

# Propuesta de Mejora del Procedimiento de Prácticas Sociales - Programa MiConsultor

Proyectos Solidarios

# Índice de Contenidos

<b>1. Descripción de Procesos Internos</b>	<b>1</b>
1.1. Procedimiento de Prácticas ABS MiConsultor . . . . .	1
<b>2. Propuestas de Mejora identificadas</b>	<b>2</b>
2.1. Implementación de Registro de Empresas y Empresarios del programa MiConsultor	2
2.2. Implementación del Indicador de Aceptación y Colaboración en Prácticas ABS .	2
2.2.1. Escala de Evaluación para Colaboración del Emprendedor . . . . .	2
2.2.2. Índice de Colaboración . . . . .	3
2.2.3. Interpretación, Aplicación Operativa y Protocolos del Índice de Colabo- ración . . . . .	3
2.3. Implementación en registros actuales . . . . .	4
2.4. Implementación de Power BI para la Evaluación 360 de Prácticas Sociales . . . .	6
2.4.1. Fundamento metodológico del enfoque 360° . . . . .	6
2.4.2. Origen y estructura de los datos . . . . .	6
2.4.3. Panel general de evaluación cruzada . . . . .	6
2.4.4. Panel de evolución por período . . . . .	7
2.4.5. Análisis de dispersión mediante boxplots . . . . .	7
2.4.6. Funcionalidad estratégica del sistema . . . . .	8
2.4.7. Validación y gobernanza de los datos . . . . .	8

# Índice de Figuras

1. <b>Procedimiento de Prácticas ABS MiConsultor</b> . . . . .	1
2. Matriz de registro actual de empresas: visitas, asistencia y evaluación . . . . .	4
3. Formato propuesto de registro: estructura verticalizada para análisis de visitas . . .	5
4. Panel visual en Power BI: identificación de alertas críticas mediante promedio de IC	5
5. Panel general de evaluación cruzada 360 por tipo de evaluador y evaluado . . . . .	6
6. Evolución de las calificaciones por actor evaluado según periodo académico . . . . .	7
7. Distribución y variabilidad de calificaciones emitidas a cada actor (boxplot) . . . . .	8

# Índice de Tablas

1. Escala de alerta según colaboración observada . . . . .	2
2. Matriz de evaluación por criterios con escala de colaboración . . . . .	3

