



ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

"GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN DE PROCESOS DE MATRÍCULA EN LOS ESTUDIANTES NUEVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CAJAMARCA"

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CADENA DE ABASTECIMIENTO

Autor:

Juan Carlos Torres Teran

Asesora:

Mtra. Ana Teresa La Rosa González Otoyá

Cajamarca - Perú

2022

Resumen

La presente investigación que tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. El tipo de investigación es de carácter básico, puesto que, aportó nuevos descubrimientos teóricos al tema abordado. El enfoque fue cuantitativo, de nivel correlacional. La búsqueda de información se llevó a cabo, a través de la información reportada por cada una de las áreas de admisión de la universidad, con la cual fue posible la construcción de bases de datos por cada variable. Luego, se llevó a cabo el tratamiento en consideración a las dimensiones de cada variable a fin de establecer la relación entre ellas. En cuanto a los resultados, se determinó que efectivamente, existe una correlación positiva, cuyo promedio del coeficiente de correlación entre todas las dimensiones de ambas variables alcanzó el 0.6693, por tanto, cuanto mejor es la gestión de calidad, mejor es la gestión de procesos de matrícula, es decir, que el éxito de una organización está en la gestión de la calidad. Tal resultado también corrobora lo que señala el marco teórico del tema materia del presente estudio.

Palabras clave: Gestión de calidad, gestión de procesos de matrícula, dimensiones de la calidad, proceso de matrícula

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and enrollment process management in new students at a private university in Cajamarca. The type of research is of a basic nature, since it contributed new theoretical discoveries to the topic addressed. The approach was quantitative, correlational level. The search for information was carried out through the information reported by each of the admission areas of the university, with which it was possible to build databases for each variable. Then, the treatment was carried out in consideration of the dimensions of each variable in order to establish the relationship between them. Regarding the results, it was determined that there is indeed a positive correlation, whose average correlation coefficient between all the dimensions of both variables reached 0.6693, therefore, the better the quality management, the better the process management. registration, that is to say, that the success of an organization is in quality management. This result also corroborates what the theoretical framework of the subject matter of this study indicates.

Keywords: Quality management, enrollment process management, quality dimensions, enrollment process

Dedicatoria y Agradecimientos

La presente investigación la dedico a mi familia la que siempre me apoya y da fortaleza, constituyen un gran soporte en los momentos más difíciles de mi vida y también en los momentos más importantes cómo éste.

*Agradezco a la Escuela de Post
Grado de la Universidad
Privada del Norte y a todos los
profesores que participaron en
los diferentes cursos de la
carrera, por compartir sus
conocimientos y transmitirnos su
experiencia.*

*Asimismo, agradecer al docente
asesor, cuyos esfuerzos
hicieron posible la realización
del presente trabajo de
investigación*

Tabla de contenidos

Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria y Agradecimientos.....	iv
Índice de tablas y figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	4
I.2.1. Pregunta general	4
I.2.2. Preguntas específicas.....	4
I.3. Objetivos de la investigación	4
I.3.1. Objetivo general.....	4
I.3.2. Objetivos específicos	4
I.4. Justificación de la investigación	5
I.4.1. Justificación Teórica.....	5
I.4.2. Justificación Práctica.....	5
I.4.3. Justificación Metodológica	6
I.5. Alcance de la investigación.....	6
II. MARCO TEÓRICO.....	6
II.1. Antecedentes	6
Antecedentes internacionales	6
Antecedentes nacionales	9
II.2. Conceptos.....	10
Gestión de la calidad	10
Gestión de procesos de la matrícula.....	11
II.3. Bases Teóricas	11
II.4. Marco conceptual (terminología).....	26
III. HIPÓTESIS	28
III.1. Declaración de Hipótesis.....	28
III.1.1. Hipótesis general	28
III.1.2. Hipótesis específicas	28

III.2. Operacionalización de variables	29
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	30
IV.1. Tipo de investigación	30
IV.2. Nivel de investigación	30
IV.3. Diseño de investigación.....	30
IV.4. Método de investigación.....	31
IV.5. Población	31
IV.6. Muestra	31
IV.7. Unidad de estudio.....	31
IV.8. Técnicas de recolección de datos.....	32
IV.8.1. Técnica.....	32
IV.8.2. Instrumento.....	33
IV.9. Presentación de resultados	33
V. RESULTADOS.....	36
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	51
VI.1. Discusión	51
VI.2. Conclusiones.....	55
VI.3. Recomendaciones.....	56
Lista de referencias	57
Apéndice	61
Anexo.....	68

Índice de tablas y figuras

Tabla n° 1. Matriz de Operacionalización.	29
Tabla n° 2. Número de procesos vs Número de matrículas.	36
Tabla n° 3. Número de registros tocados vs Visitas no cerradas.	37
Tabla n° 4. Número de valoraciones positivas vs Visitas no cerradas.	37
Tabla n° 5. Número de valoraciones negativas vs Visitas no cerradas.	38
Tabla n° 6. Número de prospectos matriculados por carrera vs Visitas no cerradas. ...	39
Tabla n° 7. Número de registros de horarios por carrera vs Visitas no cerradas.	40
Tabla n° 8. Número de registro de incidencias de CRM vs Visitas no cerradas.	41
Tabla n° 9. Número de registros de incidencia de Banner vs Visitas no cerradas.	42
Tabla n° 10. Segmentación de instituciones A, AA, AAA vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	43
Tabla n° 11. Número de registros potenciales vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	44
Tabla n° 12. Número de matrículas por carrera vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	45
Tabla n° 13. Tiempo al teléfono y promedio vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	46
Tabla n° 14. Tasa de conversión contacto/ cita/visita (35%/50%) vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	47
Tabla n° 15. Número de matrículas vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%). ...	48
Tabla n° 16. Tasa de conversión visita/matrícula vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	48
Tabla n° 17. Visitas no cerradas vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	48
Tabla n° 18. Número de matrículas por carrera vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).	49
Tabla n° 19. El número de etapas del flujograma en su desempeño laboral son suficientes para la gestión de calidad.	68
Tabla n° 20. Existe un control y supervisión correcto para generar entrevistas registradas en CRM con valoración positiva.	69
Tabla n° 21. El número de códigos creados son suficientes para un control de matriculados.	70
Tabla n° 22. Existe un óptimo control de reportes de incidencias registradas en CRM para garantizar la gestión de la calidad.	70
Tabla n° 23. Existe un óptimo control de reporte de incidencias registradas en BANNER para garantizar la gestión de la calidad.	71
Tabla n° 24. El número de conversaciones a matriculados son suficientes para garantizar la gestión de proceso de la matrícula.	72

<i>Tabla n° 25.</i> El número de visitas realizadas son suficientes para generar la gestión de proceso de la matrícula.	73
<i>Tabla n° 26.</i> El número de matriculados son óptimos para llegar a la meta.	73
<i>Tabla n° 27.</i> El número adecuado de indicadores KPI son necesarios para la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad.	74
<i>Tabla n° 28.</i> Los indicadores KPI son óptimos para un mayor control y toma de decisiones en la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad.	75
<i>Figura n° 1.</i> Modelo nórdico.....	20
<i>Figura n° 2.</i> Mejora continua del sistema de gestión de calidad.	21
<i>Figura n° 3.</i> básico de la gestión por procesos.....	22

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

La educación superior contemporánea, desde el inicio del siglo XX, ha tenido una influencia del proceso de globalización neoliberal que dio origen una sociedad del conocimiento. Este contexto promovió un desarrollo de la gestión de calidad y gestión de procesos. Hasta hace muy poco, la gestión de calidad en las instituciones educativas no era un tema tratado en sus planes de desarrollo. Los gobiernos en su mayoría daban prioridad a la cobertura, financiación, descentralización, etc. como aspectos de mejoramiento del servicio y de desarrollo nacional. Sin embargo, el panorama ha cambiado, en consecuencia, la calidad de la educación y la gestión de procesos son temas de creciente interés en el contexto académico universitario y gubernamental. (Gacel Ávila, 2018)

En EE. UU. por ejemplo, la gestión de calidad tomó importancia en los años 80 debido a la crisis en términos de calificaciones de los estudiantes, la financiación, las quejas de empleadores y padres, de esta manera el país del norte empezó una exitosa década de los 90. Sin embargo, se dice que en el Reino Unido el proceso ha sido más lento. (Gacel Ávila, 2018).

La calidad no solo se hace presente en el ambiente empresarial; actualmente el concepto de calidad hace parte de la mayoría de los discursos sobre gestión educativa en el ámbito internacional. La United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO) en su iniciativa educación para todos menciona la calidad como una prioridad global en la prestación del servicio educativo. Según Rama (2005), señala que las actuales reformas educativas en Latinoamérica tienen por objeto el desarrollo de mecanismos de aseguramiento de la calidad para reducir la inequidad de procesos y el lento pasaje del estado educador al estado evaluador. (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018)

Por otro lado, el crecimiento de la educación superior universitaria conllevó a la mejora de los procesos. La gestión de calidad en las instituciones de educación superior es un desafío necesario e inevitable de la sociedad contemporánea. Tal gestión incluye todas sus funciones y actividades: proyectos académicos, investigación, profesorado, personal administrativo, estudiantes, infraestructura y servicios a la comunidad. Por tanto, la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional, que abarca todos los procesos de la universidad y debe ser el eje central de sus acciones para lograr la satisfacción de todos los interesados, a través de diversas acciones estratégicas que posibiliten buena atención a cada prospecto que se convertirá en estudiante universitario

y posicionamiento en el mercado. (Orozco, Jaya, Ramos, & Guerra, 2020) En este sentido, la acreditación se ha convertido en una de las estrategias más populares en las universidades para asegurar la calidad de sus servicios y la satisfacción del cliente que inicia desde la primera etapa de admisión que consiste en brindar información clara al prospecto que postula a la carrera.

Para la presente investigación la universidad materia de estudio, en términos generales, adoptó previamente la Norma Internacional ISO 9001: 2008, puesto que cumplió con los requisitos del sistema de gestión de calidad aplicables a cualquier organización que requiera demostrar su capacidad para brindar servicios que cumplan con las exigencias de los clientes, los procesos y regulaciones (Orozco, Jaya, Ramos, & Guerra, 2020)

En los últimos años, para asegurar la mejora de la calidad de la educación, los países y regiones han establecido un sistema de evaluación y certificación con el aseguramiento de la calidad como función fundamental. Teniendo en cuenta toda la experiencia del proceso de evaluación en Europa y América Latina, en mayo de 2006 se aprobó la Ley N° 28740, que crea un sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa.

El proceso peruano de expansión de la educación superior universitaria se inició en la década del ochenta. Entre 1960 y 1980, la matrícula universitaria pasó de ser de 30.000 a 255.000 y en el promedio de esos 30 años, el 79% de la matrícula se concentró en la oferta pública. Sin embargo, no es sino a partir del año 2000 que el crecimiento de la matrícula universitaria despegó. (Barrutia Barreto, Acosta Roa, Quipuscoa Silvestre, & Huaranga Rivera, 2019)

En el ámbito peruano se aprobó el DS N° 018-2007 el 9 de julio de 2007, que aprobó el reglamento de la ley N° 28740, ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa. Estos estándares estuvieron orientados a la mejora de la calidad de la educación pública y privada. La falta de cultura y la comunicación poco frecuente con los estudiantes sobre el uso de otros mecanismos técnicos disponibles para la universidad resultaron en cuellos de botella para la calidad y la gestión de los procesos.

La ley establece normas de gestión de calidad mediante el establecimiento del Departamento de Supervisión Educativa Universitaria Nacional (SUNEDU). Esta es una instancia autónoma, responsable del primer paso del sistema. Aseguramiento de la calidad; bajo un enfoque credencialista; en otras palabras, autorizar el funcionamiento de programas e instituciones basados en estándares de calidad en lugar de exigencias

burocráticas utilizadas desde 1995. La ley también requiere la reorganización del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), para ajustar procesos y garantizar la calidad, eficiencia de la educación superior peruana (Barrutia Barreto, Acosta Roa, Quipuscoa Silvestre, & Huaranga Rivera, 2019)

Hoy en día las universidades modernas aseguran la calidad desde el área de admisión donde se desarrolla el primer contacto con los estudiantes y los padres de familia a quienes se les brinda toda la información de las carreras que ofrece, además de resaltar las ventajas competitivas para su desarrollo profesional. Es por ello, que esta área es muy importante y constituye la columna vertebral de la institución, porque se encarga de atraer a futuros universitarios que tienen interés de estudiar una carrera acorde con su vocación o aptitudes. Para el caso de la presente investigación se ha considerado como objeto de estudio el área de admisión de una universidad privada. El proceso de admisión de estudiantes de pregrado regular es optimizar dicho proceso y mejorar la calidad de atención hacia los clientes. Los problemas de matrícula radican básicamente en las largas colas, que se originan debido a los excesivos tiempos de espera dada la cantidad de estudiantes continuos y reingresos, donde se han identificado cuellos de botella en el trámite. El proceso de matrícula es el siguiente: Se inicia con el prospecto después de que el estudiante ha obtenido información necesaria sobre la carrera deseada, el primer paso para el proceso de su matrícula es el llenado de su ficha de matrícula y entrega de los documentos de acuerdo a la modalidad de ingreso, creación de su código de estudiante, finalmente debe realizar el pago en caja o en algunos agentes y bancos afiliados; en otros casos debe gestionar su convalidación de acuerdo a la modalidad de ingreso ante el área académica donde se encuentran los directores de carrera quien son los encargados de realizar este trámite. Culmina el proceso con la apertura de sus cursos, el registro de horario. Los encargados del área se aseguran no haya ningún cruce de horarios en los diferentes cursos en los que el estudiante se ha matriculado.

El área de gestión documental valida documentación y normalmente se encontrarán con una cola extensa de nuevos estudiantes, antiguos, entre otros. Con tal cantidad debe realizar diferentes trámites, lo cual genera entre los colaboradores molestia, incomodidad y además retraso en la gestión y esto conlleva a que los estudiantes nuevos desistan en completar el proceso de su matrícula y no registrar sus horarios, en consecuencia, el abandono de la universidad sin tener ninguna comunicación o seguimiento de su trámite.

En los meses de marzo y agosto se presenta este tipo de problemas con aglomeraciones de estudiantes, debido a que la universidad está a un mes del cierre de campaña para inicio de clases (abril y julio). En tales meses de matrícula surge el mayor número de

reclamos y quejas de acuerdo con el reporte de vida universitaria, tal es así que la cifra alcanza un 61%, además afecta el indicador NPS, que es un objetivo trasversal, el cual se mide una vez al año la satisfacción de los estudiantes nuevos y continuos teniendo como resultados en el año 2014 un 10%, 2015 un 25%, 2016 un 35%, 2017 un 43% y en el 2019 un 40%. Estos resultados indican la satisfacción de la calidad servicio como resultado general de toda la universidad.

Por lo expuesto, el presente estudio pretende establecer la relación entre las variables de estudio gestión de la calidad y gestión de procesos de la matrícula en los estudiantes nuevos.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?

I.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad de la dimensión desempeño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?

