

Proyecto de Mejora: Reducir el alto porcentaje de tesis rechazadas por metodología Cybertesis en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Silvia Lizarme Quispe
Isabel Arana Glave

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

silvia.lizarme@upc.edu.pe

isabel.arana@upc.edu.pe

Cuando el Centro de Información de la UPC decide implementar la metodología Cybertesis, detectamos que el 92% de las tesis eran rechazadas, debido a esta situación decidimos participar en el programa interno de “Proyectos de Mejora” con el fin de reducir este alto porcentaje de tesis rechazadas. Para lograrlo utilizamos diferentes herramientas de gestión de la calidad para la mejora continua. Se inició el proyecto seleccionando los problemas mediante la Hoja de caracterización, Tormenta de ideas, Lista de chequeo, Técnica de grupo nominal y Matriz de selección. Como segundo paso clarificamos y subdividimos el problema por Pareto mediante un gráfico de corrida de la situación inicial. Como tercer paso, analizamos las causas de estos problemas en su raíz, mediante el Diagrama de Ishikawa y la Matriz de Causa-Efecto. Como cuarto paso, establecimos los niveles exigidos mediante Árbol de causas y Enfrentamiento de causas. Como quinto paso definimos y programamos soluciones a través del Cronograma de Gantt, que nos permitió establecer como soluciones principales la implementación del Curso virtual de Cybertesis, de las capacitaciones presenciales en tres modalidades y de las asesorías presenciales y virtuales. Como sexto paso implantamos y verificamos las soluciones por Pareto a través de un gráfico de corrida de la situación final, lo cual demostró que gracias a la implementación de estos recursos y servicios tecnológico-educativos, logramos reducir el porcentaje de tesis rechazadas del 92% a 7% en 10 meses. Asimismo, al realizar el Análisis Costo – Beneficio, observamos beneficios para la universidad y los alumnos. Finalmente, con el objetivo de mantener y seguir reduciendo el porcentaje de tesis rechazadas hemos implementado Acciones de garantía, creando principalmente el indicador de gestión de la calidad “Porcentaje de tesis rechazadas” el cual medimos y controlamos mensualmente.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Av. German Amézaga s/n Ciudad Universitaria,
Lima 1
(511) 619-7000 anexo 7620



Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
Av. Primavera 2390 Monterrico, Surco, Lima 33
Perú
(511) 610-5032

Improvement Project: Reduce the high percentage of rejected theses by “Cybertesis methodology” at the Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

When the Information Center of the UPC decided to implement the “Cybertesis methodology” in march 2010, we found that 92% of theses were rejected, because of this situation we decided to participate in the internal program of improvement Projects in order to reduce this high percentage of theses rejected. To achieve this, we use different tools of quality management for continuous improvement. The project began by selecting problems through characterization sheet, brainstorming, checklist, and nominal group technique and selection matrix. As a second step we clarify and subdivide the problem using Pareto through a run chart of the baseline. As a third step, we analyze the causes of these problems from their beginning/roots using Ishikawa Diagram and Cause-Effect Matrix. As a fourth step, we set the standards required by causes diagram and causes confrontation. As a fifth step we defined and programmed solutions through a Gantt chart Schedule, which allowed us to set as primary solutions the implementation of the Cybertesis Virtual course, three categories of on-campus training sessions, and online and on-campus advisory services. As a sixth step we implemented and verified the solutions via Pareto through a chart run of the final situation, which showed that by implementing these resources and technological-educational services, we could reduce the percentage of rejected theses from 92% to 7% in only 10 months. Also, when we did the cost - benefit analysis, we were able to see direct benefits for the university and for our students. Finally, in order to maintain and keep reducing the percentage of rejected theses we have implemented warranty actions, mainly by creating the quality management indicator: "Percentage of rejected theses" which we measure and monitor monthly.