# 1. Descripción de Procesos Internos

## 1.1. Procedimiento de Prácticas ABS MiConsultor

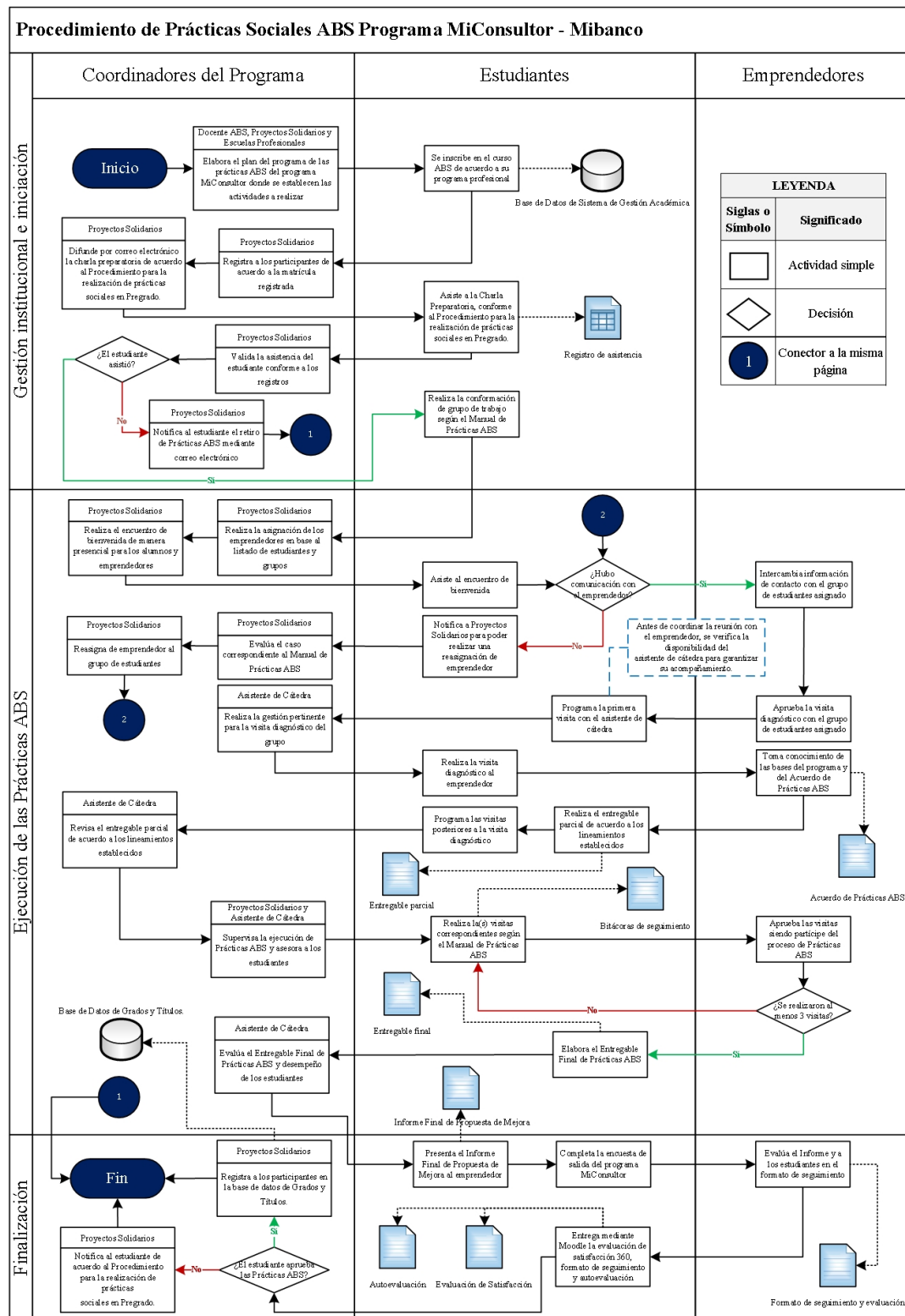


Figura 1: Procedimiento de Prácticas ABS MiConsultor

## 2. Propuestas de Mejora identificadas

### 2.1. Implementación de Registro de Empresas y Empresarios del programa MiConsultor

### 2.2. Implementación del Indicador de Aceptación y Colaboración en Prácticas ABS

En el contexto del programa de Prácticas ABS (Aprendizaje Basado en el Servicio), ejecutado por la Universidad Católica San Pablo a través de su colaboración con el programa MiConsultor de MiBanco, se ha desarrollado un instrumento técnico para medir de forma sistemática el grado de disposición y colaboración de los socios comunitarios durante las asesorías brindadas por los estudiantes. Esta herramienta surge ante la necesidad de contar con un mecanismo objetivo de evaluación que permita identificar tempranamente situaciones de desinterés, resistencia o desconexión, las cuales podrían comprometer la calidad formativa del proceso y la efectividad de la intervención social.

Con base en esta necesidad, se definió una escala de medición del tipo Likert, con valores comprendidos entre 0 y 5. En este modelo, el valor 0 representa un rechazo abierto o comportamiento obstruccionista frente al acompañamiento técnico del equipo asesor, mientras que el valor 5 denota una colaboración plena y actitud proactiva por parte del emprendedor. Esta escala responde a criterios de diseño operacional, permitiendo vincular directamente los valores bajos con un mayor nivel de criticidad o riesgo, facilitando así su monitoreo mediante sistemas de visualización y alertas.