¿Cómo se relaciona la Gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

I.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión desempeño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

Establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

Establecer la relación entre la Gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Teórica

El aporte teórico del estudio está enmarcado en la calidad educativa y organizacional, orientados a buscar la satisfacción de nuestros estudiantes nuevos, debido a que no están instruidos en la gestión de procesos de su matrícula y en las herramientas tecnológicas que ofrece la universidad, así mismo en la gestión de los colaboradores que faciliten el proceso de realizar su matrícula en un tiempo establecido, brindando servicios educativos enfocados en una atención de calidad. Para cumplir con esta política que tiene la universidad que cuenta con la dirección de aseguramiento de la calidad y la gerencia de procesos de negocio, que se encargan de consolidar, sostener y desarrollar el sistema de gestión de calidad de la institución.

I.4.2. Justificación Práctica

El aporte práctico refiere a que el equipo del área de admisión desarrollará bajo el concepto de cambios de roles entre las áreas de telemarketing y admisión, permitiendo dominar los procesos de un consejero de admisión y telemarketing para un apoyo mutuo e información veraz, de esta forma desarrollar nuevas habilidades y permitir tener un equipo homogéneo.

La investigación tiene el fin de brindar el mejor servicio de atención al prospecto y realizar un seguimiento eficiente para completar el proceso de su matrícula y registro de horarios de acuerdo con la modalidad de ingreso teniendo en cuenta un mayor control y tomando esa información necesaria a fin de solucionar el problema que se presenta en la universidad.

I.4.3. Justificación Metodológica

El aporte metodológico está relacionado a la propuesta de nuevos modelos de gestión de calidad, que permitirá definir, medir, analizar, mejorar y controlar la gestión de proceso de matrícula del prospecto mediante el uso de la metodología (DMAIC) que es un instrumento de gestión de los procesos de matrícula, lo cual estará diseñada como una herramienta de gestión de calidad y su sistema integrado.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación muestra un alcance correlacional, porque se realiza una recolección de datos de cada variable y busca establecer el grado de relación que existe entre la gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

En consecuencia, los resultados que se obtengan de la investigación podrán ser utilizados para las áreas de admisión, gestión documental, academia, facturación y secretaría académica en el rubro de educación de las diferentes universidades privadas del Perú, esto porque la investigación se desarrolló en una universidad privada.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Castellanos (2019) en su investigación *Análisis de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de comunicación social con respecto del proceso de matrícula academia en la Pontificia Universidad Javeriana*, analizó la ejecución del horario académico y la inscripción de las asignaturas en el proceso de matrícula, el estudiante tiene que realizar en cada inicio de ciclo, la facultad de Comunicación Social de la Pontificia Universidad Javeriana tiene la particularidad de que la malla curricular es muy amplia y los estudiantes tienen varias opciones para escoger su asignaturas de acuerdo al ciclo académico que pasan, es allí donde radica el problema, pues en muchas ocasiones hay más demanda que oferta en los cupos de asignaturas y es donde los estudiantes manifiestan insatisfacción por medio del voz a voz que realizan, por esta razón se ha decidido analizar la percepción de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Javeriana con respecto al proceso de matrícula académica del horario de clases.

Salazar (2019) en su investigación *Estrategias de gestión administrativa para optimizar el proceso de matriculación de estudiantes a la carrera de gestión empresarial de la universidad de Guayaquil, periodo 2019*, desarrolló su trabajo con el fin de conocer los procesos actuales que maneja la facultad de ciencias administrativas en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, las problemáticas existentes en este periodo y cuáles serían las acciones que permitirán mejorar en el proceso de matrículas. A medida que se realizó la intervención a esta entidad educativa, los sistemas administrativos fueron modernizándose, dando paso al desarrollo del proceso de matriculación online, el cual buscaba reducir una problemática presente a cada inicio de semestre y brindando toda la información de cada curso y agilizando el proceso para la elección de sus horarios. Sin embargo, este sistema ha presentado múltiples falencias que no permiten desprenderse del apoyo de la secretaria general, los cuales no genera una respuesta para solucionar problema como falta de documentos por regularizar, caducidad de las fechas, bloqueo de estudiantes por materias pendientes en el sistema, entre otros. Basado en el modelo de mejora continua implementado por varios autores, considerando los datos recopilados por medio del método exploratorio, utilizando como método de recolección de datos la encuesta y la entrevista, en el cual se detalla las falencias que de acuerdo a los estudiantes y personal relacionado con el mismo, se ha decidido contribuir a la problemática de estudio con estrategias como el diseño de un nuevo proceso para la matrícula, entre otros aspectos que permitan reducir el nivel de estudiantes registrados en las ventanillas de la facultad.

Álvarez & Chaparro (2014) en su estudio denominado *Evaluación del sistema de gestión de calidad, bajo la implementación de la norma ISO 9001:2008 en los procesos académico administrativos en una institución pública de educación superior en Colombia, caso Universidad del Valle Sede Tuluá, periodo I-2008 - I-2012*, buscó diseñar y ejecutar planes de mejoramiento orientados a la identificación y satisfacción de necesidades presentes o futuras de los estudiantes, mediante la definición y estandarización de procesos que generen valor, de tal forma que se mejora la calidad del servicio de educación, los niveles de satisfacción y la comunicación con todas las partes interesadas. La certificación del sistema de gestión de calidad de una organización, específicamente en Colombia, con el propósito de lograr mayor eficiencia administrativa en las instituciones públicas, basada en sistemas de gestión de calidad, se expidieron la Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998 (por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades gubernamentales y se define el sistema de desarrollo administrativo, la Ley 872 de 2003 en la rama ejecutiva del poder público), el Decreto 4110 de 2004 (por medio del cual se adopta la norma técnica de la gestión pública NTC GP 1000:2004), Ley 87 de 1993 (por la cual se establecen las normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado) y el decreto 1599 de 2005

(por la cual se adopta el modelo estándar de control interno para el estado Colombiano MECI 1000:2005). A través de este sistema normativo, se generó en las entidades públicas, una guía para desarrollar mejor gestión basada en el mejoramiento continuo, buscando el fortalecimiento institucional y la modernización de las instituciones públicas para un mejor servicio y atención a sus estudiantes.

Cortez & Campaña (2018) en su investigación *Medición de la calidad del servicio en la atención al usuario en el proceso de matriculación de la Universidad Técnica de Cotopaxi*, analizó en qué medida se encuentra la calidad en la atención al usuario que brinda la Universidad Técnica de Cotopaxi. El problema de la investigación es: las limitaciones en la atención que tienen los estudiantes para el proceso de su matrícula de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Se ejecutó un enfoque cuantitativo que permitió medir la calidad del servicio del proceso de matrícula que realiza sus estudiantes, también se realizó la investigación descriptiva y documental, que fueron aplicadas para desarrollar los análisis de los resultados obtenidos al igual que adquirir conocimientos sobre las variables de investigación. Actualmente 7962 estudiantes se encuentran matriculados en el periodo académico octubre 2017- febrero 2018. Los beneficiarios de la presente investigación son principalmente los estudiantes quien realizan su proceso de matrícula alrededor de 7962 estudiantes para el presente ciclo, así como también la Universidad Técnica de Cotopaxi, pues con los resultados obtenidos esta podrá gozar de información clara sobre la perspectiva de los estudiantes respecto al servicio de realizar su matrícula. Con respecto a los instrumentos se aplicó el modelo SERVQUAL a los estudiantes de homologación, en donde se obtuvo el siguiente resultado con un índice de calidad de 1,16, mientras que el modelo ES-QUAL, fue aplicado a los estudiantes regulares, donde se obtuvo el siguiente resultado de 1,13. Al finalizar la investigación se concluyó que el servicio de matriculación brindado por la Universidad Técnica de Cotopaxi es bueno, ya que sus valores se encuentran cercanos a cero.

Guevara & Madariaga (2020) en su investigación *Análisis de la calidad en el servicio al cliente del departamento de admisiones y matrícula de una universidad privada en la ciudad de Barranquilla*, planteó como objetivo general analizar las estrategias gerenciales sobre la prestación del servicio al cliente de manera presencial, dando paso a la virtualidad a través de plataformas, las cuales les permiten un mayor porcentaje en la ventaja competitiva de la organización educativa. Dada esta desventaja se hace necesario que las instituciones convencionales se esmeren en prestar un servicio al estudiante que les permita generar vínculos y una empatía para mantenerlos, hasta convertirlos en grandes aliados, lo que nos deja entre ver cuán importante es ofrecer un buen servicio a los prospecto y estudiantes, ya que a través de él se puede marcar la diferencia en cualquier empresa e institución y convertirse en la razón por la cual ese

estudiante decida continuar con ellos en vez de inclinarse a otro modelo educativo que ofrecen otras alternativas. Las instituciones de educación superior tienen como función connatural ofrecer el servicio de educación, contemplado en la constitución política colombiana como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social. En el presente caso de estudio intervinieron variables de investigación de carácter cualitativo, que permitieron conocer la perspectiva de los clientes internos y externos actuales para un mejor servicio de atención; para establecer un plan de acción que fortalezca el área encargada de la prestación del servicio a los estudiantes y se adopten el uso de herramienta tecnológicas, para optimizar los tiempos y la productividad en el proceso de su gestión de su matrícula.

Antecedentes nacionales

Kennedy (2016) en su investigación *Rediseño de procesos para mejorar la matrícula en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, analizó el valor entregable de la metodología que constituye una adaptación del enfoque denominado el rediseño sistemático, identificó los procesos existentes que han sido revisados en forma sistemática para proponer un nuevo proceso en la mejora de matrícula, con el objeto de mejorar los servicios a los nuevos prospectos del pregrado en la matrícula de la facultad de Ciencias Administrativas, integrada al sistema único de matrícula (SUM) de la UNMSM. El rediseño de procesos permitió mejorar los servicios de matrícula, propiciando una nueva forma de operar en el SUM en los servicios de calidad a los estudiantes, permitirá modificar las actitudes, los valores y la cultura organizacional, debido a que concentrará sus inversiones en la capacidad de sus recursos y las competencias de su fuerza humana, para crear un valor diferenciado y sustentable en la atención del proceso de matrícula para un mejor servicio y experiencia.

Huaman & Cruz (2015) el presente proyecto denominado *Propuesta de mejora del proceso de gestión de matrícula para la atención al cliente en el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Lima y Chiclayo – Perú*, muestra alcances para elaborar una propuesta de mejora del proceso de gestión de matrícula para la atención al estudiante en el Centro de Idiomas de la Universidad San Martín de Porres de Lima y Chiclayo – Perú, con el fin de mejorar la orientación de información por el usuario, disminuir el tiempo de atención de los prospectos y mejorar los recursos tecnológicos como pilares de esta propuesta que conllevará a satisfacer a los estudiantes de todas las sedes del Centro de Idiomas. Las bases teóricas usadas en el trabajo son: la metodología de marco lógico usado para la gestión del proyecto orientado a procesos y la metodología de business process management (BPM) para mejorar el desempeño y la optimización de los procesos de negocio de la Universidad de San Martín de Porres

de Lima y Chiclayo. El resultado obtenido fue el conjunto de indicadores establecidos para apoyar los cambios que se realizaron en los procesos y que afecta directamente a la universidad para obtener de la satisfacción absoluta de los estudiantes en todas sus sedes del centro de idiomas de la USMP (CIUSMP). En consecuencia, el cambio establecido en los procesos de matrícula y los indicadores contribuyó con la mejora del proceso de gestión de matrícula para la atención a los estudiantes, haciendo posible la mejor atención al estudiante de todas las sedes del CIUSMP.

Ticona & Chahuara (2021) en su proyecto *Aplicación de la metodología six sigma para mejorar el proceso de registro de matrícula en la Universidad Privada San Carlos*, planteó como objetivo principal aplicar la metodología six sigma para mejorar el proceso de registro de matrícula en la Universidad San Carlos, elaborado bajo la metodología con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo, nivel de investigación explicativo y método de investigación hipotético deductivo, con una muestra de población de 2373 prospectos matriculados en el ciclo académico 2019 - II y con un muestreo de tipo probabilístico el cual se trabajó con la cantidad de 67 estudiantes al 10% de error, la técnica de recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario que logró medir las variables para medir los resultados que fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS versión 25, llegando a la conclusión del estudio la modalidad del registro de matrícula vía web y presencial se mejoró desde 92.45% en modalidad presencial y 7.55% en modalidad virtual al 53.94% en modalidad presencial y 46.06% en modalidad virtual respectivamente de los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos. El tiempo promedio de matrículas se logró mejorar desde un tiempo promedio de espera inicial de 0.699 horas de espera hasta 0.5157, reduciendo 0.1533 horas de espera promedio y los tiempos máximos de espera se redujeron desde 2.36 horas a 1.47 horas mejorando en 0.89 horas de espera máxima en el proceso de matrícula presencial de los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos.

II.2. Conceptos

Gestión de calidad

Es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite desde una perspectiva integral observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es lograr la satisfacción del cliente. Algunos conceptos sobre la calidad son modelos de medición más utilizados y su aplicabilidad en empresas de servicio. El propósito es analizar cómo la gestión de calidad puede usarse independientemente del sector como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018)

Según la norma UNE – EN ISO 9000: (2015) la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos puede utilizarse acompañando de adjetivos tales como pobre, buena o excelente, además se aplica a un producto, proceso o a un sistema. (Sanguesa, Mateo & Ilzarbe, 2019)

Gestión de procesos de matrícula

Estas metodologías implicaron una adecuada determinación y gestión de procesos para obtener unos resultados acordes a lo que se esperaba por parte de los clientes o prospectos. Por ende, se tuvo que identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión, los esenciales para el funcionamiento del negocio, es decir, gestionarlos convenientemente si se desea dirigir adecuadamente a la organización educativa. Se puede definir de una manera sencilla la gestión de procesos como la aplicación del ciclo de mejora continua PHVA a los procesos. (Álvarez, 2017)

II.3. Bases Teóricas

Teoría de la calidad

La calidad general y una cultura de mejora continua son los objetivos de una organización, que puede brindar a los usuarios de servicios o sistemas una mayor satisfacción en el marco de sus políticas organizacionales. La implementación del modelo de calidad tiene un efecto transformador, puede proporcionar servicios de valor agregado y afecta la eficiencia organizacional, la mejora continua, el control o rediseño de procesos, la optimización de recursos, la mejora del rendimiento y la productividad. (Puerta, 2020)

Goetsch, Davis, Deming, Hernandez, Barrios & Martínez (2018) afirman que es una herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial. La calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas del cliente de manera cuantificable y medible, convirtiéndose esto en la única vía para diseñar y desarrollar productos por los cuales el cliente estará dispuesto a pagar, logrando así su plena satisfacción; en consecuencia, se desprende de esta concepción que la calidad solo puede medirse desde la perspectiva del cliente.

