Maestría en

GESTIÓN DE PROYECTOS

AUTORES:

Sofia Pamela Carrera León
Iván David Jácome Quitiaquez
Sandra Pamela Murgueitio Sosa
Christian Xavier Ortiz Malusin
Tamara Noemí Osorio Álvarez

TUTORES:

DBA. José Luis Mercader
Mgtr. Carlos Luis Calderón

Título del trabajo:

Integración de sistemas tecnológicos y coaching estudiantil para mejorar el desempeño organizacional en el seguimiento académico

Quito - Ecuador

ENERO 2025

CERTIFICACIÓN

Nosotros, Carrera León Sofía Pamela, Jácome Quitiaquez Iván David, Murgueitio Sosa Sandra Pamela, Ortiz Malusin Christian Xavier, Osorio Álvarez Tamara Noemí, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.

Firma del graduando
Carrera León Sofía Pamela

Firma del graduando
Jácome Quitiaquez Iván David

Firma del graduando
Murgueitio Sosa Sandra Pamela

Firma del graduando
Ortiz Malusin Christian Xavier

Firma del graduando
Osorio Álvarez Tamara Noemí

APROBACIÓN DE LOS DIRECTORES

Nosotros, DBA. José Luis Mercader y Mgtr. Carlos Luis Calderón declaramos que, personalmente conocemos que los graduandos: Sofía Carrera, Iván Jácome, Sandra Murgueitio, Christian Ortiz, Tamara Osorio, son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.

Firmado electrónicamente por:
CARLOS LUIS
CALDERON ESPINALES

Mgtr. Carlos Luis Calderón
Coordinador Académico Posgrados UIDE

DBA. José Luis Mercader
Director EIG

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a nuestra familia, quienes han sido nuestra inspiración y motivación para alcanzar nuestras metas, agradecemos el apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas.

Sofia, Iván, Pamela, Christian y Tamara.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien, en su infinito amor y misericordia, nos permite alcanzar esta meta anhelada.

A nuestros profesores por su motivación, apoyo incondicional y guía durante el proceso de la presente investigación.

A nuestros familiares y amigos por su paciencia, comprensión y cariño, a lo largo de la tesis, que, sin su apoyo, este logro no habría sido posible

Sofia, Iván, Pamela, Christian y Tamara.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN 2

DEDICATORIA 4

AGRADECIMIENTOS 5

ÍNDICE 6

RESUMEN 8

ABSTRACT 9

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO 10

CAPÍTULO I 11

INTRODUCCIÓN 11

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 11

DECLARACIÓN DEL PROBLEMA 12

Planteamiento del problema 12

Justificación e impacto del problema 12

Justificación y Necesidad 13

Beneficios Esperados 13

CAPÍTULO II 15

2. MARCO CONCEPTUAL 15

2.1 METODOLOGÍA 15

2.1.1 Enfoque de Investigación 15

2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos 15

2.1.3. Procedimiento 15

2.2 DESARROLLO 16

2.2.1 Fundamentos del coaching estudiantil (definiciones, principios y beneficios) 16

2.2.1.1 Beneficios Estudiantiles 16

2.2.1.2 Beneficios para la parte académica 16
2.2.2 Rol de la automatización y digitalización en la educación actual 17
2.2.3 Modelos administrativos aplicados a la gestión académica 19
2.2.3.1 Modelo de Gestión Estratégica.....19
2.2.3.2 Modelo de Gestión de la Calidad Total (TQM).....19
2.2.3.3 Modelo de Gestión del Conocimiento 20
2.2.3.4 Modelo de Gestión por Competencias.....20
2.2.4 Conceptos clave de KPIs 21
2.2.5 Flujo de trabajo.....23
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA 25
3.1. JUSTIFICACIÓN.....25
3.2. OBJETIVOS.....25
3.2.1 OBJETIVO GENERAL 25
3.2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 25
3.3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN 25
CAPÍTULO III 26
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 26
CONCLUSIONES GENERALES.....26
RECOMENDACIONES 26
CONTRIBUCIONES 27
1. CONTRIBUCIÓN ACADÉMICA: 27
2. CONTRIBUCIÓN A LA PRÁCTICA PROFESIONAL 27
3. MEJORAS EN LA EFICIENCIA OPERATIVA.....27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 28

RESUMEN

La presente investigación y trabajo tiene como objetivo evaluar el impacto de la implementación del sistema en la gestión de tareas y su incidencia en el desempeño organizacional del área de coach estudiantil. Existe una demanda de la mejora en los procesos internos y la efectividad, por lo cual se hace un acompañamiento en todas las acciones, que se puedan amoldar a los trabajos particulares que se presentan.

