



ETD
PERU 2012
ELECTRONIC THESES AND DISSERTATIONS

15° Simposio Internacional de Tesis y Disertaciones

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

**Proyecto de Mejora:
Reducir el alto porcentaje de tesis
rechazadas por metodología Cybertesis en
la UPC**

Ponentes:

Lic. Isabel Arana

isabel.arana@upc.edu.pe

Lic. Silvia Lizarme

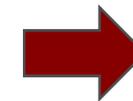
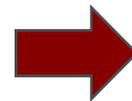
silvia.lizarme@upc.edu.pe



ANTECEDENTES



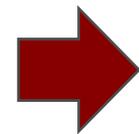
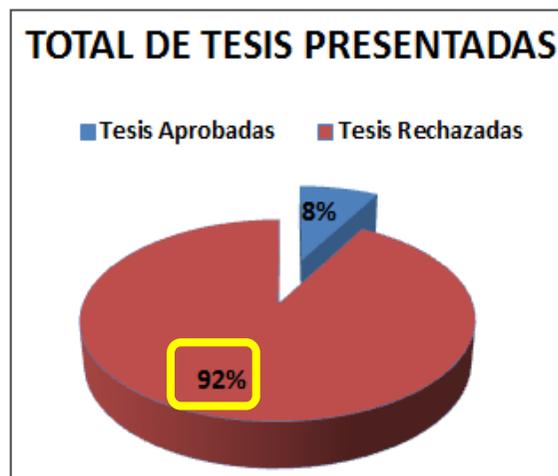
- UPC adopta la Metodología Cybertesis
- Según el Reglamento de grados y títulos
- Los alumnos realizan el proceso



SITUACIÓN INICIAL



- Solo capacitaciones presenciales.
- Falta de disponibilidad de tiempo.
- Alto porcentaje de tesis rechazadas
- Insatisfacción de los alumnos



PROYECTOS DE MEJORA UPC



¿Qué es?:

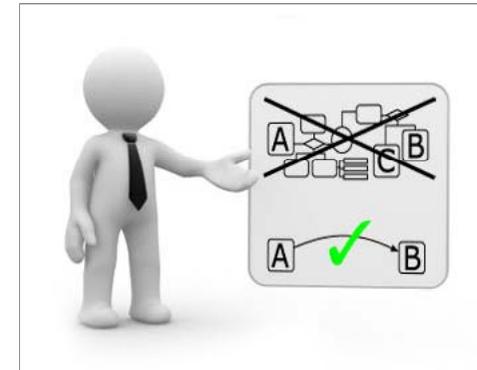
- Programa que ofrece la UPC a sus colaboradores.

Finalidad:

- Detectar y buscar una solución para los problemas de un área o proceso.

A través:

- Herramientas de Gestión de Calidad para la Mejora Continua.



PROYECTO DE MEJORA: PASOS



- **Paso 1.** Selección del problema
- **Paso 2.** Clarificar el problema
- **Paso 3.** Analizar las causas en su raíz
- **Paso 4.** Establecer los niveles exigidos
- **Paso 5.** Definir y programar las soluciones:
 - a. Curso virtual Cybertesis
 - b. Plan de capacitaciones presenciales
 - c. Programa de asesorías presenciales y virtuales
- **Paso 6.** Implantar y verificar las soluciones
- **Paso 7.** Acciones de garantía



Paso 1: Selección del Problema



Tormenta de Ideas: Listado de problemas

- Se realiza un Listado de problemas de calidad y/o productividad por medio de la herramienta Tormenta de Ideas:

TORMENTA DE IDEAS	
1	Insatisfacción por parte de los alumnos egresados.
2	Inasistencia a las capacitaciones de la metodología Cybertesis.
3	Alto porcentaje de tesis rechazadas por inadecuada marcación con la metodología Cybertesis.
4	Falta de un flujo grama para la entrega y revisión de tesis marcadas.
5	Necesidad de un curso virtual de la metodología Cybertesis.
6	Demora en el proceso de entrega de tesis marcadas con la metodología Cybertesis.
7	Falta de difusión de la metodología Cybertesis.