Teoría del control total de calidad

Esta teoría, fundada por el Dr. Feigenbaum, intenta crear un sistema con múltiples pasos reproducibles para que todo tipo de productos puedan alcanzar la máxima calidad. De

esta forma, se elimina el elemento de la suerte en el proceso de lograr la máxima satisfacción del cliente. (Puerta, 2020)

La calidad total y una cultura de mejora continua son los objetivos de la organización para poder brindar una mayor satisfacción a los usuarios de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación del modelo de calidad tiene un papel transformador, ya que añade un valor añadido al servicio, con su impacto en el desempeño organizacional, la mejora continua y el control o reestructuración de los procesos, mejorando los recursos, aumentando el rendimiento y la productividad. Los Padres de la Calidad promovieron sus teorías del renacimiento de la manufactura y la aplicación de la calidad con un enfoque en la sistematización y estandarización de la producción y los procesos industriales totales, para lograr mejores productos y servicios. (Rugel Kamarova, 2018)

Sus principios básicos son los siguientes:

Hoy en día, las organizaciones de servicios multirregionales y multinacionales miden el desempeño frente a metas establecidas, utilizando indicadores de progreso para medir el impacto de las políticas públicas en lo social (indicadores objetivos).

Rugel Kamarova, (2018) los principios de la gestión de calidad representan los elementos, dimensiones o características necesarias para guiar a las organizaciones en el campo de la calidad en el mundo moderno. En la introducción a los fundamentos del control de calidad total, la norma ISO 9001:2015 recuerda que para dirigir y operar con éxito una organización, esta debe ser dirigida y controlada de manera adecuada, sistemática y transparente. Se han identificado ocho principios de gestión de calidad que la alta dirección puede utilizar para mover a la organización en la dirección de un mejor desempeño. (Amaya Pingo, Felix Poicon, Rojas Vargas, & Diaz Tito, 2020)

Teoría de los 13 principios

La teoría de los trece principios se implementa para permitir la máxima calidad en la creación de productos o servicios que son las siguientes: Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio, centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente, buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos, mantener el optimismo, conseguir buenas relaciones con los compañeros, cumplir las tareas adecuadamente, ser puntual, mantener la cordialidad con los compañeros de equipo, reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos, mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros, ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo, ser capaz

de dar confianza al resto del equipo y encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo. Si todos los empleados de la empresa siguen estos 13 estándares, la empresa podrá trabajar con la mayor eficiencia y calidad. (Rodríguez, 2020)

Teoría de Joseph Muran

Para obtener la máxima calidad en los productos o servicios de la empresa, es necesario trabajar en cinco áreas: (Rodríguez Puerta, 2020)

Concretar los peligros de tener una baja calidad

Si se identifica adecuadamente qué contras tiene el ofrecer un servicio de poca calidad, es mucho más sencillo conseguir que los empleados se den cuenta de por qué tienen que esforzarse. De esta manera, la calidad aumenta sin apenas esfuerzo. (Rodríguez, 2020)

Adecuar el producto al uso que se le va a dar

Para adaptar el producto de acuerdo con su funcionalidad, es importante determinar los métodos de análisis, identificación y extracción de atributos que se pueden utilizar en la etapa de diseño conceptual del producto, con base en el uso de referencias. Actualmente, el enfoque del diseño conceptual de un producto se considera como la creación de una propuesta conceptual para luego interpretarla y traducirla en una propuesta formal, a través de un proceso personal e intuitivo, teniendo en cuenta la función y las capacidades del sujeto. Se describen los resultados de la prueba de satisfacción del cliente y se comprueba si el método propuesto proporciona utilidad y orienta el análisis objetivo durante la exploración formal de validez, y se proporcionará una coincidencia exacta del producto. (Briede Westermeyer , Leal Figueroa , & Pérez Villalobos , 2018)

Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente.

Los empresarios deben estar en constante comunicación con sus clientes para saber si los productos creados eran lo que querían. De esta manera, se puede saber si el producto o servicio ha cumplido las expectativas del comprador. (Rodríguez, 2020)

Aplicar la mejor constante

La productividad está relacionada con los resultados obtenidos en un proceso de producción o en un sistema, por lo que es importante adoptar procesos que propicien la mejora continua de la productividad, la cual se logra en todos los niveles. La organización asume la importancia de cambiar sus métodos, incluyendo, haciendo el mejor uso de los

recursos utilizados. La productividad se convierte entonces en una medida o relación entre lo que produce el sistema y el uso eficiente y eficaz de los recursos empleados para crear o crear valor económico, es decir, se convierte en una mejora del proceso productivo. Además, la productividad es la herramienta más importante en la distribución equitativa de los bienes de las relaciones laborales sólidas y la libre participación de los compañeros de trabajo. Por lo tanto, la productividad es vista como la herramienta definitiva para equilibrar los objetivos económicos, sociales, técnicos y ambientales. (Medina Hoyos & Montalvo Montalvo , 2018)

Considerar la calidad como una inversión

Juran en Rodríguez (2020) creía que la calidad era la parte más importante de todo negocio, ya que traía muchos beneficios consigo. A pesar de que pueda ser difícil conseguir la mayor calidad en lo que se hace, con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos que las empresas rivales (Rodríguez, 2020).

Trilogía de Juran

La Trilogía de Juran forma parte de las teorías de la calidad, este término se define como: “La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad, los cuales son instrumentos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas”. (Gómez & Vázquez, 2019)

Planificar la calidad

Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan al equipo encargado de producirlo. (Rodríguez, 2020)

Control de calidad

Cuando se empezó a utilizar el término calidad, se tiende a visualizar un excelente producto o servicio que cumple o supera las expectativas. Estas previsiones se basaron en el uso previsto y el precio de venta. Por ejemplo, los clientes esperan un rendimiento diferente entre las arandelas planas de acero y las arandelas de acero cromado, ya que son grados diferentes. Cuando un producto supera las expectativas, se revisa esa calidad. Como tal, la calidad es algo intangible que depende de la percepción y, por lo tanto, el control de calidad es el uso de técnicas y actividades para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto o servicio de una organización. (Besterfield, 2019)

Mejora de la calidad

Para mejorar la calidad, se deben usar mejores materiales y piezas compradas para fabricar el artículo para la venta. Para hacer esto, debe haber una comunicación bidireccional entre el recurso y el proveedor. Los proveedores deben recibir comentarios, tanto positivos como negativos. Los representantes de los proveedores pueden ser incluidos en los equipos de diseño o mejora de procesos. Las compras deben tener en cuenta todos los costos, no solo los precios mínimos. Por ejemplo, si el costo del proveedor A es menor que el del proveedor B, pero el costo de usar el hardware del proveedor A es mucho mayor que el del proveedor B, entonces el costo total puede ser mayor. Cuando la información de la capacidad del proceso indica que las tolerancias son demasiado estrechas para una instalación satisfactoria, quedan cinco opciones: comprar equipo nuevo, cambiar las tolerancias, mejorar los procesos, cambiar el diseño del equipo o eliminar los defectos de fabricación. Estos procesos, si se aplican correctamente, mejorarán la calidad del producto final. (Besterfield, 2019)

Calidad

La calidad puede tener dos significados: características de un producto o servicio que afectan su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas, o un producto o servicio sin defectos. Una definición más amplia de calidad se encuentra en ISO 9000: 2000. En este documento, la calidad se define como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Una calificación significa una cualidad que se puede usar con adjetivos como malo, bueno y excelente. Un inherente se define como estar en algo, especialmente porque es una propiedad permanente. Las características pueden ser cuantitativas o cualitativas. Un requisito es una necesidad o expectativa específica; A menudo implícito en la organización, sus clientes y otras partes interesadas, o necesario. (Besterfield, 2019)

Según la definición de la Organización Internacional de Normalización (ISO), la definición de calidad, con su concepto moderno y universal, muestra que se trata de un conjunto de características de bienes o servicios, que están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor. Debido a que la adaptación a las necesidades del cliente es el concepto más cercano a las necesidades del mercado, este concepto premiará el valor obtenido del intercambio de inversiones. En el caso de la educación superior, los clientes son estudiantes.

Crosby (1994) en Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra (2018) contempla que, de alguna forma, alguien debe conocer cuáles son los requerimientos que deben establecerse como características medibles de los productos y servicios, dichos requerimientos deben de ser establecidos en términos de especificaciones numéricas,

podemos medir las características de un producto (diámetro de un hoyo) o servicio (tiempo de respuesta de servicio al cliente) para ver si es considerado como producto de alta calidad.

Por otro lado, Deming (1986) en Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra (2018) menciona que la calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente, que es multidimensional, debido a que existen diferentes grados de calidad. Concluyendo que, la calidad es esencialmente equitativo a la satisfacción del cliente.

Feigenbaum también coincide con Deming, con lo que respecta a la definición de calidad, sin embargo, él cree que los clientes tienen necesidades cambiantes, por ello, la calidad es dinámica. Sobre eso, Feigenbaum escribe “Un rol crucial de la alta gerencia para la calidad es reconocer esta evolución en la definición de calidad que tienen los clientes, en distintas fases del crecimiento del producto”. (Villanueva Valentin, 2018)

Ishikawa (1997) en Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra (2018), en base a los conceptos planteados por los autores mencionados con anterioridad, agrega que la calidad tiene que estar definida comprensivamente. No es suficiente con decir que el producto es de alta calidad. Por ello, debe enfocarse en la calidad de cada departamento en la organización. En otras palabras, no se puede definir calidad sin haber considerado antes el precio.

Por su parte, Juran (1961) en Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra (2018) define la calidad simplemente por su uso, pues que, probablemente no será posible dar una definición práctica de calidad.

En respuesta a la definición poco concreta de Juran. Pirsig expresa que, si no se puede definir un concepto adecuadamente, es imposible para usted saber que existe. La calidad es como el arte moderno. No somos capaces de definir el buen arte moderno, pero lo reconocemos cuando lo vemos. (Villanueva Valentin, 2018)

En la investigación de Shewhart, logró descifrar dos características esenciales de la calidad, subjetiva (lo que el cliente quiere) y objetiva (propiedades del producto, independientemente de lo que el cliente quiere). (Villanueva Valentin, 2018)

Sistema de gestión de la calidad

Se aplica en una organización que desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos o servicios. Consta de una estructura organizacional, documentación del sistema y procesos, los recursos necesarios para

alcanzar los objetivos de calidad de acuerdo con los indicadores establecidos que cumplen los requisitos del cliente para una atención de calidad.

Los actuales sistemas de gestión de la calidad se preocupan primordialmente de la manera como se hacen las cosas, así como del porqué se hacen, especificando por escrito y documentado el cómo se realizan los procesos y dejando registros que demuestren, no solamente que las cosas se hicieron de acuerdo con lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema. (González & Arciniegas, 2018)

Calidad de la educación

Villanueva (2020) se menciona que la calidad de la educación es un conjunto de características del currículo y del proveedor del currículo que cumplen con las expectativas, estándares y requerimientos aceptados en el mercado. Por otro lado, Montes y Gamboa (2018) analizan que el concepto de calidad educativa se relaciona con los objetivos de aprendizaje, desde los modelos de competencias, hasta lo que se espera que los estudiantes sepan hacer después de graduarse. Enseñarles, con sus propias valoraciones internas y externas. Este último eje de la investigación sobre la calidad ha sido absorbido por la valoración asociada a ver el eje posterior como un elemento de diferencia que traerá reconocimiento social.

Dragut (2018) la calidad de la educación generalmente se relaciona con la alineación equilibrada de la educación (proceso, entorno, resultados) con necesidades, objetivos, requisitos, normas y estándares definidos. La importancia de la calidad para las necesidades del contexto se refleja en las opiniones de quienes sostienen que el éxito económico de los países está directamente determinado por la calidad de la educación en sus sistemas (especialmente a nivel universitario), ya que este sistema es de hecho capital y principal factor de producción. Por ello, la calidad también puede estar ligada a la eficacia de la entidad educativa en el logro de metas que deben desarrollarse para adecuarse al contexto social.

Enfoques del término de la calidad de la educación

Se podría hablar de cuatro grandes enfoques, el primero y segundo de ellos son el absoluto y el relativo, se refiere a la toma o no, en consideración de la naturaleza y entidad misma de las metas, aspecto que radica la esencia de la calidad. El tercero es el integrado como una visión más profunda y completa, por que recoge ambos aspectos que integra los medios en las metas. El cuarto se refiere a los enfoques de lo que podemos dominar movimientos de calidad y que sería conveniente integrar con los anteriores, siempre que sea adecuado y posible. (Pérez, López, Peralta, & Municio, 2017)

Enfoque absoluto

Mayormente la calidad afecta a la naturaleza de las cosas ya sean estos productos, bienes o servicios que se presentan. La calidad equivale a cualidad, clase y categoría, siendo habitual que se utilice como sinónimo de bueno, excelente y elevado de forma que en caso contrario sea necesario añadir algún adjetivo o adverbio: mala, baja y poca calidad.

Por ende, la calidad en sentido absoluto se refiere a la excelencia del producto o servicio, excelencia que no es otra cosa que la posesión plena de las notas que lo caracterizan o definen. (Pérez, López, Peralta, & Municio, 2017).

Enfoque relativo

Analizando el termino desde dos perspectivas diferentes o bien es una cuestión de grado en la posición de tales notas o bien es algo estructural entendiendo que no es posible establecer sin discusión, la naturaleza misma de las excelencias del objetivo.

En efecto que productos, bienes o servicios se prestan dentro de un continuo de calidad, lo que permite establecer grados, comparaciones y hasta ranking. Por lo tanto, la calidad de un programa de un centro de un sistema se puede plantear en términos de superioridad o de grado. Cabe mencionar que se dan concepciones diferentes de ser bienes o servicio y que no es posible determinar cuál es la mejor; en consecuencia, se renuncia a tal meta y se plantea el tema de otras perspectivas, como puede ser el establecimiento de criterios o indicadores. (Pérez, López, Peralta, & Municio, 2017)

Enfoque integral

La calidad como realidad compleja debe ser entendida como la armonización integradora de los diferentes elementos, eficiencia en el logro de un servicio, bien u objeto excelente mediante procesos eficientes satisfactorios tantos para sus destinatarios directos e indirectos como para el personal de la organización encargada de lograrlo. (Pérez, López, Peralta, & Municio, 2017)

Enfoque de los movimientos de la calidad

El planeamiento sistemático de la calidad destaca las aportaciones de W. Shewarth (1924) sobre el control estadístico de la calidad, que tendrán continuidad con los trabajos de E. Deming y de V. Feigenbaum (1956) y que serán seguidas por J. Juran (1954) e Ishikawa (1985), éste al frente de la Unión of Japanese Scientists and Engineers (UJSE). El control estadístico de la calidad se pasa a la etapa de aseguramiento de la calidad, como ocurre en el caso de las normas de la International Standards Organization (ISO); si el control estadístico se centra a la comprobación de la calidad de los productos

fabricados o servicios, el aseguramiento analiza todo el proceso de producción de bienes y servicios.