La automatización de varios procesos se realizará mediante el uso de las nuevas tecnologías y en específico de la que se muestra en el siguiente contenido, el seguimiento se realizará de manera más eficiente a cada una de las tareas que se van a asignar y la comunicación que se lleva entre los equipos de trabajo será llevada de mejor manera, así como la operatividad entre los involucrados. Primeramente se identifica las necesidades y se analiza según el área, después una mejora y personalización de la interfaz y del sistema mediante las herramientas tecnológicas, seguido por el entrenamiento del personal que ayudara al correcto manejo de las plataformas y por ultimo lo más importante que es la evaluación junto a una prueba piloto, esto ayuda a tener conciencia del proceso y medir el impacto al usar el sistema, previamente se hicieron algunas pruebas base, tomando como objetivo llegar a un buen grado de satisfacción de parte del usuario.

Después de pruebas, los resultados que se obtienen al haber realizado el análisis y un seguimiento en los indicadores de efectividad nos muestran que, al usar el sistema, ayudan a una mejor planificación y organización, en la coordinación de los coachees, las tareas y los tiempos en respuesta. Se finaliza obteniendo un impacto positivo en el rendimiento de la gestión de las tareas y la comunicación entre las varias áreas que existen. Esto sugiere que la tecnología de gestión de tareas puede ser un factor decisivo en la mejora del desempeño organizacional, ofreciendo una solución integral para áreas que requieren una coordinación efectiva y supervisión constante de actividades.

Palabras claves:

Procesos, optimización, coordinación.

ABSTRACT

This research and work aim to evaluate the impact of implementing a system in task management and its effect on organizational performance within the student coaching area. There is a demand for improvements in internal processes and effectiveness, which is why all actions are accompanied by adapting to the specific tasks that arise.

The automation of several processes will be carried out through the use of new technologies, specifically the one outlined in the following content. Task assignments will be tracked more efficiently, and communication between work teams will be improved, as well as the operational efficiency among those involved. First, the needs are identified and analyzed according to the area. Then, improvements and customization of the interface and system will be made using technological tools, followed by staff training to ensure proper handling of the platforms. Lastly, the most important phase is the evaluation alongside a pilot test, which helps raise awareness of the process and measure the impact of using the system. Preliminary baseline tests were carried out with the goal of achieving a high level of user satisfaction.

After testing, the results obtained from the analysis and monitoring of effectiveness indicators show that using the system helps with better planning and organization, coordinating coachees, tasks, and response times. The study concludes with a positive impact on task management performance and communication across various areas. This suggests that task management technology can be a decisive factor in improving organizational performance by offering a comprehensive solution for areas that require effective coordination and constant supervision of activities.

Key words:

Processes, optimization, coordination.

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Definición del Problema: La administración organizacional, la eficiencia en el manejo de tareas y el desempeño del equipo son aspectos fundamentales que influyen directamente en el éxito de una organización, haciendo especial énfasis en la falta de un modelo de gestión de seguimiento estudiantil que promueva activamente la excelencia académica para el área de coach estudiantil.

Descripción de la Actividad: El proyecto se centra en implementar un modelo de monitoreo y seguimiento estudiantil, que promueva el cumplimento de actividades académicas.

.

Evaluación de Alternativas: Como herramienta tecnológica la implementación de este sistema estará apalancada en el software de gestión de tareas.

.

Análisis del Entorno: El entorno en el que el proyecto se va a desarrollar son centros de educación superior y Universidades, aunque pudiera implementarse en todo tipo de centro educativo primario y secundario

Identificación de Beneficiarios: El área de coaching estudiantil sería el principal beneficiario puesto que promoverá mayor efectividad, los estudiantes se verán beneficiados por cuanto se promueve el mejor desempeño en sus objetivos académicos, en general el centro educativo en donde se implemente podrá contar con los beneficios del presente proyecto.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

En este tiempo la tecnología es un pilar fundamental para la transformación de procesos y gestión de todo tipo, obteniendo como resultado estrategias de nuevo parecer. Las formas de organización y el desempeño son un tema muy importante hoy en día, sin embargo, el enfoque de esta investigación es el ámbito académico, y la principal herramienta de mejora son las nuevas tecnologías. La gestión de tarea en el área académica ayuda a una mejor eficacia en las estrategias del desempeño profesional y también en el área personal.

El impacto de la tecnología para una correcta y flexible gestión de tareas es trascendental ya que impacta al desempeño de una organización, en este caso en el área académica, será un importante apoyo para el coaching estudiantil, la eficiencia y la comunicación que serán ejecutadas de mejor manera.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La EMPRESA ENCARGADA DE LA GESTIÓN DE BITRIX es objeto del actual estudio, para la parte académica ofrece muchos programas y brinda un apoyo a los estudiantes. Fue fundada en el año 2024, su crecimiento ha sido optimo en este tiempo siendo ya un referente en el campo de la educación superior, con un objetivo claro en el desarrollo integral de los estudiantes y excelencia académica en la orientación estudiantil. Existe un cuerpo de profesionales encargados de la orientación académica, que tienen como objetivo brindar ayuda en la trayectoria de los estudiantes y así conseguir el desarrollo de su potencial máximo desde el más mínimo detalle. Últimamente esta institución gestora de Bitrix ha identificado la necesidad de llevar a otro nivel los procesos que las organizaciones realizan internamente ya que ayudará a mejorar la eficiencia. Un área muy importante de la que ya se ha comentado es la orientación a los estudiantes, que

requiere de una interfaz y apoyo más personalizado en varias tareas que tienen relación con el desempeño de cada estudiante.

