UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Modernización y reorganización en los procesos administrativos de inscripción, registro y cobranza; y la correcta definición de responsabilidades del personal docente en la I.E.P "San Vicente de Paúl"

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

Daniel Arturo Benites Quintana

Revisor(es):
Mgtr. Fabiola Alcas Rojas

Piura, mayo de 2019

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

A Dios por permitirme vivir este momento.

A mis padres Arturo y Mercedes quienes me apoyan en lograr mis metas.

A mi tía Vilma y mi abuela Vilma quienes siempre me apoyaron en mi educación superior.

A mis hermanos Carlos y Estefani con quienes comparto experiencias de vida.

A mis abuelos Héctor y Teófilo quienes me cuidan en todo momento.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Prefacio

El presente trabajo de suficiencia profesional se presenta y da a conocer la relevancia de actuar en un momento clave dentro de una organización, y que con cambios oportunos, sabiendo aprovechar la tecnología y recursos que se tienen a la mano se pueden lograr mejoras de procesos sostenibles en el tiempo en beneficio de la organización, además de saber responder oportunamente a los inconvenientes que los clientes puedan tener en relación al servicio.

Las mejoras implementadas significaron para la Institución Educativa un progreso y simplificación de procesos con miras a brindar un mejor servicio.

Asimismo deseo expresar mi agradecimiento en primer lugar a Dios por permitirme estar en el lugar en donde estoy, a mi familia quien siempre me apoya en mi crecimiento personal y profesional, a Arturo y Mercedes mis padres, quienes han sabido dar lo mejor de sí para la crianza de sus hijos, a mis abuelos Héctor y Teófilo a quienes extraño, a mi abuela Vilma y mi tía Vilma quienes siempre me han apoyado a lo largo de mi carrera universitaria y a la Mg. Fabiola Alcas Rojas por el tiempo y las asesorías brindadas.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Resumen Analítico-Informativo

Modernización y reorganización en los procesos administrativos de inscripción, registro y cobranza; y la correcta definición de responsabilidades del personal docente en la I.E.P "San Vicente de Paúl".

Daniel Arturo Benites Quintana
Revisor(es): Mgtr. Fabiola Alcas Rojas.
Trabajo de Suficiencia Profesional.
Título Profesional.
Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Piura, mayo de 2019

Palabras claves: Modernización, reorganización, servicio, procesos, educación.

Introducción: Se pretende resolver problemas en los procesos administrativos y modernizar los mismos, así mismo tener un mayor control del personal docente fuera del aula.

Metodología: Los problemas se identificaron mientras se realizaban las funciones diarias asignadas en la Institución educativa, se empleó metodología de procesos de cambio y selección de los procesos para el mejoramiento de los mismos, además de la mejora continua con el método: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), buscando soluciones sencillas, prácticas, aplicables en el corto plazo y que brindaran soluciones reales.

Resultados: Se logró identificar problemas en los procesos de inscripción, registro del alumnado; lo cual ocasionaba gran pérdida de tiempo para encontrar información puntual de los alumnos cuando esta era requerida por instituciones externas (Gubernamentales), carencias en los procesos de cobranza; ocasionada por la descoordinación para realizar dicha tarea y que además se realizaba de manera precaria; la falta de control del personal docente en los horarios de cierre y apertura lo que ocasionaba quejas por parte de los padres de familia.

Conclusiones: Se logró sistematizar los procesos de inscripción, registro y cobro al alumnado, logrando así modernizar los procesos y solucionar la problemática vigente en la institución educativa, dando resultados concretos en mejora en gestión de tiempo empleado en dichas tareas, mayor versatilidad para que el cliente pueda realizar sus pagos, disminución en la mora vigente, mayor control del personal docente en las horas fuera del aula, todo esto con mira a brindar un mejor servicio.

Fecha de elaboración del resumen: 29 de mayo de 2019

Analytical-Informative Summary

Modernization and reorganization in the administrative processes of inscription, registration and collection; and the correct definition of the responsibilities of the teaching staff in the I.E.P. “San Vicente de Paúl”

Daniel Arturo Benites Quintana
Advisor: Mgtr. Fabiola Alcas Rojas.
Work of Professional Proficiency
Professional Tittle
Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Piura,

Keywords: Modernization, reorganization, service, processes, education.

Introduction: The autor intended to solve problems in the administrative processes and modernize them, as well as having a greater control of the teaching staff outside the classroom.

Methodology: The problems were identified while performing the daily functions assigned in the educational institution, methodology of processes of change and selection of processes was used to improve them, in addition to the continuous improvement with the method: Plan, Do, Check and Act (PDCA), looking for simple, practical solutions, applicable in the short term and that will provide real solutions.

Results: It was possible to identify problems in the registration processes, registration of the students; which caused great loss of time to find timely information of the students when this was required by external institutions (Governmental), deficiencies in the collection processes; caused by the lack of coordination to perform this task and that was also performed precariously; the lack of control of the teaching staff during the closing and opening hours, which caused complaints on the part of the parents.

Conclusions: It was possible to systematize the enrollment, registration and collection processes for the students, thus modernizing the processes and solving the current problems in the educational institution, giving concrete results in improvement in time management used in these tasks, greater versatility so that the client can make your payments, decrease in the current default, greater control of teaching staff in the hours outside the classroom, all with a view to providing a better service.

Summary date: May 29, 2019.

