

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

**PASANTIA PROFESIONAL EN ESCUELA DE POSGRADO
FIA-UES**

**FORTALECIMIENTO DE PROCESOS CRÍTICOS DE SOPORTE EN LA
UNIDAD DE MAESTRIAS Y DOCTORADOS DE LA ESCUELA DE
POSGRADO DE LA FIA**

PRESENTADO POR:

SUSANA ELIZABETH MENDOZA HERNÁNDEZ

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

INGENIERA INDUSTRIAL

CIUDAD UNIVERSITARIA, MAYO DE 2024

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

MSC. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

SECRETARIO GENERAL:

LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

DECANO:

ING. LUIS SALVADOR BARRERA MANCÍA

SECRETARIO:

ARQ. RAÚL ALEXANDER FABIÁN ORELLANA

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTORA INTERINA:

MSC. JEANNETTE ELIZABETH SÁNCHEZ DE POCASANGRE

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Trabajo de Graduación previo a la opción al Grado de:

INGENIERA INDUSTRIAL

**PASANTIA PROFESIONAL EN ESCUELA DE POSGRADO
FIA-UES**

**FORTALECIMIENTO DE PROCESOS CRÍTICOS DE SOPORTE EN LA
UNIDAD DE MAESTRIAS Y DOCTORADOS DE LA ESCUELA DE
POSGRADO DE LA FIA**

Presentado por:

SUSANA ELIZABETH MENDOZA HERNÁNDEZ

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Asesor:

MSC. GEORGETH RENAN WENNER OSMARO RODRIGUEZ AREVALO

CIUDAD UNIVERSITARIA, MAYO 2024

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Asesor:

MSC. GEORGETH RENAN WENNER OSMARO RODRIGUEZ AREVALO

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a mi padre, quien ya no está físicamente entre nosotros, pero cuyo legado de sacrificio, tenacidad y amor incondicional continúa inspirándome cada día. A mi madre, Ana Hernández, por su incansable lucha y esfuerzo para brindarme las mejores oportunidades y por ser mi fuente inagotable de fortaleza.

Expreso mi gratitud hacia mis hermanos, William, Ignacio y Verónica, por su constante complicidad, apoyo incondicional y el amor inquebrantable que siempre me han brindado. A Marvin, por su cariño, cuidado y apoyo incondicional en cada paso de este camino, así como a su madre, Magdalena, por su cálida acogida y afecto.

A lo largo de mi vida, he sido bendecido con la compañía y el apoyo de amigos y docentes que han dejado una huella imborrable en mi corazón y en mi desarrollo personal y profesional. A cada uno de ellos, les estoy profundamente agradecido por su amistad, orientación y enseñanzas que han contribuido significativamente a mi crecimiento.

Por último, quiero expresar mi reconocimiento a la Universidad de El Salvador y a los destacados docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura (FIA) por su dedicación incansable en la formación de profesionales íntegros y comprometidos con el desarrollo de nuestra sociedad. Su labor incansable ha sido fundamental en mi formación académica y en la culminación de este proyecto.

CONTENIDO DEL PLAN DE TRABAJO

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I: PASANTÍA DE PRACTICA PROFESIONAL.....	10
I. OBJETIVOS.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
II. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	11
Alcances	11
Limitaciones	11
III. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	12
IV. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	13
V. RESULTADOS ESPERADOS.....	14
CAPITULO II REFERENCIA DE LA EMPRESA.....	15
I. ANTECEDENTES	15
II. MARCO TEORICO.....	15
III. MARCO REFERENCIAL	16
Instituciones de El Salvador involucradas.....	16
Clasificación CIIU.....	16
IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	17
V. MISIÓN Y VISIÓN	19
Misión	19
Visión.....	19
VI. SERVICIOS QUE OFRECE LA ESCUELA DE POSGRADO FIA-UES.....	19
VII. PROCESOS CRÍTICOS DE ESCUELA DE POSGRADOS-ÁREA DE MAESTRÍAS Y DOCTORADOS.....	20
VIII. ÁREAS DE REALIZACIÓN DE LA PASANTÍA	22
Funciones y Actividades Desempeñadas	22
CAPITULO III PLAN DE TRABAJO DE LA PASANTÍA.....	23
I. MATRIZ DE INVOLUCRADOS.....	23
II. LÍNEA BASE	25
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
IV. METODOLOGÍA DE ESTUDIO DEL PLAN DE TRABAJO.....	30
V. PLAN DE TRABAJO DE PASANTÍA.....	31

Acciones propuestas para temas administrativos de los datos de los maestrandos(as).	31
Acciones propuestas para temas de mercadeo y marketing.	32
I. ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO	33
CAPÍTULO IV ACTIVIDADES, APORTES Y APRENDIZAJE OBTENIDO	36
I. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS	36
Ofimática y software	36
Clima organizacional	36
Conocimiento de gestión de procesos administrativos	36
II. GLOSARIO DE TÉRMINOS	37
III. CONCLUSIONES	39
IV. RECOMENDACIONES	40
V. BIBLIOGRAFÍA.....	41
VI. ANEXOS	42
Anexo 1	42
Anexo 2	42
Anexo 3	43

INTRODUCCIÓN

El presente plan de trabajo de la Escuela de Posgrados de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura-Universidad de El Salvador, se enfocará en fortalecer los procesos críticos de soporte que se desarrollan actualmente. Para lograr este objetivo, se llevará a cabo una revisión detallada de la situación actual de la planeación estratégica, organizacional y modelo de gestión de la Escuela de Posgrado.

A partir de esta revisión, se diseñarán propuestas de mejora de actividades, procedimientos, procesos, formatos, protocolos y otros aspectos relevantes, que permitan fortalecer los procesos críticos de soporte. Estas propuestas estarán orientadas a mejorar la eficiencia, la calidad y la efectividad de los procesos críticos de soporte de la Escuela de Posgrado.

Entre las temáticas que se abordarán se encuentran la gestión de la información y la gestión de infraestructuras y servicios. También se considerarán aspectos relacionados con la comunicación interna y externa, la participación y colaboración de los diferentes actores de la Escuela de Posgrado, así como la evaluación y monitoreo de los procesos críticos de soporte.

La Escuela de Posgrados de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura-Universidad de El Salvador es una institución académica que contribuye al país a través de una amplia formación desde el 2003, aportando, hasta la fecha, el crecimiento académico-profesional de un significativo número de personas. La Escuela de Posgrados forma a profesionales altamente capacitados para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, ofreciendo distintos programas académicos de post-especialización de grado.

Para cumplir con todos los índices e indicadores de cumplimiento, es fundamental contar con procesos críticos de soporte eficientes, efectivos y de calidad, que permitan el buen funcionamiento de la Escuela de Posgrado.

En este sentido, se ha diseñado un plan de trabajo enfocado en fortalecer los procesos críticos ya existentes de soporte que actualmente se desarrollan en la Escuela de Posgrados de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, identificar posibles áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos. Para ello, se llevará a cabo una revisión detallada de la situación actual de la planeación estratégica, organizacional y modelo de gestión de la Escuela de Posgrado.

El plan de trabajo también incluye el diseño de propuestas de mejora de actividades, procedimientos, procesos, formatos, protocolos y otros aspectos relevantes, que permitan fortalecer los procesos críticos

de soporte. Entre las temáticas que se abordarán se encuentran la gestión de la información, la gestión de marketing y la gestión de infraestructuras y servicios.

Este plan de trabajo se llevará a cabo de manera participativa, involucrando a todos los actores relevantes en el diseño, implementación y seguimiento de las propuestas de mejora. De esta manera, se busca generar un compromiso colectivo y una cultura de mejora continua, que permita consolidar a la Escuela de Posgrado como un referente de excelencia académica y de servicio a la comunidad.

I. OBJETIVOS

Objetivo General.

Fortalecer los procesos críticos de soporte que se desarrollan en la Unidad de Maestrías y Doctorados de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura-Universidad de El Salvador.

Objetivos Específicos.

- Evaluar la situación actual de la planeación estratégica, organizacional y modelo de gestión de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados, para determinar el contexto y los requisitos necesarios para lograr los objetivos de la pasantía, así como identificar posibles áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos y resultados.
- Analizar el entorno relativo a las actividades que forman parte de determinados procesos críticos de soporte en el área de Educación Continua en la escuela, a partir de insertarse en la observación-operativización de los mismos
- Diseñar propuestas de mejora de actividades, procedimientos, procesos, formatos, protocolos, y otros, que fortalezcan los procesos críticos de soporte de la escuela en el área de Maestrías y Doctorados.
- Implementar, aquellas propuestas que, en consenso con el equipo de trabajo de la escuela, sean viables, asequibles y encuadradas en la filosofía de trabajo de la escuela de Maestrías y Doctorados.

II. ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances

- Mejoras en la utilización de herramientas digitales, se buscará implementar herramientas digitales para la gestión y seguimiento de los procesos operativos y funcionales, de manera que se optimicen los recursos y se reduzcan los tiempos de respuesta en la atención a los estudiantes y docentes.
- Fortalecimiento del plan de mercadeo, se buscará fortalecer el plan de mercadeo de la institución universitaria, con el objetivo de aumentar la visibilidad y el reconocimiento de sus programas de maestrías y doctorados, tanto a nivel nacional como internacional.
- Fortalecimiento de la gestión de la calidad, el proyecto contempla el fortalecimiento de la gestión de la calidad de la Escuela de Posgrado, con el fin de asegurar la excelencia en la formación de los estudiantes y la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Ampliación de la cobertura, buscar ampliar la cobertura de los programas de maestrías y doctorados en ingeniería, con el objetivo de llegar a un mayor número de estudiantes potenciales y ofrecer una formación de calidad a un público diverso y multicultural.
- Fortalecimiento de la investigación, busca fortalecer los procesos de investigación de la institución, con el objetivo de consolidar su posición en el ámbito nacional e internacional, y de promover el desarrollo de soluciones innovadoras a problemas de relevancia social y económica.

Limitaciones

- Dependencia de factores externos, la implementación del proyecto está sujeta a factores externos, como el comportamiento del mercado laboral, las políticas públicas y los avances tecnológicos, lo que podría limitar su alcance y efectividad.
- Dificultades para la medición de resultados, la medición de los resultados del proyecto podría ser compleja debido a la naturaleza de las actividades que se buscan fortalecer y a la variedad de factores que intervienen en ellas.

III. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

El estudio de la situación actual de la planeación estratégica, organizacional y modelo de gestión de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados es de vital importancia para la institución. Este análisis permitirá determinar el contexto y los requisitos necesarios para lograr los objetivos de la pasantía, identificando posibles áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos y resultados.

Además, la evaluación del entorno relativo a las actividades que forman parte de determinados procesos críticos de soporte en el área de Educación Continua permitirá obtener una visión más clara y completa de los procesos de la escuela. Al insertarse en la observación-operativización de los mismos, se podrán detectar las fortalezas y debilidades de la institución, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

El diseño de propuestas de mejora de actividades, procedimientos, procesos, formatos, protocolos y otros elementos que fortalezcan los procesos críticos de soporte en el área de Maestrías y Doctorados, es una tarea importante que permitirá optimizar los procesos, mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen y, en última instancia, beneficiar a los estudiantes y a la institución en su conjunto.

Finalmente, la implementación de las propuestas viables, asequibles y encuadradas en la filosofía de trabajo de la escuela de Maestrías y Doctorados, permitirá mejorar los procesos críticos de soporte, logrando una mayor eficiencia y efectividad en la gestión de la institución. La colaboración del equipo de trabajo de la escuela es esencial para asegurar el éxito de estas propuestas y garantizar una mejora sostenible en el tiempo.

IV. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Este estudio se basa en la necesidad de evaluar la situación actual de la planeación estratégica, organizacional y modelo de gestión de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados. Esta evaluación permitirá determinar el contexto y los requisitos necesarios para lograr los objetivos de la pasantía, identificar posibles áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos y resultados.

Además, la evaluación de la situación actual de la planeación estratégica, organizacional y modelo de gestión de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados permitirá identificar posibles áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos y resultados. Esto será fundamental para establecer las bases de un plan de mejora continua que permita a la escuela mantenerse actualizada y competitiva en el mercado de la educación superior.

Por otra parte, el análisis del entorno relativo a las actividades que forman parte de determinados procesos críticos de soporte en el área de Educación Continua en la escuela permitirá identificar fortalezas y debilidades en la forma en que se llevan a cabo estas actividades. Esto permitirá diseñar propuestas de mejora que permitan fortalecer los procesos críticos de soporte de la escuela en el área de Maestrías y Doctorados y, por ende, mejorar la calidad de la educación que se ofrece.

Finalmente, la implementación de las propuestas de mejora que, en consenso con el equipo de trabajo de la escuela, sean viables, asequibles y encuadradas en la filosofía de trabajo de la escuela de Maestrías y Doctorados permitirá consolidar los cambios necesarios para mejorar los procesos y resultados. Estos cambios podrían incluir mejoras en los procedimientos y protocolos, actualización de los formatos utilizados, entre otros. En resumen, la realización de este estudio permitirá a la Escuela de Posgrado de la FIA mejorar su modelo de gestión y ofrecer una educación de mayor calidad en el área de Maestrías y Doctorados.

V. RESULTADOS ESPERADOS

- Presentación de un plan de mejora que proponga acciones concretas para abordar las áreas de oportunidad identificadas durante la evaluación de la situación actual. Este plan debe incluir objetivos claros, indicadores de desempeño, actividades específicas, responsables y plazos para la implementación.
- Realización de un análisis exhaustivo del entorno que rodea las actividades clave de soporte en la unidad de Maestrías y Doctorados de la escuela, para así poder observar y operativizar estos procesos críticos.
- A partir del análisis anterior, diseñar propuestas concretas que buscan mejorar las actividades, procedimientos, formatos, y otros elementos que fortalecerán los procesos críticos de soporte de la Escuela de Posgrado en el área de Maestrías y Doctorados.
- Llevar a cabo la implementación de aquellas propuestas que sean viables, asequibles y que estén alineadas con la filosofía de trabajo de la escuela, buscando así mejorar significativamente los procesos críticos de soporte en esta área.

I. ANTECEDENTES

La formación de postgrado es clave para el desarrollo de la investigación y la innovación tecnológica en el país. En este sentido, las instituciones universitarias que ofrecen planes de maestrías y doctorados en esta disciplina tienen un papel fundamental en la formación de profesionales altamente capacitados, capaces de liderar proyectos de alto impacto y de generar soluciones innovadoras a problemas complejos.

No obstante, en un entorno cada vez más competitivo y globalizado, estas instituciones deben estar a la vanguardia en la oferta de programas académicos, la gestión de la calidad, el uso de tecnologías de la información y la comunicación, la investigación y la proyección social. Por lo tanto, es necesario que estas instituciones realicen un esfuerzo constante para fortalecer sus procesos y mejorar la calidad de su oferta académica.

II. MARCO TEORICO

El origen funcional de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura se remonta al 2003, en donde la visión prospectiva de las autoridades de la facultad impulsa la planificación de programas de posgrado a nivel de maestría para contribuir con el desarrollo y crecimiento académico de los docentes de la facultad y de los profesionales egresados de la misma.

El 23 de febrero de 2011, se publica en el Diario Oficial de la República de El Salvador, el Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de El Salvador, el cual en su Art. 14 establecía que en cada facultad debía existir una escuela de posgrado para la administración y coordinación de los programas que posgrados que la facultad ofrece. En acuerdo JF-74/2012 de fecha 11 de septiembre de 2012, la Junta Directiva de la FIA, aprueba la creación de la Escuela de Posgrado, la cual comienza a funcionar como tal en febrero de 2013.

La Escuela de Posgrado contribuye al país a través de una amplia oferta de formación, ha aportado, hasta la fecha, al crecimiento académico-profesional de un significativo número de personas, sabiendo lo fundamental que es para el país contar con profesionales, técnicos, estudiantes universitarios y emprendedores competentes de acuerdo a las exigencias que el contexto sociocultural, ambiental y económico impone actualmente.

A la fecha, la escuela ha desarrollado 33 diferentes programas académicos, dentro de ellos, un doctorado y 7 maestrías desarrolladas en 16 cohortes, formando a través de estos a más de 250 profesionales;

asimismo se han puesto en marcha 20 diplomados, cursos y otras variantes de educación continua desarrolladas en 49 cohortes, contribuyendo con estas últimas a la formación de más de 800 personas¹.

III. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial del proyecto se basa en las políticas y normativas establecidas por los organismos reguladores de la educación superior en el país, así como en las mejores prácticas y experiencias de otras instituciones universitarias en la región y el mundo. También se toman en cuenta los avances tecnológicos y las tendencias del mercado laboral en el campo de la ingeniería, así como las necesidades y expectativas de los estudiantes, los docentes y los empleadores en este ámbito.

Instituciones de El Salvador involucradas.

En El Salvador, la educación superior es regulada por el Ministerio de Educación (MINED) y el Consejo Nacional de Educación Superior (CONES). Ambas instituciones establecen políticas y normativas para la creación, operación y evaluación de programas de maestría y doctorado en el país.

El CONES es el encargado de otorgar la acreditación a los programas de posgrado, lo que implica un proceso riguroso de evaluación que incluye aspectos como la calidad académica, el perfil del cuerpo docente, la infraestructura y los recursos disponibles para los estudiantes.