Paso 1: Selección del Problema



Matriz de Selección de Problema: Selección del problema

- Mediante la Matriz de Selección de Problema se realiza la selección final del problema:

MATRIZ DE SELECCIÓN																		
LISTA DE PROBLEMAS PRESELECCIONADOS	CRITERIOS DE EVALUACION Y PESOS					Total	Orden											
	Impacto en Calidad de Servicio o productividad		Impacto en la rentabilidad		Impacto en imagen y prestigio		Orden											
	40%		30%		30%													
1	Alto porcentaje de tesis rechazadas por inadecuada marcación con la metodología Cybertesis.	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	24.4	1		
2	Indefinición por parte de los alumnos egresados.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21.6	3		
3	Demora en el proceso de entrega de tesis marcadas con la	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	22.4	2
4	Bajo porcentaje de utilización de los recursos del CI.	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	21.7	4
5	Bajo nivel de satisfacción de los usuarios del CI, en la disponibilidad	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	19.8	5
6	Alto costo en el mantenimiento de los libros.	5	2	5	2	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	18.8	6

Oportunidad de mejora seleccionada:

“Reducir el alto porcentaje de tesis rechazadas por Metodología Cybertesis”

RESULTADO

Problema claramente definido:

“Alto porcentaje de tesis rechazados por Metodología Cybertesis”

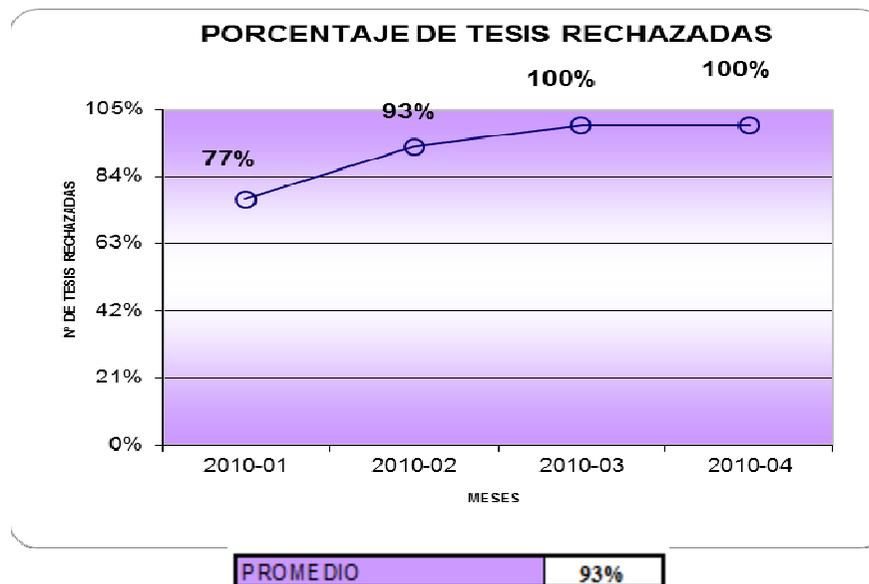


Paso 2: Clarificar el Problema



Gráfico de Corrida: Identificación del Indicador

- Se procede a identificar el indicador a través del Gráfico de Corrida:



Indicador principal:

"% de tesis rechazadas"

$$\text{Indicador} = \frac{\sum \text{Tesis rechazadas}}{\sum \text{Tesis recibidas}} \times 100$$

RESULTADO

Indicador claramente definido y medido mensualmente:

"Porcentaje de tesis rechazadas por Metodología Cybertesis"



Paso 3: Análisis de las Causas



Tormenta de causas: Listado de Causas

- Se utiliza la herramienta Tormenta de Causas para identificar la lista de causas:

LISTAR LAS CAUSAS
1. Falta de compromiso de los alumnos para asistir a las capacitaciones de la Metodología Cybertesis
2. Falta de interés del alumno para revisar el Manual de la metodología Cybertesis
3. Falta de difusión de la Metodología Cybertesis
4. Falta de un trabajo compartido entre las Áreas académicas y el Centro de Información
5. Falta de un flujograma del proceso de entrega y revisión de las tesis
6. Falta de difusión de la Metodología por parte de las Áreas académicas
7. Falta de un Manual interactivo de la Metodología Cybertesis
8. Falta de un Curso Virtual de la Metodología Cybertesis
9. Falta de un Manual en la versión del Word 2007

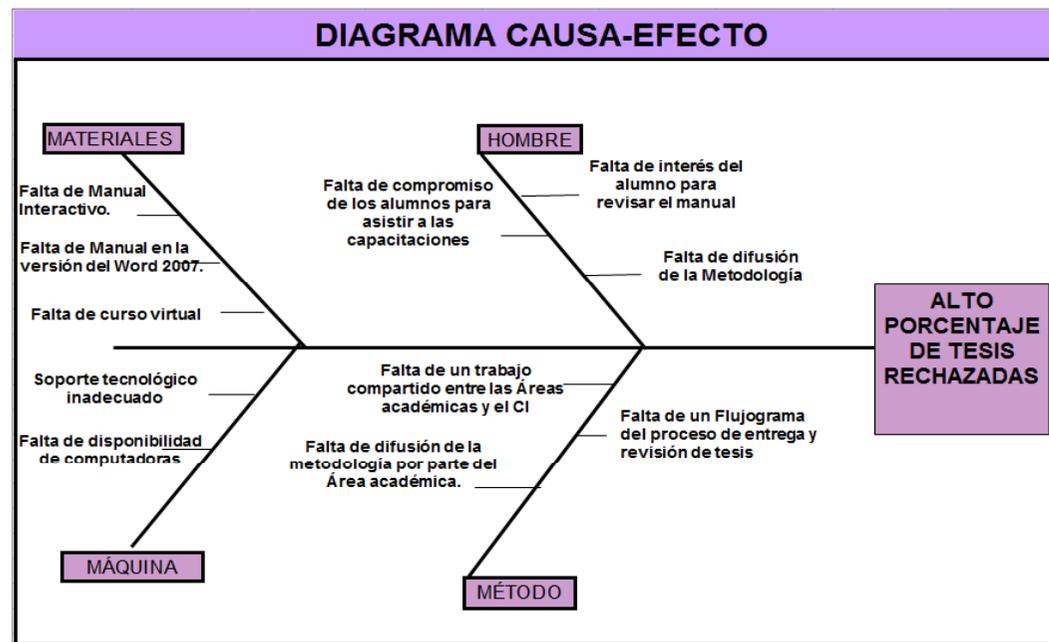
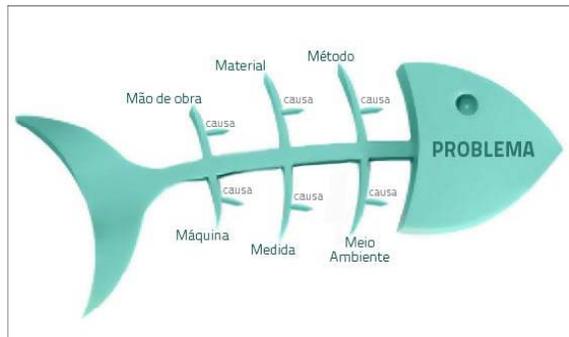


Paso 3: Análisis de las Causas



Diagrama Causa - Efecto: Agrupación de Causas

- Las causas se agrupan utilizando la herramienta Diagrama Causa – Efecto o Ishikawa:



RESULTADO

“Identificación de las causas que originaron el problema”

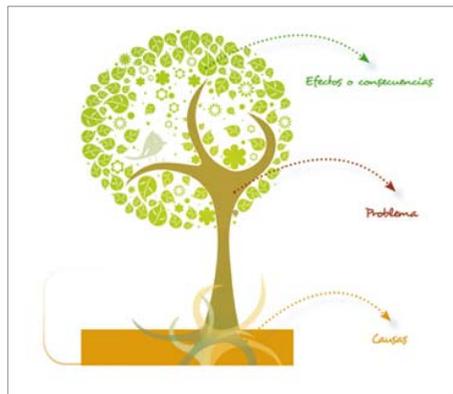


Paso 4: Establecer los Niveles Exigidos



Árbol de causas: Definición del porcentaje de mejora

- Por medio del árbol de causas definimos el porcentaje de mejora según los recursos disponibles:



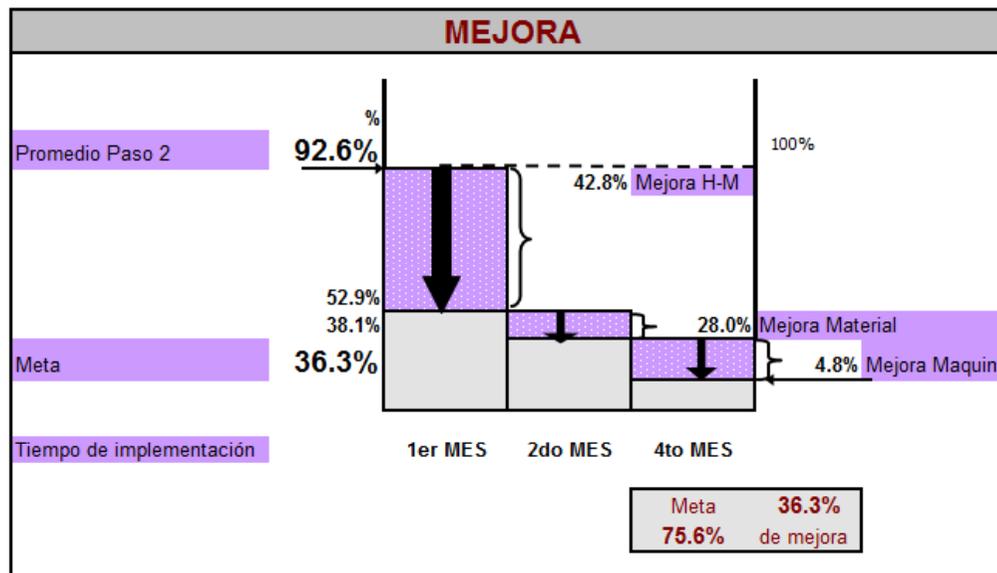
ÁRBOL DE CAUSAS						
PASO 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4			
		(votación)100	No se aplica todas las causas (ponderar).	Resultado		
Reducir el alto porcentaje de tesis rechazadas por Metodología Cybertesis	48.9%	37.0%	0.8	0.3	IMPACTO % 14.5% Metodo 6.5% Hombre 13.7% Material 2.3% Maquina 15.1% Metodo 6.7% Hombre 14.3% Material 2.5% Maquina 29.6% METODO 13.2% HOMBRE 28.0% MATERIAL 4.8% MAQUINA 75.6% MEJORA	
	PREGRADO	22.0%	0.6	0.1		
		35.0%	0.8	0.3		
		6.0%	0.8	0.0		
	51.1%	37.0%	0.8	0.3		
	EPE	22.0%	0.6	0.1		
		35.0%	0.8	0.3		
		6.0%	0.8	0.0		

Paso 4: Establecer los Niveles Exigidos



Diagrama de Enfrentamiento de causas: Meta del Proyecto

- Luego se gradúa las metas del proyecto en base a un diagrama de enfrentamiento de causas:



Meta:

“Disminuir el % de tesis rechazadas por metodología Cybertesis del 92.6% al 31.7% en un periodo de 10 meses”



RESULTADO

“Porcentaje de mejora y Resultados Meta”



Paso 5: Definir y programar soluciones



Diagrama de Gantt: Soluciones y Cronograma

- Se listaron las posibles soluciones, se seleccionan las de mayor potencial y se elaboró el cronograma de trabajo:

Lista de Causas	Solución Concreta	Responsable	CRONOGRAMA POR MESES											
			1° M	2° M	3° M	4° M	5° M	6° M	7° M	8° M	9° M	10° M		
1. Falta de compromiso de los alumnos para asistir a las capacitaciones de la Metodología Cybertesis	Programación de capacitaciones dentro del horario de clases y en los cursos de tesis 1 y 2	I.A.	■	■	■	■								
2. Falta de interés del alumno para revisar el Manual de la metodología Cybertesis	Desarrollar campañas de comunicación sobre el uso del Manual de la Metodología Cybertesis	I.A. S.L. y G.C.			■	■	■							
3. Falta de difusión de la Metodología Cybertesis	Desarrollar campañas de difusión de la metodología en coordinación con el área académica	I.A., S.L. y G.C.			■	■	■							
4. Falta de un Flujograma del proceso de entrega y revisión de las tesis	Elaboración del Flujograma para el proceso de entrega y revisión de tesis y de esta manera normalizar el proceso.	S.L.	■	■										
5. Falta de un trabajo compartido entre las Áreas académicas y el Centro de Información	Formación de un comité Cybertesis entre las áreas académicas y el CI Desarrollo de reuniones de coordinación para identificar los problemas que causaron las fallas en el proceso de entrega y revisión de tesis.	I.A. , G.C. y S.L.	■	■	■									
6. Falta de personal que asesore a los alumnos luego de recibir la capacitación en la metodología cybertesis.	Coordinar con Vida Universitaria la apertura de una nueva modalidad de trabajo para los alumnos de apoyo con la finalidad que asesoren a los capacitados en la metodología cybertesis.	G.C.	■											
7. Falta de difusión de la Metodología por parte de las Áreas académicas	Capacitación a los profesores y/o asesores de los curso de tesis para que nos ayuden a difundir la metodología	S.L., J.B. y S.C.	■	■				■	■					
8. Falta de un Manual interactivo de la Metodología Cybertesis	Elaboración del Manual Interactivo de la Metodología Cybertesis	S.L., I.H. y J.A.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
9. Falta de un Curso Virtual de la Metodología Cybertesis	Elaboración, diseño e implementación del curso virtual de la Metodología Cybertesis	I.A., G.C. S.L. y J.B.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
10. Falta de un Manual en la versión del Word 2007	Elaboración del Manual Interactivo de la Metodología Cybertesis en la versión del word 2007	S.L.	■	■	■									

RESULTADO: "Cronograma de soluciones"



Soluciones implementadas



- **Curso virtual Cybertesis**
- **Capacitaciones presenciales**
- **Asesorías presenciales y virtuales**



Curso virtual Cybertesis



UPC
UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

AULA VIRTUAL

Nombre de usuario
slizarme

Contraseña
●●●●●●●●

Ingresar

¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?

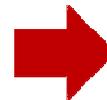


Diagrama de temas

CURSO VIRTUAL

Cybertesis
UPC

E-mail: cursovirtualcybertesis@upc.edu.pe

- Novedades
- Sílabo-Curso virtual Cybertesis
- Red de aprendizaje
- Foro de consultas Cybertesis

1 UNIDAD 1: INSTALACIÓN DE LA PLANTILLA

Logro: Instala correctamente la plantilla (Word versión 2003 y 2007).

2 UNIDAD 2: CONFIGURACIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO Y TEXTO

Logro: Prepara el documento para dar inicio al proceso de marcación.

3 UNIDAD 3: ELEMENTOS DE LA PORTADA

Logro: Identifica y da formato a la portada de la tesis de acuerdo a los estilos establecidos.

4 UNIDAD 4: PÁGINAS PRELIMINARES

Logro: Identifica y da formato a las páginas preliminares de la tesis de acuerdo a los estilos establecidos.

5 UNIDAD 5: CUERPO DE LA TESIS

Logro: Estructura de manera jerárquica el contenido de la tesis.

6 UNIDAD 6: ENUMERACIÓN

Logro: Identifica y enumera de manera jerárquica los diferentes tipos de listas.

7 UNIDAD 7: CITAS TEXTUALES Y NOTAS AL PIE

Logro: Identifica y da formato a los diferentes tipos de citas textuales y notas al pie de página.