#### 2.2.1. Escala de Evaluación para Colaboración del Emprendedor

La Tabla 1 presenta los valores de la escala junto con sus respectivas interpretaciones cualitativas y la codificación de nivel de alerta según el sistema semafórico adoptado institucionalmente.

Tabla 1: Escala de alerta según colaboración observada

Valor	Interpretación	Nivel de alerta
5	Total disposición y apertura	Verde – Sin alerta
4	Alta colaboración, pueden surgir observaciones puntuales	Verde – Bajo riesgo
3	Colaboración parcial con resistencias leves	Amarillo – Riesgo moderado
2	Colaboración mínima con presencia de obstáculos frecuentes	Naranja – Riesgo alto
1	Evidente resistencia con baja colaboración	Rojo – Alerta operativa
0	Rechazo total o bloqueo de la asesoría	Rojo crítico – Intervención urgente

El instrumento se aplica mediante la evaluación de cinco dimensiones clave durante cada visita de campo. Estas dimensiones han sido formuladas como preguntas específicas, basadas en indicadores observables del comportamiento del socio comunitario, con el fin de asegurar uniformidad en la recolección de datos entre diferentes grupos y contextos. La escala se aplica dos veces por sesión: antes de iniciar la visita (para medir la disposición inicial) y al finalizarla (para medir la colaboración efectiva observada).

1. ¿El emprendedor manifestó disposición inicial para recibir la asesoría en esta sesión?

2. ¿El emprendedor cumplió con los compromisos acordados en la sesión anterior?
3. ¿Se evidenció apertura para implementar recomendaciones realizadas por el equipo?
4. ¿La comunicación con el emprendedor fue fluida, respetuosa y oportuna?
5. ¿El espacio y condiciones brindadas para la asesoría fueron favorables?

Cada pregunta debe ser respondida con un valor del 0 al 5, conforme a los criterios previamente definidos. La Tabla 2 muestra una matriz visual empleada como guía de marcación por parte del equipo asesor, útil tanto en versiones físicas como en formularios digitales.

Tabla 2: Matriz de evaluación por criterios con escala de colaboración

Valor	Disposición inicial	Cumplimiento de compromisos	Apertura recomendac.	Comunicación	Condiciones del espacio
0	X	X	X	X	X
1	X	X	X	X	X
2	X	X	X	X	X
3	X	X	X	X	X
4	X	X	X	X	X
5	X	X	X	X	X

## 2.2.2. Índice de Colaboración

Las respuestas obtenidas se integran mediante un promedio aritmético que da lugar al *Índice de Colaboración (IC)*. Este índice permite obtener un valor sintético representativo del nivel de colaboración observado en cada sesión.

$$IC = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Donde:

- $IC$  es el índice de colaboración por sesión.
- $n$  es el número de dimensiones evaluadas ( $n = 5$ ).
- $x_i$  representa la puntuación asignada a cada pregunta.

## 2.2.3. Interpretación, Aplicación Operativa y Protocolos del Índice de Colaboración

### A. Visualización e Integración en Plataformas Digitales

- El  $IC$  se interpreta de acuerdo con la escala tipo semáforo propuesta (ver Tabla 1).
- Puede integrarse en tableros de control dinámicos en Power BI.
- Permite aplicar formato condicional para alertar automáticamente casos con  $IC \geq 3.0$ .
- Facilita la supervisión centralizada por parte del docente y del área de Proyectos Solidarios.

### B. Análisis Agregado y Tendencias

- El indicador puede ser desagregado y analizado por:
  - Grupo asesor.
  - Zona geográfica.

- Escuela profesional.
- Esto permite:
  - Identificar patrones críticos por contexto.
  - Priorizar recursos institucionales.
  - Retroalimentar y rediseñar estrategias metodológicas.

### C. Valor Formativo del Instrumento

- Desde el punto de vista pedagógico, el indicador permite:
  - Fortalecer las competencias de diagnóstico de campo.
  - Estimular la toma de decisiones fundamentadas.
  - Enriquecer el informe técnico del grupo con evidencia cuantificada.