Tabla de contenido

Introducción **1**

Capítulo 1 Aspectos generales **3**

1.1. Descripción de la empresa 3

1.1.1. Ubicación 4

1.1.2. Actividad 4

1.1.3. Misión y Visión de la empresa 5

1.1.3.1. Misión 5

1.1.3.2. Visión 6

1.1.4. Organigrama 6

1.2. Descripción general de experiencia profesional 6

1.2.1. Actividad profesional desempeñada 6

1.2.2. Propósito del puesto 7

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe 7

1.2.3.1. Consecuencias 8

1.2.4. Cambios aplicados 8

1.2.5. Resultados concretos logrados. 8

Capítulo 2 Fundamentación **11**

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional 11

2.1.1. Marco teórico 11

2.1.1.1. Proceso de cambio 11

2.1.1.2. Selección de los procesos para el mejoramiento 12

2.1.1.3. Proceso de mejora continua 13

2.1.1.4. Búsqueda de soluciones 14

2.1.1.5. Capacitación 14
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos 14
2.2.1. Selección de los procesos para el mejoramiento dentro de la I.E.P 14
2.2.1.1. Mejoramiento del proceso de cobro 15
2.2.1.2. Mejoramiento del proceso de inscripción y registro de los alumnos 16
2.2.1.3. Mejoramiento del proceso de control del personal docente en horario de cierre y apertura 16
2.2.1.4. Capacitaciones 17

Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias 19
3.1. Aportes 19
3.1.1. Formulación de la estrategia 19
3.1.2. Objetivos como mira a un cambio 19
3.1.3. Obtención de recursos. 20
3.2. Desarrollo de experiencias 20

Conclusiones 23

Recomendaciones 25

Referencias bibliográficas 27

Anexos 29
Anexo 1. Mapa de ubicación I.E.P "San Vicente de Paúl" – Sede Principal 31
Anexo 2. Organigrama 32
Anexo 3. Personal de la Institución Educativa 33
Anexo 4. Alumnos de la Institución Educativa en el año 2016 34
Anexo 5. Ciclo PHVA 35
Anexo 6. Comparación histórica 36

Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo detallar el aporte en la experiencia profesional dentro las actividades y funciones ejercidas durante el tiempo que se laboró en la I.E.P "San Vicente de Paúl".

En el primer capítulo llamado aspectos generales se compone de dos partes: la primera hace referencia a la descripción de manera general de la organización tomando en cuenta aspectos como: Historia, ubicación, actividad, misión, visión y organigrama. En la segunda parte se describe la experiencia profesional conseguida al desempeñar el trabajo asignado dentro de la organización y las actividades realizadas dentro de la misma, tomando en cuenta las deficiencias encontradas y los resultados obtenidos para la mejora de la organización.

En el segundo capítulo llamado Fundamentación, se da explicación al objeto del informe, tomando en cuenta la integración de la teoría y la practica en el desempeño profesional, para luego describir las acciones, metodologías y procedimientos aplicados para solucionar la situación profesional objeto del informe.

En el tercer capítulo llamado aportes y desarrollo de experiencias, se describe de manera detalla la capacidad y criterio profesional para emplear la base teórica adquirida durante la etapa universitaria de pregrado, dando énfasis en los resultados obtenidos mediante los aportes brindados.

Finalmente se presentan conclusiones y recomendaciones logradas del trabajo realizado que se le brindan a la organización para la gestión de su mejora continua.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 1
Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

La Institución Educativa Particular ¨San Vicente de Paúl¨, fue creada por Resolución Directoral No 01404-DE-87 del 06 de Julio de 1987 por la Profesora Vilma Encalada Palacios, bajo el lema "Amor, Caridad y Educación", cumpliendo desde la fecha una destacada participación en bien de la niñez y de la comunidad.

Empezó a prestar servicios educativos el 06 de abril de 1987, contando con 03 aulas. Inicial, Primer y Segundo Grado de Educación Primaria en el turno de la mañana con un total de 35 alumnos, bajo la Dirección de la profesora Vilma Encalada Palacios de Benites.

Siguiendo con su vocación educativa la promotora de esta Institución Educativa obtuvo las respectivas resoluciones para la incorporación del dictado de clases, en los grados tercero, cuarto y quinto de Educación Primaria a través de las resoluciones: Tercero el 26 de Octubre de 1988 Resolución No 002724, Cuarto el 24 de mayo de 1989 Resolución No 067, Quinto y Sexto el 15 de Junio de 1990 Resolución No 0500.

Viendo la necesidad de ampliar el servicio educativo a Educación Secundaria se realizaron las gestiones respectivas y se obtuvo la RDR Nº 0377 del 6 de febrero del 2002 que autorizaba el funcionamiento de dicho nivel.

Durante los años de vida institucional que tiene la institución educativa ha recibido la colaboración de los Padres de Familia, estudiantes y profesores lo que ha permitido obtener presencia en nuestra comunidad piurana. A lo largo de su trayectoria el centro educativo ha recibido diferentes premios por su destacada participación en concurso de: Matemáticas, comprensión lectora, canto, baile, desfiles, entre otros; dentro y fuera de la ciudad.

El centro educativo a la fecha cuenta con un total de 28 trabajadores, los cuales corresponden al personal administrativo, personal de servicio y la plana docente conformada, para la atención de más de 260 estudiantes; contando con los tres niveles: Inicial, Primaria y Secundaria, brindando educación de calidad y valores científicos, humanos y cristianos para que el día de mañana los educandos sean ciudadanos útiles para la patria, comunidad y su hogar; contando con una excelente plana docente altamente capacitada y con reconocida experiencia, cuya Dirección a la fecha está a cargo de la Profesora Vilma Benites Encalada.

Cuenta con una excelente plana docente altamente capacitada, con título pedagógico y con muchos años de experiencia en centros de educación estatal y privado.

Conscientes de los avances en los diferentes campos y que el escolar debe recibir una educación integral se han preocupado desde el inicio de contar con un centro de recursos tecnológicos, laboratorio de química, banda de música y otros ambientes destinados al beneficio directo de los estudiantes.

1.1.1. Ubicación

La institución educativa a la fecha tiene distribuida sus operaciones en dos sedes próximas: Urb. Magisterial – Av. Grau 1714, Distrito de Piura - sede del nivel Inicial y Primaria; Urb. San José – Av. Grau 1769, Distrito de Veintiséis de Octubre - sede del nivel secundaria (se detalla en anexo 1: Mapas de ubicación).

