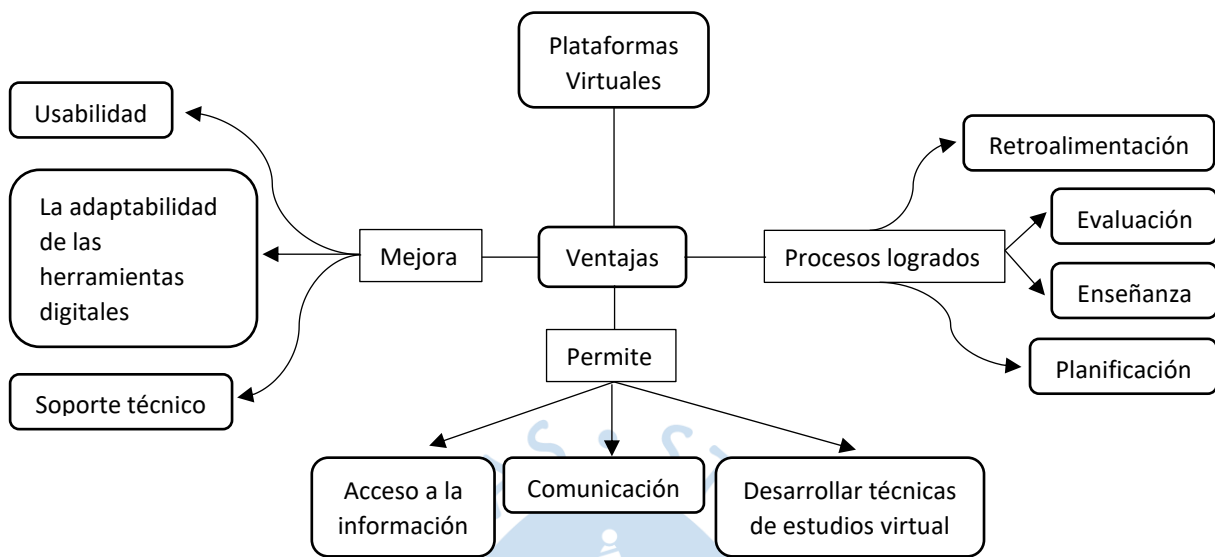
Asimismo, según (Alcívar et al., 2018) la calidad educativa y su mejora continua exigen un enfoque centrado en el alumno. Colocar al estudiante en el núcleo de las ideas sobre la calidad significa que la gestión eficiente de los sistemas, así como de los recursos materiales, financieros, pedagógicos, el desarrollo profesional de los docentes, son funciones esenciales que no se deben pasar por alto.

De igual forma, una plataforma digital consiste en un conjunto de aplicaciones que enriquecen el proceso de enseñanza – aprendizaje. Es un software que se convierte en una herramienta pedagógica, diseñada para facilitar la interacción y el acceso a contenidos educativos. Esta plataforma debe adaptarse a las necesidades tanto de los docentes como de los estudiantes, ofreciendo funcionalidades que optimicen la experiencia educativa (Quispe, 2022).

Por lo que; implementar una plataforma virtual en la gestión académica permite brindar una educación de calidad; ya que genera confianza en la comunidad universitaria, acceso las 24/7 lo que le permite a los docentes y estudiantes ingresar a los recursos académicos programados según sus necesidades, requerimientos y ritmo. Para asegurar su efectividad, es fundamental diseñar un plan de capacitación continua para los docentes, con el fin de establecer acciones orientadas a la mejora continua y optimiza el uso de la plataforma en el proceso educativo. (Andrade et al., 2017)

**Figura 9**

*Las plataformas virtuales en la educación actual*



*Nota.* Adaptado de Macahuachi-Nuñez et al., 2021, Plataformas virtuales como herramientas de enseñanza, pag. 14.

Por lo tanto, acceder a una educación de calidad implica proporcionar al docente las herramientas necesarias para complementar el contenido curricular con las tecnologías y recursos disponibles, mejorando así el proceso de enseñanza – aprendizaje (Pinedo, 2017, citado por Macahuachi-Nuñez et al., 2021)

## 2.2 Descripción en las acciones, metodologías y procedimientos

El presente trabajo de suficiencia profesional, se enfoca en la optimización del tiempo de programación de la carga académica y en la mejora de la visualización de los indicadores a través de los dashboard en línea de Power BI.

Tras obtener la aprobación de la gerencia para el proyecto, el profesional llevó a cabo reuniones periódicas con los equipos de Gestión de Desarrollo Humano (GDH), Planificación Académica, Retención Académica, Tecnología e Innovación (TI) y Soporte con el objetivo de coordinar y definir la estructura del nuevo programa.