Al instalarse la competitividad en los mercados y en las organizaciones al finalizar los 60, la calidad no es tanto una cuestión de cumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios más bien es cuanto de satisfacción de aquellos destinados a un criterio básico de los movimientos de calidad total. (Pérez, López, Peralta, & Municio, 2017)

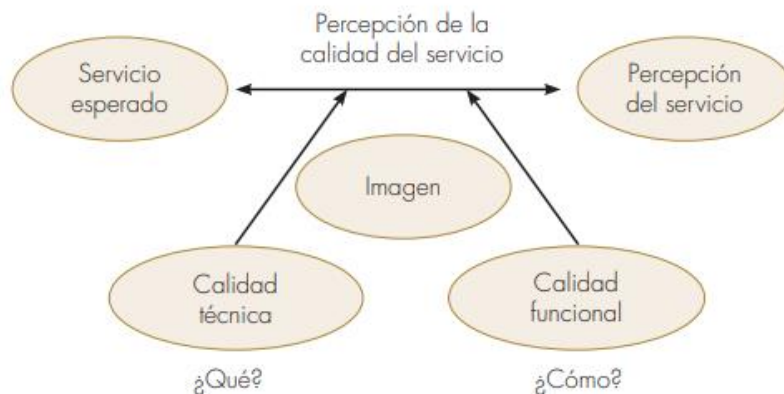
Calidad en el sector de los servicios

Se ha venido implantado y desarrollando enfoques, métodos y técnicas para procurar la calidad en los avances que se integran a la producción de bienes físicos. Así ocurre en los servicios de salud, donde se han utilizado diversos enfoques que posibilitan evaluación de la calidad, garantía de la calidad, mejora continua de la calidad, planificación estratégica de la calidad, dirección por objetivos, gerencia o gestión de la calidad, desarrollo organizacional, y reingeniería de la calidad, entre otros. (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018)

Duque, Hernández, Barrios & Martínez (2018) afirman que la calidad del servicio es una variable que está afectada por la percepción del usuario, y, en consecuencia, es multidimensional dada la naturaleza del servicio, el cual contiene elementos intangibles y subjetivos, que deben medirse en forma adecuada. Por tal razón, los modelos de medición juegan un papel importante para determinar los niveles de calidad en el sector servicios.

Saiz, Hernández, Barrios & Martínez (2018) luego de la revisión de las teorías de evaluación de la calidad del servicio y entrevistas a expertos concluyen que la calidad del servicio está en función de atributos que caracterizan su contacto con el servicio en términos de su cumplimiento, el acceso, interacción, trato del personal y su preparación para servir, recibir respuestas satisfactorias.

Figura n° 1. Modelo nórdico.



Fuente: Grönroos, Hernández, Barrios & Martínez (2018)

La calidad en las empresas

Esan (2018) sostiene que un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a una consigna de mejora continua.

Algunos piensan que la gestión de calidad consiste en un gasto interminable, que las empresas deben realizar para garantizar que sus productos o servicios no sean defectuosos y cumplan con los requisitos básicos. Una adecuada implementación de un sistema de gestión de calidad, sin embargo, va más allá, pues ofrece un valor real y muchos beneficios para la organización. Al estudiar calidad en la educación puede ser examinada en diferentes puntos de vista. En primer lugar, puede considerarse la misma comparando los sistemas educativos nacionales en determinados aspectos que signifiquen resultados avanzados. Por ende, dentro del mismo sistema educativo está la posibilidad de determinar cómo transcurren los procesos y los resultados se obtienen en los diferentes niveles y administraciones educativas responsables en cuanto a la aplicación de concepciones curriculares, planes de acción o propiamente analizando la calidad del desempeño de los colaboradores. (Gil & Morales, 2018)

Carr, Gil & Morales (2018) abordan la calidad en el sistema educativo requiere explicitar si los criterios que van a ser empleados se derivaran de valores intrínsecos o de valores instrumentales. Según la forma de ver la calidad de la enseñanza y la atención por primera vez, es fundamental en la calidad de la educación su valor intrínseco dentro de un proceso educativo global.

Enfoque basado en procesos

La norma ISO 9001: 2015 promueve la adaptación de un enfoque basados en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que se utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transforman en resultados, se puede considerar como un proceso.

Una de las ventajas del enfoque basado en procesos, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficiencia del proceso y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. (Sánchez, 2019)

Figura n° 2. Mejora continua del sistema de gestión de calidad.



Fuente: Sánchez (2019)

Calidad de procesos

Cantón (2010) afirma que los modelos de mejora y calidad ofrecen dos puntos clave en su desarrollo: los procesos y los resultados. No puede hablarse del uno sin el otro. El modelo europeo de excelencia presenta un equilibrio de medida entre los procesos y los

resultados al evaluar la calidad. Como entendemos que, si se realizan bien los procesos, los resultados serán la consecuencia lógica de los mismos, hemos centrado la gestión adecuada de los procesos para conseguir la mejora de la calidad.

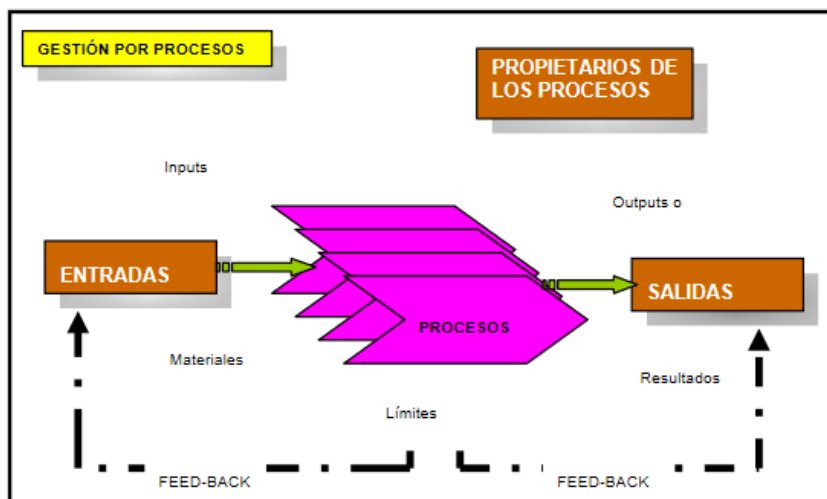
La calidad tiene en los procesos su más firme apoyatura. De cómo se definan los procesos, de cómo se desarrollen en sus diversas partes y del estado de estos, dependerán los resultados de calidad obtenidos al avanzar con el proceso, al revisarlo y al evaluarlo. Por ello es importante tomar en cuenta los procesos para conseguir una correcta gestión de estos en los diferentes momentos de la calidad programada.

Características de los procesos en la educación

Cantón (2017) señala que para comprender la complejidad de los procesos es necesario partir de una visión general y de sus características básicas. Los centros educativos en tanto que organizaciones pueden considerarse como un conjunto de procesos que tienen un principio y un final. Entonces se definen a los procesos como acciones delimitadas que buscan satisfacer la finalidad educativa del centro y que concurren a su desarrollo y búsqueda de mejora y calidad.

Los procesos tienen unas características básicas: Se orientan a obtener resultados, responden a la misión del centro educativo, crean valor añadido en los usuarios y dan respuesta a la misión del centro educativo como organización.

Figura nº 3. básico de la gestión por procesos.



Fuente: Cantón (2017)

Entradas: Selección de personas para abordar el proceso de acuerdo con el flujograma de la organización con los pasos que se debe seguir.

Procedimientos: Métodos necesarias para llevar a cabo un proceso mediante la secuencia su desarrollo que transforma las entradas en salidas, por ejemplo, el proceso de realizar la matrícula de estudiantes nuevos para ser parte de la universidad.

Salidas: Resultados del proceso de matrícula de los estudiantes nuevos que generan sus horarios.

Recursos: Elementos fijos o variables, necesarios para que el proceso tenga lugar, tales como aulas, centros, economía, tiempo, etc.

Usuarios del proceso: Destinatarios de la salida de los procesos: Estudiantes matriculados (usuarios internos); padres de esos alumnos que los envían a ser universitarios de acuerdo con la carrera de elección (usuarios externos).

Indicador: Medida de una característica del proceso para tener un control y tomar las decisiones o planes de contingencia si es necesario. Número de matriculados de acuerdo con la proyección establecida del ciclo académico.

Propietario del proceso: Responsable de su desarrollo de cada proceso de matrícula de acuerdo con la modalidad de ingreso de cada prospecto.

Sistema de Control: Corresponde a un conjunto de indicadores y medidas de rendimiento del proceso de matrículas de nuevos estudiantes y del nivel de orientación de cada prospecto para satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes usuarios internos y externos.

Alcance o límites del proceso: El proceso debe comenzar a partir de la identificación de las necesidades que tiene el prospecto para abordar sus necesidades y expectativas del cliente, y terminar con la satisfacción efectiva de las mismas.

Tipos de procesos

Cantón (2017) sostiene que los procesos son en realidad los pasos que se realizan de forma secuenciada para conseguir elaborar productos o servicios outputs a partir de determinados inputs. Si las entradas determinan los procesos, las salidas nos muestran su nivel de adecuación. Por el contenido los procesos pueden ser de tres tipos: procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte.

Procesos estratégicos

Las operaciones estratégicas, en el marco de la gestión de operaciones Comerciales, se ocupan de la forma en que se implementa la estrategia comercial y, por lo tanto, en

función de esta estrategia, se analiza todo el negocio y se utilizan los métodos. Diversos enfoques para determinar las dinámicas que, desde el punto de vista de la competencia, favorecen la estrategia y, en consecuencia, son generadas por determinadas medidas, incluyen a los empleados en la tarea. Los valores están presentes en el modelo de cada empresa y describen en general lo que todos los empleados aportan al logro de los objetivos de la organización. (Fonseca Mendoza, Montrosa López y López Juvinao, 2020).

La empresa necesita trabajadores con habilidades para realizar las actividades que producen sus bienes y/o servicios. Sin estas habilidades, la implementación de las estrategias de la organización se verá obstaculizada. Si una empresa quiere adaptarse a su entorno, debe tener en cuenta las características y habilidades de sus empleados como base para la consecución de sus objetivos. Por lo tanto, los administradores de habilidades deben incluir su evaluación. Si se dispone de información sobre los objetivos a lograr, entonces se deben desarrollar estrategias para lograr estos objetivos. (Ramos Zaga, 2021)

Procesos operativos o clave

Rodríguez & Mallar (2019) los procesos operativos son aquellos que inciden directamente en la satisfacción del cliente y la misión de la organización, representan una actividad clave en la cadena de producción de valor. Por su parte, Rodríguez & Arnoletto (2019) enfatizaron que las operaciones están en línea con la estrategia operativa de la empresa, la cual busca convertirse en un plan de negocios de largo plazo para la producción de bienes y servicios, incluidos los objetivos operativos a largo plazo, la estrategia operativa, la asignación de recursos entre productos y/o funciones y los criterios para la toma de decisiones. La gestión de operaciones es un conjunto de procedimientos o diagramas que posibilitan que los esfuerzos de la organización y el uso de los recursos alcancen la satisfacción con los relacionados con los procesos que definen el sistema organizacional. Estos procedimientos o planes requieren que todos sus componentes se caractericen por el establecimiento de relaciones coordinadas encaminadas a lograr niveles de eficacia, eficiencia y eficacia, respetando los elementos fundamentales de la gestión de la calidad y la productividad, es decir, la satisfacción de los requisitos del cliente. Horario exacto y costos estimados. Estas acciones se dividen en estratégicas y operativas o básicas y de apoyo. (Rodríguez, 2019)

Procesos de soporte

Cantón (2017) afirma que dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un el centro o una parte de él. Suelen estar dentro de una función y se dirigen a los usuarios

internos. Nos referimos a los trabajos de una parte del centro como puede ser la biblioteca, el aula de informática o la propia secretaría del centro.

Procesos críticos

Cantón (2017) señala que son aquellos que inciden de forma directa en los resultados que alcance el centro como organización, de tal manera que cualquier variación en los mismos repercute de manera significativa en la prestación del servicio a los usuarios y afecta al impacto. Hay que señalar que la inclusión de un proceso de un centro educativo en estratégico, clave, de apoyo o crítico, depende de la misión y visión que el centro adopte. Un proceso determinado, como la adquisición de la suma, en un centro puede ser estratégico, en otro clave y en otro de soporte, en función de los objetivos, de los niveles y de la edad del alumnado. Existen también procesos llamados relacionales, de gestión o formativos en gran formato, según se ocupen de las pertinentes acciones en un centro educativo. Los procesos también pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.

Gestión de procesos

Combina la aplicación de metodologías y herramientas para una buena gestión. El paquete de software Business Process Management (BPM), como herramienta técnica, permite diseñar, controlar, simular y documentar estos procesos y los actores que intervienen en una organización u organización, las diversas tareas y actividades en relación con otras, con el propósito de brindar servicios y productos. Estas actividades, tareas y procesos deben ser entendidos, modelados y documentados para poder desempeñarse mejor y alcanzar los objetivos de la organización. (Barrera Cámara, Barrientos Vera, Santiago Pérez, & Canepa Sáenz, 2018)

La gestión de procesos es cómo se pueden gestionar de forma más eficaz todos los procesos que se dan en la organización; Los procesos se entienden como un conjunto de actividades relacionadas o interactuantes que transforman entradas en salidas; La cual puede estar involucrada tanto interna como externamente, está centrada en el cliente y cuya función principal es producir bienes y servicios que satisfagan a los clientes, y lograr las metas corporativas (ISO 90001, 2015). (Aricapa Nisperuza, y otros, 2019)

II.4. Marco conceptual (terminología)

Productos y servicios

Un servicio se define como las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. En términos generales se puede decir que los servicios se clasifican en: Servicios comerciales, que comprenden los servicios profesionales, los relacionados con la tecnología de la información, la investigación y el desarrollo, mientras que un producto es cualquier cosa producida para el consumo y la inversión. También es todo lo que circule en el mercado o comercio. Este puede ser de diversa índole: consumo, industrial, técnico, agrícola, artesanal, entre otros. (encolombia, s.f.)

Matrícula:

Se entiende por matrícula el acto mediante el cual el admitido o el estudiante antiguo oficializa su vinculación como estudiante de la universidad. La matrícula deberá realizarse en cada periodo académico del programa, según el calendario académico y los lineamientos institucionales definidos para tal fin. (encolombia, s.f.)

Institución educativa:

La ley general de educación consagra a la educación como un derecho fundamental de todas las personas y de la comunidad.

En este marco conceptual, se define como institución educativa a la comunidad de aprendizaje, considerada como primera y principal etapa de la gestión de los sistemas educativos descentralizados, siendo pública o privada. Sus fines se concentran en el aprendizaje y formación íntegra de los educandos. (Centro de especialización en Gestión pública, 2021)

Estándares de calidad:

Baque & Education Standards, Education Quality Standards, (2020), son las acciones realizadas para lograr los objetivos según los estándares de desempeño esperados con el fin de orientar, apoyar y controlar los indicadores. El sistema educativo nacional busca la mejora continua.

Acreditación Universitaria:

Guillén & Morales, Borroto, y Salas (2017) es el resultado de un proceso de evaluación que verifica el desempeño de las funciones académicas de una institución de educación superior, así como el nivel de calidad de funcionamiento de las instalaciones y programas

que desarrolla, para certificar la calidad de las operaciones que realizan y conduce al reconocimiento oficial y público del nivel de calidad alcanzado por una institución educación superior, también se verifica el cumplimiento de los estándares de calidad preestablecidos.

