

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
1.1. Antecedentes generales	1
1.1.1. Características de la organización	1
1.1.2. Mercado y marco institucional	8
1.1.3. Desempeño organizacional	10
1.2. Descripción del proyecto y justificación	12
1.2.1. Información del área de la organización	12
1.2.2. Identificar el problema u oportunidad y su relevancia, con sus efectos y posibles causas	14
1.2.3. Hipótesis y posibles alternativas de solución para resolver el problema	19
1.2.4. Propuesta de valor de las posibles soluciones	21
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos	22
1.4. Marco conceptual	22
1.4.1. Metodología de Óscar Barros	23
1.4.2. Notación BPMN	23
1.4.3. Metodología de Hernández-Sampieri	24
1.4.4. Gestión del cambio: Metodología ADKAR y Jerry Porras	24
1.4.5. Gestión del conocimiento: Metodología Nonaka y Takeuchi	26
1.5. Metodología	26
1.5.1. Definición del proyecto	26
1.5.2. Diagnóstico de la situación actual	27
1.5.3. Rediseño del proceso	27
1.5.4. Plan de implementación	28
1.5.5. Evaluación de impacto	28
1.5.6. Análisis de escalabilidad	28
1.5.7. Conclusiones y recomendaciones	29
1.6. Alcances	29
1.7. Resultados esperados	30
2. Desarrollo	31
2.1. Situación actual	31
2.1.1. Descripción de los niveles y macroprocesos de la fundación	31
2.1.2. Levantamiento de procesos	35
2.1.2.1. Proceso de contratación del programa	36
2.1.2.2. Proceso de capacitaciones internas	37

2.1.2.3.	Proceso de capacitación docente inicial	38
2.1.2.4.	Proceso de gestión de materiales	39
2.1.2.5.	Proceso de capacitaciones docentes	40
2.1.2.6.	Proceso de evaluaciones y reuniones	41
2.1.2.7.	Proceso de tomas de lectura	43
2.1.2.8.	Proceso de solicitud de nueva información	44
2.1.2.9.	Proceso de control de gestión	45
2.1.3.	Diagnóstico de la situación actual	46
2.1.4.	Principales ejes a rediseñar	49
2.2.	Propuesta de rediseño	51
2.2.1.	Direcciones de cambio para el rediseño	51
2.2.2.	Modelamiento del rediseño	52
2.2.2.1.	Rediseño del subproceso de solicitud de nueva información	52
2.2.2.2.	Rediseño del subproceso de evaluaciones y reuniones	56
2.2.2.3.	Rediseño del proceso de control de gestión	59
2.2.2.4.	Indicadores del rediseño	61
2.2.2.5.	Sugerencias de rediseños adicionales	64
2.2.3.	Tecnologías habilitantes	65
2.2.3.1.	Ventajas y desventajas de las tecnologías habilitantes	66
2.2.3.2.	Mockup de la solución tecnológica	69
2.3.	Plan de implementación	70
2.3.1.	Etapas de implementación	70
2.3.1.1.	Integración del nuevo cargo al equipo de trabajo	71
2.3.1.2.	Capacitaciones de la tecnología actual	71
2.3.1.3.	Creación de paneles de visualización	72
2.3.1.4.	Creación e implementación de métodos de solicitud de nueva información	73
2.3.1.5.	Primera prueba piloto: Aplicación y evaluación	73
2.3.1.6.	Segunda prueba piloto: Aplicación y evaluación	74
2.3.1.7.	Implementación final del sistema de evaluación digital	74
2.3.1.8.	Capacitación de paneles de visualización y de Looker Studio	74
2.3.1.9.	Implementación y evaluación de paneles de visualización	75
2.3.1.10.	Evaluar métodos de solicitud de nueva información	75
2.3.2.	Consideraciones y recomendaciones	75
2.3.2.1.	Gestión del cambio	75
2.3.2.2.	Gestión del conocimiento	76
2.3.2.3.	Recomendaciones	77
2.3.3.	Planificación Carta Gantt	77
2.4.	Evaluación de impacto social y económica	80
2.4.1.	Inversión y costos asociados	80
2.4.2.	Beneficios	82
2.4.3.	Análisis de sensibilidad	85
2.5.	Escalabilidad de la propuesta de rediseño	88
2.5.1.	Análisis de escalabilidad del rediseño	88
2.5.2.	Replicar propuesta y metodología	90

3. Conclusiones

3.1. Conclusiones	92
3.2. Sugerencias y propuesta de trabajo futuro	93
Bibliografía	96
Anexos	98
A. Cálculos realizados	98
A.1. Distribución de estudiantes por tipo de establecimiento	98
A.2. Porcentaje del PIB destinado a educación	98
A.3. Costo por beneficiario	99
B. Extractos de entrevistas y reuniones realizadas	99
B.1. Entrevistas introductorias - Participantes: 6 coordinadoras y tutoras .	100
C. Tablas resumen de entrevistas de levantamiento de la situación actual	101
C.1. Entrevista a Tutora 1	101
C.2. Entrevista a Tutora 2	104
C.3. Entrevista a Tutora 3	108
C.4. Entrevista a Directora de Gestión y Planificación	111
D. Modelamiento de procesos BPMN	115
D.1. Contratación del programa	116
D.2. Capacitación docente inicial	117
D.3. Gestión de materiales	118
D.4. Capacitaciones docentes	119
D.5. Evaluaciones y reuniones	120
D.6. Tomas de lectura oral	121
D.7. Solicitud de nueva información	122
E. Tabla comparativa de las tecnologías habilitantes	122