1.1.2. Actividad

La Institución Educativa Particular “San Vicente de Paúl” es una unidad orgánica de ejecución del sistema educativo peruano, cuya misión fundamental es brindar una educación integral en los niveles inicial, primaria y secundaria de menores. La institución asume el reto que nos demandan las futuras generaciones bajo el lema de: Amor, Caridad y Educación.

Nivel Inicial: Educación estimulada, integral, práctica y con valores para niños de 3 a 5 años de edad, preparando al niño para los desafíos futuros de la escuela y en la vida.

Nivel Primario: Educación de habilidades y conocimientos básicos para niños de 6 a 11 años de edad, estimulando su crecimiento educativo, artístico, cultural y crítico.

Nivel Secundario: Educación de formación integral para adolescente de 12 a 17 años de edad, instruyéndolos y preparándolos para su futura educación superior y su participación en sociedad.

1.1.3. Misión y Visión de la empresa

Desde la misión y visión la I.E.P "San Vicente de Paúl" se compromete en ser una organización inteligente, trabajando por la excelencia, la calidad y la humanización.

1.1.3.1. Misión

> Brindar la enseñanza de Educación Inicial, Primaria y Secundaria en el Región de Piura, buscando ser la primera institución educativa particular en este lugar , brindando una Educación Integral en sus inteligencias múltiples para formar estudiantes de alta competencia académica con principios y valores, para que asuman roles de liderazgo y sean agentes de cambio en nuestra sociedad de alta competitividad, en la que los niños y niñas se preparen para desenvolverse satisfactoriamente en la vida; asociada a los adelantos tecnológicos, promoviendo la conciencia ambiental, contando con docentes en constante capacitación y con una infraestructura moderna, mediante la promoción de estímulos a los educandos, trabajadores, para así mejorar la calidad educativa de los estudiantes, obteniendo niños y niñas con elevada autoestima, y que sean capaces de enfrentar a esta sociedad competitiva; incentivando el desarrollo de habilidades intelectuales, comunicativas sociales y destrezas manuales con la ejecución e implementación de Talleres (Benites, 2019, pág. 18).

1.1.3.2. Visión

> Ser una institución educativa líder en la enseñanza de Educación Inicial, Primaria y Secundaria, brindando una educación integral , practicando valores, promoviendo cambio de actitud en los niñas y niños, contribuyendo el desarrollo productivo y talento del estudiante ,al contar con un equipo de docentes altamente calificados , así mismo contar con niños y niñas creativos e innovadores que hacen que nuestra institución educativa sea de vanguardia, practicando valores, seguir aprendiendo, que sean ciudadanos con derechos y responsabilidades, contribuyan al desarrollo de sus comunidades y del país combinando nuestro capital cultural y natural con los avances mundiales. Una institución educativa con un buen clima institucional, donde se practica la responsabilidad y el trabajo (Benites, 2019, pág. 17).

1.1.4. Organigrama

En el organigrama se detalla la organización de la empresa, durante el tiempo que se laboró en la misma (Se detalla en anexo 2: Organigrama).

1.2. Descripción general de experiencia profesional

Se trabajó de manera colaborativa y conjunta con el área administrativa y la dirección (Intermediario), para poder alcanzar las metas y objetivos propuestos con miras a un cambio organizacional.

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

Cargo: Asistente administrativo (Área administrativa).

Se ingresó formalmente a la institución educativa como Practicante pre-profesional por un periodo de 06 meses, con la finalidad de darle un enfoque más organizado y poder apoyar al personal directivo en la consecución de las metas y objetivos planteados para el año 2016.

Las funciones que fueron establecidas son las siguientes:

- Se estuvo a cargo de las funciones administrativas de oficina, recepción de documentos, control de fichas internas, entre otros. Apoyo en las funciones de control del área administrativa: Control simple de ingresos y egresos semanales.
- Supervisión de las obligaciones inmediatas: Pago de sueldos y remuneraciones que corresponden por ley.
- Pago de servicios (luz, agua, teléfono, internet, entre otros); trámite de solicitudes para mantenimiento de equipos (computadoras, televisores, fotocopiadoras, extintores, etc.), pago de los impuestos operativos, entre otras gestiones a pedido de la jefa inmediata (directora).
- Realización de presupuestos simples para los eventos que realiza la empresa para fechas conmemorativas: Alquiler de equipos necesario, alquiler de local, reservaciones, etc.
- Trámites diversos en entidades bancarias y registros de los mismos.
- Redacción de documentos: circulares, comunicados, oficios, memorándums y demás tipos de documentos de acuerdo a los requerimientos del jefe inmediato.

1.2.2. Propósito del puesto

Colaborar en las tareas administrativas y gestiones de la organización, además contribuir en el cambio de dirección de la organización con el fin de lograr un mayor control y orden dentro de la institución educativa para poder alcanzar las metas y objetivos planteados y obtener beneficios en todas las áreas en el corto, mediano y largo plazo.

Se brindó soporte en todo momento y planteó algunas propuestas en beneficio de la organización en temas de control, dirección y finanzas, ayudando así a la nueva directora a cargo.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe

Debido a las diversas deficiencias presentes en los procesos de la institución, se optó por la modernización y reorganización en los procesos administrativos, políticas

internas y la correcta definición de responsabilidades y horario del personal en la Institución educativa particular “San Vicente de Paúl”, en especial del personal docente.

Al iniciar las labores en la Institución, se evidenciaron diferentes procesos que se realizaban de forma manual, así como, el incumplimiento de sus funciones por parte del personal, lo cual en el día a día ocasionaban algún tipo de conflictos, por lo que se propuso diferentes medidas de mejora a los directivos. Otro aspecto que se pudo apreciar era la precariedad de los cuadernos de registro y pagos que llevaban el control de los alumnos, por cual se decidió aplicar ciertas medidas correctivas.