En cuanto a los requisitos para acceder a programas de posgrado en El Salvador, estos varían según la institución y el programa específico. Sin embargo, en general, se requiere haber completado una licenciatura en una disciplina relacionada con el campo de estudio de la maestría o doctorado, tener un promedio mínimo de notas y cumplir con otros requisitos específicos que puedan establecerse.

Clasificación CIU.

En cuanto a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIU), es un sistema utilizado para clasificar y categorizar las actividades económicas de las empresas y organizaciones en diferentes sectores y subsectores. Esta clasificación es utilizada por varios organismos y entidades, incluyendo el Banco Mundial, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y otros.

En El Salvador, la CIU se utiliza ampliamente para fines estadísticos y de análisis económico, especialmente en el sector público. Por ejemplo, el Banco Central de Reserva de El Salvador utiliza la CIU para realizar análisis económicos y elaborar estadísticas sobre el desempeño de la economía del país.

¹ Escuela de Posgrado. (2023). "Inicio" <https://www.posgradosfiaues.com/>

También es utilizada por el Ministerio de Economía para clasificar y analizar las actividades económicas de las empresas que operan en el país.

La sección de la CIIU referente a servicios de educación superior es la Sección P. Esta sección incluye las siguientes divisiones y grupos:

P. Enseñanza

- P.85 Educación
- P.851 Educación preprimaria y primaria
- P.852 Educación secundaria
- P.853 Educación superior
- P.854 Educación técnica y profesional
- P.855 Otras actividades de enseñanza
- P.856 Actividades de apoyo a la educación

La división P.85 se refiere específicamente a las actividades relacionadas con la educación, que incluyen la enseñanza en todos los niveles, desde la educación preprimaria hasta la educación superior y técnica/profesional, así como las actividades de apoyo a la educación, como el suministro de materiales educativos y la orientación educativa y vocacional. La subclase P.853 se refiere específicamente a la educación superior, lo que incluye la educación de nivel universitario, la enseñanza de posgrado y otras actividades relacionadas con la educación superior.

La subclase P.853 de la Sección P de la CIIU se refiere específicamente a la educación superior, lo que incluye la educación de nivel universitario, la enseñanza de posgrado y otras actividades relacionadas con la educación superior. Por lo tanto, las actividades de enseñanza de posgrado, incluyendo maestrías, doctorados y otros programas de postgrado, están incluidas dentro de esta subclase.

IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa de la Escuela de Posgrado nos permitirá conocer los roles de cada miembro del personal, saber exactamente qué se espera de ellos y cuáles son sus responsabilidades, establecer procesos y procedimientos para la asignación de recursos y la toma de decisiones. Esto ayudara a evitar confusiones y malentendidos.

La Escuela de Posgrados desarrolla sus funciones de gestión estratégica, administrativa y de coordinación académica a través de los puestos siguientes:

Tabla 1: Funciones y/o responsabilidades de puestos de trabajo Escuela de Posgrado

Puesto	Funciones y/o responsabilidades
Dirección de la Escuela de Posgrado	Es el responsable de la gestión y coordinación de todos los programas de maestría, diplomados y distintos cursos, es responsable de la gestión de los recursos de la escuela, también es responsable de la evaluación y mejora continua de los programas académicos de la escuela
Coordinación de Operaciones de Maestrías y Doctorados	Es el puesto responsable de la planificación, coordinación y gestión de todas las actividades académicas y administrativas relacionadas con los programas de maestrías y la evaluación continua de los mismos
Coordinación de Operaciones de Servicios de Educación Continua	Es el puesto responsable de la planificación, administración y coordinación de programas de educación continua que satisfagan las necesidades del mercado y de los profesionales en diferentes áreas.
Gestión de Monitoreo y Seguimiento Operativo	Es el puesto responsable de asegurar la eficiente ejecución de los procesos operativos de la escuela de posgrado, así como de generar reportes periódicos de seguimiento de los procesos operativos, comunicando los resultados obtenidos y los planes de mejora a los distintos responsables y áreas involucradas.
Técnico de Operaciones de Servicios de Educación	Es el puesto responsable de brindar apoyo técnico y administrativo en la gestión de los servicios de educación, también debe brindar asistencia técnica a los profesores y estudiantes durante la realización de las clases, talleres, seminarios y otros eventos; y coordinar y gestionar el uso de los espacios y recursos de la escuela de posgrado
Gestión Administrativa Académica	Es el puesto responsable de gestionar el proceso de matrícula de los estudiantes, incluyendo la elaboración de la documentación, la verificación de la información y la comunicación con los estudiantes, también se encarga de gestionar los expedientes académicos de los estudiantes, garantizando el cumplimiento de las políticas y normas internas.

Asistencia Administrativa Académica	Es el puesto responsable de gestionar los expedientes académicos de los estudiantes, colaborando en su confidencialidad, integridad y disponibilidad, y garantizando el cumplimiento de las políticas y normas internas y brindar asistencia en la gestión académica, colaborando en la elaboración de informes
--	---

Fuente: Página web Posgrados FIA-UES (2023)

V. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Sistema de posgrados de carácter público, formador de especialistas en las áreas de Ingeniería y Arquitectura con la competencia idónea para contribuir eficazmente al desarrollo científico y tecnológico del país y la región desde una perspectiva de sustentabilidad ambiental, económica y social.

Visión

Ser el sistema de posgrados de mayor prestigio y calidad en El Salvador; dinámico y motor del desarrollo sostenible nacional y regional; gestionado bajo los más altos estándares de calidad; y comprometido con la sociedad. (Página web Posgrados FIAUES, 2023)

VI. SERVICIOS QUE OFRECE LA ESCUELA DE POSGRADO FIA-UES

La Escuela de Posgrados tiene dos líneas de acción: Unidad de Maestrías y Doctorados y Unidad de Educación Continua. En la Unidad de Maestrías y Doctorados, actualmente se ofertan 8 programas de maestría y 1 de doctorado; en Educación Continua 10 diplomados y 10 cursos de especialización.

A continuación, se presentan algunos de los programas que oferta la Escuela de Posgrado, tanto en maestría, diplomado, doctorado y cursos.

Tabla 2: Programas que oferta la Escuela de Posgrado FIA-UES

Programa	Descripción
Maestría	Maestría en Formulación, Evaluación y Gestión de la Implementación de Proyectos
	Maestría en Ingeniería Estructural
	Maestría en Ingeniería Vial
	Maestría en Gestión de Recursos Hidrogeológicos
	Maestría en Energías Renovables y Medio Ambiente
	Maestría en Prevención de Riesgos Laborales

	Maestría en Ingeniería para la Industria Esp en Ciencias de la Computación
	Maestría en Ingeniería para la Industria Esp en Telecomunicaciones
Doctorado	Doctorado En Ingeniería Sísmica
Diplomados	Diplomado en buenas prácticas de manufactura industria alimentaria y farmacéutica.
	Diplomado en prevención de riesgos laborales
	Diplomado en logística
	Diplomado en finanzas imprescindibles para toma de decisiones
	Diplomado en avalúos de activos
	Diplomado en Power BI
Cursos	Diplomado en Big Data- Gestión de datos masivos
	Curso Básico de Autodesk Revit
	Curso de Microsoft Excel intermedio - avanzado
	Curso Marketing Digital orientado a Pauta en Redes Sociales
	Curso en Automatización del Procesamiento y Comunicación de Información Digital - Enfoque RPA

Fuente: Sitio web Escuela de Posgrado

En cuanto a diplomados y cursos, la Escuela de Posgrado FIA-UES imparte otros, cada año hay nuevos lanzamientos de programas. Para ver estas ofertas académicas y estar al tanto de nuevas se puede visitar el sitio web respectivo².