Gestión de calidad:

Se define como el conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. De ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición. La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos. (ISO 9001:2015, 2015)

Gestión de procesos educativos:

Capcha (2019) afirma que la gestión por procesos es un enfoque que procura trabajar primordialmente en la satisfacción del cliente, para lo cual se requiere el cumplimiento de un organigrama basado en: 1. Entrada, 2. Proceso, 3. Salida. De ese modo, se produce una retroalimentación con la finalidad de evaluar con la finalidad de aplicar el mejoramiento continuo. Así se podrá alcanzar la calidad que permitirá satisfacer al cliente, en el caso de la educación, el cliente es diverso, por cuanto un cliente puede ser la sociedad en su conjunto, los padres y representantes que esperan que sus hijos o representados.

Gestión de matrícula:

Bellido (2019) define al proceso de matrícula es el conjunto de políticas, procedimientos y actividades, que permiten organizar la continuidad de los alumnos antiguos y el ingreso de alumnos nuevos.

Matrícula es el acto por medio del cual una persona se incorpora a la universidad, adquiere o renueva su calidad de estudiante regular, queda adscrito a uno o varios programas académicos, y asume el compromiso de cumplir con todos los reglamentos y normas de la universidad.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de Hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Existe una relación directa de la gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

III.1.2. Hipótesis específicas

Existe una relación directa de la gestión de calidad de la dimensión desempeño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

Existe una relación directa de la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

Existe una relación directa de la gestión de la calidad de la dimensión conformidad al diseño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

III.2. Operacionalización de variables

Tabla n° 1. Matriz de Operacionalización.

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub- variables)	Definición conceptual	Indicador	Items	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Gestión de calidad	Cualitativa	La gestión de la calidad como parte de la estrategia de responsabilidad social, entendiéndose esta no solamente desde el punto de vista del cumplimiento de las mejores prácticas ambientales y sociales, sino también como ofrecer productos y servicios que garanticen la mayor satisfacción de los clientes. En tal sentido, la calidad comienza a proyectarse como un elemento más del conjunto de factores que integran la responsabilidad social empresarial, llevando al diseño de sistemas de gestión acordes con este propósito. (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018)	Según David Garvin propone 8 dimensiones de la gestión de la calidad que solamente detallaremos tres que son: desempeño, Conformidad al diseño y fiabilidad. el concepto de calidad de un producto o servicio y favorecer la comprensión del modo en que la Gestión de Calidad se puede aplicar en las empresas, tanto de manufactura como de servicios. (Martín, 2018)	Desempeño	Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro expresado por la dedicación, capacidad y el esfuerzo individual y/o colectivo, siendo medible para acompañar y observar lo realizado, como positivo o negativo (Espinosa Aguilar, Gibert Lamadrid, & Oria Saavedra, 2019)	Número de etapas del flujograma	¿Cual es el número de etapas del flujograma?	Ordinal
				Conformidad al diseño	Nivel de cumplimiento de las especificaciones diseñadas y planificadas para el producto o servicio, es decir, el proceso de elaboración y/o su diseño se ajustan a estándares establecidos previamente (Límites de Especificación). Todos los productos o servicios tienen especificaciones que se establecen, generalmente, en la etapa de diseño. (Martín, 2018)	Número de indicadores KPI	¿Cuales son los indicadores del KPI? ¿Cuántos son los indicadores del KPI?	
				Fiabilidad	Se refiere a la probabilidad de funcionamiento sin fallas o daños por un determinado periodo de tiempo. Es decir, se trata del desempeño y las características esperadas de un producto o servicio durante un momento específico de su vida útil. (Martín, 2018)	Cantidad de Uso del CRM Cantidad de uso Banner Cantidad de uso Service Now	¿Número de Entrevistas registradas en CRM? Número de códigos creados ¿Número de incidencias registradas en CRM? ¿Número de incidencias en BANNER?	
Gestión de procesos de matrícula	Cualitativa	La gestión de proceso de matrícula es el conjunto de políticas, procedimientos y actividades, que permiten organizar la continuidad de los alumnos antiguos y el ingreso de alumnos nuevos, en el Sistema de Educación Oficial de la Universidad. (Educación, 2017)	El sistema educativo ha experimentado una significativa transformación que puede visualizarse a partir de diferentes indicadores estadísticos. Esta información estadística, que se recoge a través de tasas de conversión visita/matricula, visitas y cantidad de matriculados a nivel de la organización educativa para un control de sus proceso y crecimiento de su población. De esta manera es posible dimensionar la realidad educativa y aportar a la comprensión de las peculiares relaciones que se establecen entre la prospección y la tasa de matrícula en la educación superior. (Corbalán, 2014)	Tasa de conversión Visita/Matricula	Se refiere a la métrica que habla sobre la transformación de aquellos clientes potenciales o prospectos en clientes actuales a los que se les ha hecho una venta , porcentaje de conversión de cada asesor educativo de matriculados de acuerdo a la base asignada (Peralta, 2019)	Porcentaje de la tasa de visita/matricula	¿Número de conversión a matriculados?	Ordinal
				Visitas	Consiste diversos motivos por los cuales una persona visita a otra o a una organización , que van desde el plano afectuoso hasta realizar algún trámite que se requiere , también varían la frecuencia y la duración del encuentro de acuerdo a la reunión o gestión (Pérez & Gardey, 2015)	Porcentaje de visitas	¿Número de visitas realizadas?	
				Cantidad de matrícula	Registro de los datos personales de un individuo de manera específica para un proceso de registrarse en la institución siguiendo determinados pasos formales de acuerdo a la base asignada. Por lo general para matricularse es necesario pagar una tasa, que también se menciona como matrícula (Perez & merino, 2020)	Porcentaje de matriculados	¿Número de matriculados?	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

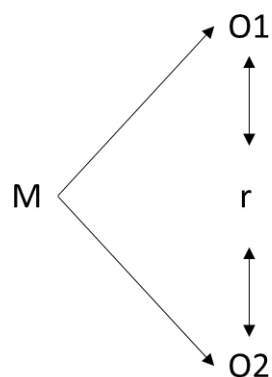
La presente investigación es de carácter no experimental. Según Hernández & Mendoza (2018) señalan que este tipo de investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para luego ser analizadas.

IV.2. Nivel de investigación

La investigación tiene un nivel correlacional. En este caso permite establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa - efecto (causales). (Hernández & Mendoza, 2018)

IV.3. Diseño de investigación

Hernández, Fernández, & Baptista (2018), señala que este diseño permite observar las situaciones ya existentes para analizarlas nivel de relación entre las variables de estudio. En este caso el diseño permite observar si hay relación entre las variables. Además, es de corte transversal porque los instrumentos han sido empleados en una sola oportunidad, en un solo momento. A continuación, el siguiente esquema representa al diseño materia del presente estudio.



Donde:

M: Muestra de procesos de gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula.

O1: Variable gestión de calidad

O2: Variable gestión de procesos matrícula.

r: Relación entre las variables.

IV.4. Método de investigación

El método de investigación que se empleó fue el método hipotético - deductivo que se caracteriza por el planteamiento de hipótesis fundamentales, y en donde la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. (Rodríguez & Pérez, 2017)

IV.5. Población

La presente investigación consideró como población el conjunto de 60 procesos vinculados a la matrícula de estudiantes nuevos de una universidad de Cajamarca y 35 colaboradores de las áreas involucradas en el proceso de matrícula (Prospección, telemarketing, admisión, academia y secretaría académica).

IV.6. Muestra

Debido a que la población objeto de estudio es pequeña se decidió trabajar con el conjunto de procesos de matrícula (Prospección, telemarketing, admisión, academia y secretaría académica) y con los 35 colaboradores que se involucran en el proceso de matrícula. Por tanto, la muestra es censal. Se realizó un muestreo no probabilístico y por conveniencia.

IV.7. Unidad de estudio

La presente investigación considera cada proceso de la gestión de la calidad y del proceso de la matrícula.

IV.8. Técnicas de recolección de datos

IV.8.1. Técnica

Hernández & Mendoza (2018), refieren que las técnicas de recolección de datos se aplican a uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados. Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación. Pero, para haber llegado a esta etapa en la ruta cuantitativa, antes se debe haber establecido y definido con precisión y claridad las hipótesis del estudio y las variables, tanto conceptual como operacionalmente.

Con la finalidad de analizar las bases de datos de la gestión de calidad y de gestión de procesos de matrícula se utilizó la técnica del análisis documental que consiste en aplicar y elegir el enfoque y la forma de análisis ya que se tiene en cuenta el análisis interno y externo para que el documento se pueda extraer la información necesaria para comprender el contenido. Este proceso requiere la aplicación de estrategias especializadas de investigación y selección, la organización y el análisis de un conjunto de productos escritos y la respuesta a una o más preguntas sobre un tema. (Salazar Gómez & Tobón, 2018)

Se utilizó el cuestionario que es herramienta de uso común para la recopilación de datos en la investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe contestar. No hay una respuesta correcta o incorrecta, todas las respuestas conducen a un resultado diferente y se aplican a un grupo de personas. (Arias Gonzáles, 2020)

Una de las características más importantes del cuestionario es que las preguntas se formulan de forma breve y no se requiere que el investigador o el adoptante las aplique. Es importante que el cuestionario no sea demasiado largo, de lo contrario los encuestados pueden tener resultados diferentes a la realidad. (Arias Gonzáles , Diseño y metodología de la investigación, 2021)

IV.8.2. Instrumento

Uno de los instrumentos que se utilizó fue la matriz de análisis documental y la escala de Likert. Con este instrumento fue posible establecer la cantidad de indicadores y la forma de como establecer la relación entre las variables de estudio.

Otro instrumento para evaluar las variables gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula fue una escala de percepción la cual consta de 10 afirmaciones aseverativas con 5 alternativas de respuesta tipo Lickert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo. Asimismo, para valorar la variable y sus dimensiones se tuvo en cuenta tres niveles o categorías diagnósticas: bueno, regular y deficiente, conforme lo descrito en la ficha técnica.

IV.9. Presentación de resultados

La investigación utilizó como prueba estadística la función CORREL que devuelve el coeficiente de correlación de dos rangos de celdas. Se usa este coeficiente de correlación para determinar la relación entre dos propiedades. Por ejemplo, para examinar la relación entre la temperatura promedio de una localidad y el uso de aire acondicionado. Tanto como el coeficiente de correlación está más cerca de +1 o -1, indica una correlación positiva (+1) o negativa (-1) entre las matrices. La correlación positiva significa que, si los valores de una matriz aumentan, los valores de la otra matriz también aumentan. Un coeficiente de correlación que está más cerca de 0, indica ninguna correlación o una correlación débil.

La investigación muestra como resultado general que entre la gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca, existe una correlación positiva, cuyo promedio del coeficiente de correlación entre todas las dimensiones de ambas variables alcanza el 0.6693, por tanto, cuanto mejor es la gestión de la calidad, mejor es la gestión de procesos de matrícula, es decir que el éxito de una organización está en la gestión de la calidad.

Con respecto al primer objetivo relacionado con establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión desempeño con la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca, la investigación analizó el flujograma o mapa de proceso,

específicamente el número de procesos. En ese sentido los resultados muestran que en la campaña 2019-1, 2021-1, la función coeficiente de correlación arroja un resultado cerca de uno (0.9648), por tanto, hay una correlación positiva absoluta entre el número de procesos con el número de matrículas, es decir que, a mayor número de procesos, mayor número de matrículas, es por ello, que es fundamental que las instituciones establezcan un proceso de gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño en relación con la gestión de procesos de matrículas en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

Con relación al segundo objetivo los resultados de la investigación muestran un coeficiente de correlación que alcanza el 0.4820, es decir que la relación es positiva en un nivel de regular entre la gestión de calidad de la dimensión desempeño con la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. Tal dimensión está dividida en tres áreas: Prospección, Telemarketing y Counter. Con respecto a prospección, los resultados indican que los indicadores KPI (segmentación de instituciones A, AA, AAA; número de registros potenciales, número de matrículas por carrera) guardan una relación positiva débil con la Tasa de Conversión Visita/matricula (70%), cuyo coeficiente alcanzó un promedio de 0.2819. Con relación al Telemarketing (tiempo al teléfono y promedio, Tasa de conversión contacto/cita/visita, número de matrículas) los resultados indican que los indicadores tienen una relación positiva con la tasa de conversión visita/matricula (70%), cuyo coeficiente alcanzó un promedio de 0.5864, es decir, que la correlación es positiva y tiene el nivel de regular.

Cabe resaltar que el tiempo al teléfono tiene un promedio (1.0000). En la campaña 2019-1, 2020-1 la función coeficiente de correlación arroja un resultado de uno (1.0000), por tanto, hay una correlación positiva absoluta entre el tiempo al teléfono y promedio con la tasa de conversión visita/matricula (70%). También es importante destacar que en la campaña 2019-1, 2020-1 la función coeficiente de correlación arroja un resultado de uno (1.000), por tanto, hay una correlación positiva absoluta entre número de matrículas con la tasa de conversión visita/matricula (70%). Con relación al área de counter (tasa de conversión visita/matricula, visitas no cerradas, número de matrículas por carrera) la investigación muestra una relación positiva con la tasa de conversión visita/matricula (70%) cuyo coeficiente alcanzó una cifra promedio de 0.5776 es decir que la correlación es positiva y tiene el nivel de regular.

Respecto al objetivo tres los resultados en general indican un coeficiente de 0.7766, es decir que la correlación es positiva en el nivel de casi absoluta entre la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad con la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. La dimensión fiabilidad tiene el área de herramientas y tiene al CRM, al Banner, al Service Now. Respecto al CRM (número de registros tocados, número de valoraciones positivas, número de valores negativas) la relación con las visitas no cerradas alcanzó un coeficiente de correlación de 1.000, es decir que, entre las variables la relación es positiva de manera absoluta. Con relación al Banner (número de prospectos matriculados por carrera, número de registro de horario por carrera) la relación con las vistas no cerradas alcanzó el coeficiente de correlación de 0.5400, es decir que la correlación es positiva en el nivel de regular. Cabe resaltar uno de resultados en este aspecto del Banner, tal es así que en la campaña 2019-1 y 2020-1, la función coeficiente de correlación arroja un resultado de uno (1.0000), por tanto, hay una correlación positiva absoluta entre Número de registro de horarios por carrera con visitas no cerradas. Respecto al Service Now (Número de incidencias de CRM, número de incidencias de BANNER) los resultados del coeficiente de correlación alcanzaron el 0.7798, cerca de una correlación absoluta entre ambas variables.

A continuación, se presenta los resultados específicos por cada una de las áreas y campañas de matrículas.

V. RESULTADOS

De acuerdo con el primer objetivo planteado, que se basa en establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión desempeño con gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. Se realizó una tabla comparativa entre número de procesos vs. número de matrículas.

Tabla n° 2. Número de procesos vs Número de matrículas.