1.2.3.1. Consecuencias

- Más de 50% de los estudiantes no se encontraba al día en sus pagos, o presentaban deudas desde años anteriores, los cuales muchas veces quedaban impagos.
- Incomodidad traducida en quejas por parte de los padres de familia, al no existir un verdadero control y un responsable encargado del ingreso y salida del alumnado al momento de la apertura y cierre de la institución educativa, en especial del nivel inicial.
- El personal en su mayoría no sabía usar extintores o brindar primeros auxilios.

1.2.4. Cambios aplicados

- Sistematización simple en la inscripción del alumnado.
- Capacitaciones diversas a docentes en temas de interés general.
- Bancarización del proceso de cobro de pensiones.

1.2.5. Resultados concretos logrados.

Resultados logrados en el corto y mediano plazo:

- Disminución de la mora.
- Definición correcta de los horarios y responsabilidades del personal.

- Aprendizaje en el manejo de extintores.
- Aprendizaje de los colaboradores en brindar primeros auxilios.
- Mejor y adecuada gestión de la información del alumnado.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 2

Fundamentación

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional

2.1.1. Marco teórico

El proceso de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización para que adopte exitosamente nuevas actitudes, nuevas tecnologías y nuevas formas de hacer negocios. La administración efectiva del cambio, permite la transformación de la estrategia, los procesos, la tecnología y las personas para reorientar la organización al logro de sus objetivos, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo en un ambiente de negocios siempre cambiante. (Cisneros, 2003).

2.1.1.1. Proceso de cambio

Los cambios tecnológicos y la globalización han sido procesos que han impulsado la transformación, adaptación y permanencia de las organizaciones en el mercado y, es la gestión de las personas las que determinan en gran medida la administración del cambio y los resultados favorables frente a este desafío (Pardo & Díaz, 2014).

Proceso a través del cual una organización llega a ser de modo diferente de lo que era en un momento dado anterior. Todas las organizaciones cambian, pero el reto que se plantean los directivos y, en general, todas las personas de la organización es que el cambio organizacional se produzca en la dirección que interesa a los objetivos de la organización. Es por ello que se

habla de gestión del cambio, agentes de cambio, intervención para el cambio, resistencia al cambio, etc. (Cisneros, 2003).

El cambio organizacional que es planeado busca cambiar tanto el diseño como los procesos de la organización para volverla más eficiente y efectiva (Hernández, 2013).

Para (Hernández, 2013) cambios se originan por la interacción de fuerzas, estas se clasifican en:

> Internas: son aquellas que provienen de dentro de la organización, surgen del análisis del comportamiento organizacional y se presentan como alternativas de solución, representando condiciones de equilibrio, creando la necesidad de cambio de orden estructural; es ejemplo de ellas las adecuaciones tecnológicas, cambio de estrategias metodológicas, cambios de directivas, etc.
>
> Externas: son aquellas que provienen de afuera de la organización, creando la necesidad de cambios de orden interno, son muestras de esta fuerza: Los decretos gubernamentales, las normas de calidad, limitaciones en el ambiente tanto físico como económico.

2.1.1.2. Selección de los procesos para el mejoramiento

Según Harrington (1992), los procesos seleccionados deben ser aquellos en los cuales la gerencia y/o los clientes no estén satisfechos con el statu quo.

Síntomas para seleccionar un proceso para mejoramiento:

- Problemas y/o quejas de los clientes externos.
- Problemas y/o quejas de los clientes internos.
- Procesos de alto costo.
- Procesos con tiempos del ciclo prolongados.
- Existe una mejor forma conocida (benchmarking, etc).
- Existen nuevas tecnologías.

2.1.1.3. Proceso de mejora continua

Según (Riquelme, 2018) es un concepto implementado en las empresas que procura mejorar los procesos, productos y servicios; y puede describirse de la siguiente manera:

Planificación:

Es el primer paso de cualquier proceso administrativo, consta del establecimiento de las metas, objetivos y procesos necesarios para alcanzar los resultados de acuerdo a las políticas de la organización y teniendo en cuenta los requerimientos del cliente.

Hacer:

Consiste en la implementación y puesta en marcha de los procesos.

Verificación:

Se lleva a cabo mediante el seguimiento y la medición de cada proceso y los resultados obtenidos respecto a las metas, objetivos, políticas y requisitos del producto. Es importante que la información aquí obtenida sea transmitida a fin de realizar los cambios que fuesen necesario llevar a cabo.

Actuar:

Se refiere a llevar a cabo las acciones necesarias para mejorar continuamente el desempeño de los diferentes procesos. Basado en toda la información recopilada, también corregir errores que pudieran surgir en el camino, de esta manera encaminar la organización en todo su desempeño al éxito y la excelencia.

La mejora de procesos según (Pacheco, 2017) es el análisis del proceso actual para la detección de actividades que se pueden mejorar, como ineficiencias y obstáculos, con el objetivo de definir sus metas y objetivos, el flujo de trabajo, los controles y la integración con otros procesos, para que contribuya de forma significativa en la entrega de valor al cliente final.

2.1.1.4. Búsqueda de soluciones

Buscar soluciones. No quedarse en la detección de los problemas sino innovar, ser creativos para buscar alternativas de acción que sean operativas y realistas y que permitan ir solucionando lo que ésta mal, o para encontrar mejores maneras de hacer las cosas, pues «en las cosas humanas – decía Tomás de Aquino- Los medios no se encuentran determinados, sino que varían en función de las personas y de los asuntos». «Hay que pasar de la problemática a la "solucionática"» (Ferreiro & Alcázar, Gobierno de personas, 2017, pág. 296).

2.1.1.5. Capacitación

En la sociedad del conocimiento y en el desarrollo de la administración moderna, la capacitación puede ser entendida como uno de los procesos de talento humano que facilita adquirir y perfeccionar habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos con respecto a actividades laborales, desarrollo de su labor, las oportunidades de crecimiento dentro y fuera de la organización para el mejoramiento de su calidad de vida (Pardo & Díaz, 2014).