8 UNIDAD 8: ILUSTRACIONES, TRATAMIENTO DE IMÁGENES Y TABLAS

Logro: Identifica, da formato y trata todos los elementos gráficos insertos en la tesis.

9 UNIDAD 9: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

Logro: Identifica y da formato a la bibliografía y a los anexos de la tesis.

10 UNIDAD 10: GENERACIÓN DE LA TABLA DE CONTENIDO

Logro: Genera la tabla de contenido de la tesis de manera automática.



Curso virtual Cybertesis



Estructura de cada unidad didáctica:

- Manuales en todas las versiones del Word (2003, 2007 y 2010)
- Tutoriales interactivos
- Cuestionarios en línea
- Ejercicios aplicativos en línea
- Foros de discusión

cursovirtualcybertesis@upc.edu.pe

1

UNIDAD 1: INSTALACIÓN DE LA PLANTILLA

Logro: Instala correctamente la plantilla (Word versión 2003 y 2007).



uchile

-  Unidad 1. Instalación de la plantilla (Word versión 2003)
-  Unidad 1. Instalación de la plantilla (Word versión 2007)
-  Unidad 1. Instalación de la plantilla (Word versión 2010)
-  Unidad 1. Instalación de la plantilla (Manual interactivo)
-  Cuestionario 1: Instalación de la plantilla
-  Ejercicio aplicativo 1. Instalación de la plantilla (Opcional)
-  Foro de Discusión

Curso virtual Cybertesis

Manuales (versión en Word)

Cybertesis 
CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA UPC

-  Manual de Cybertesis para Microsoft Office 2003.
-  Manual de Cybertesis para Microsoft Office 2007.
-  Manual de Cybertesis para Microsoft Office 2010.

Tutoriales interactivos

Unidad 1:
Instalación de la plantilla

Cuestionarios en línea

Cuestionario 2: Configuración del área de trabajo y texto Revisión del intento 2

Comenzado el:	viernes, 14 de octubre de 2011, 11:39
Completado el:	viernes, 14 de octubre de 2011, 11:39
Tiempo empleado:	5 segundos
Puntuación bruta:	1/3 (33%)
Calificación:	de un máximo de

Foros

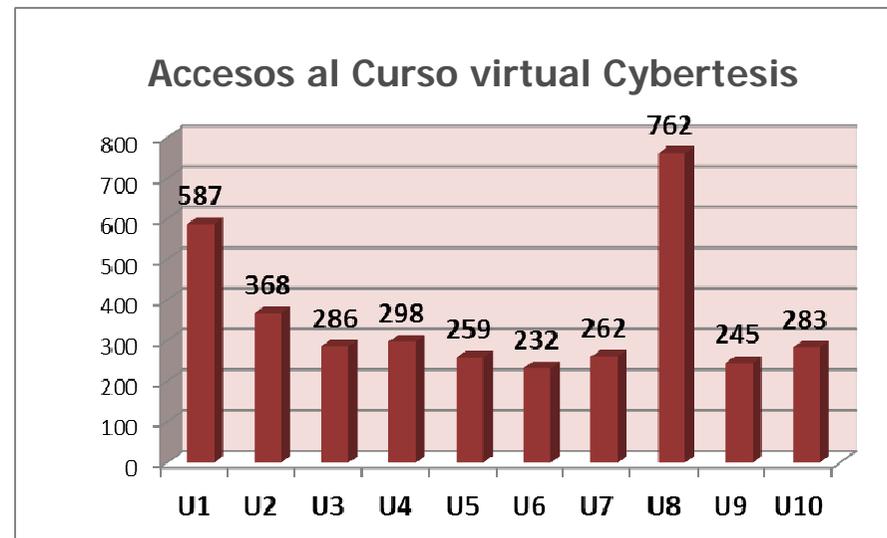
 Foro de Discusión

 Foro de consultas Cybertesis

Estadísticas de uso

- Se implementó en marzo del año 2011
- Hasta agosto del 2011 ya tenía 1500
- Hasta el momento se han registrado **3582** accesos al curso virtual.