Esta necesidad ha impulsado a buscar y desarrollar herramientas tecnológicas que ayudan a que la orientación a los estudiantes sea más flexible, rápida y que satisfagan cada una de sus necesidades, obviamente obteniendo resultados

DECLARACIÓN DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la administración organizacional, la parte del manejo de tareas es importante la eficiencia y los resultados del equipo en el trabajo en equipo que son direccionados al éxito de la organización. Especialmente, en el apoyo o coaching estudiantil donde el seguimiento y el apoyo de manera minuciosa debe ser trabajado con gran detalle y excelencia, aquí influye la correcta decisión, implementación y manejo de las herramientas que hagan notas la eficiencia y calidad al momento de brindar el apoyo y coaching. Por otra parte, hay que tomar en cuenta la parte del Liderazgo que viene a ser una pieza fundamental para que el personal académico y estudiantil puedan alcanzar y perseguir logros significativos, tener un mejor rendimiento y por último el ambiente en el cual se pueda desarrollar esta gestión debe ser desafiante pero alcanzable, y las personas que participan de aquello se sientan realizadas y sigan progresando.

Justificación e impacto del problema

La responsabilidad en las obligaciones para conseguir un rendimiento optimo organizacional es fundamental, donde se conseguirá el éxito a través de la optimización de los procesos y metas alcanzadas. En el caso especial de la empresa gestora de Bitrix, para el desempeño académico de los estudiantes; el coaching estudiantil juega un papel demasiado delicado e importante. Para gestionar de manera eficaz las tareas, la habilidad debe ser eficiente y brindar un apoyo muy coordinado ayuda a la calidad de coaching a los estudiantes, por ende, en los resultados profesionales y en el transcurso académico. La reestructuración de funciones ayudará a la mejora continua y mediante la

identificación y eliminación de los procesos que sean redundantes y agilizando a otros procesos que necesitan más atención y cuidado. Es imprescindible recordar que la retroalimentación de todos los miembros del equipo es de vital importancia para observar si se están cumpliendo los objetivos y metas trazadas.

Justificación y Necesidad

La excelencia académica es alcanzada siempre y cuando se rompan paradigmas y se implemente un modelo que aporte en la gestión y seguimiento académico, en este ámbito se incorporaran todos los recursos necesarios en el área tecnológica juntamente con el equipo de coaching estudiantil, y la experiencia pasara a otro nivel, brindando a los estudiantes un mejor desarrollo profesional.

Beneficios Esperados

Colaboración en Aumento: En el coaching académico es muy importante la colaboración. Obtener un buen modelo en la gestión ayuda que la comunicación entre los coaches y los estudiantes sea óptima, donde las ideas se intercambian con facilidad y hay confianza, los requerimientos son primordiales, aun las quejas ayudan a mejorar procesos, eso crea un buen ambiente de colaboración y motiva a ambas partes.

Seguimiento del Progreso: Resultados de manera real son obtenidos al implementar un sistema de gestión de monitoreo y seguimiento donde se pueda observar las tareas en tiempo real. Esto ayudara a la identificación de posibles problemas, poder resolverlos de manera pronta y tomar acciones muy oportunas.

Los Reportes y análisis: La creación de informes que puedan mostrar una parametrización y detalles sobre el desarrollo y la eficacia de los coaches consisten en una gran ventaja competitiva y significativa, ya que al tener datos de forma real por un estimado tiempo se pueden usar para realizar ajustes en las estrategias y generar una mejora continua en el proceso académico.

Mejora en el tiempo: La eficiencia en la gestión del tiempo, mediante la programación de recordatorios y establecimiento de plazos a medida de forma automatizada, asegura un

enfoque en los estudiantes y los coaches, donde cumplirán metas sin pasar por alto las fechas límite para la gestión de tareas.

CAPÍTULO II:

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 METODOLOGÍA

La optimización que se puede percibir a través de la implementación de nuevas tecnologías ha demostrado es mucha. La implementación de nuevos sistemas demostrara la mejora en la operatividad en el área de coaching, con una mejor colaboración y productividad

2.1.1 Enfoque de Investigación

Tipo de Investigación: Cuantitativa y cualitativa.

Diseño de Investigación: Estudio de caso y encuestas.