CAMPAÑA 2019 -1			
ÁREAS	N° DE PROCESOS	N° DE MATRICULA	CORRELACIÓN
Prospección	9	160	
Telemarketing	6	160	
Facturación	6	160	
Academia	8	160	0.9648
Secretaria académica	6	160	
Gestión documental	5	160	
Admisión	20	161	
CAMPAÑA 2020 -1			
ÁREAS	N° DE PROCESOS	N° DE MATRICULA	CORRELACIÓN
Prospección	9	169	
Telemarketing	6	169	
Facturación	6	169	
Academia	8	169	0.9648
Secretaria académica	6	169	
Gestión documental	5	169	
Admisión	20	170	

Durante las campañas de 2019-1 y 2020-1 se llevaron a cabo 60 procesos en todas las áreas de estudio, siendo admisión en donde se llevaron a cabo el mayor N° de procesos y a su vez, el mayor número de matrículas. En base a los coeficientes de correlación “Número de procesos vs Número de matrículas” se obtiene un resultado de 0.9648, dicha relación es positiva grande, lo que indica una relación lineal fuerte entre las variables expresadas en este análisis.

En base al segundo objetivo planteado se establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad con gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. Se elaboró una tabla comparativa entre número de registros tocados vs. visitas no cerradas

Tabla n° 3. Número de registros tocados vs Visitas no cerradas.

CAMPAÑA 2019 - 1			
ÁREA	N° DE REGISTROS TOCADOS	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Telemarketing	6500	1500	1.0000
Counter	7500	2500	
CAMPAÑA 2020 - 1			
ÁREA	N° DE REGISTROS TOCADOS	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Telemarketing	8500	2000	1.0000
Counter	9500	3500	

En la tabla n° 3, se muestran las variables de análisis “Número de registros tocados vs Visitas no cerradas”. Durante la campaña 2019-1 el N° de registros tocados entre telemarketing y counter tuvo un promedio de 7000, mientras que el N° de visitas no cerradas tuvo un promedio de 2000 dando una correlación positiva de 1.0000. Mientras que en la campaña 2020-1 se obtuvieron promedios de 9000 y 2750 respectivamente dando una correlación de 1.000 lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables.

Tabla n° 4. Número de valoraciones positivas vs Visitas no cerradas.

CAMPAÑA 2019 - 1			
ÁREA	N° DE VALORACIONES POSITIVAS	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Telemarketing	7000	2000	1.0000
Counter	6000	1500	

CAMPAÑA 2020 - 1			
ÁREA	N° DE VALORACIONES POSITIVAS	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Telemarketing	8000	3500	1.0000
Counter	7000	2500	

En la tabla n° 4, se muestran las variables de análisis “Número de valoraciones positivas vs Visitas no cerradas”. Durante la campaña 2019-1 el N° de valoraciones positivas entre telemarketing y counter tuvo un promedio de 6500, mientras que el N° de visitas no cerradas tuvo un promedio de 1750 dando una correlación positiva de 1.0000. Mientras que en la campaña 2020-1 se obtuvieron promedios de 7500 y 3000 respectivamente dando una correlación de 1.000 lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables.

Tabla n° 5. Número de valoraciones negativas vs Visitas no cerradas.

CAMPAÑA 2019 - 1			
ÁREA	N° DE VALORACIONES NEGATIVAS	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Telemarketing	2500	3000	1.0000
Counter	3000	3800	

CAMPAÑA 2020 - 1			
ÁREA	N° DE VALORACIONES NEGATIVAS	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Telemarketing	4500	5000	1.0000
Counter	5000	6000	

En la tabla n° 5, se muestran las variables de análisis “Número de valoraciones negativas vs Visitas no cerradas”. Durante la campaña 2019-1 el N° de valoraciones negativas entre telemarketing y counter tuvo un promedio de 2750, mientras que el N° de visitas no cerradas tuvo un promedio de 3400 dando una correlación positiva de 1.0000. Mientras que en la campaña 2020-1 se obtuvieron promedios de 4750 y 5500 respectivamente dando una correlación de 1.000 lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables.

Tabla n° 6. Número de prospectos matriculados por carrera vs Visitas no cerradas.

CAMPAÑA 2019 - 1			
ÁREA	N° DE PROSPECTOS MATRICULADOS POR CARRERA	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Administración	91	35%	0.3154
Administración y Marketing	61	18%	
Administración y Negocios Internacionales	71	15%	
Arquitectura y Diseños de Interiores	55	10%	
Arquitectura y Urbanismo	77	13%	
Comunicación	52	25%	
Contabilidad y Finanzas	82	12%	
Derecho	207	15%	
Ingeniería Ambiental	51	14%	
Ingeniería Civil	278	17%	
Ingeniería de Minas	91	30%	
Ingeniería de Sistemas Computacionales	56	9%	
Ingeniería Empresarial	36	6%	
Ingeniería Geológica	69	18%	
Ingeniería Industrial	181	41%	
Psicología	143	26%	

CAMPAÑA 2020 - 1			
ÁREA	N° DE PROSPECTOS MATRICULADOS POR CARRERA	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Administración	75	25%	0.3359
Administración y Marketing	64	19%	
Administración y Negocios Internacionales	100	23%	
Arquitectura y Diseños de Interiores	60	18%	
Arquitectura y Urbanismo	76	19%	
Comunicación	53	20%	
Contabilidad y Finanzas	88	12%	
Derecho	236	15%	
Ingeniería Ambiental	60	19%	
Ingeniería Civil	292	27%	
Ingeniería de Minas	79	25%	
Ingeniería de Sistemas Computacionales	57	3%	
Ingeniería Empresarial	36	10%	
Ingeniería Geológica	61	16%	
Ingeniería Industrial	177	15%	
Psicología	183	24%	

En la tabla n° 6, se muestran las variables de análisis “Número de prospectos matriculados por carrera vs Visitas no cerradas”. Durante la campaña 2019-1 el N° de prospectos matriculados por carrera tuvo un promedio de 100.06 siendo la carrera de Ingeniería Civil en donde se realizaron más prospectos de matrículas, mientras que el N° de visitas no cerradas tuvo un promedio de 19% dando una correlación positiva moderada de 0.3154. Mientras que en la campaña 2020-1 se obtuvieron promedios de 106.06 y 18% respectivamente dando una correlación de 0.3359.

Tabla n° 73. Número de registros de horarios por carrera vs Visitas no cerradas.

CAMPAÑA	N° DE REGISTROS DE HORARIOS POR CARRERA	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
2019 - 1	1601	455	1.0000
2020 - 1	1697	500	

En la tabla 7, se muestran las variables de análisis “Número de registros de horarios por carrera vs Visitas no cerradas”. Durante la campaña 2019-1 el N° de registros de horarios fue de 1601 y en la campaña 2020-1 se llevaron a cabo 1697 obteniendo como resultado

una correlación de 1.000 lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables.

Tabla n° 4. Número de registro de incidencias de CRM vs Visitas no cerradas.

CAMPAÑA 2019 - 1			
ÁREA	N° DE REGISTROS DE INCIDENCIAS DE CRM	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Prospección	350	3%	0.5967
Telemarketing	1200	19%	
Facturación	500	17%	
Academia	600	9%	
Secretaría académica	450	8%	
Gestión documental	451	8%	
Admisión	800	36%	
CAMPAÑA 2020 - 1			
ÁREA	N° DE REGISTROS DE INCIDENCIAS DE CRM	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Prospección	200	2.5%	0.7229
Telemarketing	772	19.5%	
Facturación	300	18.5%	
Academia	350	9.5%	
Secretaría académica	200	7.5%	
Gestión documental	350	9.5%	
Admisión	600	33%	

En la tabla n° 8, se muestran las variables de análisis “Número de registro de incidencias de CRM vs Visitas no cerradas”. Durante la campaña 2019-1 el N° promedio de registros de incidencias de CRM fue de 621.57. Mientras que, el N° de visitas no cerradas tuvo un promedio de 14%, dando como resultado una correlación positiva de 0.5967 y en la campaña 2020-1 los resultados del análisis realizado son de 396 y 14% respectivamente obteniendo una correlación de 0.7229.

Tabla n° 9. Número de registros de incidencia de Banner vs Visitas no cerradas.

CAMPAÑA 2019 - 1			
ÁREA	N° DE REGISTROS DE INCIDENCIAS DE BANNER	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Facturación	644	7%	0.8868
Academia	750	17%	
Secretaría académica	650	20%	
Gestión documental	550	18%	
Admisión	2000	38%	
CAMPAÑA 2020 - 1			
ÁREA	N° DE REGISTROS DE INCIDENCIAS DE BANNER	N° DE VISITAS NO CERRADAS	CORRELACIÓN
Facturación	200	6.5%	0.9126
Academia	235	16.5%	
Secretaría académica	255	20.5%	
Gestión documental	429	19.5%	
Admisión	900	37%	

En la tabla 9, se muestran las variables de análisis “Número de registros de incidencia de Banner vs Visitas no cerradas”. Durante la campaña 2019-1 el N° promedio de registros de incidencias de Banner fue de 918.80. Mientras que, el N° de visitas no cerradas tuvo un promedio de 20%, dando como resultado una correlación positiva de 0.8868 y en la campaña 2020-1 los resultados del análisis realizado son de 403.80 y 20% respectivamente obteniendo una correlación de 0.9126.

En consideración al tercer objetivo planteado se establecer la relación entre la Gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño con gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. Se estructuró una tabla comparativa entre segmentación de instituciones A, AA, AAA vs. tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

Tabla n° 10. Segmentación de instituciones A, AA, AAA vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA 2019 - 1				
INSTITUCIONES	N° DE META	N° REAL	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
Colegio A	139	160	51%	0.6893
Colegio AA	93	89	60%	
Colegio AAA	492	479	66%	
CAMPAÑA 2020 - 1				
INSTITUCIONES	N° DE META	N° REAL	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
Colegio A	136	253	70%	0.3514
Colegio AA	91	139	66%	
Colegio AAA	481	459	68%	

En la tabla n° 10, se muestran las variables de análisis “Segmentación de instituciones A, AA, AAA vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Durante la campaña 2019-1 se llevaron a cabo 728 matrículas, con un promedio de 59% dando una correlación positiva moderada de 0.6893 y en la campaña 2020-1 851 inscripciones, con promedio de 68% y una correlación de 0.3514 lo que significa que solo existe una relación lineal moderada entre las variables de estudio.

Tabla n° 11. Número de registros potenciales vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA 2019- 1				
INSTITUCIONES	N° DE META	N° REAL	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
Colegio A	139	160	72%	0.0723
Colegio AA	93	89	72%	
Colegio AAA	492	479	69%	
Academias	7	24	70%	
Referidos	348	325	60%	
Inbound	28	15	60%	
New Reingresos	23	25	59%	
Reciclados	229	190	67%	
Reciclados Interesados	131	181	72%	
Solovinos	132	68	69%	
web	15	45	69%	
CAMPAÑA 2020 - 1				
INSTITUCIONES	N° DE META	N° REAL	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
Colegio A	136	253	66%	0.3447
Colegio AA	91	139	70%	
Colegio AAA	481	459	72%	
Academias	7	1	50%	
Referidos	340	230	65%	
Inbound	27	46	72%	
New Reingresos	22	43	65%	
Reciclados	224	170	68%	
Reciclados Interesados	128	186	66%	
Solovinos	129	121	73%	
web	15	49	71%	

En la tabla n° 11, se muestran las variables de análisis “Número de registros potenciales vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Durante la campaña 2019-1 se llevaron a cabo 1601 matrículas, con un promedio de 67% dando una correlación positiva de 0.0723 con casi nula relación entre variables y en la campaña 2020-1 1697 inscripciones, con promedio de 67% y una correlación de 0.3447 lo que significa que solo existe una relación lineal moderada entre las variables de estudio.

Tabla n° 12. Número de matrículas por carrera vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA 2019 - 1				
CARRERA UNIVERTIRARIA	META 2019 - 1	REAL 2019 - 1	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
Administración	85	91	73%	0.1994
Administración y Marketing	43	61	70%	
Administración y Negocios Internacionales	88	71	60%	
Arquitectura y Diseños de Interiores	69	55	70%	
Arquitectura y Urbanismo	76	77	70%	
Comunicación	54	52	68%	
Contabilidad y Finanzas	105	82	71%	
Derecho	140	207	60%	
Ingeniería Ambiental	45	51	69%	
Ingeniería Civil	316	278	70%	
Ingeniería de Minas	98	91	66%	
Ingeniería de Sistemas Computacionales	49	56	60%	
Ingeniería Empresarial	75	36	60%	
Ingeniería Geológica	71	69	65%	
Ingeniería Industrial	218	181	75%	
Psicología	105	143	70%	

CAMPAÑA 2020 - 1				
CARRERA UNIVERTIRARIA	META 2020 - 1	REAL 2020- 1	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
Administración	99	75	68%	0.0342
Administración y Marketing	48	64	70%	
Administración y Negocios Internacionales	76	100	75%	
Arquitectura y Diseños de Interiores	55	60	72%	
Arquitectura y Urbanismo	78	76	73%	
Comunicación	55	53	68%	
Contabilidad y Finanzas	86	88	66%	
Derecho	210	236	69%	
Ingeniería Ambiental	55	60	70%	
Ingeniería Civil	300	292	69%	
Ingeniería de Minas	98	79	65%	
Ingeniería de Sistemas Computacionales	60	57	70%	
Ingeniería Empresarial	34	36	70%	
Ingeniería Geológica	78	61	71%	
Ingeniería Industrial	190	177	72%	
Psicología	147	183	72%	

En la tabla n° 12, se muestran las variables de análisis “Número de matrículas por carrera vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Durante la campaña 2019-1 se llevaron a cabo 1601 matrículas, con un promedio de 67% dando una correlación positiva de 0.1994 con casi nula relación entre variables y en la campaña 2020-1 1697 inscripciones, con promedio de 67% y una correlación de 0.0342 lo que significa que solo existe una relación lineal casi nula entre las constantes de estudio.

Tabla n° 13. Tiempo al teléfono y promedio vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA	TIEMPO AL TELÉFONO	PROMEDIO	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
2019 - 1	13%	78%	60%	1.0000
2020 - 1	15.5%	70.5%	51%	

En la tabla n° 13, se muestran las variables de análisis “Tiempo al teléfono y promedio vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Durante la campaña 2019-1 el tiempo al teléfono promedio fue del 78% y en la campaña 2020-1 el promedio fue de 70.5% obteniendo como resultado una correlación de 1.000 lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables.

Tabla n° 14. Tasa de conversión contacto/ cita/visita (35%/50%) vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA 2019 - 1				
COLABORADOR	CONTACTO/CITA 35%	CITA/VISITA 50%	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
A	42%	78%	63%	0.0104
B	45%	70%	65%	
C	58%	58%	83%	
D	60%	17%	50%	0.5068
E	68%	40%	64%	
F	60%	51%	68%	

CAMPAÑA 2020 - 1				
COLABORADO R	CONTACTO/CITA 35%	CITA/VISITA 50%	TASA DE CONVERSIÓN N VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
A	59%	72%	65%	0.4063
B	60%	71%	70%	
C	70%	59%	83%	
D	60%	20%	50%	0.5946
E	55%	45%	70%	
F	65%	55%	60%	

En la tabla n° 14, se muestran las variables de análisis “Tasa de conversión contacto/ cita/visita (35%/50%) vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Durante la campaña 2019-1 el promedio de “Contacto/Cita 35%” fue del 56% entre 6 colaboradores A, B, C, D, E Y F dando una correlación de 0.0104 para los colaboradores A, B y C y 0.5068 para los colaboradores D, E y F la campaña 2020-1 el promedio fue de 62% obteniendo como resultado una correlación de 0.4063 para los colaboradores A, B y C y 0.5946 y 0,5068 para los colaboradores D, E y F. Las correlaciones son positivas moderadas, lo que indica gran relación entre las variables analizadas.