2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Para darle solución a la problemática suscitada en la institución educativa se procedió a la implementación de diversas mejoras en procesos, así como, el requerimiento de un mayor compromiso por parte del personal docente. A continuación, se detallan las acciones, metodologías y procedimientos para la implementación de los mismos.

2.2.1. Selección de los procesos para el mejoramiento dentro de la I.E.P

Se identificaron dos procesos puntuales que originaban obstrucciones en el resto de las operaciones de la I.E.P mientras de desarrollaban las mismas en el trabajo diario, como son el proceso inscripción y registro de alumnos y el proceso de cobro de las mensualidades por lo cual se optó por utilizar la metodología PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar) como plan de acción para poder gestionar la problemática vigente en la I.E.P, se contempló el establecimiento de objetivos, pasos

necesarios a seguir, recursos, tiempo de implementación, actividades a realizar y toma de decisiones.

2.2.1.1. Mejoramiento del proceso de cobro

a) **Detección de problemas**: Debido al alto nivel de mora en los últimos meses por gran parte del alumnado, lo cual retrasaba los pagos al personal y a los proveedores, se decidió tomar ciertas medidas entre ellas cambiar la forma en la cual la I.E.P realizaba el cobro de las mensualidades, ya que hasta la fecha el control era manual, no se tenía un sistema, todo se anotaba en un cuaderno y muchas veces estos pagos se confundían (ya que los pagos se realizaban a diferentes personas) o no se tenía la información necesaria fácilmente.

b) **Búsquedas de soluciones**: Entre las soluciones que se plantearon, se optó por la más sencilla y la que le ofrecía mayor diversidad de canales de atención al padre de familia; ya que estos manifestaban que muchas veces por su trabajo no contaban con tiempo o la disponibilidad para hacer los pagos.

c) **Mejoramiento de procesos**: Para optar por el mejoramiento en el sistema de cobro, se contactó con el banco que prestaba servicios a la I.E.P para el pago de planillas, CTS y proveedores; al cual se le explicó la problemática que se tenía y se le consultó sobre algún producto que se adaptase a las necesidades de la I.E.P.

   El banco dentro de su catálogo de productos ofreció brindarle servicio de cobro, y de esta forma los clientes pudieran utilizar todos sus canales de atención (agencias, agentes, pagos vía web, vía app, etc.) para el pago de las mensualidades.

   Para llevar a cabo este proceso, el banco pidió información de cada alumno para poder crearle un código único de pago, se le envió una hoja de autorización de tratamiento de datos personales a cada uno de los padres de familia para poder concretar este proceso. Además de esto se

concretó una reunión de padres de familia en donde se les indicó la nueva política de cobros, que sería a través de la entidad financiera (y canales de atención), considerando cargos extra por cada día de atraso en el pago de mensualidades que adicionaría el banco, todo con el fin de evitar la morosidad de los clientes, resultados que se verían reflejados en los meses posteriores.

2.2.1.2. Mejoramiento del proceso de inscripción y registro de los alumnos

a) **Detección de problemas**: Debido a los problemas que posteriormente se tenía con el control del alumnado y el traslado de información a los sistemas que utiliza el Ministerio de Educación, se optó por digitalizar toda la información proveniente de los alumnos, ya que hasta la fecha todos los registros eran manuales.
b) **Búsquedas de soluciones**: Entre las posibles soluciones planteadas, se optó por la más sencilla, un registro simple para los alumnos que ya tenían tiempo en la I.E.P y un registro completo para los alumnos nuevos.
c) **Mejoramiento de procesos**: Se procedió a la eliminación de los registros manuales, se procedió a los registros en documentos de computadora, implementando una laptop en la dirección de la I.E.P, se dejó solo la documentación necesaria por alumno (Alumnos recurrentes) y en el caso de alumnos nuevos la digitalización de los documentos entregados, para casos en particular y solo de ser necesario se pedían los documentos originales para diversos trámites administrativos.

2.2.1.3. Mejoramiento del proceso de control del personal docente en horario de cierre y apertura

a) **Detección de problemas**: Los padres de familia comenzaron a manifestar su descontento con la poca o nula supervisión del alumnado del nivel Inicial y Primaria a la hora de entrada en la I.E.P. y la misma situación se repetía a la hora de la salida.

b) **Búsquedas de soluciones**: Entre las posibles soluciones planteadas, se optó por la más sencilla, requiriendo del cumplimiento de las funciones del personal docente.

c) **Mejoramiento de procesos**: Se reunió con todo el personal docente recordándoles sus responsabilidades dentro y fuera de aula, así mismo sobre su horario de entrada y de salida, el cual a la fecha muchos no estaban cumpliendo. Además, se estableció un horario con responsables al momento de la apertura y cierre de las instalaciones.

2.2.1.4. Capacitaciones

Se brindó capacitaciones a todo el personal en especial al personal docente en temas psicológicos, primeros auxilios y el uso de extintores; para ello se contó con el apoyo de universidades con las cuales la I.E.P tiene convenios, proveedores de implementos de seguridad e Instituciones públicas y privadas locales.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1. Aportes

Durante el tiempo que se trabajó en la institución educativa siempre se trató de mejorar el ambiente de trabajo y los procesos administrativos en beneficio de la organización, por lo cual se identificaron los principales problemas y carencias en los mismos para su oportuna mejora.

Se buscaba la agilización y sistematización de diversos procedimientos, además de la correcta definición de puesto y responsabilidades de los colaboradores para evitar la duplicidad de funciones y la no realización de algunas otras; por lo cual se le hicieron diversas propuestas a la directora de la institución la cual acepto con entusiasmo las mismas en bien de la organización.

3.1.1. Formulación de la estrategia

Para poder dar respuesta a la problemática de la Institución educativa se formularon diferentes objetivos en función a sus necesidades de planeación, organización y dirección.

3.1.2. Objetivos como mira a un cambio

Los objetivos se formularon en función a los cambios en los procesos que la organización necesitaba, para poder atender la problemática y realizar un cambio con miras a brindar un mejor servicio.