Unidad didáctica	Accesos
U1. Instalación de la plantilla	587
U2. Configuración del área de trabajo	368
U3. Elementos de la portada	286
U4. Páginas preliminares	298
U5. Cuerpo de la tesis	259
U6. Enumeración	232
U7. Citas de texto y notas al pie	262
U8. Tratamiento de imágenes y tablas	762
U9. Bibliografía y anexos	245
U10. Generación de la tabla de contenido	283
Total	3582



Capacitaciones presenciales



Dirigido a:

- alumnos
- docentes y
- asesores



Se ofrece:

- Dentro del horario de clases
- A solicitud de los usuarios
- En horarios libres



Inscripciones:

- Vía online
- Vía e-mail
- Vía telefónica

Cybertesis
▶ Martes, 17 de abril de 9h a 11h Inscríbete aquí
▶ Jueves, 10 de mayo de 10h a 12h Inscríbete aquí
▶ Lunes, 21 de mayo de 10h a 12h Inscríbete aquí
▶ Viernes, 08 de junio de 18h a 20h Inscríbete aquí
▶ Miércoles, 20 de junio de 9h a 11h Inscríbete aquí
▶ Jueves, 12 de julio de 19h a 21h Inscríbete aquí

Encuesta de satisfacción



TALLERES DE CAPACITACIÓN

PARA DOCENTES
Centro de Información

Cybertesis

Martes 17 de abril de 9h a 11h

INSCRÍBETE AQUÍ

Logro:
El participante aplica la metodología de Cybertesis para la marcación de su tesis en una plantilla especializada para su posterior publicación en la Web.

Temario:

- Plataforma Cybertesis
- Objetivos y beneficios
- Instalación de plantilla Cybertesis
- Marcación de tesis

Facilitadora:

- Silvia Lizarme

Lugar:

- Sala de Capacitación (segundo piso del Centro de Información)

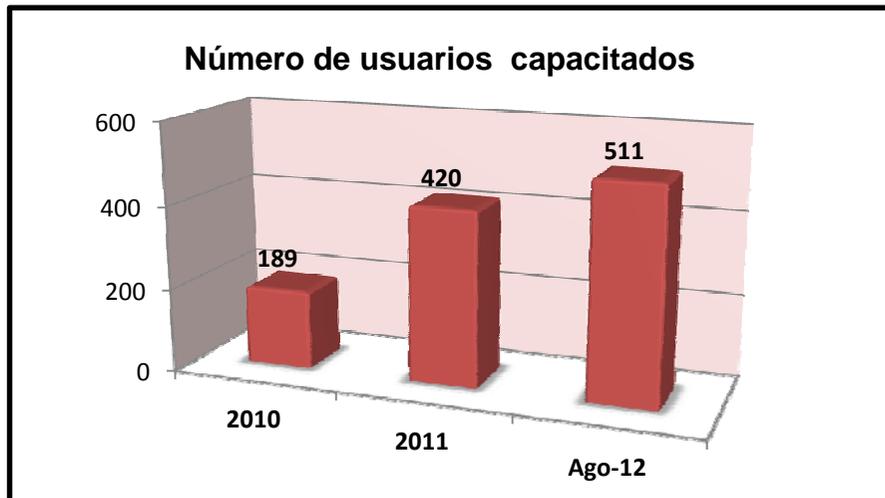
Importante: si es la primera vez que ingresa a Talleres de Capacitación, [regístrate aquí](#)



Estadística de capacitaciones



- **2010:** Solo capacitaciones presenciales (189 alumnos y profesores)
- **2011:** Implementación de tres modalidades (420 alumnos y profesores)
- **2012 - hasta agosto:** Difusión de las capacitaciones (511 alumnos y profesores)



Asesorías presenciales y virtuales



- Dirigido a alumnos
- Seguimiento a las capacitaciones

- **Presencial** :

- Previa cita
- Duración: 30 minutos
- 3 asesorías por alumno



- **Virtual:**

- Vía correo electrónico
asesoriacybertesis@upc.edu.pe
- Consultas puntuales.



