



Informe de Revisión de resultados del Plan Operativo Anual 2017

En este documento se informan, las acciones ejecutadas dentro de la planificación del Plan Operativo Anual 2017, el cual muestra los resultados generales de las actividades y el logro de los resultados al término del año 2017.

1. ANTECEDENTES.

La Dirección de la Sección de Posgrado de Turismo, cuenta con mecanismos que garantizan la prestación del servicio con más altos niveles de calidad en base a los estándares de calidad dispuesto por el Modelo de TEDQUAL.

2. DESARROLLO.

2.1 Actividades realizadas.

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
01	Planificación de la Gestión de Consejería Académica
02	Realizar la inducción a los docentes de posgrado
03	Ejecución de programas de acompañamiento
04	Seguimiento a la ejecución de contenidos de desarrollados por los docentes
05	Seguimiento de programas de acompañamiento a alumnos.
06	Control de índices de deserción, tasas de egreso y titulación.
07	Identificar puntos de mejora de los procesos de la escuela de posgrado
08	Identificar las incidencias en la prestación de servicios de servicios y plantear medidas correctivas.
09	Coordinar la aplicación de encuestas de satisfacción a los estudiantes y docentes.
10	Implementar mejoras en los canales de comunicación utilizados por la sección de posgrado.

2.2 Consolidado reporte:

OBJETIVO	STATUS
Desarrollar un sistema educativo de calidad bajo estándares internacionales.	80%
Desarrollar una cultura de gestión de la calidad y por resultados.	50%
Lograr la satisfacción integral del estudiante en relación al programa y los servicios.	80%



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

2.3 Dificultades:

N°	DESCRIPCIÓN DE DIFICULTADES DETECTADAS
01	Los docentes no participaron activamente en las capacitaciones programadas.
02	Existen dificultades en la comprensión del sistema y los recursos del aula virtual por parte de los estudiantes.
03	Los docentes no utilizan adecuadamente los recursos del aula virtual.

3. ACCIONES A IMPLEMENTAR EN EL 2018:

N°	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES Y PLANES DE MEJORA	
01	Rediseño y mejora de los canales de comunicación utilizados por la escuela hacia alumnos y docentes.	PM
02	Mejora del seguimiento a los docentes a fin de verificar el correcto desarrollo de los mismos.	PM
03	Identificar a estudiantes con bajo rendimiento académico	A

A: Acción de mejora.

PM: Plan de mejora

4. CONCLUSIONES.

Se ha obtenido el 70% de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Acción del 2017, los cuales fueron ejecutados de acuerdo a la programación establecida.

Así mismo se han identificado acciones y planes de mejora, que serán considerados en la formulación del Plan de Acción Anual del 2018, asegurando la integración de las buenas prácticas detectadas que contribuyan a los niveles de satisfacción del alumno.

30 de Noviembre del 2017

Lic. Ana Patricia Gómez



Informe de Revisión de resultados del Plan Acción Anual 2018

En este documento se informan, las acciones ejecutadas dentro de la planificación del Plan Operativo Anual 2018, el cual muestra los resultados generales de las actividades y el logro de los resultados al término del año 2018.

1. ANTECEDENTES.

La Dirección de la Sección de Posgrado de Turismo, cuenta con mecanismos que garantizan la prestación del servicio con más altos niveles de calidad en base a los estándares de calidad dispuesto por el Modelo de TEDQUAL.

El desarrollo de las actividades en el periodo 2017 tuvo un nivel de cumplimiento del 70% de ejecución frente a lo planificado, así mismo se evaluaron e identificaron acciones y planes de mejora que serán considerados en la formulación del Plan de Acción Anual.

2. DESARROLLO.

2.1 Actividades realizadas.

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIADES
01	Realizar la inducción a los docentes de posgrado
02	Realizar la inducción sobre el uso del aula virtual a los alumnos
03	Seguimiento a la ejecución de contenidos de desarrollados de los docentes
04	Control de índices de deserción, tasas de egreso y titulación.
05	Realizar un diagnóstico del nivel de cumplimiento de los estándares y criterios de evaluación para responder a la acreditación de TEDQUAL.
06	Implementar los manuales de procedimientos del SGC
07	Atención de los requerimientos de los estudiantes de posgrado
08	Implementar mejoras en los canales de comunicación utilizados por los estudiantes.
09	Coordinación y apoyo virtual a alumnos y docentes de lunes a sábado.
10	Coordinación y atención al alumno de manera presencial de lunes a sábado.

2.2 Consolidado reporte:

OBJETIVO	STATUS
Desarrollar un sistema educativo de calidad bajo estándares internacionales.	80%
Desarrollar una cultura de gestión de la calidad y por resultados.	50%



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

Garantizar atención permanente a los estudiantes en caso de orientación, reclamos, seguimiento académico; en las Unidades de Posgrado.

60%

2.3 Dificultades:

N°	DESCRIPCIÓN DE DIFICULTADES DETECTADAS
01	Existe una baja participación de los docentes en las actividades de inducción de inicio de semestre debido a su disponibilidad y horarios.
02	No se cuenta con los medios de verificación dispuestos en el manual del SGC
03	Existieron observaciones acerca del contenido de los sílabos por parte de los docentes y estudiantes
04	El diseño del instrumento para realizar las encuestas de satisfacción de los alumnos y docentes, debe de reformularse.

3. ACCIONES A IMPLEMENTAR EN EL 2018:

N°	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES Y PLANES DE MEJORA	
01	Realizar la difusión de los manuales y formatos descritos en los procedimientos del SGC.	A
02	Coordinar la identificación temprana de los estudiantes en alto riesgo de deserción.	A
03	Identificación de acciones y mecanismos que fomenten la generación de investigaciones por parte de los estudiantes para la obtención del grado académico.	PM

A: Acción de mejora.