Tabla n° 15. Número de matrículas vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA	N° DE MATRÍCULAS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
2019 - 1	1601	51%	1.0000
2020 - 1	1697	60%	

En la tabla 15, se muestran las variables de análisis “Número de matrículas vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Durante la campaña 2019-1 el Número de matrículas fue de 1601 y en la campaña 2020-1 se llevaron a cabo 1697 obteniendo como resultado una correlación de 1.000 lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables.

Tabla n° 16. Tasa de conversión visita/matrícula vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA 2019 - 1		CAMPAÑA 2020 - 1		CORRELACIÓN
COLABORADOR	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	COLABORADOR	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	
A	77%	A	78%	0.9608
B	79%	B	80%	
C	71%	C	76%	

En la tabla n° 16, se muestran las variables de análisis “Tasa de conversión visita/matrícula vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Para estas variantes, se estudiaron a tres colaboradores “A, B y C” Durante la campaña 2019-1 la tasa de conversión visita/ matrícula (70%) tuvo un promedio de 76% y en la campaña 2020-1 el promedio fue de 78% obteniendo como resultado una correlación de 0.9608 lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables.

Tabla n° 17. Visitas no cerradas vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA 2019 - 1			
CAMPAÑA	N° DE VISITAS NO CERRADAS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
A	6%	77%	0.4539
B	4%	79%	
C	3.5%	71%	

CAMPAÑA 2020- 1			
COLABORADOR	N° DE VISITAS NO CERRADAS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACION
A	5%	76%	0.7146
B	4%	79%	
C	2%	72%	

En la tabla n° 17, se muestran las variables de análisis “Visitas no cerradas vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)”. Para estas variantes, se estudiaron a tres colaboradores “A, B y C” Durante la campaña 2019-1 el N° de visitas no cerradas tuvo un promedio de 5%, mientras que la Tasa de conversión visita/ matrícula (70%) tuvo un promedio de 76% dando una correlación positiva moderada de 0.4539. Mientras que en la campaña 2020-1 se obtuvieron promedios de 4% y 76% respectivamente dando una correlación de 0.7146.

Tabla n° 18. Número de matrículas por carrera vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%).

CAMPAÑA 2019 - 1			
CARRERA UNIVERTIRARIA	N° DE MATRÍCULAS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACION
Administración	91	70%	0.3408
Administración y Marketing	61	68%	
Administración y Negocios Internacionales	71	65%	
Arquitectura y Diseños de Interiores	55	70%	
Arquitectura y Urbanismo	77	65%	
Comunicación	52	70%	
Contabilidad y Finanzas	82	71%	
Derecho	207	75%	
Ingeniería Ambiental	51	65%	
Ingeniería Civil	278	68%	
Ingeniería de Minas	91	70%	
Ingeniería de Sistemas Computacionales	56	69%	
Ingeniería Empresarial	36	68%	
Ingeniería Geológica	69	72%	
Ingeniería Industrial	181	75%	
Psicología	143	66%	

CAMPAÑA 2020 - 1			
CARRERA UNIVERTIRARIA	N° DE MATRÍCULAS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)	CORRELACIÓN
Administración	75	60%	
Administración y Marketing	64	60%	
Administración y Negocios Internacionales	100	70%	
Arquitectura y Diseños de Interiores	60	60%	
Arquitectura y Urbanismo	76	70%	
Comunicación	53	70%	
Contabilidad y Finanzas	88	66%	
Derecho	236	70%	0.4181
Ingeniería Ambiental	60	60%	
Ingeniería Civil	292	70%	
Ingeniería de Minas	79	70%	
Ingeniería de Sistemas Computacionales	57	65%	
Ingeniería Empresarial	36	60%	
Ingeniería Geológica	61	71%	
Ingeniería Industrial	177	65%	
Psicología	183	68%	

En la tabla n° 18, se muestran las variables de análisis "Número de matrículas por carrera vs Tasa de conversión visita/ matrícula (70%)". Durante la campaña 2019-1 el N° de matrículas tuvo un promedio de 100.0625 siendo la carrera de Ingeniería Civil en donde se realizaron más matrículas, mientras que la Tasa de conversión visita/ matrícula (70%) tuvo un promedio de 69% dando una correlación positiva moderada de 0.3408. Mientras que en la campaña 2020-1 se obtuvieron promedios de 106.0625 y 66% respectivamente dando una correlación de 0.4181.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La investigación muestra como resultado general que entre la gestión de la calidad y la gestión de procesos de la matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad en la ciudad de Cajamarca, existe una correlación positiva, cuyo promedio del coeficiente de correlación entre todas las dimensiones de ambas variables alcanza el 0.6693, por tanto, cuanto mejor es la gestión de la calidad, mejor es la gestión de procesos de matrícula, es decir que el éxito de una organización está en la gestión de la calidad.

Castellanos (2019) en su investigación, Análisis de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de comunicación social con respecto del proceso de matrícula academia en la Pontificia Universidad Javeriana, analizó la ejecución del horario académico y la inscripción de las asignaturas en el proceso de matrícula, el estudiante tiene que realizar en cada inicio de ciclo, la facultad de Comunicación Social de la Pontificia Universidad Javeriana tiene la particularidad de que la malla curricular es muy amplia y los estudiantes tienen varias opciones para escoger su asignaturas de acuerdo al ciclo académico, es allí donde radica el problema, pues en muchas ocasiones hay más demanda que oferta en los cupos de asignaturas y es donde los estudiantes manifiestan insatisfacción por medio del voz a voz que realizan.

La presente investigación estableció que la relación entre la gestión de calidad de la dimensión desempeño con la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca, especialmente con el flujograma o mapa de proceso, específicamente el número de procesos, una correlación positiva. En ese sentido los resultados muestran que en la campaña 2019-1, 2021-1, la función coeficiente de correlación arroja un resultado cerca de uno (0.9648), es decir positiva absoluta. De este modo, entre el número de procesos con el número de matrículas la variación es directa, es decir que, a mayor número de procesos, mayor número de matrículas. En este sentido, la acreditación se ha convertido en una de las estrategias más populares en las universidades para asegurar la calidad de sus servicios y la satisfacción del cliente que inicia desde la primera etapa que el prospecto solicita la información de la carrera junto con el padre de familia. En términos generales, para obtener la certificación, la universidad adoptó previamente la norma internacional

ISO 9001: 2008, porque estipulaba los requisitos del sistema de gestión de calidad aplicables a cualquier organización que necesite demostrar su capacidad para brindar servicios que cumplan con los requisitos de los clientes y los procesos y regulaciones para cada gestión de acuerdo con el requerimiento de trámite que se solicite. (Orozco, Jaya, Ramos, & Guerra, 2020). El proceso peruano de expansión de la educación superior universitaria se inició en la década del ochenta. Entre 1960 y 1980, la matrícula universitaria pasó de ser de 30.000 a 255.000 y en el promedio de esos 30 años, el 79% de la matrícula se concentró en la oferta pública. Sin embargo, no es sino a partir del año 2000 que el crecimiento de la matrícula universitaria despegó.

Dicho aumento de las matrículas significó también, la muestra de múltiples falencias que no permiten desprenderse del apoyo de la secretaria general, los cuales no genera una respuesta para solucionar problema como falta de documentos por regularizar, caducidad de las fechas, bloqueo de estudiantes por materias pendientes en el sistema, entre otros. Basado en el modelo de mejora continua implementado por varios autores, considerando los datos recopilados por medio del método exploratorio, utilizando como método de recolección de datos la encuesta y la entrevista, en el cual se detalla las falencias que de acuerdo a los estudiantes y personal relacionado con el mismo, se ha decidido contribuir a la problemática de estudio con estrategias como el diseño de un nuevo proceso para la matrícula, entre otros aspectos que permitan reducir el nivel de estudiantes registrados en las ventanillas de la facultad. Salazar (2019).

Álvarez & Chaparro (2014) Ley 87 de 1993 (por la cual se establecen las normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado) y el Decreto 1599 de 2005 (por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005). A través de este sistema normativo, se generó en las entidades públicas, una guía para desarrollar mejor gestión basada en el mejoramiento continuo, buscando el fortalecimiento institucional y la modernización de las instituciones públicas para un mejor servicio y atención a sus estudiantes. En este sentido, el resultado obtenido fue el conjunto de indicadores establecidos para apoyar los cambios que se realizaron en los procesos y que afecta directamente a la universidad para obtener de la satisfacción absoluta de los estudiantes en todas sus sedes del centro de idiomas de la USMP (CIUSMP). En consecuencia, el cambio establecido en los procesos

de matrícula y los indicadores contribuyó con la mejora del proceso de gestión de matrícula para la atención a los estudiantes, haciendo posible la mejor atención al estudiante de todas las sedes del CIUSMP.

El tiempo promedio de matrículas se logró mejorar desde un tiempo promedio de espera inicial de 0.699 horas de espera hasta 0.5157, reduciendo 0.1533 horas de espera promedio y los tiempos máximos de espera se redujeron desde 2.36 horas a 1.47 horas mejorando en 0.89 horas de espera máxima en el proceso de matrícula presencial de los estudiantes de la Universidad Privada San Carlos. (Ticona & Chahuara, 2021)

Establecer la gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño con la gestión de procesos de matrículas en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca, los resultados de la investigación indican muestra un coeficiente de correlación que alcanza el 0.4820, es decir que la relación es positiva en un nivel de regular.

En la teoría de Joseph Muran Se establece que, para obtener la máxima calidad en los productos o servicios de la empresa, es necesario trabajar en cinco áreas. (Rodriguez Puerta, 2020).

Dichas áreas complementan la relación entre la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad con la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca, los resultados en general indican un coeficiente de 0.7766, es decir que, la correlación es positiva en el nivel de casi absoluta.

El crecimiento de la educación superior universitaria conllevó a la mejora de los procesos. La gestión de la calidad de las instituciones de educación superior es un desafío necesario e inevitable de la sociedad contemporánea, incluyendo todas sus funciones y actividades: proyectos académicos, investigación, profesorado, personal administrativo, estudiantes, infraestructura y servicios a la comunidad. Por tanto, la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional, que abarca todos los procesos de la universidad y debe ser el eje central de sus acciones para lograr la satisfacción de todos los interesados, llevando a cabo diversas acciones estratégicas para lograr la diferenciación y ganar una mayor cuota de mercado brindando buena atención a cada prospecto que se convertirá en estudiante universitario. (Orozco, Jaya, Ramos, & Guerra, 2020)

En los últimos años, para asegurar la mejora de la calidad de la educación, los países y regiones han establecido un sistema de evaluación y certificación con el aseguramiento de la calidad como función fundamental. Teniendo en cuenta toda la experiencia del proceso de evaluación en Europa y América Latina, en mayo de 2006 se aprobó la Ley N° 28740, que crea un sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa. En el ámbito peruano se aprobó el DS N° 018-2007 el 9 de julio de 2007, que aprobó el reglamento de la ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Estos estándares estuvieron orientados a la mejora de la calidad de la educación nacional y privada. La falta de cultura y la comunicación poco frecuente con los estudiantes sobre el uso de otros mecanismos técnicos disponibles para la universidad resultó en cuellos de botella, que implicó ser un proceso desordenado porque tomó tiempo y generó incomodidad del cliente. La ley establece normas de gestión de la calidad mediante el establecimiento del Departamento de Supervisión Educativa Universitaria Nacional (SUNEDU). Esta es una instancia autónoma, responsable del primer paso del sistema. Aseguramiento de la calidad; en otras palabras, autorizar el funcionamiento de programas e instituciones basados en estándares de calidad en lugar de presentaciones de documentos desde 1995; es decir, bajo un enfoque Credencialista. La ley también requiere la reorganización del sistema nacional de Evaluación, certificación y certificación de la calidad educativa (SINEACE), para ajustar el proceso de certificación y garantice la calidad y eficiencia de la educación superior peruana. (Cuenca, 2015) Hoy en día las universidades modernas, especialmente aquellas personas que se preocupan por los intereses y controlan u observan el desarrollo de las personas que trabajan en sus instituciones, otorgan una gran importancia en el área de admisión donde se desarrolla el primer contacto con los estudiantes y los padres de familia a quienes se les brinda toda la información de las carreras que ofrece la universidad y las ventajas competitivas para su desarrollo profesional. Un área muy importante y constituye la columna vertebral de la institución, porque se encarga de atraer a futuros universitarios que conllevan al interés de cada carrera que brinda la universidad y que los estudiantes pueden elegir de acuerdo con su vocación o interés.

VI.2. Conclusiones

La investigación muestra como resultado general que entre la gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca, existe una correlación positiva, cuyo promedio del coeficiente de correlación entre todas las dimensiones de ambas variables alcanza el 0.6693, por tanto, cuanto mejor es la gestión de la calidad, mejor es la gestión de procesos de matrícula, es decir que el éxito de una organización está en la gestión de la calidad. De esta manera queda probada la hipótesis de investigación.

La investigación también halló que en la campaña 2019-1, 2021-1, la función coeficiente de correlación arroja un resultado cerca de uno (0.9648), por tanto, hay una correlación positiva absoluta entre el número de procesos con el número de matrículas, es decir que, a mayor número de procesos, mayor número de matrículas, es por ello, que es fundamental que las instituciones establezcan un proceso de gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño en relación con la gestión de procesos de matrículas en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.

Los resultados de la investigación muestran que existe una relación positiva, en un nivel de regular, entre la gestión de la calidad de la dimensión desempeño con la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada, es así que existe un coeficiente de correlación que alcanza el 0.4820 entre ambas variables de estudio. Esto significa que la dimensión desempeño de la calidad si influye en los procesos de matrícula de los estudiantes.

Entre la gestión de calidad, en la dimensión fiabilidad, con la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca existe correlación positiva casi absoluta, tal es así que alcanzó un coeficiente de 0.7766. Esto significa que la fiabilidad de la calidad influye directamente en la gestión de los procesos de matrícula.

VI.3. Recomendaciones

Se recomienda a las instituciones universitarias privadas usar gestión de calidad para mejorar la gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos, de esta manera las mencionadas entidades mejoraran su servicio en pro de los estudiantes.

Se recomienda a las entidades universitarias que pongan énfasis en sus procesos dado que aportan mucho a los resultados y metas propuestas.

Se recomienda a las universidades que revisen y mejoren las dimensiones de desempeño y fiabilidad de la calidad dado que aporta de manera significativa al éxito de procesos de matrícula.