- Sistematizar la inscripción de los estudiantes

- Programar capacitaciones constantes para el personal docente
- Definir correctamente las responsabilidades del personal
- Sistematizar el proceso de cobro de pensiones

3.1.3. Obtención de recursos.

Para el tema de sistematización de la inscripción de los educandos se optó por modernizar el área de dirección, dotándola de una laptop y acceso a internet vía wi-fi recursos con los cuales la institución educativa ya contaba, pero para estas tareas no se utilizaban.

Concerniente al tema de las capacitaciones al personal docente, se aprovechó la visita de diferentes instituciones entre públicas y privadas para impartir charlas sobre seguridad (manejo de extintores), primeros auxilios y métodos para impartir educación de calidad a sus colegiales, en su mayoría charlas impartidas por practicantes de psicología y catedráticos diversas universidades locales.

En el caso del tema de la definición correcta de responsabilidades del personal en especial del personal docente, se les recordó sus funciones dentro y fuera del aula (Estipuladas en el reglamento interno), además del horario establecido por la institución educativa, con el fin de no tener ningún inconveniente con las tareas y roles asignados en los turnos de cierre y apertura de la institución, además del control del alumnado en los horarios de receso.

Con respecto a la sistematización del proceso de cobro de pensiones la I.E.P. contó con el servicio de un banco local de Perú, el cual dio una opción para el mismo, creando una cuenta a nombre de la titular de la institución, en donde se hacían los pagos de las pensiones, asignándole un código a cada alumno, lo que ayudó en la gestión de cobros.

3.2. Desarrollo de experiencias

Realizar estos cambios supuso un gran reto tanto para el personal administrativo, el personal docente y los padres de familia, ya que estaban acostumbrados al estilo de trabajo anterior; se explicó a todas las partes involucradas que dichos cambios se realizaban como miras a una mejor gestión del trabajo y así poder brindar un mejor servicio.

Esta oportunidad fue realmente enriquecedora ya que durante el proceso de implementación en la modernización, reorganización y optimización de procesos administrativos y la correcta definición de las responsabilidades del personal permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera de pregrado en temas de planeación, dirección y organización dentro de una empresa.

Asimismo, se logró el desarrollo de habilidades blandas, liderazgo, trabajo en equipo y responsabilidad al momento de asumir el proceso de modernización, reorganización y optimización de los procesos administrativos en la institución, además de brindar soluciones concretas en beneficio de la organización y de los colaboradores con mira a brindar un mejor servicio.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Conclusiones

- En todas las organizaciones es importante revisar todos y cada uno de los procesos desde el más complejo al más sencillo para tener claro cuáles son los aciertos y desaciertos dentro de la organización, poder detectar problemas a tiempo y dar una solución oportuna e inmediata.
- Los tiempos cambian (agregar, que cambian las formas de enseñanza, los requerimientos de clientes, la competencia aumenta, entre otros) y con ello también lo deben hacer las organizaciones, por lo cual tienen el deber de adaptare con el fin de brindar un mejor servicio al cliente.
- La simplificación con respecto a los procesos administrativos de cobro, inscripción y registro de alumnos trajo consigo beneficios a la organización en temas de tiempos y recaudación en un corto plazo.
- La correcta gestión de procesos administrativos y el cumplimiento de las responsabilidades del personal que son protagonistas del proceso de enseñanza y organización, trae consigo un cambio favorable a la organización.
- Una correcta gestión administrativa ayuda a beneficiarse de los convenios con los cuales cuenta la organización; en este caso en particular en temas de capacitaciones.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Recomendaciones

Se sugiere a la organización lo siguiente:

- Elaboración de reuniones con todo el personal de forma más frecuente para poder así identificar problemas internos dentro de la organización.
- Elaboración de diagrama en todos sus procesos, para poder visualizar los aciertos y desaciertos en los mismos y poder así realizar una mejora de cambio en beneficio de la organización.
- No quedarse con los convenios establecidos a la fecha y buscar nuevas alianzas en beneficio de sus clientes.
- Contar con un respaldo de la información que se logró digitalizar, para no tener en un futuro problemas de pérdida de información.
- Realizar de forma periódica un análisis interno y externo de la organización, para poder realizar una mejor gestión administrativa.
- Implementar un buzón de sugerencias donde los clientes y el personal puedan poner sus ideas para ayudar a la mejora continua de la organización.
- Realizar reportes analíticos de la información brindada por la institución financiera en donde los clientes realizan los pagos.
- Redefinir de manera clara y precisa la misión y visión de la organización.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Referencias bibliográficas

Benites, V. A. (2019). Proyecto Educativo Institucional I.E.P "San Vicente de Paúl". Piura.

Cisneros, P. (25 de Octubre de 2003). *Gestiopolis*. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-cambio-organizacional-como-gestionarlo/

Ferreiro, P., & Alcázar, M. (2017). Gobierno de personas. Lima: PAD, Escuala de Dirección, Universidad de Piura.

Harrington, H. J. (1992). *Academia*. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H.James_harrington

Hernández, J. L. (25 de Mayo de 2013). *Universidad Veracruzana.* Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de https://www.uv.mx/personal/josehernandez05/files/2013/07/Cambio-organizacional-en-las-instituciones-educativas.pdf

Pacheco, J. (24 de Octubre de 2017). *Heflo*. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-mejora-de-procesos/

Pardo, C. E., & Díaz, O. L. (2014). *ScienceDirect*. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187