PM: Plan de mejora

4. CONCLUSIONES.

Se ha obtenido el 63% de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Acción del 2018, las cuales fueron ejecutadas de acuerdo a la programación establecida.

Así mismo se han identificado acciones y planes de mejora, que serán considerados en la formulación del Plan de Acción Anual del 2019, asegurando la integración de las buenas prácticas detectadas que contribuyan a los niveles de satisfacción del alumno.

20 de Noviembre del 2018.

Lic. Ana Patricia Gómez



Informe de Revisión de resultados del Plan Acción Anual 2019

En este documento se informan, las acciones ejecutadas dentro de la planificación del Plan Operativo Anual 2019, el cual muestra los resultados generales de las actividades y el logro de los resultados al término del año 2019.

1. ANTECEDENTES.

El desarrollo de las actividades en el periodo 2018 tuvo un nivel de cumplimiento del 63% de ejecución frente a lo planificado, así mismo se evaluaron e identificaron acciones y planes de mejora que serán considerados en la formulación del Plan de Acción Anual del presente año. Se priorizaron actividades involucradas en la satisfacción

La Dirección de la Sección de Posgrado de Turismo, cuenta con mecanismos que garantizan la prestación del servicio con más altos niveles de calidad en base a los estándares de calidad dispuesto por el Modelo de TEDQUAL, para lo cual considerará una autoevaluación del status actual de los estándares a fin de plantear acciones preventivas y/o correctivas que aseguren la integración del modelo en cada uno de los procesos de la Unidad de Posgrado.

2. DESARROLLO.

2.1 Actividades realizadas.

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIADES
01	Optimizar el proceso de admisión de la Unidad de Posgrado para ingresantes.
02	Realizar la inducción a los docentes y alumnos de posgrado
03	Realizar la inducción sobre el uso del aula virtual a los alumnos
04	Seguimiento a la ejecución de contenidos de desarrollados de los docentes
05	Seguimiento de programas de acompañamiento ejecutados por el coordinador de tutoría virtual.
06	Evaluar el desempeño de los docentes frente al desarrollo de los contenidos.
07	Control de índices de deserción, tasas de egreso y titulación.
08	Realizar un diagnóstico del nivel de cumplimiento de los estándares y criterios de evaluación para responder a la acreditación de TEDQUAL.
09	Levantamiento de observaciones para responder el modelo de acreditación de TEDQUAL.
10	Implementar los manuales de procedimientos del SGC



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

- 11 Dirigir la toma de encuesta para identificar el grado de satisfacción del alumno frente al servicio ofrecido.
- 12 Elaboración del plan de revisión y actualización de sílabos
- 13 Actualizar sílabos, con miras a una mejora e innovación en todos nuestros programas de Posgrado
- 14 Incrementar la presencia de la Sección de Posgrado en redes sociales y medios de comunicación
- 15 Capacitaciones virtuales y presenciales a los docentes dos veces al año (marzo y agosto) en redacción científica, base de datos y normas APA
- 16 Mejorar el seguimiento de los asesores para la generación de proyectos de tesis de los egresados.
- 17 Coordinar reuniones de trabajo con el Instituto de Investigación para la generación de investigaciones por parte de docentes y alumnos
- 18 Atención de incidentes de los alumnos de posgrado
- 19 Implementar mejoras en los canales de comunicación utilizados por los alumnos.
- 20 Coordinación y apoyo virtual a alumnos y docentes de lunes a sábado.
- 21 Coordinación y atención al alumno de manera presencial de lunes a sábado.

2.2 Consolidado reporte:

OBJETIVO	STATUS
Desarrollar un sistema educativo de calidad bajo estándares internacionales.	100%
Desarrollar una cultura de gestión de la calidad y por resultados.	80%
Incorporar contenidos pertinentes de RSU y Sostenibilidad en los sílabos de las asignaturas de los programas.	80%
Fortalecer las habilidades investigativas de los docentes de los cursos del plan de estudios.	90%
Garantizar atención permanente a los alumnos en caso de orientación, reclamos, seguimiento académico; en las Unidades de Posgrado.	100%



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

2.3 Dificultades:

N°	DESCRIPCIÓN DE DIFICULTADES DETECTADAS
01	Baja producción y generación de investigación por parte de los alumnos y docentes.
02	Altas tasas de deserción de los alumnos en los primeros semestres.
03	Se ha tenido un retroceso en la cantidad de titulados en la escuela de posgrado, lo cual afecta a los indicadores referentes al número de investigaciones realizadas.

3. ACCIONES A IMPLEMENTAR EN EL 2019:

N°	DESCRIPCIÓN DE ACCIONES Y PLANES DE MEJORA	
01	Reestructuración de la página web de la unidad de posgrado, para contribuir a la mejora de los canales de comunicación a los alumnos.	PM
03	Identificación de acciones y mecanismos que fomenten la generación de investigaciones por parte de los alumnos para la obtención del grado académico.	A
04	Actualizar los contenidos de los sílabos de los programas de posgrado.	PM

A: Acción de mejora.

PM: Plan de mejora.

4. CONCLUSIONES.

Se ha obtenido el 90% de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Acción del 2019, los cuales fueron ejecutados de acuerdo a la programación establecida.

Así mismo se han identificado acciones y planes de mejora, que serán considerados en la formulación del Plan de Acción Anual del 2020, asegurando la integración de las buenas prácticas detectadas que contribuyan a los niveles de satisfacción del alumno, además se concretará la modificación y reformatión de los contenidos de los sílabos, a fin de que estos refuercen competencias y necesidades del mercado productivo local.

28 de Noviembre del 2019.



Dra. Frida Morcía Rivera
Directora de la Sección de Posgrado
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
Universidad de San Martín de Porres