### D. Activación de Protocolos de Intervención

- En caso de que un emprendimiento presente  $IC \geq 3.5$  en dos visitas consecutivas:
  - Se activa un protocolo correctivo, que puede incluir:
    1. Reunión de evaluación con el grupo.
    2. Intervención del asistente de cátedra o personal de Proyectos Solidarios.
    3. Reasignación del equipo a un nuevo socio comunitario, de ser necesario.

### E. Supervisión y Registro Institucional

- El llenado de este indicador es obligatorio en cada visita.
- Su registro se efectúa en la bitácora digital a través de Moodle.
- El seguimiento será verificado por el docente del curso y el asistente asignado.

## 2.3. Implementación en registros actuales

U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
Visita1	Evidencia1	Comentario	Visita2	Evidencia2	Comentario	Visita3	Evidencia3
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
NO ASISTIÓ	FALSE	-	ASISTIÓ	TRUE	-		FALSE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
NO ASISTIÓ	FALSE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-		FALSE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	FALSE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-		FALSE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	FALSE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-		FALSE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	FALSE
ASISTIÓ	TRUE	-	ASISTIÓ	TRUE	-		TRUE

Figura 2: Matriz de registro actual de empresas: visitas, asistencia y evaluación

El sistema actual de registro de visitas y evaluaciones, si bien recoge información clave como asistencia y comentarios, presenta limitaciones operativas para el análisis transversal y la toma de decisiones basada en datos. La disposición horizontal de los datos, sumado a la ausencia de indicadores sintéticos, dificulta la lectura inmediata de los niveles de colaboración por empresa o grupo, y restringe la capacidad institucional para reaccionar ante comportamientos críticos o de riesgo.

Ante esta situación, se propone una reestructuración del registro hacia un modelo verticalizado, con una arquitectura de datos que permita registrar cada visita como una observación única, asociada al emprendimiento, grupo, fecha y resultado evaluativo. La Figura 3 ilustra este nuevo formato, en el cual las variables se presentan de forma escalable y relacional, habilitando su conexión con herramientas de análisis visual como Power BI.

Grupo	Asignad	Escuela	Profesi	Latitud	Longitud	Rubro	Visita1	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	IC1
ADM2025I-11	ADMINISTRA	-16.3501	-71.5375	Comercio	ASISTIO	3	1	0	5	1	2		
ADM2025I-4	ADMINISTRA	-16.3195	-71.4907	Comercio	ASISTIO	3	3	4	5	1	3.2		
ADM2025I-8	ADMINISTRA	-16.387	-71.542	Comercio	ASISTIO	4	0	4	4	2	2.8		
ADM2025I-13	ADMINISTRA	-16.3552	-71.5536	Comercio	ASISTIO	2	3	3	4	1	2.6		
ADM2025I-10	ADMINISTRA	-16.3736	-71.4893	Comercio	ASISTIO	1	4	0	0	5	2		
ADM2025I-12	ADMINISTRA	-16.3355	-71.5004	Servicios	NO ASIS	5	5	4	5	1	4		
ADM2025I-3	ADMINISTRA	-16.3954	-71.5208	Comercio	ASISTIO	4	0	2	3	4	2.6		
ADM2025I-6	ADMINISTRA	-16.3844	-71.5485	Salud y B	ASISTIO	3	2	5	4	2	3.2		
CONT2025I-4	CONTABILID	-16.3199	-71.5286	Artesania	ASISTIO	1	3	2	0	5	2.2		
CONT2025I-3	CONTABILID	-16.4098	-71.5364	Comercio	ASISTIO	4	1	1	1	4	2.2		
CONT2025I-6	CONTABILID	-16.3473	-71.5192	Comercio	ASISTIO	3	3	5	4	2	3.4		
CONT2025I-2	CONTABILID	-16.3586	-71.5307	Comercio	ASISTIO	0	0	5	1	3	1.8		
CONT2025I-5	CONTABILID	-16.3779	-71.5456	Comercio	ASISTIO	1	1	3	4	5	2.8		
CONT2025I-7	CONTABILID	-16.3722	-71.5563	Comercio	ASISTIO	2	2	5	5	5	3.8		
IND2025I-1	INGENIERIA	-16.3432	-71.5311	Manufact	ASISTIO	2	3	4	1	3	2.6		
IND2025I-2	INGENIERIA	-16.3406	-71.5215	Comercio	ASISTIO	0	0	1	4	4	1.8		
IND2025I-3	INGENIERIA	-16.3521	-71.5008	Servicios	ASISTIO	2	2	0	3	5	2.4		
IND2025I-4	INGENIERIA	-16.3191	-71.5082	Educación	ASISTIO	3	3	0	1	5	2.4		
IND2025I-5	INGENIERIA	-16.3797	-71.5473	Comercio	ASISTIO	0	2	3	0	5	2		
IND2025I-6	INGENIERIA	-16.4123	-71.5179	Comercio	ASISTIO	0	0	2	5	5	2.4		
IND2025I-7	INGENIERIA	-16.3912	-71.5325	Servicios	ASISTIO	3	3	0	0	2	1.6		
IND2025I-8	INGENIERIA	-16.3367	-71.5061	Comercio	ASISTIO	1	3	5	2	3	2.8		
IND2025I-9	INGENIERIA	-16.4082	-71.5294	Comercio	ASISTIO	1	1	0	3	3	1.6		