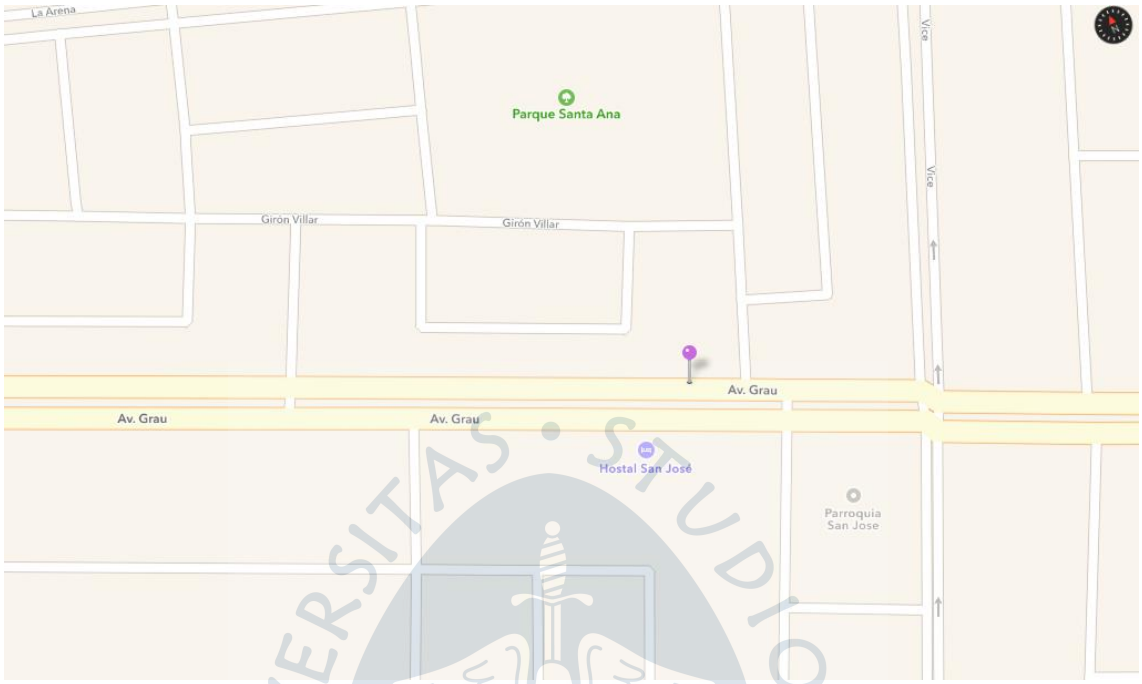
Riquelme, M. (16 de Marzo de 2018). *Web y Empresas*. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de https://www.webyempresas.com/mejora-continua/

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Anexos

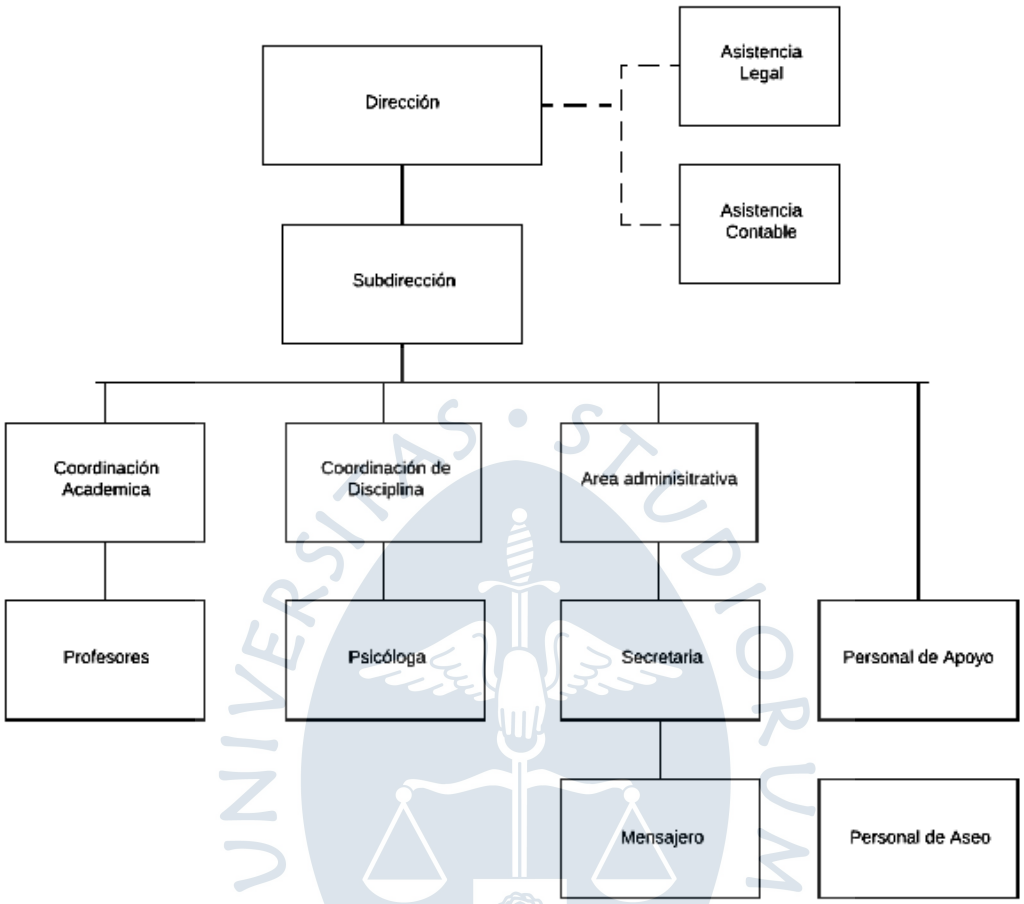
UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Anexo 1. Mapa de ubicación I.E.P “San Vicente de Paúl” – Sede Principal



Fuente: Maps

Anexo 2. Organigrama



Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Personal de la Institución Educativa

Cargo	Sub total
Personal Directivo	02
Personal Docentes	20
Personal Administrativo	02
Personal de servicio	02
Área de contabilidad	01
Psicóloga	01
T O T A L	28