VII. PROCESOS CRÍTICOS DE ESCUELA DE POSGRADOS-ÁREA DE MAESTRÍAS Y DOCTORADOS

Los procesos críticos son aquellos que tienen un impacto significativo en el logro de los objetivos y resultados clave de una organización. Estos procesos son fundamentales para el funcionamiento efectivo y exitoso de una entidad y, por lo tanto, requieren una atención especial y recursos adecuados para asegurar su correcto desarrollo. En el caso de la Escuela de Posgrados, los procesos críticos se refieren a las actividades y flujos de trabajo clave que son indispensables para el funcionamiento exitoso de los programas de maestrías y doctorados. Estos requieren una atención especial para garantizar su eficiencia y calidad. A continuación, se definen los distintos procesos críticos que se deben considerar:

² Escuela de Posgrado (2024). "Oferta Académica". <https://www.posgradosfiaues.com/oferta-academica>
 Escuela de Posgrado (2024). "Portafolio 2024". <https://www.posgradosfiaues.com/portafolio-2024>

1. Proceso de análisis de mercado y segmentación: Este proceso implica realizar un análisis exhaustivo del mercado objetivo de la Escuela de Posgrados y segmentarlo en grupos más específicos y homogéneos. El objetivo es identificar las características demográficas, intereses, necesidades y preferencias de los posibles estudiantes de maestrías y doctorados. Este proceso crítico permitirá diseñar estrategias de marketing más efectivas y dirigidas a cada segmento específico, maximizando así el impacto de las actividades promocionales.
2. Proceso de seguimiento y retroalimentación de estudiantes y egresados: Este proceso se centra en el seguimiento y la retroalimentación de los estudiantes y egresados de la Escuela de Posgrados. Incluye la recopilación de comentarios, sugerencias y testimonios de los estudiantes y egresados sobre su experiencia académica y profesional. Este proceso crítico permite obtener información valiosa para mejorar la calidad de los programas, así como para desarrollar estrategias de marketing basadas en los éxitos y logros de los egresados. Además, la retroalimentación también ayuda a mantener una buena reputación y fomentar el boca a boca positivo entre estudiantes y potenciales interesados en los programas de posgrado.
3. Proceso de admisión: Este proceso abarca desde la recepción de solicitudes de ingreso hasta la selección y aceptación de los candidatos. Es fundamental contar con un sistema transparente y eficiente para evaluar las solicitudes, revisar los requisitos de admisión y comunicar los resultados a los postulantes.
4. Diseño curricular: En este proceso se definen los planes de estudio para las maestrías y doctorados, incluyendo la selección de asignaturas, la estructura de los programas y los requisitos de graduación. Es esencial asegurarse de que los planes de estudio estén actualizados, sean relevantes para el campo de estudio y proporcionen una formación integral a los estudiantes.
5. Desarrollo de cursos: Este proceso implica la elaboración de los contenidos de los cursos, la selección de los profesores y la coordinación de las actividades académicas. Es fundamental contar con profesores calificados y con experiencia, así como con recursos didácticos adecuados para ofrecer una educación de calidad.
6. Gestión de estudiantes: La gestión de estudiantes comprende aspectos como la inscripción, el seguimiento académico, la asesoría y la resolución de problemas relacionados con el progreso de los estudiantes en sus programas de maestría o doctorado. Es necesario establecer

mecanismos eficientes para gestionar la información de los estudiantes y brindarles el apoyo necesario a lo largo de su trayectoria académica.

7. Evaluación y seguimiento: Este proceso implica la evaluación periódica del desempeño de los estudiantes, así como el seguimiento de su progreso y cumplimiento de los requisitos académicos. Se deben establecer mecanismos de evaluación justos y objetivos, así como sistemas de retroalimentación que permitan a los estudiantes mejorar su rendimiento.
8. Proceso de titulación: El proceso de titulación abarca desde la culminación de los requisitos académicos hasta la entrega de los títulos correspondientes. Es importante contar con procedimientos claros y eficientes para verificar el cumplimiento de los requisitos y asegurar la expedición oportuna de los títulos.

VIII. ÁREAS DE REALIZACIÓN DE LA PASANTÍA

Durante mi período de pasantía de práctica profesional en la Escuela de Posgrados de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura (FIA), tuve la oportunidad de integrarme en un entorno dinámico y multifacético. La pasantía se llevó a cabo en el área de Gestión Académica y Administrativa, donde se concentran las actividades fundamentales para el funcionamiento eficiente y efectivo de los programas de maestría y doctorado ofrecidos por la institución.

Funciones y Actividades Desempeñadas

1. Seguimiento y Actualización de datos de Estudiantes y Egresados: Me encargué de actualizar y mantener la información académica y personal de los maestrandos en el sistema de gestión. Esto incluyó la búsqueda, verificación y actualización de datos como avance académico, contacto, y otra información relevante para asegurar la precisión y completitud de los registros.
2. Diseño Curricular: En este rol, no solo participé en discusiones sobre el diseño y actualización de planes de estudio para maestrías y doctorados, sino que también tuve la responsabilidad de apoyar en la elaboración de informes con propuestas de asignaturas para las currículas de las maestrías. Estos informes se basaron en un análisis detallado de las necesidades del mercado y las tendencias educativas actuales. Asimismo, colaboré en la investigación y elaboración de informes para la introducción de una nueva maestría, proporcionando datos y análisis que respaldaran la viabilidad y relevancia del programa propuesto.

3. Desarrollo de Cursos: Contribuí en la coordinación de actividades académicas, asegurando la calidad de los contenidos. Participé en la revisión y pautas de seguimiento de el buen devenir de actividades o tareas de los docentes para mejorar la experiencia educativa. También contribuí en la elaboración de informes periódicos de labores de la Unidad de Maestrías y Doctorado.
4. Proceso de Titulación: desempeñé un papel activo en el seguimiento de la realización de las tesis por parte de los maestrandos egresados. Esto incluyó mantener un registro detallado del progreso de cada estudiante en su trabajo de grado, así como proporcionar apoyo y orientación a lo largo de todo el proceso. Además, me encargué de enviar correspondencia regular para mantener a los egresados informados sobre los plazos y requisitos relevantes para la finalización de su tesis.

CAPITULO III PLAN DE TRABAJO DE LA PASANTÍA

I. MATRIZ DE INVOLUCRADOS

Para identificar y clasificar a los diferentes grupos o personas que tienen un interés en este proyecto, nos apoyaremos en la matriz de involucrados, también conocida como matriz de stakeholders o matriz de interesados. Esta nos ayudara a entender mejor quiénes son los interesados en el proyecto, qué tipo de interés tienen en él y cómo pueden ser influenciados por él. Esto permite que los equipos de proyectos gestionen mejor las expectativas de los diferentes grupos de interesados y tomen medidas para asegurarse de que sus necesidades sean satisfechas.

Tabla 3: Matriz de involucrados de Escuela de Posgrado FIA-UES

Grupo de interesados	Descripción	Necesidades, intereses o preocupaciones	Acciones a tomar
Maestrandos (as)	Personas que están interesadas en obtener un posgrado en la Escuela de Posgrado.	- Necesitan una oferta académica atractiva y de calidad, una buena experiencia educativa, una infraestructura adecuada, facilidades económicas y una buena inserción laboral. Les preocupa la	- Ofrecer planes de estudio de calidad y relevantes para el mercado laboral. - Proporcionar becas y facilidades económicas para los estudiantes. - Mejorar la infraestructura y servicios para los estudiantes,

		<p>calidad de la educación, el costo de la matrícula, la falta de oportunidades de empleo y la competencia en el mercado laboral.</p> <p>- Satisfacción con la experiencia académica</p>	<p>incluyendo biblioteca y servicios de asesoramiento y tutoría.</p> <p>- Establecer alianzas con empresas y organizaciones para mejorar la inserción laboral de los graduados de los planes de maestría.</p>
Docentes	Profesionales que imparten las clases en la escuela de posgrados.	<p>- Necesitan un ambiente de trabajo agradable y estimulante, buenas condiciones laborales y una remuneración justa. Les preocupa la calidad de la educación, la carga de trabajo y la estabilidad laboral.</p> <p>- Calidad académica en las clases de los programas de maestría y doctorado.</p>	<p>- Proporcionar un ambiente de trabajo estimulante y motivador para los maestrandos(as).</p> <p>- Ofrecer capacitación y desarrollo profesional a los docentes.</p> <p>- Proporcionar un salario justo y beneficios laborales atractivos.</p> <p>- Proporcionar apoyo administrativo y tecnológico para la enseñanza.</p> <p>- Interés en el desempeño de los estudiantes.</p>
Administración de la escuela	Equipo encargado de gestionar la escuela de posgrados.	<p>- Necesitan una buena gestión financiera, administrativa y académica, una buena comunicación y coordinación entre los departamentos de la escuela y una buena reputación. Les preocupa la rentabilidad de la escuela,</p>	<p>- Mejorar la gestión financiera y administrativa de la escuela.</p> <p>- Establecer políticas y procedimientos claros y efectivos.</p> <p>- Fomentar una buena comunicación y coordinación entre los departamentos de la escuela.</p>

		<p>el cumplimiento de las normativas y reglamentos, la satisfacción de los estudiantes y docentes, y el desarrollo de alianzas y colaboraciones con otras instituciones.</p> <p>- Eficiencia en los procesos de gestión académica.</p> <p>- Imagen y reputación de la institución</p>	<p>- Promover la escuela y mejorar su reputación a través de la publicidad y marketing efectivos.</p> <p>- Establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones, empresas y organizaciones.</p>
Organizaciones asociadas	Empresas o instituciones asociadas con la escuela de posgrados.	Necesitan una buena relación de trabajo con la escuela, una colaboración fructífera y una buena reputación. Les preocupa la calidad de la educación de los estudiantes, la innovación en la investigación y desarrollo, y la identificación de talentos.	<p>- Establecer una buena relación de trabajo y colaboración con las organizaciones asociadas.</p> <p>- Proporcionar oportunidades de colaboración e intercambio académico.</p> <p>- Fortalecer alianzas con organizaciones o empresas: LaGeo, MINED, Embajadas en el exterior.</p>

Fuente: Elaboración propia

II. LÍNEA BASE

Con esta línea base, se puede establecer un punto de referencia para evaluar el progreso y los resultados, se buscará fortalecer los procesos de mercadeo y operativos-funcionales de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados. A continuación, se identificarán los siguientes elementos:

1. Situación actual:

- La Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados ofrece planes de maestría y doctorado.
- Los procesos débiles limitan la capacidad de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados para atraer y retener estudiantes en sus programas de maestría y doctorado.
- La institución tiene que mejorar la capacidad de adaptación a los cambios del entorno y las nuevas tecnologías.