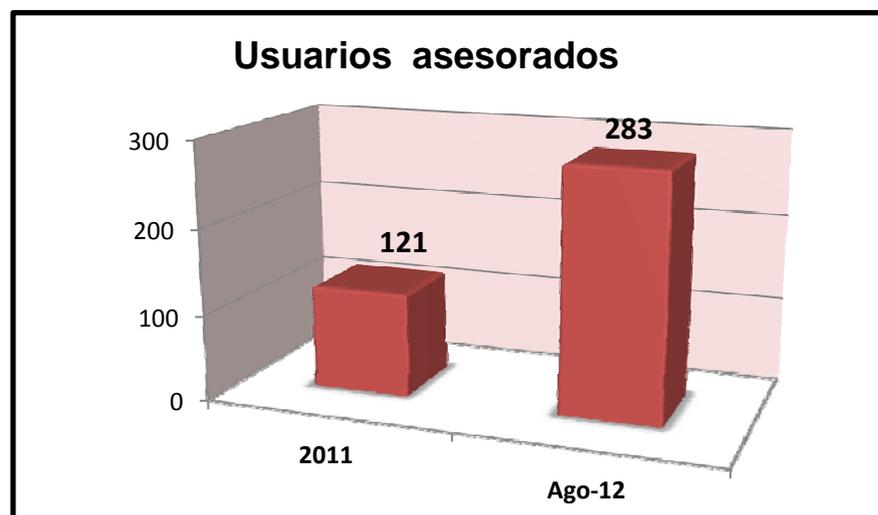
- **Encuesta de satisfacción**





Estadística de asesorías

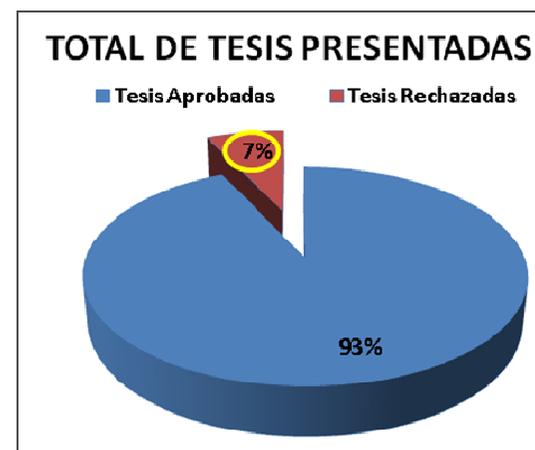
- El servicio se inició en enero del 2011.
- Hasta el momento hemos asesorado a 404 alumnos.



Paso 6: Implantar y verificar las soluciones



- Reducir el porcentaje de tesis rechazadas al 7%
- Elevar el nivel de satisfacción de los alumnos
- Mayor visibilidad de la UPC a través de su portal Cybertesis.
- Normalizar el proceso de entrega tesis y estandarizar el formato de presentación de tesis de acuerdo a la Norma ISO 7144.



Paso 7: Acciones de garantía

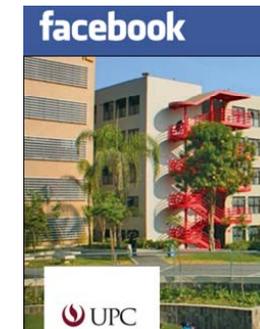


Medición:

- Indicador de gestión mensual: Porcentaje de tesis rechazadas.
- Estadísticas de encuestas de satisfacción.

Difusión:

- Blog de la biblioteca de UPC
- Afiches electrónicos
- Emails
- Facebook de la UPC



Capacitaciones pensadas para ti en el Centro de Información

Programación	Fechas	hora
Habilidades informativas por disciplinas (Negocios y Economía)	Lunes 16 de abril	16h a 18h
Cybertesis	Martes 17 de abril	09h a 11h
Búsqueda de información digital	Viernes 20 de abril	15h a 17h
Ficheros personales (Retworks)	Sábado 21 de abril	15h a 17h



Muchas gracias



silvia.lizarme@upc.edu.pe & isabel.arana@upc.edu.pe