Figura 3: Formato propuesto de registro: estructura verticalizada para análisis de visitas

El potencial de esta transformación se evidencia en el panel de control mostrado en la Figura 4, donde las ubicaciones de las empresas registradas y los valores promedios del IC por visita permiten representar, mediante una escala de color, el estado situacional de cada emprendimiento. Este tipo de representación no solo agiliza la supervisión, sino que fortalece el proceso de toma de decisiones al permitir priorizar visitas, redirigir recursos y activar protocolos preventivos ante señales de alerta.

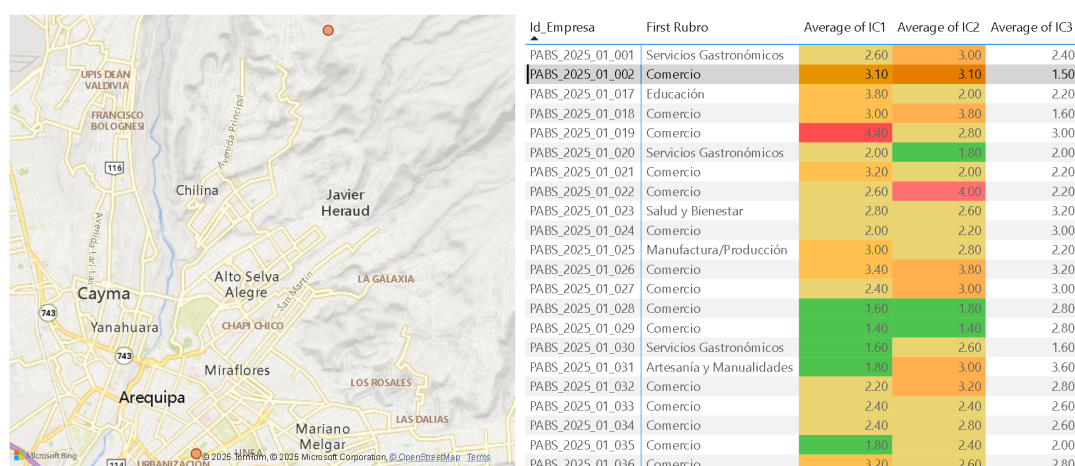


Figura 4: Panel visual en Power BI: identificación de alertas críticas mediante promedio de IC

## 2.4. Implementación de Power BI para la Evaluación 360 de Prácticas Sociales

Se ha implementado una plataforma de análisis visual e interactiva basada en **Microsoft Power BI**, denominada **Evaluación 360 de Prácticas Sociales**. Esta herramienta integra datos provenientes de múltiples fuentes institucionales y permite analizar de forma transversal y longitudinal las valoraciones emitidas por los diversos actores involucrados en las prácticas bajo el enfoque de retroalimentación 360°.