2. Problemas identificados:

- Falta de asignación de recursos para implementar y medir el impacto de las estrategias de mercadeo.
- Reforzar la institución para alcanzar que esta sea una marca más reconocida en el mercado de la educación superior.
- Falta de actualización inmediata de los datos entre los años 2020-2022 debido a problemas coyunturales del sistema de gestión de la información, para que permita una toma de decisiones basada en datos precisos y actualizados.
- Falta de mejoramiento en la ejecución de los procesos estandarizados y automatizados que permitan una gestión eficiente y ágil de los recursos de la institución.
- No reforzamiento de una cultura de innovación que permita identificar y aprovechar nuevas oportunidades.

3. Posibles causas:

- Falta de recurso humanos para llevar a cabo las estrategias de mercadeo planificadas.
- Desactualización del Sistema de Gestión de Maestrías y Doctorados y otros documentos que dan valor agregado al mismo.
- El no fortalecimiento de una cultura de innovación que permita la identificación y aprovechamiento de nuevas oportunidades.

4. Resultados esperados:

- Recursos suficientes para implementar y medir el impacto de las estrategias de mercadeo.
- Una marca más reconocida y posicionada en el mercado de la educación superior.
- Un sistema de gestión de la información actualizado que permita una toma de decisiones basada en datos precisos y actualizados.
- Mejorar los procesos estandarizados y automatizados ya existentes para que permitan una gestión más eficiente y ágil de los recursos de la institución.
- Mejoramiento de la cultura de innovación que permita identificar y aprovechar nuevas oportunidades.
- Aumento en el número de estudiantes matriculados en los programas de maestría y doctorado.
- Aumento en el reconocimiento de la marca de la institución en el mercado de la educación superior.
- Mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos operativos-funcionales.
- Incremento en la satisfacción de los estudiantes.
- Aumento en la tasa de retención de estudiantes en los programas de maestría y doctorado.
- Mejora en el desempeño y resultados de los procesos críticos de soporte de la escuela.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En una institución universitaria que ofrece planes de maestrías y doctorados, se ha identificado una necesidad de fortalecer los procesos asociados al mercadeo de sus servicios y a algunos procesos operativos-funcionales. El entorno relativo a las actividades que forman parte de determinados procesos críticos de soporte de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados, como el proceso de admisiones, el proceso de seguimiento de estudiantes y el proceso de gestión de recursos humanos, presenta oportunidades para mejorar la eficiencia y la efectividad de estos procesos.

El problema radica en que la institución universitaria ha experimentado una disminución en el número de estudiantes matriculados en programas de maestría y doctorado, lo que ha generado una reducción en los ingresos y una mayor competencia con otras instituciones similares. Además, la falta de eficiencia

y efectividad en los procesos operativos-funcionales puede estar afectando la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes y al personal docente y administrativo de la institución.

Por lo tanto, se hace necesario llevar a cabo un estudio en profundidad para identificar los procesos críticos de soporte de la escuela, evaluar la eficiencia y efectividad de estos procesos y proponer soluciones para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes y el personal de la institución. De esta manera, se espera contribuir al fortalecimiento de la institución en términos de la oferta de servicios de maestría y doctorado y mejorar su competitividad en el mercado de la educación superior.

Para una presentación más ordenado y esquematizada de los problemas nos apoyaremos de la herramienta “Árbol de problemas”

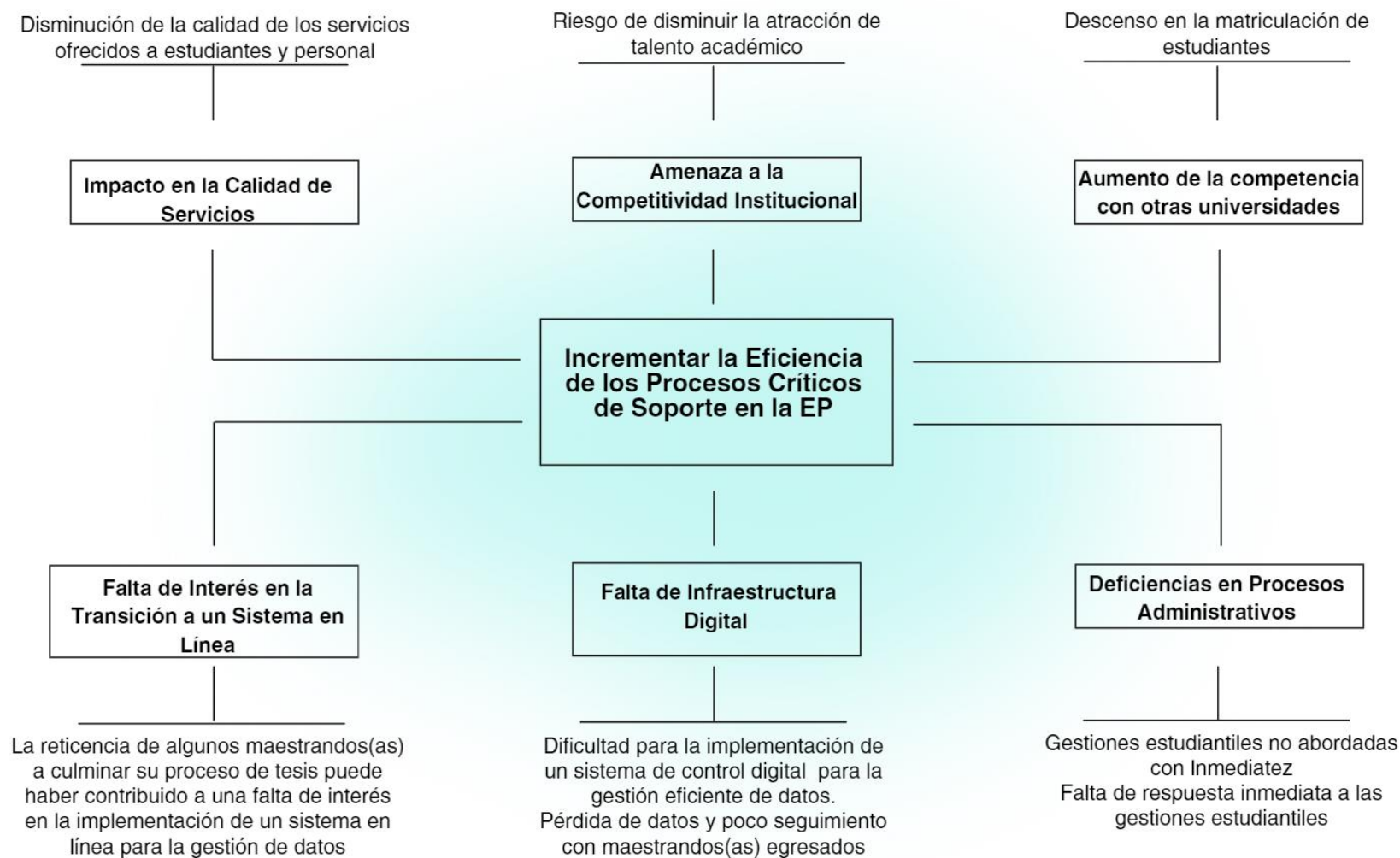


Ilustración 1: Diagrama de árbol de problemas identificados en la Escuela de Posgrado FIA-UES

Fuente: Elaboración propia.

IV. METODOLOGÍA DE ESTUDIO DEL PLAN DE TRABAJO

1. Diseño de la investigación:

- Tipo de investigación: Investigación aplicada de Pasantía como Trabajo de Grado.
- Enfoque de investigación: Enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo).