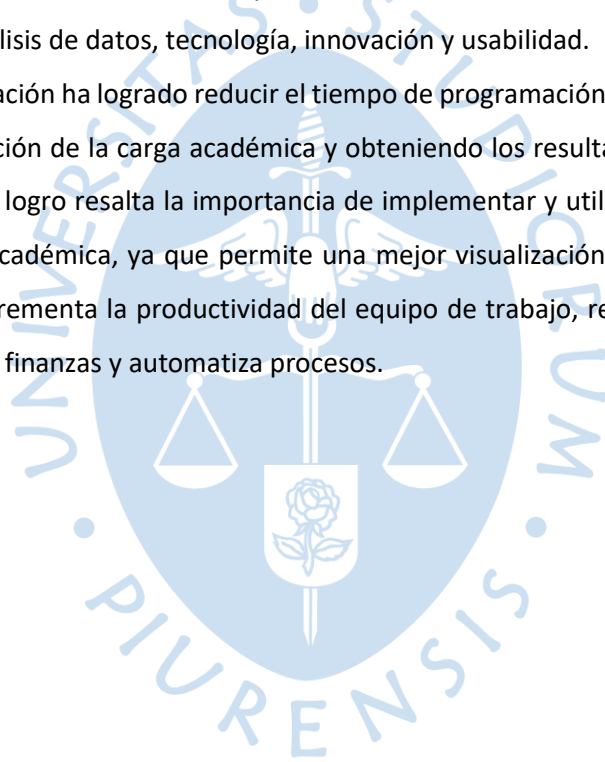
Gracias a su experiencia en el desarrollo de aplicaciones, sitios web y plataformas digitales (Start-Up), diseñó un prototipo inicial basado en sus conocimientos previos. No obstante, recibió diversas observaciones desde el ámbito académico, tanto por parte del equipo de Planificación y Retención Académica como desde la perspectiva de docentes y estudiantes, dado que el enfoque original del prototipo estaba orientado a un entorno más comercial.

A partir de este valioso feedback, se realizaron los ajustes necesarios para adaptar el prototipo al contexto educativo. Como resultado, se procedió a la construcción de la estructura y los flujos de procesos que conforman este programa de gestión académica.

Seguido de ello, se implementa la plataforma de gestión académica que permitirá realizar la carga masiva de la programación académica, con un diseño didáctico y muy práctico en su uso. Para realizar dicha subida de información, se utiliza herramientas como una plantilla de Excel en donde el llenado de información es muy rápido, un botón de sincronización el cual hace que esto sea de forma rápida y automática, y un manual de uso de la plataforma.

La retención de estudiantes se logra bajo el ofrecimiento de plataformas virtuales de fácil acceso en donde los alumnos encontrarán información o herramientas educativas en cualquier momento que lo requiera. Esto a su vez, requiere de una menor inversión de horas, comunicación fluida, recolección y análisis de datos, tecnología, innovación y usabilidad.

Esta implementación ha logrado reducir el tiempo de programación en un 87%, pasando de 30 a 5 minutos en la ejecución de la carga académica y obteniendo los resultados de los indicadores de manera inmediata. Este logro resalta la importancia de implementar y utilizar tecnología a través de programas de gestión académica, ya que permite una mejor visualización de la información para la toma de decisiones, incrementa la productividad del equipo de trabajo, reduce la tasa de deserción universitaria, mejora las finanzas y automatiza procesos.



### Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

En este apartado se exponen los principales aportes y el desarrollo de las experiencias adquiridas durante el proceso de elaboración del trabajo de suficiencia profesional. Estos hallazgos son el resultado de las acciones implementadas para optimizar los tiempos de programación y mejorar la retención de estudiantes.

#### 3.1 Aportes

A continuación, se detalla lo siguiente:

- Colaboración interdisciplinaria en el diseño del nuevo programa de gestión académica. Esta contribución se fundamenta en el trabajo en equipo realizado junto con compañeros de diversas áreas como TI (Tecnología e Innovación), GDH (Gestión de Desarrollo Humano) y Planificación Académica. Gracias a esta colaboración, el profesional pudo fortalecer sus habilidades de liderazgo al coordinar iniciativas para diseñar flujos de procesos que aseguren una sincronización exitosa de la información. Además, se trabajó en el diseño externo, con una perspectiva centrada en la experiencia de la plana docente, garantizando que la herramienta fuera de fácil uso y manejo, y que, a su vez, estuviera integrada de manera coherente con las demás plataformas existentes en la universidad.
- Mejora en la optimización de tiempos de carga de la programación académica. Mediante el uso de la herramienta Excel, se diseñó un formato y proceso que optimizan el tiempo necesario para ingresar y cargar información en la nueva plataforma. Esto resultó en una mejora significativa en la productividad del equipo, al permitir una organización más eficiente del tiempo de trabajo. Como consecuencia, la plataforma se volvió más intuitiva y funcional, facilitando su uso por parte de todos los equipos o personas encargadas sin inconvenientes.
- Evaluación integral de la información recopilada para apoyar la toma de decisiones. El trabajo de los analistas se enfoca en identificar oportunidades de mejora en los procesos, así como en recopilar y analizar información para convertirla en datos útiles que satisfagan las necesidades del área y de la empresa, siempre alineados con las expectativas del cliente. Este enfoque permite desarrollar un modelo didáctico para la visualización de la información mediante dashboards en línea de Power BI, facilitando así la toma de decisiones y el diseño de estrategias de marketing o servicios enfocados en reducir la deserción estudiantil. A largo plazo, este proceso contribuirá al crecimiento y diferenciación de la empresa, impulsado por la implementación de tecnologías acordes con las tendencias del mercado.

### 3.2 Desarrollo de la experiencia

En el proceso de implementar el programa de gestión académica en la universidad, el profesional tuvo que adaptarse a la dinámica y particularidades del sector educativo. Inicialmente, fue necesario solicitar la implementación al gerente general y coordinar con los jefes de las áreas involucradas para poner en marcha el proyecto.

Seguidamente, con el fin de realizar una buena implementación se requirió el apoyo del equipo de TI (Tecnología e Innovación) para alcanzar los detalles de los flujos de procesos que se realizaría en el sistema y que éstos estén alienados al plan diseñado junto con el área de Planificación Académica. Por consiguiente, con los analistas de distintos frentes se desarrolló un formato Excel el cual contenía información importante y resumida para la programación académica.

Luego el profesional puso en marcha el proyecto la implementación de la plataforma. Para ello, durante las diversas reuniones con distintos equipos, se recopilaba insights y puntos de mejora en el flujo de procesos y diseño del programa de gestión académica. Este proceso de doble verificación asegura que la carga de información al sistema sea de forma segura, rápida y didáctica cumpliendo con los criterios establecidos tanto cualitativos como cuantitativos.

En lo que respecta a la disminución de la deserción estudiantil, como se mencionó anteriormente, la implementación de esta iniciativa mejoró la visualización de la información mediante dashboards dinámicos y comprensibles. Esto permitió tomar decisiones estratégicas desde las áreas de marketing, académico y retención, facilitando así la identificación de áreas claves para intervenir y reducir la deserción. Esto promovió a una colaboración integral entre todas las áreas y realizar distintos análisis identificando grupos de estudiantes el cual están en riesgo de deserción y establecer algunas medidas para ayudarlos a mejorar su rendimiento académico. Esto a su vez, cultivó la lealtad de los alumnos al proporcionarles herramientas que les permite acceder fácilmente al material académico en beneficio de su aprendizaje y al sentirse respaldados por el apoyo brindado por las autoridades académicas.

El profesional se benefició significativamente del apoyo y la guía de los colaboradores experimentados de otras áreas quienes proporcionaron distintos puntos de vista y consejos desde su frentis. Asimismo, la experiencia puesta y la interacción directa con los compañeros del área de Tecnología e Innovación, Gestión de Desarrollo Humano y Planificación Académica permitieron al profesional adquirir habilidades valiosas en mejora de procesos, data science, data analytics, liderazgo y gestión de relaciones. La experiencia adquirida, especialmente durante la implementación de un programa de gestión académica, que requirió una considerable inversión de tiempo y dinero, permitió al profesional desarrollar una mayor confianza en sus capacidades y habilidades para tomar decisiones claves.

Para finalizar, es importante destacar que los resultados obtenidos se deben exclusivamente a la implementación del programa de gestión académica, sin influencia de factores externos como, por ejemplo, el cambio de modalidades de estudio dispuesto por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), la cual fue una reducción en las distintas modalidades de enseñanza virtual y diseño de malla curricular para cada programa de estudio de acuerdo a cada modalidad. Sin embargo, la universidad ha logrado mantener su calidad educativa desde la incorporación del profesional en febrero del 2023.



## Conclusiones

La implementación del programa de gestión académica ha demostrado ser eficaz, generando un aumento en la productividad del profesional. Además, la visualización de la información a través de los dashboards de Power BI ha facilitado el apoyo a diversas áreas, como Marketing, Comercial, Retención Académica y Servicios Complementarios, en la formulación de estrategias para reducir la deserción estudiantil y disminuir el porcentaje de desaprobados. Esto ha permitido identificar áreas de mejora en el contenido y la malla curricular, optimizando el rendimiento académico de los estudiantes, sin comprometer la calidad educativa.