### 2.4.1. Fundamento metodológico del enfoque 360°

El modelo 360° parte del principio de corresponsabilidad evaluativa, donde cada actor vinculado a las prácticas sociales (estudiante, docente ABS, encargado SYPS, institución aliada y el área de Proyectos Solidarios) realiza evaluaciones cruzadas de desempeño, comportamiento, cumplimiento de compromisos y calidad del vínculo formativo.

### 2.4.2. Origen y estructura de los datos

La fuente primaria utilizada para la construcción del tablero es el archivo **PRÁCTICAS SOCIALES 360.xlsx**, que contiene las calificaciones individuales emitidas por cada evaluador hacia cada evaluado, organizadas por semestre, modalidad de práctica y escuela profesional. Los campos estructurales del *dataset* incluyen:

- **Id único de evaluación:** clave compuesta por semestre, tipo de práctica y grupo asignado.
- **Evaluador – Evaluado:** combinación de roles que permite mapear las direcciones de retroalimentación.
- **Puntaje:** valor cuantitativo otorgado según rúbricas institucionales (escala 0–20).
- **Metadatos:** escuela profesional, modalidad, semestre y observaciones cualitativas.

### 2.4.3. Panel general de evaluación cruzada

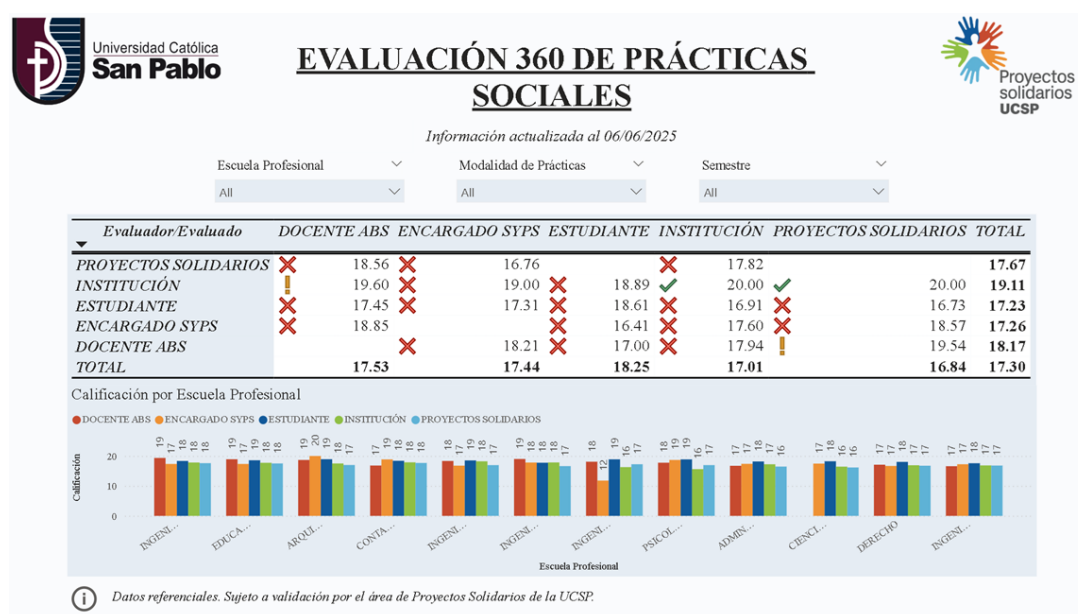


Figura 5: Panel general de evaluación cruzada 360 por tipo de evaluador y evaluado

El tablero principal (ver Figura 5) sintetiza los promedios asignados por cada actor evaluador



a los otros actores involucrados. Este corte permite identificar desequilibrios perceptuales, sesgos sistemáticos y posibles inconsistencias entre las experiencias declaradas. Por ejemplo, una alta puntuación de los estudiantes hacia la institución aliada combinada con una baja calificación de la misma institución hacia el estudiante puede reflejar disonancias relacionales, fallas de comunicación o desalineación de expectativas.