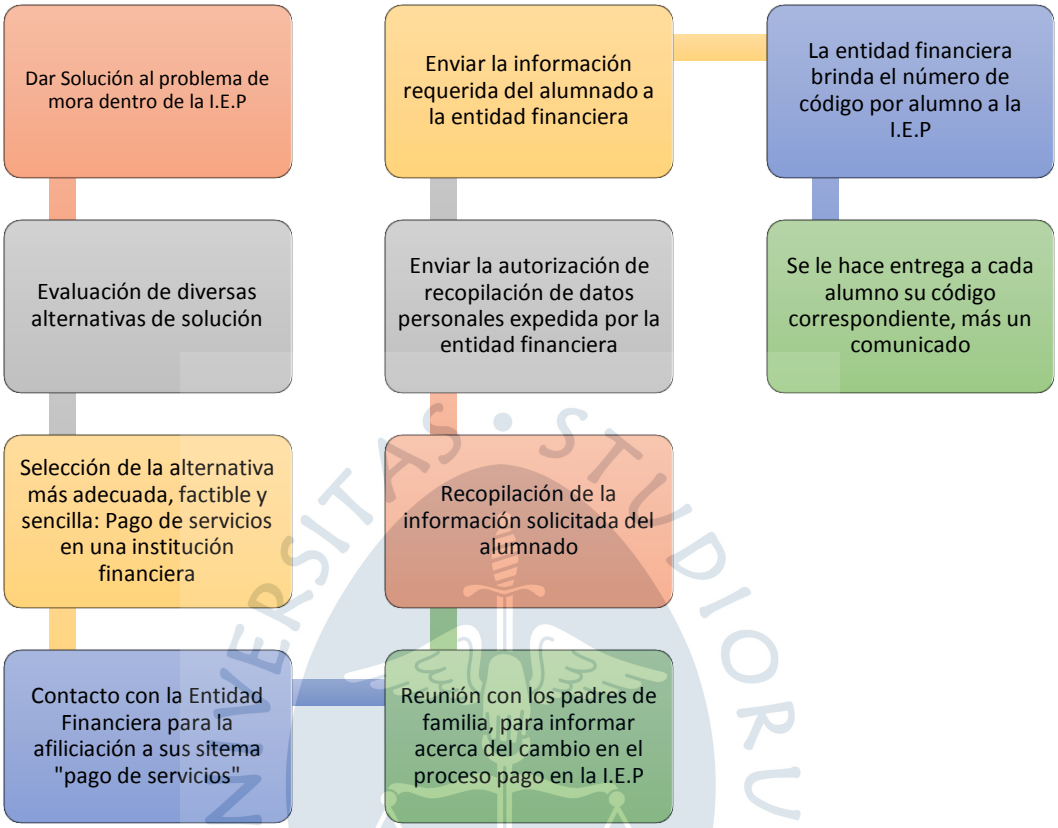
Fuente: Proyecto Educativo Institucional I.E.P "San Vicente de Paul" 2019

Anexo 4. Alumnos de la Institución Educativa en el año 2016

I.E.P. "San Vicente de Paúl"	
Nivel Inicial	
Aula	Alumnnos
3 años	15
4 años	13
5 años	20
Nivel Primaria	
Aula	Alumnnos
1er Grado	21
2do Grado	20
3er Grado	25
4to Grado	24
5to Grado	25
6to Grado	22
Nivel Secundaria	
Aula	Alumnnos
1ero Sec	20
2do Sec	22
3er Sec	25
4to Sec	23
5to Sec	26
Total	301

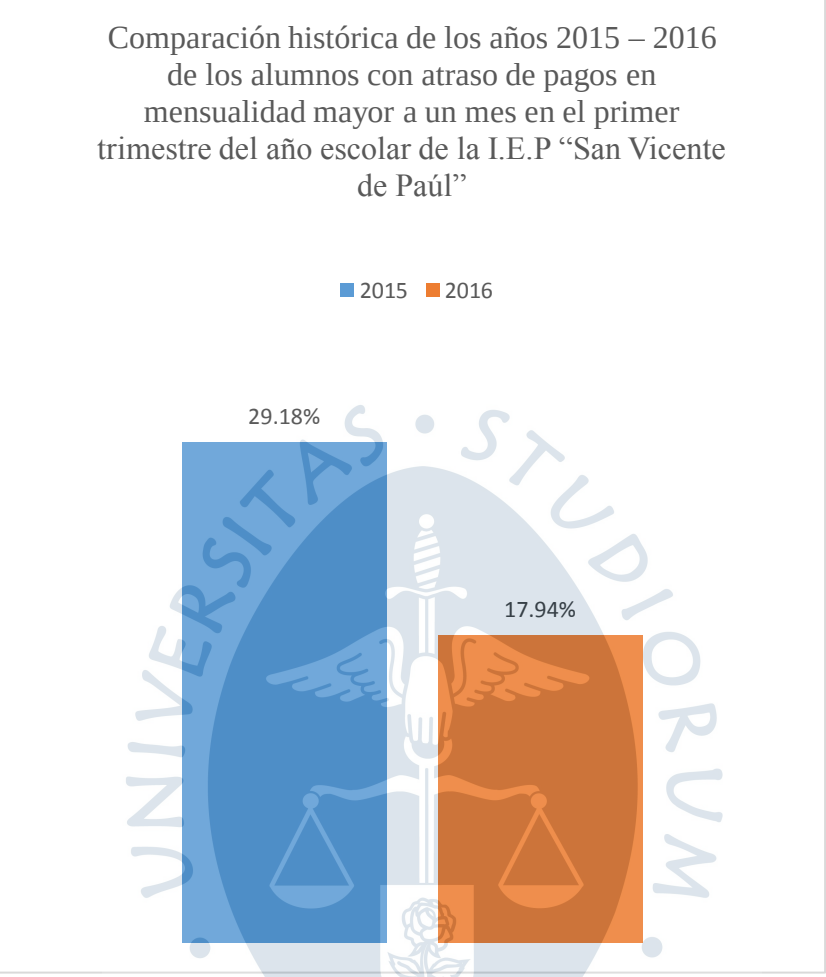
Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Ciclo PHVA



Fuente: Elaboración propia

Anexo 6. Comparación histórica



Fuente: Elaboración propia