Población y Muestra: Empleados del área de coach que utilizarán el sistema.

2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos

Encuestas: Para medir la percepción de los empleados sobre la eficiencia antes y después de la implementación del sistema.

Entrevistas: Con líderes de equipo y coaches para que la visión tenga mayor profundidad en la dinámica en la cual se trabaja.

Análisis de los Datos: Las estadísticas se puede verificar en un software especializado donde se proporcionarán los datos cuantitativos y varias técnicas de análisis, eso direccionado para los datos cualitativos

2.1.3. Procedimiento

Fase de Diagnóstico:

- Identificación de las necesidades del área de coach.
- Selección de métricas de desempeño clave.

Fase de Implementación:

- Capacitación de los empleados en el uso de sistema.
- Integración del sistema en los procesos diarios.

Fase de Evaluación:

- Recolección de datos post-implementación.

- Comparación de los datos pre y post-implementación para evaluar el impacto.

2.2 DESARROLLO

2.2.1 Fundamentos del coaching estudiantil (definiciones, principios y beneficios)

Como bien se sabe que el coaching es un acompañamiento para que las personas puedan desarrollarse de mejor manera en algún proceso, pero el objetivo primordial del coach es que ayudar alcanzar un objetivo ayudando de manera técnica y emocional.

En la parte estudiantil el objetivo principal es alcanzar metas específicas a nivel profesional y personal en los procesos académicos.

A continuación, se menciona los beneficios del coaching estudiantil tanto para estudiantes como para el entorno académico.

2.2.1.1 Beneficios Estudiantiles

- La motivación del estudiante se eleva
- Las habilidades sociales y emocionales se fortalecen
- Identificación de intereses y autoconciencia
- Mejorar la gestión del tiempo para evitar la procrastinación.

2.2.1.2 Beneficios para la parte académica.

- El ambiente académico es positivo.
- Los estudiantes se sienten valorados para su desarrollo académico.
- Fomentar la Independencia y responsabilidad de los procesos académicos.
- Ayuda a superar barreras emocionales de los estudiantes para que no se realizan evasiones académicas ni bajas.

2.2.2 Rol de la automatización y digitalización en la educación actual.

El mundo ha presentado una gran transformación debido a la introducción y avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación más conocidas como TIC, la educación no ha sido la excepción obligando a las instituciones educativas participar activamente en la digitalización; la necesidad de adaptación ha constituido un factor determinante en los centros educativos para la inversión de la infraestructura tecnológica requerida para proveer los recursos de hardware, software, redes y medios.

Antecedentes:

En la década de los setenta se desarrolla el ascenso de los medios de comunicación masivo siendo estos de gran influencia social, por su parte la revolución electrónica a través de radio y televisión favoreció la innovación de los modelos de comunicación usados hasta ese momento, cambiando la forma de hacer política, marketing, periodismo y por supuesto la educación. El ámbito anglosajón constituye el núcleo original de este fenómeno revolucionario en el terreno comunicacional. (Vidal, 2006)

El desarrollo informático promueve la utilización de computadores con fines educativos, Software o programas de Enseñanza Asistida por ordenador o computador (EAO). Con la aparición de los computadores personales esta opción se generalizó, como una alternativa de grandes posibilidades bajo conceptos de enseñanza individualizada. (Vidal, 2006)

El internet es lanzado al público en 1969, sin embargo, en 1988 llega a América Latina, a través de la conexión de algunas universidades brasileñas con universidades norteamericanas, a partir de ello se experimenta La Digitalización que constituyó un cambio radical en la forma en que se accede a la información, y en general en la forma en la que nos relacionamos con el mundo. (Fundación Wikipedia, 2024)

El internet constituye una potente herramienta que brinda acceso a diversos recursos, herramientas y plataformas en línea. La intranet e internet abrió un mundo de posibilidades para la educación, brindando beneficios invaluables a estudiantes y profesionales de todas las disciplinas. (Jesús Arturo Chávez Reyes, 2023)

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), tomaron mayor protagonismo en época de pandemia 2020, debido al conjunto de herramientas tecnológicas que permitió dar continuidad a los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes a nivel mundial.

La era digital ha venido como una revolución desde la forma de vida en la sociedad y por ende la planificación e involucramiento en el ámbito académico ya que impulsan un aprendizaje nuevo en los estudiantes, cuyo principal medio es el INTERNET. Las TIC han transformado la educación por cuanto proveen de herramientas que hacen que el aprender sea más eficaz y dinámico rompiendo una barrera de tiempo y espacio.