#### 2.4.4. Panel de evolución por período

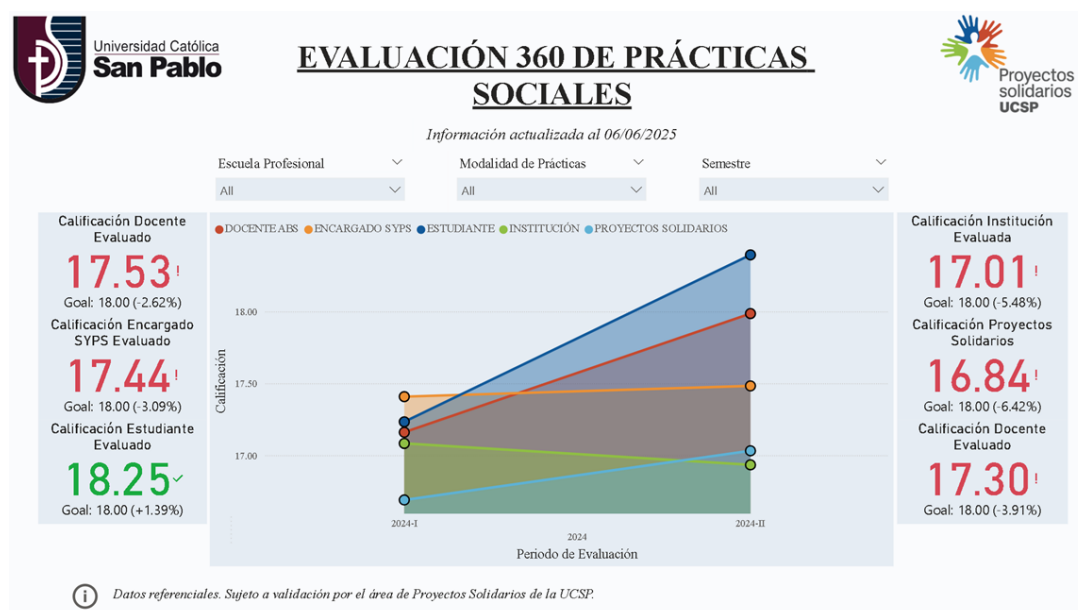


Figura 6: Evolución de las calificaciones por actor evaluado según periodo académico

El segundo panel (Figura 6) representa un análisis temporal de los promedios históricos por actor evaluado, comparados contra un umbral objetivo (meta institucional establecida en 18.00 sobre 20). El gráfico de líneas permite identificar tendencias, progresos o retrocesos semestrales, así como evaluar la eficacia de intervenciones institucionales previas.

Se visualiza que, para el semestre 2024–II, tanto docentes como encargados SYPS, instituciones y proyectos solidarios se ubican por debajo de la meta. Este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar los mecanismos de comunicación institucional, estandarización de criterios evaluativos y definición clara de expectativas mutuas. Por el contrario, el estudiante evaluado alcanza un promedio superior a la meta, lo que indica una percepción favorable de su compromiso y actitud profesional en campo.

#### 2.4.5. Análisis de dispersión mediante boxplots

La tercera visualización (Figura 7) emplea diagramas de caja para representar la distribución estadística de las calificaciones otorgadas a cada actor. Cada boxplot muestra la mediana, los cuartiles y los valores atípicos, permitiendo evaluar la consistencia y variabilidad interna de las evaluaciones.