2. Recopilación de datos:

- Técnicas de recolección de datos: Se utilizarán técnicas cuantitativas (análisis de datos estadísticos) y cualitativas (grupos focales).
- Instrumentos de recolección de datos: Software de gestión de bases de datos para recopilar y organizar información detallada sobre los maestrandos (Documento M. Excel), incluyendo datos personales, estado de tesis, fechas de egreso, entre otros; informes de labores de años anteriores proporcionados por la institución para obtener datos históricos sobre el desempeño de la unidad de maestrías y doctorados, identificando tendencias y áreas de mejora; documentos institucionales relevantes, como políticas académicas, reglamentos de la escuela de posgrado y otros documentos relacionados, para obtener información complementaria sobre los procesos de soporte; y correos electrónicos y otras comunicaciones internas relacionadas con los procesos de soporte de la unidad de maestrías y doctorados para recopilar información relevante y obtener una comprensión completa del contexto operativo.

3. Análisis de datos:

- Análisis cuantitativo: El análisis cuantitativo se centró en la recopilación y el análisis de datos numéricos para cuantificar el rendimiento y la eficacia de los procesos de soporte de la unidad de maestrías y doctorados. Algunas áreas clave de análisis incluyen, analizar los tiempos de procesamiento de solicitudes de estudiantes, desde la presentación hasta la resolución.
- Análisis cualitativo: Se realizará un análisis de contenido temático de los grupos focales para identificar temas y patrones recurrentes. Algunas áreas clave de análisis incluyen; Evaluar la percepción de los estudiantes y egresados sobre la calidad de los servicios y procesos de soporte ofrecidos por la unidad de maestrías y doctorados; Identificar posibles cuellos de botella o áreas de ineficiencia en los procesos administrativos y operativos de la unidad.

4. Implementación de mejoras:

- Se utilizarán los resultados del análisis de datos para identificar oportunidades de mejora y se diseñarán propuestas de mejoras para los procesos de mercadeo y operativos-funcionales de la Escuela de Posgrado de la FIA en el área de Maestrías y Doctorados.
- Se implementarán las propuestas de mejora seleccionadas y se monitoreará su efectividad a través de indicadores de desempeño definidos.

5. Evaluación de resultados:

- Se realizará una evaluación de los resultados obtenidos a través de la implementación de las propuestas de mejora diseñadas.
- Se compararán los indicadores de desempeño obtenidos después de la implementación con los obtenidos en la línea base establecida al inicio de la investigación.
- Se realizarán análisis de costo-beneficio para evaluar la viabilidad económica de las propuestas de mejora implementadas.

V. PLAN DE TRABAJO DE PASANTÍA

La actualización de los datos de los estudiantes de posgrado y la verificación de los plazos de tesis son procesos esenciales en cualquier institución académica. Sin embargo, es común que estos procedimientos generen problemas que pueden retrasar o dificultar el avance de los estudiantes en sus programas de maestría. En este sentido, se propone una serie de acciones para mejorar la gestión de la información y garantizar el cumplimiento de los plazos de tesis.

Acciones propuestas para temas administrativos de los datos de los maestrandos(as).

1. Realización de una actualización integral de datos: Dado que se identificó una desactualización y falta de seguimiento en los procesos estudiantiles, llevaré a cabo una actualización exhaustiva de los datos de los maestrandos(as). Este proceso incluirá la verificación, corrección y actualización de la información para garantizar la precisión y la integridad de los registros.
2. Establecimiento de un sistema de seguimiento de plazos de tesis: Se propone la implementación de un sistema de seguimiento automatizado de los plazos de tesis. Este sistema deberá notificar a los estudiantes y tutores sobre las fechas límite para la entrega de avances y la finalización de la tesis.

3. Implementación de funciones en sistema automatizado de seguimiento de plazos de tesis:
Desarrollar diversas funciones para un sistema de seguimiento automatizado basado en la nube. Este sistema permitirá monitorear y notificar a los estudiantes y tutores sobre los plazos de tesis, asegurando una entrega oportuna de avances y finalización de las mismas.
4. Implementación de un sistema de envío y seguimiento de correspondencia: Implementación de un sistema automatizado para el envío y seguimiento de correspondencia con los maestrandos(as). Este sistema permitirá registrar y monitorear la comunicación enviada, así como realizar un seguimiento de las respuestas y acciones requeridas.
5. Comunicación constante con los estudiantes: Se recomienda establecer canales de comunicación efectivos con los estudiantes de posgrado para informarles sobre los plazos de tesis y la actualización de sus datos. Además, se sugiere fomentar la retroalimentación y la resolución de dudas para evitar malentendidos o confusiones.

La actualización de los datos de los estudiantes de posgrado y el seguimiento de los plazos de tesis son procesos cruciales para el éxito de los programas de maestría. Con la implementación de las acciones propuestas, se busca mejorar la gestión de la información y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos. De esta forma, se espera contribuir al logro de los objetivos académicos y al desarrollo de los estudiantes de posgrado.

Acciones propuestas para temas de mercadeo y marketing.

1. Desarrollo de contenido relevante y atractivo: Se recomienda desarrollar contenido que sea relevante y atractivo para los clientes potenciales. Para ello, es importante conocer sus necesidades y deseos, y presentarles soluciones atractivas que capten su atención y les generen interés.
2. Utilización de herramientas digitales de mercadeo: Las herramientas digitales de mercadeo pueden ser muy efectivas para llegar a un gran número de clientes potenciales a través de internet. Se sugiere mejorar estrategias de publicidad en redes sociales, email marketing y otras técnicas digitales para atraer y fidelizar clientes.

I. ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO

Es importante tener en cuenta que estas actividades estarán interconectadas y serán realizadas en un orden específico. Por lo tanto, es fundamental contar con una planificación adecuada de las actividades y sus plazos, lo que se puede lograr mediante un diagrama de Gantt.

El diagrama de Gantt permitirá visualizar de manera clara y detallada el cronograma de actividades, las tareas asociadas a cada actividad, los plazos establecidos y la interconexión entre ellas. Además, permitirá detectar posibles retrasos o desviaciones en la planificación, lo que permitirá tomar medidas para corregirlos y garantizar el éxito de la investigación.

Tabla 4: Programación de actividades realizadas para solución a problemáticas.

N°	Actividad	Duración (días)	Fecha de inicio	Fecha de finalización
1	Familiarización con las actividades de la Unidad de Maestrías y Doctorados	15	8/02/2023	28/02/23
2	Definición de metas sobre el plan estratégico y operatividad de la Escuela de Posgrado FIA-UES Inducción sobre las actividades a desarrollar en la Unidad, incluyendo procesos de seguimiento y actualización de información de maestrandos	8	8/02/2023	17/02/2023
3	Descripción y procesamiento de la información de los maestrandos en el Sistema de Gestión de Maestrías y Doctorado	3	14/02/2023	16/02/2023
4	Validación de documentos de registro de información	15 13	22/03/2023 12/05/23	26/04/2023 30/05/2023

5	Revisión y actualización continua de datos de los sistemas de registro de datos	7	20/02/2023	28/02/2023
		14	02/03/2023	21/02/2023
		19	11/04/2023	05/05/2023
		38	07/06/2023	22/06/2023
		44	26/07/2023	26/09/2023
		6	06/10/2023	13/10/2023
6	Exploración detallada y comprensión profunda de las funcionalidades específicas que ofrece Moodle (Campus Virtual)	8	03/07/2023	10/07/2023
7	Elaboración de informes y análisis de datos	38	28/08/2023	20/10/2023
8	Implementación de propuestas de mejora en procesos críticos de soporte	35	27/04/2023	16/06/2023
9	Diseño de nuevos procedimientos y formatos en sistema de registro de maestrandos(as)	13	22/05/2023	9/06/2023
10	Implementación de nuevos procedimientos y formatos	13	22/05/2023	9/06/2023
11	Evaluación y monitoreo de las mejoras y ajustes	8	10/07/2023	21/07/2023
12	Evaluación final del proyecto y elaboración de informe final	2	24/10/2023	27/10/2023
		6	16/02/2024	26/02/2024
Total		305		

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el diagrama de Gantt respectivo de las actividades/tareas planteadas en la tabla anterior, en este se han tomado en cuenta los tiempos de inicio y fin de las actividades, así como la duración de cada actividad del proyecto.