La implementación de herramientas de automatización a través de software, aplicaciones y plataformas ha presentado resultados significativos en la educación, según un estudio de McKinsey, cerca del 60% de las tareas educativas en aulas pueden ser automatizadas, lo que permite a los educadores concentrarse en la enseñanza personalizada. En 2022, una encuesta de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO reveló que el 76% de las instituciones que adoptaron tecnologías de automatización reportaron un aumento significativo en el rendimiento académico de los estudiantes, especialmente entre aquellos en situaciones vulnerables, rompiendo así las barreras que antes limitaban sus oportunidades de aprendizaje. (Equipo de edición de Vorecol, 2024)

Un informe de EdTech Europe estima que el mercado de la Tecnología Educativa podría alcanzar los 252 mil millones de dólares para 2025, un crecimiento impulsado en gran parte por la creciente demanda de soluciones que promuevan la equidad educativa. (Equipo de edición de Vorecol, 2024)

La automatización del seguimiento del progreso académico presenta un panorama, que no ha sido explotado en Ecuador, especialmente con aplicación en el coach estudiantil, el mismo que presenta múltiples oportunidades para avanzar hacia una mejora continua en la educación. Al permitir el acceso a datos en tiempo real, estas herramientas tecnológicas facilitan la identificación de oportunidades de mejora en el rendimiento entre diferentes grupos de estudiantes, lo que a su vez permite implementar interacciones dirigidas y efectivas que aumentan la oportunidad de que el estudiante y el área de seguimiento estudiantil alcancen su máximo potencial.

2.2.3 Modelos administrativos aplicados a la gestión académica.

Los modelos administrativos se pueden aplicar en el mejoramiento del desempeño organizacional para el seguimiento académico. A continuación, se describen los principales modelos aplicados a la gestión académica:

2.2.3.1 Modelo de Gestión Estratégica

Se focaliza en la formulación, implementación y evaluación de planes para alcanzar la optimización de tareas en un tiempo determinado (Álvarez et al., 2018). La aplicación de este modelo en la gestión académica abarca;

- Desarrollo de programas académicos que estén alineadas a las demandas del mercado.
- Como parte de los planes de innovación se implementará tecnologías educativas.

Consecuentemente los beneficios son;

- ✓ Visión clara de los objetivos organizaciones.
- ✓ Adaptación frente a cambios externos.

2.2.3.2 Modelo de Gestión de la Calidad Total (TQM)

La gestión de la calidad en los centros educativos demanda recursos en los cuales sea factible la ejecución de tal propósito.

El modelo está basado en la mejora continua tanto para los estudiantes, docentes, padres y empleadores y como resultado final sea su satisfacción (Marcano & Reyes, 2006).

La aplicación en la gestión académica abarca;

- Creación de estándares de calidad en los procesos administrativos y programas educativos.
- Empleo de indicadores de desempeño (KPIs) con el propósito de controlar la efectividad en el seguimiento académico.

Los beneficios de la aplicación de este modelo son:

- Mejora en los resultados organizaciones y educativos.
- Aumento en la reputación y confianza institucional.

2.2.3.3 Modelo de Gestión del Conocimiento

El modelo de gestión del conocimiento se compone de 4 fases, como la identificación, creación, distribución y medición, el cual permite convertir la experiencia de los colaboradores o estudiantes en aprendizajes que serán compartidas a las demás personas involucradas, el fin de esto es impulsar la creación de valor, la mejora continua para generar ventajas competitivas (Escorcia & Barros, 2020).

Aplicación en la gestión académica;

- Desarrollo de repositorios digitales donde se puedan almacenar información administrativa y académica.
- Formación continua tanto para personal administrativo como para docentes.

Mediante la aplicación de este modelo sus beneficios serán:

- ✓ Incentivar la colaboración y aprendizaje en la organización.
- ✓ En base a los datos obtenidos se mejorará la toma de decisiones.

2.2.3.4 Modelo de Gestión por Competencias:

Se enfoca en el desarrollo de habilidades específicas en estudiantes y docentes. Según (Alles, 2016) “Es un modelo management que faculta a las organizaciones para alinear estrategias organizacionales con las personas que la integran” (p.201). Este modelo contiene desafíos los cuales están sometidos a una constante evaluación y actualización.

Aplicación en la gestión académica:

- Elaboración de planes de coaching enfocados a competencias académicas y organizativas donde se dé seguimiento académico en habilidades tecnológicas, análisis de datos, comunicación efectiva y consecuentemente en la gestión del tiempo.

- Uso de tecnología como dashboards de desempeño, módulos de aprendizaje adaptativos, simulaciones interactivas para evaluar y dar un feedback acerca del progreso de competencias en los estudiantes.

Mediante la aplicación de este modelo sus beneficios son:

✓ Fomentar la alineación con las necesidades del mercado.

✓ Optimización de procesos académicos mediante el uso de tecnologías.

✓ Desarrollo de una mentalidad de aprendizaje continuo y adaptación tanto para estudiantes como para personal académico.

✓ Mejoramiento de la reputación institucional.