Esta vista es particularmente útil para identificar:

- Actores con alta dispersión (evaluaciones inconsistentes o polarizadas).
- Evaluadores con criterios excesivamente estrictos o indulgentes.
- Casos fuera del rango esperado que podrían requerir revisión personalizada.

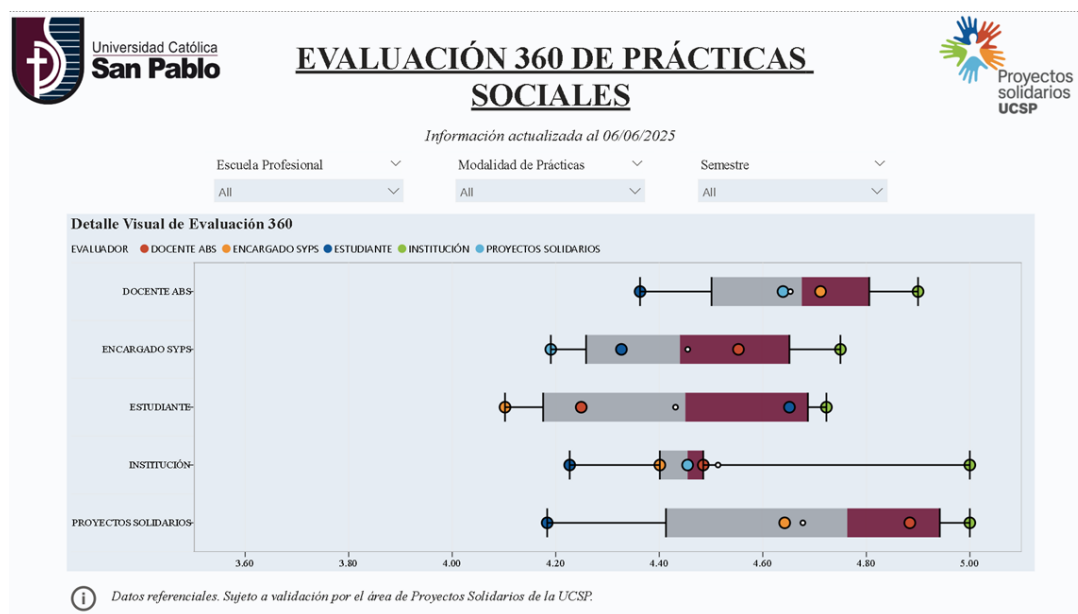


Figura 7: Distribución y variabilidad de calificaciones emitidas a cada actor (boxplot)

El uso de esta métrica mejora la sensibilidad analítica del sistema y permite detectar patrones ocultos que no son visibles en promedios simples.

#### 2.4.6. Funcionalidad estratégica del sistema

El tablero Power BI no es solo un instrumento de visualización; constituye un componente estratégico de gobernanza universitaria. Entre sus funcionalidades destacadas se encuentran:

- **Monitoreo continuo:** seguimiento en tiempo real de los principales indicadores de percepción.
- **Detección temprana de alertas:** valores sistemáticamente bajos activan procesos de mejora.
- **Soporte a decisiones:** facilita la reasignación de grupos, mejora de vínculos institucionales o redefinición de estrategias de formación.
- **Auditoría y transparencia:** los datos cargados en Power BI son verificables, auditables y actualizables.

Además, el sistema es filtrable por Escuela Profesional, semestre y modalidad de práctica, lo que permite realizar análisis comparativos y personalizados, adaptados a los requerimientos de cada unidad académica o periodo de ejecución.

#### 2.4.7. Validación y gobernanza de los datos

Todos los datos presentados en la plataforma son de carácter referencial y están sujetos a validación final por parte del equipo de Proyectos Solidarios de la UCSP. La carga de información se realiza mediante plantillas estructuradas de Excel, controladas por el equipo técnico, asegurando la integridad de las relaciones entre entidades y preservando la consistencia temporal y semántica de los registros.