N°	Actividad	Duración (días)	Fecha de inicio	Fecha de finalización	2023										2024						
					Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Enero	Febrero						
1	Familiarización con las actividades de la Unidad de Maestrías y Doctorados	15	8/2/2023	28/2/2023	■	■															
2	Definición de metas sobre el	8	8/2/2023	17/2/2023	■																
3	Descripción y procesamiento de la información de los maestrandos en el Sistema de Gestión de Maestrías y Doctorado	3	14/2/2023	16/2/2023	■																
4	Validación de documentos de registro de información	15	22/3/2023	26/4/2023			■	■	■												
		13	12/5/2023	30/5/2023				■	■												
5	Revisión y actualización continua de datos de los sistemas de registro de datos	7	20/2/2023	28/2/2023	■																
		14	2/3/2023	21/2/2023		■	■														
		19	11/4/2023	5/5/2023			■	■	■												
		38	7/6/2023	22/6/2023					■	■											
		44	26/7/2023	26/9/2023							■	■	■	■	■	■					
		6	6/10/2023	13/10/2023											■						
6	Exploración detallada y comprensión profunda de las funcionalidades específicas que ofrece Moodle (Campus Virtual)	8	3/7/2023	10/7/2023							■										
7	Elaboración de informes y análisis de datos	38	28/8/2023	20/10/2023								■	■	■	■	■					
8	Implementación de propuestas de mejora en procesos críticos de soporte	35	27/4/2023	16/6/2023			■	■	■	■											
9	Diseño de nuevos procedimientos y formatos en sistema de registro de maestrandos(as)	13	22/5/2023	9/6/2023				■	■	■											
10	Implementación de nuevos procedimientos y formatos	13	22/5/2023	9/6/2023				■	■	■											
11	Evaluación y monitoreo de las mejoras y ajustes	8	10/7/2023	21/7/2023						■	■										
12	Evaluación final del proyecto y elaboración de informe final	2	24/10/2023	27/10/2023											■						
		6	16/2/2024	26/2/2024															■		

Ilustración 6: Diagrama de Gantt de actividades realizadas a lo largo de la pasantía.

I. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

Ofimática y software

- Macros de Excel: Automatización de tareas repetitivas mediante programación en Excel.
- Funciones de Excel: Dominio de diversas funciones de Excel para análisis y manipulación de datos. Dominio en el uso de herramientas para análisis de datos, tablas dinámicas, gráficos y funciones avanzadas.
- Informes en Power BI: Creación de informes visuales interactivos para análisis de datos.
- Edición de afiches web en Briskine: Diseño y edición de material gráfico para web utilizando la plataforma Briskine.
- Uso avanzado de Microsoft Office: Dominio de herramientas como Word, PowerPoint y Outlook para la gestión de documentos, presentaciones y correos electrónicos.

Clima organizacional

Experiencia en la observación y comprensión del clima organizacional durante la pasantía, lo que incluye el análisis de las relaciones laborales, la comunicación entre los miembros del equipo y la resolución de conflictos. Aprendizaje en el manejo de problemáticas y situaciones laborales diversas, así como en la implementación de estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y fomentar la colaboración entre los empleados.

Conocimiento de gestión de procesos administrativos

- Análisis y mejora de procesos: Identificación, mapeo y optimización de procesos administrativos para aumentar la eficiencia.
- Gestión de proyectos: Planificación, ejecución y control de proyectos para alcanzar los objetivos establecidos dentro de los plazos y presupuestos definidos.
- Control de calidad: Implementación de herramientas y prácticas para garantizar la calidad de los productos o servicios entregados.

II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Afiches web: Material gráfico utilizado en medios digitales para comunicar información de manera visual y atractiva.
2. Análisis de datos: Proceso de inspección, limpieza, transformación y modelado de datos con el objetivo de descubrir información útil, llegar a conclusiones y apoyar la toma de decisiones.
3. Base de datos: Conjunto estructurado de datos organizados de manera que puedan ser fácilmente accedidos, gestionados y actualizados.
4. Checklist: Lista de verificación que enumera elementos específicos que deben ser revisados, marcados o completados.
5. Clima organizacional: Percepción compartida por los miembros de una organización sobre el ambiente de trabajo.
6. Comunicación interna: Flujo de información entre los distintos niveles y áreas de una empresa.
7. Conocimientos adquiridos: Conjunto de habilidades, técnicas y conocimientos aprendidos durante una experiencia laboral o académica.
8. Coordinación: Acción de organizar, sincronizar y dirigir esfuerzos para lograr un objetivo común.
9. Desarrollo profesional: Conjunto de actividades diseñadas para mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de una persona en su ámbito laboral.
10. Estrategia: Planificación y definición de acciones a largo plazo para alcanzar metas específicas.
11. Excel: Software de hoja de cálculo desarrollado por Microsoft, utilizado para realizar cálculos, análisis de datos y representación gráfica.
12. Gestión de procesos administrativos: Conjunto de actividades organizadas y coordinadas para lograr los objetivos de una organización.
13. Liderazgo situacional: Estilo de liderazgo que se adapta a las necesidades y situaciones específicas del equipo.
14. Macros de Excel: Secuencias de comandos que automatizan tareas repetitivas en Microsoft Excel.
15. Moodle: Plataforma de aprendizaje virtual de código abierto utilizada para la administración de cursos en línea.
16. Optimización: Acción de mejorar o perfeccionar un proceso, sistema o recurso para alcanzar el máximo rendimiento.
17. Power BI: Herramienta de análisis de datos desarrollada por Microsoft, utilizada para crear informes interactivos y visuales.

18. Procesos administrativos: Conjunto de actividades organizadas y coordinadas para lograr los objetivos de una organización.
19. Resolución de conflictos: Proceso para encontrar soluciones a problemas o desacuerdos entre individuos o grupos.
20. Seguimiento: Acción de supervisar y controlar el progreso o desarrollo de una actividad, proceso o proyecto.
21. Software: Conjunto de programas, instrucciones y datos que permiten a un dispositivo electrónico realizar tareas específicas.
22. Toma de decisiones: Proceso para seleccionar una opción entre varias alternativas, considerando diversos factores y criterios.
23. Webinar: Seminario o presentación realizada a través de internet, que permite la interacción en tiempo real entre el expositor y los participantes.

III. CONCLUSIONES

- Durante el período de pasantía, se adquirió un conocimiento exhaustivo de los indicadores operativos clave de la Escuela de Posgrado, lo que permitió una comprensión profunda de su funcionamiento interno.
- La identificación de la necesidad principal de la institución, enfocada en los requerimientos de soporte técnico, proporcionó una base sólida para abordar las deficiencias existentes y mejorar la infraestructura tecnológica.
- Se logró una ejecución efectiva de un conjunto diverso de actividades planificadas, reflejando un compromiso sólido con la implementación del plan operativo anual y la mejora continua de las operaciones.
- La distribución equilibrada de las actividades ejecutadas según líneas estratégicas específicas, como el soporte técnico, el análisis de procesos y la creación de informes, demuestra un enfoque integral para abordar las necesidades identificadas.
- La pasantía se llevó a cabo dentro de un período razonable, lo que resalta la capacidad de adaptación y gestión efectiva del tiempo durante el proceso de pasantía. En total la pasantía se hizo en 8 meses 17 días.
- Se destaca el compromiso continuo con la mejora organizativa y la adaptación a las necesidades emergentes, lo que asegura que la Escuela de Posgrado esté bien posicionada para enfrentar desafíos futuros y maximizar su impacto en la comunidad académica.
- Se evidencia un sólido entendimiento de las dinámicas laborales y el clima organizacional, lo que permitió abordar de manera efectiva las problemáticas que surgieron durante la pasantía.
- El conocimiento adquirido en el manejo de software de ofimática y análisis de datos proporciona una base sólida para abordar futuros proyectos con mayor eficiencia y precisión.
- La experiencia en la gestión de procesos administrativos ofrece una perspectiva invaluable sobre cómo mejorar la eficiencia operativa y optimizar los recursos disponibles en entornos organizacionales.
- La capacidad para comunicar de manera efectiva y resolver problemas en equipo se fortaleció durante la pasantía, lo que facilitará la colaboración y el trabajo en equipo en futuros proyectos y roles laborales.