La integración de sistemas tecnológicos se puede adaptar en modelos administrativos adaptados del PMBOK (Proyect Management Body of Knowledge), donde se combina estrategias de gestión de proyectos con prácticas de coaching, dentro de ellos se tiene:

TABLA 1. Modelos administrativos adaptados al PMBOK.

	Gestión de la Integración	**Gestión del alcance**	**Gestión del tiempo**	**Gestión de costos**	**Gestión de la calidad**	**Gestión de los recursos**	**Gestión de la comunicación**	**Gestión de riesgos**
Propuestas	Unificación de herramientas tecnológicas con programas de coaching para estudiantes y tutores	Definir entregables dentro de ellos reportes de progreso, asesorías y análisis de desempeño	Creación de cronogramas de tareas específicas y actividades de coaching mediante herramientas como diagramas de Gantt	Optimización de recursos tecnológicos y humanos mientras se máxima el impacto en el rendimiento estudiantil.	Establecer estándares de calidad en el coaching estudiantil y en las plataformas tecnológicas.	Asignación de roles y responsabilidades a los docentes, técnicos y administradores del sistema	Implementar canales de comunicación entre estudiantes, tutores y administradores.	Identificar y mitigar los riesgos asociados a la implementación y a la escasa participación estudiantil
Planes a ejecutar	Creación de un plan que combine metas de aprendizaje ligado a un cronograma de seguimiento.	Diseño de indicadores de logro académicos y objetivos del coaching estudiantil	Integrar plazos en el sotfware de coaching que notifique a estudiantes y docentes.	Inversión en un software	Encuestas de retroalimentación para estudiantes y docentes sobre el uso del sistema.	Creación de un equipo interdisciplinario para el soporte técnico y coaching	Uso de aplicaciones móviles que notifiquen el progreso de las actividades.	Monitorear indicadores de participación y compromisos en la plataforma

2.2.4 Conceptos clave de KPIs

Integrar indicadores de desempeño no solo mejora el proceso organizacional en el área de coach estudiantil, sino que también, permite analizar que herramientas necesita el equipo para agilitar el trabajo y actividades, adicional los KPI´s “se definen como un conjunto de mediciones cuantificables y estratégicas que reflejan los factores críticos de éxito de una empresa y están orientados al objetivo que ella busca” (Italo Marchioni, 2022)

Las mediciones se alinean a un plazo de tiempo máximo a realizarse dado que de esa manera nos permite calcular el éxito del sistema. Según Roncancio (s/f):

Para el desempeño los indicadores son de mucha importancia en el cumplimiento de las metas y objetivos de manera estratégica, ya que están presentes en la toma de decisiones, Es importante que la comunicación de las decisiones y estrategias sean comunicadas a todo el equipo, de esta manera cuando los KPI están asignados un responsable, se logran que las metas y objetivos sean de conocimiento para cada persona o involucrado en el proceso.

Los KPI´s tiene diferentes ventajas que contribuyen al proceso, por ejemplo:

1. **Identificación de riesgos:** De esta manera nos "ayudan a detectar riesgos operativos o estratégicos de manera oportuna, permitiendo medidas correctivas inmediatas" (Peter Drucker, 2008)
2. **Motivación al colaborador:** Mediante el seguimiento de indicadores no solo se brinda orden y sentido de dirección al equipo si no que se visualiza que personas tienen el mejor desempeño en las actividades.
3. **Control de tiempo:** Las actividades que son medibles se pueden mejorar tanto a nivel individual y como equipo, con la intención que pueden ver como es el avance de cada integrante.

Los KPI´s que se consideran para el desarrollo del proyecto son los siguientes:

- **Tasa de Cumplimiento de Planes de Acción**

El objetivo de este indicador es evaluar las estrategias creadas por el equipo de trabajo midiendo el porcentaje de cumplimiento de cada uno, la herramienta que se utiliza es el sistema de seguimiento de actividades y nivel de riesgo académico, cuya meta es mantener un nivel de riesgos menor al 25%

- **Tiempo Promedio de Resolución de Casos**

El objetico de este indicador es incrementar la eficiencia en la resolución de casos y atención al estudiante, la herramienta que se utiliza son los registros de casos gestionados semanalmente, la meta se basa en resolver los casos en menos de 24 horas.

- **Porcentaje de tareas asignadas en el sistema**

El objetico de este indicador es monitorear el avance de las actividades asignadas a cada coach, la herramienta que se utiliza es plataforma de seguimiento, la meta es cumplir mínimo el 95% de las actividades asignadas a diario.

2.2.5 Flujo de trabajo

Para completar un proyecto el flujo de trabajo es muy necesario ya que son las tareas y los pasos para seguir para alcanzar una meta u objetivo dentro de una organización, en estos casos en el ámbito académico. Mediante la integración de herramientas tecnológicas o software este flujo se optimiza de gran manera ayudando a la planificación, el monitoreo y la valoración de actividades.