La optimización de los tiempos de programación académica y la visualización de los indicadores son aspectos claves para entender las necesidades tanto de docentes como de estudiantes. Esto permite garantizar una educación de calidad, poniendo a disposición herramientas educativas interactivas y funcionales, accesibles en el momento que se necesite.

La ejecución de este trabajo académico permitió el desarrollo del profesional como analista, equipándolo con habilidades en data science, data analytics, marketing digital y gestión de relaciones. Con ese fin, se han implementado a nivel organizacional prácticas eficaces que pueden servir para aumentar la eficiencia, productividad y crecimiento de la organización.

Los factores externos como los cambios y restricciones en las distintas modalidades de enseñanza universitaria establecidas por SUNEDU, no influyó en el logro de los resultados obtenidos, siendo un mérito propio de los flujos de procesos y estrategias implementadas por el profesional.

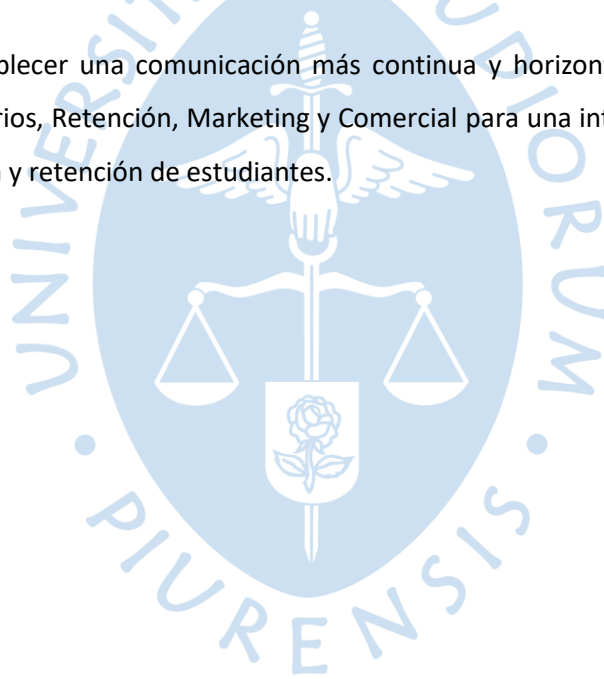
## Recomendaciones

Se recomienda continuar implementando plataformas virtuales que permitan optimizar ciertos tiempos y automatizar procesos para mejorar la gestión de base de datos, productividad de los equipos y la toma de decisiones.

Se sugiere realizar capacitaciones enfocados en temas de tecnología, innovación y analítica para la automatización de procesos, dirigidas tanto a docentes como a personal administrativo, con el fin de mejorar sus habilidades y capacidades en la visualización e interpretación de datos, así como en la toma de decisiones, fortaleciendo así la eficiencia y efectividad en la gestión académica y administrativa.

Se recomienda implementar un sistema de retroalimentación con los administrativos para evaluar la efectividad, funcionalidad y fluidez de las plataformas que tiene la universidad, permitiendo realizar ajustes o mejoras basadas en la evaluación y comentarios recibidos por parte de los docentes y alumnos.

Se sugiere establecer una comunicación más continua y horizontal entre las áreas de TI, Servicios Complementarios, Retención, Marketing y Comercial para una integración más fluida de las estrategias de captación y retención de estudiantes.



## Referencias

- Alcívar, E., Bernal, Á., Lucas, M., Lucas, R., Muñoz, Y., San Andrés, E. (2018). *Elementos sustanciales para la evaluación de la calidad en la educación. En Elementos sustanciales para la evaluación de la calidad en la educación.* Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/dideinnedu.2018.42>
- Andrade, M., Cadena, S., Ortiz, J. (2017). *Resultados de implementación de la plataforma educativa virtual Universidad Central del Ecuador. Universidad Central del Ecuador.*
- García, C. (2014). *Gestión académica y calidad en la educación superior.* México: Ediciones Pirámide.
- Macahuachi-Nuñez, L., Ramos-Vite, M. (2021). *Plataformas virtuales como herramientas de enseñanza.*
- Quispe, J. (2022). *Implementación de una plataforma virtual con design thinking para la gestión académica de la empresa CESFIN EIRL, 2022.* [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8556/T010\\_41547320\\_T r emoved.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8556/T010_41547320_T_r emoved.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universidad Tecnológica del Perú (2024). *Reglamento general de la universidad tecnológica del Perú.* [https://www.utp.edu.pe/web/sites/default/files/transparencia/Reglamento%20General%20 UTP%20PT.pdf](https://www.utp.edu.pe/web/sites/default/files/transparencia/Reglamento%20General%20UTP%20PT.pdf)