IV. RECOMENDACIONES

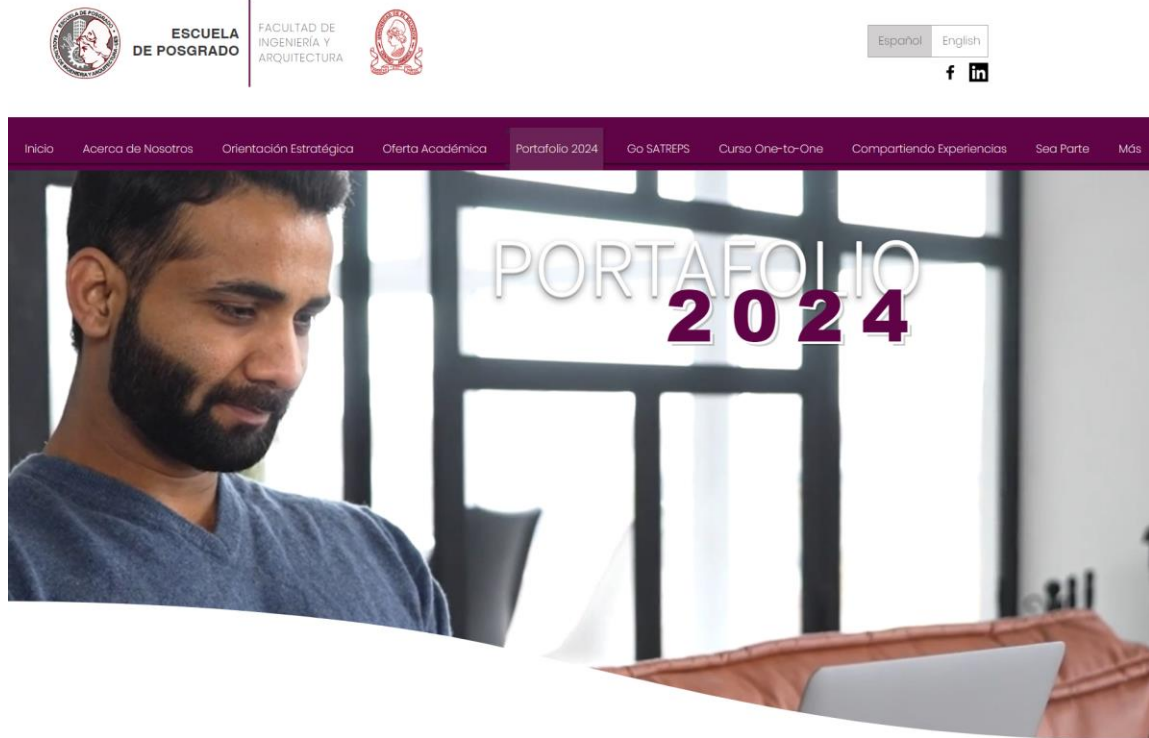
- Implementar un sistema de seguimiento más riguroso para los indicadores operativos clave, utilizando herramientas tecnológicas que faciliten la recopilación y análisis de datos en tiempo real.
- Explorar la posibilidad de establecer alianzas estratégicas con proveedores de servicios técnicos externos para cubrir las necesidades de soporte técnico que exceden las capacidades internas de la institución.
- Priorizar la capacitación y actualización del personal en el uso de herramientas informáticas y software específico relacionado con sus funciones, con el fin de mejorar la eficiencia y productividad en el trabajo diario.
- Fomentar la participación activa del personal en iniciativas de mejora continua, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo donde se valoren y reconozcan las sugerencias de los empleados para optimizar los procesos internos.
- Fortalecer los canales de comunicación interna para facilitar la transmisión de información y la colaboración entre los diferentes departamentos, asegurando una comunicación fluida y efectiva en todos los niveles de la organización.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño organizacional y del cumplimiento de los objetivos estratégicos, con el fin de identificar áreas de oportunidad y tomar medidas correctivas de manera oportuna para mantener la eficacia y la competitividad institucional.

V. BIBLIOGRAFÍA

- APA Style. (s.f.). Recuperado de <https://apastyle.apa.org/>
- Briskine Official Website. (s.f.). Recuperado de <https://www.briskine.com/>
- Brown, A. (2020). Gestión del Clima Organizacional: Estrategias para Mejorar la Comunicación y el Rendimiento Laboral. Editorial Organizational Press.
- García, A. (2020). Metodología de la Investigación: Guía para la Elaboración de Tesis y Trabajos de Investigación. Editorial Académica.
- García, M. (2021). Herramientas de Análisis de Datos con Excel: Funciones Avanzadas y Tablas Dinámicas. Editorial Dataprint.
- González, R. (2021). Procesos Administrativos: Mejora Continua y Eficiencia Operativa. Editorial Administratech.
- Jones, S. (2020). Excel Avanzado: Macros y VBA. Editorial TechLibro.
- López, E. (2019). Ejecución de Proyectos de Pasantía: Estrategias para un Desempeño Exitoso. Editorial Pasantías Press.
- Microsoft Excel Official Website. (s.f.). Recuperado de <https://www.microsoft.com/es-xl/microsoft-365/excel>
- Ministerio de Economía de El Salvador. (2022). Plan Nacional de Competitividad 2018-2032. Recuperado de <https://www.competitividad.gob.sv/sites/default/files/2020-08/PNC2032.pdf>
- Pérez, L. (2018). Comunicación Efectiva en el Ámbito Laboral: Claves para una Gestión de Equipos Exitosa. Editorial Empowerment Books.
- Power BI Official Documentation. (s.f.). Recuperado de <https://docs.microsoft.com/en-us/power-bi/>
- Posgrados FIAUES. (2023). Posgrados FIAUES. Recuperado el 1 de mayo de 2023, de <https://www.posgradosfiaues.com/>
- García, R. (2017). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. Cengage Learning.
- Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. (2022). Maestría en Administración de Empresas. Recuperado de <https://www.uca.edu.sv/maestrias/maestria-en-administracion-de-empresas/>

VI. ANEXOS

Anexo 1



PROGRAMAS MÁS PRÓXIMOS

CONOZCA ACERCA DE LOS PROGRAMAS QUE INICIARÁN PRONTO Y A LOS QUE PUEDE APLICAR.

 <p>Diplomado en Prevención de Riesgos Laborales</p> <p>6-abr 16 semanas Virtual en línea</p> <p>Fecha de inicio Duración Modalidad</p> <p>Read More</p>	 <p>Diplomado en Big Data - Gestión de Datos Masivos</p> <p>15-abr 17 semanas Virtual en línea</p> <p>Fecha de inicio Duración Modalidad</p> <p>Read More</p>
--	--

Página de "Portafolio 2024" de página web de Escuela de Posgrado

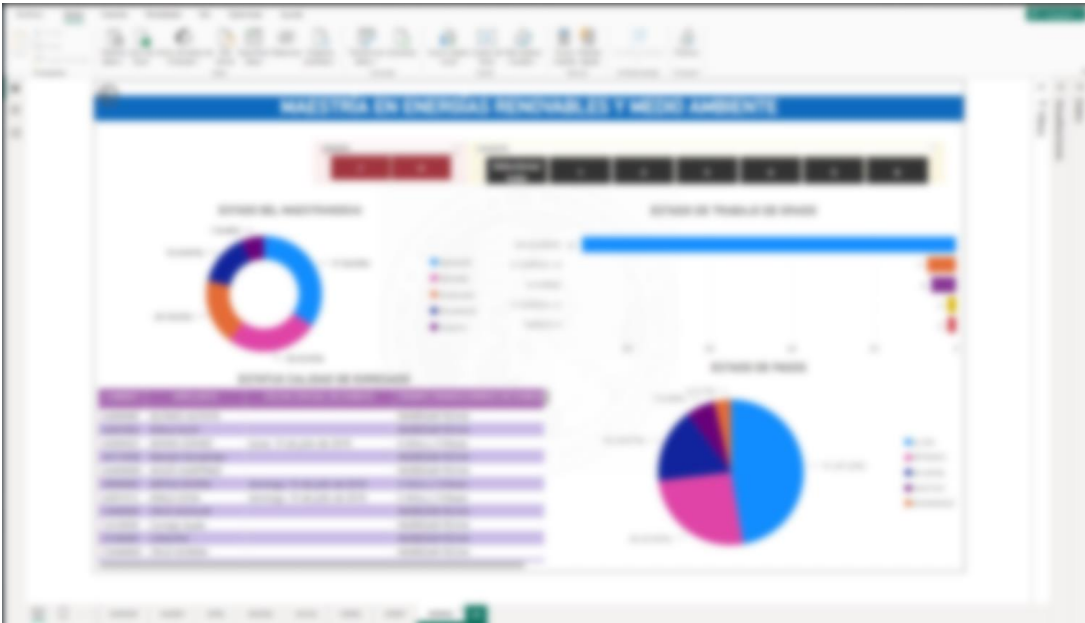
Anexo 2

Tabla de instituciones y universidades referentes que ofrecen planes de maestrías y doctorados en El Salvador

Institución/ Universidad	Maestrías referentes
Instituto Tecnológico Centroamericano (ITCA) FEPADE	<ul style="list-style-type: none">Maestría en Electrónica Industrial

	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Gestión de Tecnologías de la Información.
Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (UCA)	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Seguridad Informática • Maestría en Ingeniería Industrial
Universidad Don Bosco (UDB)	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Tecnología de la Información • Maestría en Ingeniería en Computación
Universidad Tecnológica de El Salvador (UTECS)	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Tecnologías de la Información y la Comunicación • Maestría en Ingeniería de Sistemas de Información
Universidad Francisco Gavidia (UFG)	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Seguridad Informática • Maestría en Sistemas Integrados de Gestión

Anexo 3.



Realización de dashboard en PowerBI de datos de los distintos programas de maestría de la Escuela de Posgrado imparte. Contiene datos relevantes de procesos de tesis y estadísticas de información relevante de Maestrandos(as).