La eficacia organizacional tiene resultados cuando se estructura un buen flujo de trabajo y se lo define estratégicamente, porque se realiza una coordinación de los esfuerzos, eliminar procesos innecesarios y mejor comunicación entre los coaches y los estudiantes. Según dijo Dumas, no solo mejora la productividad con un flujo de trabajo efectivo, sino que brinda claridad sobre cada responsabilidad de cada miembro del equipo llegando así a una satisfacción laboral. (Dumas et al., 2018)

Implementación de Tecnología en el Flujo de Trabajo

La automatización que proporciona Bitrix en la gestión de tareas ayuda a una mejor gestión de los proyectos dentro del sistema organizacional, donde las actividades de mayor valor son priorizadas y los estudiantes se pueden concentrar de mejor manera. La visualización en tiempo real es muy importante, de ahí se parte con la toma de decisiones informando cada detalle. (Laudon & Laudon, 2020). La personalización de las interfaces en los flujos de trabajo según se presenten las necesidades son primordiales y con la tecnología modernos se puede realizar.

Ejemplo de Flujo de Trabajo

Se presenta a continuación un modelo de flujo de trabajo para el área académica de coaching estudiantil por etapas:

1. Tipificación de necesidades. - Identificación de las necesidades que posee el estudiante al momento de su desarrollo académico de tareas.

2. Organización. - Se requiere desarrollar un plan personalizado que tome acción ante las demandas

3. Seguimiento. - Monitoreo constante y en tiempo real del estudiante al momento que usa la plataforma.

4. Valoración. - Observación y análisis de los resultados presentados y mediante aquello poder llegar a mejorar estrategias

El flujo de trabajo no solo a mejorar la eficacia, sino que la respuesta que se obtiene es mucho más ágil, tomando en cuenta las muchas necesidades del estudiante y que son cambiantes la mayoría de las veces.

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. JUSTIFICACIÓN

La capacidad que tiene esta herramienta para la gestión de tareas es muy centralizada, las mejoras son claramente vistas en la colaboración y la mejor comunicación entre el equipo, del cual pueda ser parte, como es de los coaches, El desempeño organizacional se verá claramente impulsado de gran manera con más operatividad y eficacia

3.2. OBJETIVOS

3.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Establecer un esquema que combine estrategias de coaching estudiantil, automatización de procesos y administración eficiente para optimizar la gestión académica y el seguimiento de estudiantes.

3.2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la mejora en la gestión de tareas.
- Evaluar el aumento en la productividad del equipo.
- Analizar la satisfacción de los empleados con la nueva herramienta.

3.3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Capacitación: Programas de formación para asegurar que todos los empleados estén familiarizados con el sistema.

Soporte Continuo: Provisión de soporte técnico y recursos adicionales para resolver cualquier incidente o requerimiento durante la transición.

Monitoreo y Evaluación: Seguimiento continuo del uso del sistema y ajustes según sea necesario para maximizar su efectividad.

CAPÍTULO III:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES GENERALES:

- El impacto de la tecnología de gestión de tareas del desempeño organizacional agrega un valor significativo a la unidad educativa que lo implemente, ya que proveerá de una herramienta real que promueva activamente la búsqueda de la "excelencia académica", sean centros de capacitación continua, colegios, escuelas, universidades cada entidad tiene sus propias particularidades por lo que; que el proyecto sea parametrizable, adaptable, escalable, es una ventaja que lo hace atractivo.

- La implementación del presente proyecto permite la identificación temprana de áreas de dificultad para el estudiante, entregando a la unidad educativa y tutores legales del estudiante, información valiosa para la generación de planes de estudio, acompañamiento y monitoreo del estudiante, especialmente en unidades educativas de instrucción primaria y secundaria.

- El enfoque del presente proyecto prioriza la mejora del rendimiento del estudiante sobre la simple visualización de datos, con el objetivo de ayudar a los estudiantes a establecer metas personales y desarrollar un plan de acción que les permita alcanzar la mejora continua en su rendimiento académico.

- Mediante la implementación de dicho proyecto Se requiere promover la responsabilidad de los estudiantes y conciencia de su propio aprendizaje, donde se pueda tener un impacto real de compromiso y no de obligación

RECOMENDACIONES

- La sinergia entre los miembros del equipo y estudiantes es fundamental, ya que por sí sola la implementación de una herramienta tecnológica no garantiza una excelencia

académica a menos que haya una armonía en el desempeño organizacional y así llegar a la excelencia de ambas partes y cumplimiento de metas y objetivos

- El análisis detallado para la implementación es primordial, ya que cada institución en la cual pueda ser incorporado este sistema, funcionara de manera particular, por lo que un análisis profundo de necesidades es importante

CONTRIBUCIONES:

El campo académico será el principal receptivo del valor al implementar el proyecto, directamente valorado en el campo organizacional educativo.

1. CONTRIBUCIÓN ACADÉMICA:

En la gestión de tareas este estudio conlleva un impacto de la tecnología, llevando a un nuevo nivel dentro de la gestión organizacional. La coordinación de equipos, la eficacia y la anticipació0n de tareas será parte importante al emplear este sistema, e influirá a una excelencia académica y organizacional. Mientras que, en el coaching estudiantil, se obtendrá un apoyo personalizador y un monitoreo en tiempo real para un desarrollo eficiente.

2. CONTRIBUCIÓN A LA PRÁCTICA PROFESIONAL

El flujo de trabajo será optimizado en todas las áreas específicas, la estructuración de procesos será mejor guiada en el aspecto del acompañamiento y monitoreo a los estudiantes, así se facilitará una mejor gestión organizacional en todas las actividades obteniendo una respuesta en tiempo real en la medida de lo posible.

3. MEJORAS EN LA EFICIENCIA OPERATIVA

La asignación y monitoreo de tareas y pendientes será una mejora directa ya que promete tener una respuesta en tiempo real, desapareciendo los cuellos de botella con una mayor gestión del tiempo en los estudiantes y los coaches

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. (2016). *Selección por Competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales* (M. Alles, Ed.; 2da Edición, Vol. 1).

Álvarez, L., Gudiño, L., & Macías, M. (2018). «"Coaching educativo: Desarrollo de competencias en el educando de Nivel Superior"». *INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024*, *3*, 1-14. https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3786/12/%E2%80%9CCoaching%20educativo%20Desarrollo%20de%20competencias%20en%20el%20educando%20de%20Nivel%20Superior%E2%80%9D.pdf

Bocij, P., Greasley, A., & Hickie, S. (2015). *Business Information Systems: Technology, Development and Management*. Pearson Education Limited.

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.

Equipo de edición de Vorecol. (2024, septiembre 17). *El impacto de la automatización del seguimiento del progreso en la equidad educativa: oportunidades y desafíos.* https://vorecol.com/es/articulos/articulo-el-impacto-de-la-automatizacion-del-seguimiento-del-progreso-en-la-equidad-educativa-oportunidades-y-desafios-195490.

Escorcia, J., & Barros, D. (2020, mayo 16). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica*. *Revista de Ciencias Sociales*. https://www.redalyc.org/journal/280/28063519013/html/

Fundación Wikipedia. (2024, octubre 31). *Historia de Internet, Cronología*. https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_Internet.

Italo Marchioni, H. B. (22 de Diciembre de 2022). *INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES: HACIA UN MODELO CONCEPTUAL* (Vol. 47). S/F: Intercieincia. Obtenido de https://www.proquest.com/docview/2759658157/fulltextPDF/B998CB1FBAEF4108PQ/18?accountid=32496&sourcetype=Scholarly%20Journals

Jesús Arturo Chávez Reyes. (2023, mayo 15). *El Impacto del Internet en la Educación: Avances, Beneficios y Futuro*. https://otech.uaeh.edu.mx/noti/colaboradores/el-impacto-del-internet-en-la-educacion-avances-beneficios-y-futuro/.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.

Marcano, N., & Reyes, M. E. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Scielo, 1*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005

Peter Drucker, J. M. (2008). *The Effective Executive in Action.* New York: Collins. Obtenido de https://dtleadership.my/wp-content/uploads/2019/05/Drucker-2006-The-Effective-Executive-The-Definitive-Guide-to-Getting-the-Right-Things-Done.pdf

Roncancio, G. (s/f). *Pensemos*. Obtenido de 8 Beneficios de los Indicadores de gestión: https://gestion.pensemos.com/8-beneficios-de-los-indicadores-de-gestion

Vidal, Ma. P. (2006). Investigación de las TIC en la educación. *http://www.unex.es/didactica/RELATE/sumario_5_2.html*.

Italo Marchioni, H. B. (22 de Diciembre de 2022). *INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES: HACIA UN MODELO CONCEPTUAL* (Vol. 47). S/F: Intercieincia. Obtenido de https://www.proquest.com/docview/2759658157/fulltextPDF/B998CB1FBAEF4108PQ/18?accountid=32496&sourcetype=Scholarly%20Journals

Peter Drucker, J. M. (2008). *The Effective Executive in Action.* New York: Collins. Obtenido de https://dtleadership.my/wp-content/uploads/2019/05/Drucker-2006-The-Effective-Executive-The-Definitive-Guide-to-Getting-the-Right-Things-Done.pdf

Roncancio, G. (s/f). *Pensemos*. Obtenido de 8 Beneficios de los Indicadores de gestión: https://gestion.pensemos.com/8-beneficios-de-los-indicadores-de-gestion