Se recomienda a otros investigadores tomar como base la presente investigación para seguir en esta línea a fin de establecer nuevas teorías de la calidad y procesos educativos, pero en función a las otras dimensiones a fin de que surjan nuevos aportes teóricos. Pueden incluirse la variable tiempo, cuellos de botella, etc. en el ámbito de la calidad y la gestión de procesos.

Finalmente, se recomienda a los investigadores a ahondar en el tema de gestión de calidad y gestión de procesos, enfocados en el ciclo de Deming o PHVA, de tal manera que sus resultados los puedan ir midiendo, conforme vayan aplicando mejoras o nuevos procedimientos, a fin de optimizar tiempos.

Lista de referencias

- Ticona Vilca , Y., & Chahuara Turpo , M. (2021). *Aplicación de la metodología SIX sigma para mejorar el proceso de registro de matrícula en la Universidad Privada San Carlos*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). *Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes*. Zulia: Revista Venezolana de Gerencia ISSN: 1315-9984.
- Arias Gonzáles , J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera edición ed.). Arequipa: Enfoques consulting EIRL.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (Primera Edición ed.). Arequipa: Enfoques consulting EIRL.
- Aricapa Nisperuza, L. E., Pérez Vergara, L. C., Camaño Palacin, N., Simanca Genes, O. I., Caldera Álvarez, V., & Velásquez Sandoval, Y. (2019). *Gestión por procesos*. Universidad de Córdoba.
- Baque Baque , G. L. (2020). *Cumplimiento de los Estándares de Calidad Educativa y su incidencia en los Procesos Administrativos de la Escuela de Educación Básica "Diego Noboa" del Cantón 24 de Mayo*. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabi.
- Barrera Cámara, R. A., Barrientos Vera, V., Santiago Pérez, J. D., & Canepa Sáenz, A. (Marzo de 2018). *Gestión de procesos de negocio*. *Inventio*, 43 - 48.
- Barrutia Barreto, I., Acosta Roa, E. R., Quipuscoa Silvestre, M., & Huaranga Rivera, H. V. (2019). *La difusión de la investigación científica en Perú: Implicaciones en la educación superior*. Lima.
- Besterfield, D. H. (2019). *Control de calidad*. Pearson Education.
- Briede Westermeyer , J. C., Leal Figueroa , I. M., & Pérez Villalobos , C. E. (2018). *Análisis de Referentes como Estrategia de Aprendizaje del Diseño Conceptual de Productos*. Concepción: Universidad del Bío-Bío.
- Cantón Mayo, I. (2017). *Introducción a los procesos de calidad*. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 8, 18.
- Centro de especialización en Gestión pública. (27 de Marzo de 2021). *¿Qué es una institución educativa?* Obtenido de Centro de especialización en Gestión pública: <https://cegepperu.edu.pe/>

Cortez Coronel , C. M., & Campaña Núñez , F. V. (2018). *Medición de la calidad del servicio en la atención al usuario en el proceso de matriculación de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Latacunga - Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.

De Guevara Enríquez, E. L., & Salgado Madariaga, M. (2020). *Análisis de la calidad en el servicio al cliente del departamento de admisiones y matrícula de una Universidad privada en la ciudad de Barranquilla*. Colombia: Universidad Simón Bolívar.

encolombia. (s.f.). *¿Qué es un Producto y Qué es un Servicio?* Obtenido de encolombia: <https://encolombia.com/>

Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Fonseca Mendoza , A. L., Monterrosa López , N. J., & López Juvinao, D. D. (Junio de 2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *ECONÓMICAS. Universidad de la Costa*, vol. 41 no. 1, 229–240.

Gacel Ávila, J. (2018). *Educación superior, internacionalización e integración en América Latina y el Caribe. Balance regional y prospectiva*.

Gil Álvarez, J. L., & Morales Cruz , M. (2018). *Evaluación y calidad de la educación*. Cuba: Universo Sur.

González Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2018). *Sistema de gestión de la calidad - Teoría y práctica bajo la norma ISO* (Vol. Primera Edición). Bogotá, Colombia: ECOE.

Guillén Vivas, X. S. (2017). Acreditación universitaria en los Estados Unidos de América y Europa. *Revista San Gregorio*, 136-145.

Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Dialnet*, 17.

Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones* (Vol. Vol 16). Bogotá (Colombia): Criterio libre.

Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones* (Vol. 18). Bogotá: Universidad Libre.

Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres , C. P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (Vol. Primera Edición). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo,*

Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas, 261.

León Castro, I. A. (2018). *El modelo de Acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria y el mejoramiento de la gestión de la calidad de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018.* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca .

Maldonado, J. A. (2017). *Gestión de procesos.* Honduras: Accelerating the world's research.

Medina Hoyos , G. A., & Montalvo Montalvo , G. P. (2018). *MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LEAN SIX SIGMA EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE PALLETS EN LA EMPRESA MADERERA NUEVO PERU S.A.C, 2017.* Pimentel.

Montes Miranda, A. J., & Gamboa Suárez, A. A. (2018). Miradas sobre la calidad de la educación básica en Iberoamérica: Visiones de España y Colombia. *Historia de la Educación Latinoamericana, 229-244.*

Narciso Gómez , K. (2016). Rediseño de procesos para mejorar la matrícula en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 19-II, Nº 38,, 1 - 10.*

Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Bretaña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior, 30.*

Ortiz Castellanos, P. M. (2019). *Análisis de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de comunicación social con respecto del proceso de matrícula académica en la Pontificia Universidad Javeriana .* Colombia : Pontificia Universidad Javeriana .

Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional.* España: Aenor internacional .

Pérez Juste , R., López Rupérez, F., Peralta Ortiz , D., & Municio Fernández , P. (2017). *Hacia una educación de calidad gestión instrumentos y evaluación.* Madrid: Narcea Ediciones.

Ramos Zaga, F. A. (2021). Las competencias en la gestión de procesos estratégicos. *Neumann Business Review, 128 - 143.*

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (01 de Junio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios, pp. 1-26.*

Rodriguez Puerta, A. (04 de 12 de 2020). *Las 4 teorías de la calidad principales y sus características*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>

Rodríguez, E. (Mayo de 2019). Procesos operativos para la admisión estudiantil en universidades públicas de la Costa Oriental del Lago. *Métiro Revista de Educación, Volumen 1*(No. 3), 183 -198.

Rugel Kamarova, S. M. (2018). *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión*. Revista Espacios.

Salazar Gómez, E., & Tobón, S. (2018). Análisis documental del proceso de formación docente acorde con la sociedad del conocimiento. *Espacios, 39*, 17 - 53.

Salazar León , A. N. (2019). *Estrategias de gestión administrativa para optimizar el proceso de matriculación de estudiantes a la carrera de gestión empresarial de la universidad de guayaquil, periodo 2019*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Sánchez Azor , S. (2019). *Gestión de la calidad (ISO 9001: 2015) en hotelera*. España: Elearning.

Sanguesa , M., Mateo , R., & Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad* (Vol. Segunda Edición Revisada y actualizada). España: Paraninfo S.A.

Trigueros Bellido , J. E. (25 de 10 de 2019). *Sistema de gestión académica en el proceso de matrícula de la universidad nacional de Ucayali: 2019*. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali .

Universidad Continental . (28 de abril de 2014). *¿Qué es la acreditación universitaria?* Obtenido de Universidad Continental : <https://ucontinental.edu.pe/>

Villanueva Valentin, P. (2018). Qué es calidad. *Academia * Accelerating the world's research*.

Villanueva Vásquez, A. (2020). Modelo Exploratorio de Calidad en la Educación Superior. *Dimensión Empresarial, Vol.18 no.1*.

Apéndice



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Mag. Ing. María Elena Vera Correa
- 1.2. Especialidad: Sistemas integrados de Gestión
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Maestro en Administración
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 30 de mayo 2022
- 1.8.

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



Mag. Ing. María Elena Vera Correa
 C.I.P. N° 10494

Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: PEDRO SEGUNDO CASTAÑEDA VARGAS
- 1.2. Especialidad: INGENIERÍA DE SISTEMAS
- 1.3. Cargo actual: JEFE DE PROYECTOS
- 1.4. Grado académico: DOCTOR
- 1.5. Institución: AI INVERSIONES PALO ALTO II (CANVIA)
- 1.6. Tipo de instrumento: ESCALA
- 1.7. Lugar y fecha: Lima 26 de enero del 2022

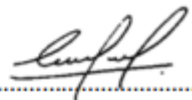
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	25	20				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 90\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Jimmy Frank Oblitas Cruz
- 1.2. Especialidad: Ingeniería
- 1.3. Cargo actual: Docente - Investigador
- 1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 01 de febrero del 2022

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total	25	20				

Coefficiente de valoración porcentual: c = 90%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

La herramienta se ajusta a los objetivos de la investigación

.....



Firma y sello del Experto

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA MATRÍCULA

Estimado colaborador, este cuestionario es anónimo y voluntario. Antes de contestar lee y medita los enunciados. Se honesto(a) con tus respuestas, ya que nos permitirá medir como la universidad viene realizando su gestión de la Calidad y la Gestión de procesos de la matrícula.

INDICACIONES

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Totalmente en desacuerdo **2.** En desacuerdo **3.** Neutral **4.** De acuerdo **5.** Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
1. El número de etapas del flujograma en su desempeño laboral son suficientes para la gestión de calidad.					
2. El número adecuado de indicadores del medidor de desempeño (KPI) son necesarios para la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad.					
3. Los indicadores o medidores de desempeño (KPI) son óptimos para un mayor control y toma de decisiones en la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad.					
4. Existe un control y supervisión correcto para generar entrevistas registradas en Customer Relationship Management o conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente (CRM) con valoración positiva.					
5. El número de códigos creados son suficientes para un control de matriculados.					
6. Existe un óptimo control de reportes de incidencias registradas en Customer Relationship Management o conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente (CRM) para garantizar la gestión de la calidad.					
7. Existe un óptimo control de reporte de incidencias registradas en el sistema integral de información de estudiantes (BANNER) para garantizar la gestión de la calidad.					
8. El número de conversaciones a matriculados son suficientes para garantizar la gestión de proceso de la matrícula.					
9. El número de visitas realizadas son suficientes para generar la gestión de proceso de la matrícula.					
10. El número de matriculados son óptimos para llegar a la meta.					

Muchas gracias por su colaboración

TÉCNICA

Análisis documental

Instrumento: matriz de análisis documental

ÁREAS	VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	VS	VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS DE MATRÍCULA
PROCESOS	FLUJOGRAMA O MAPA DE PROCESOS	VS	NÚMERO DE MATRÍCULAS
	Número de procesos		
PROSPECCIÓN	INDICADORES KPI (indicador clave o medidor de desempeño)	VS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)
	Segmentación de Instituciones A, AA, AAA		
	Número de registros potenciales		
	Número de matrículas por carrera		
TELEMARKETING	Tiempo al teléfono y promedio	VS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)
	Tasa de conversión Contacto/Cita/Visita (35%/50%)		
	Número de matrículas		
COUNTER	Tasa de conversión Visita/Matrícula	VS	TASA DE CONVERSIÓN VISITA/ MATRÍCULA (70%)
	Visitas no cerradas		
	Número de matrículas por carrera		
HERRAMIENTAS	CRM (Customer Relationship Management o conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente)	VS	VISITAS NO CERRADAS
	Número de registros tocados		
	Número de valoraciones Positivas		
	Número de valoraciones negativas		
	BANNER (Sistema integral de información de estudiantes)		
	Número de prospectos matriculados por carrera		
	Número de registro de horarios por carrera		
	SERVICE NOW (Plataforma en computacional que ayuda a las empresas a administrar los flujos de trabajo digitales)		
	Número de registro de incidencias de CRM (Customer Relationship Management o conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente)		
Número de registro de incidencias de BANNER (Sistema integral de información de estudiantes)			

ESQUEMA- MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: JUAN CARLOS TORRES TERÁN				FECHA: 07/04/2022
TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN DE PROCESOS DE MATRÍCULA EN LOS ESTUDIANTES NUEVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CAJAMARCA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
¿Cómo se relaciona la Gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?	Determinar la relación entre la Gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca.	Existe una relación directa de la Gestión de calidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca	Gestión de calidad	Básica
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad de la dimensión desempeño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?	Establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión desempeño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca	Existe una relación directa de la gestión de calidad de la dimensión desempeño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca	Gestión de procesos de la matrícula	Correlacional
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?	Establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca	Existe una relación directa de la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca		3. Diseño de la Investigación:
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca?	Establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca	Existe una relación directa de la gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño y gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca	Variable 2:	4. Metodo:
			Gestión de procesos de la matrícula	Hipotético deductivo
				5. Población:
			Gestión de procesos de la matrícula	Conjunto de 60 procesos vinculados a la matrícula de escudiantes nuevos
				6. Muestra:
			Gestión de procesos de la matrícula	Conjunto de 60 procesos vinculados a la matrícula de escudiantes nuevos
				7. Unidad de Estudio:
			Variable 3:	El estudiante nuevo matriculado en los ciclos señalados en el marco muestral
			Gestión de procesos de la matrícula	8. Técnica de Recoleccion:
				Análisis documental Cuestionario
				9. Instrumento de Recoleccion:
				Matriz de análisis documental
				Escala

ESQUEMA- MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

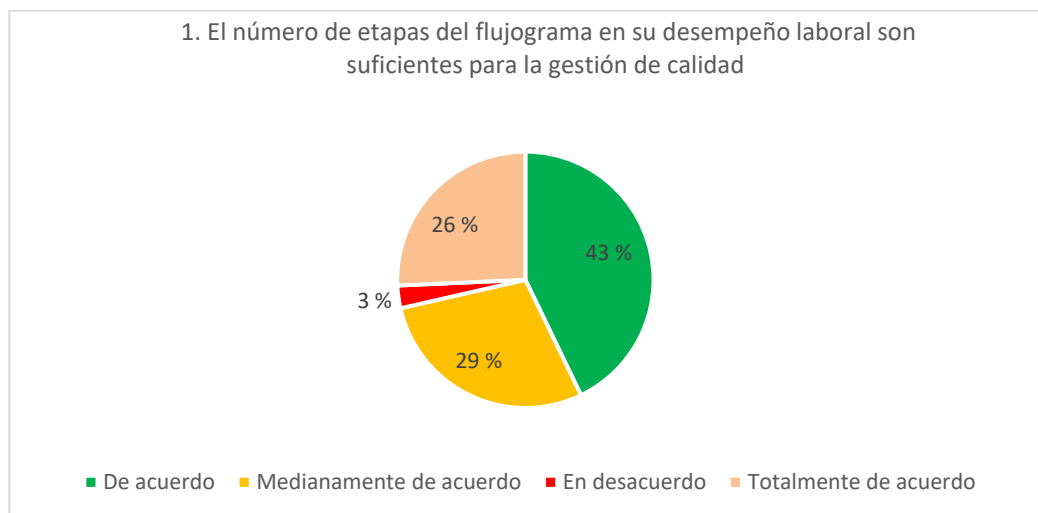
Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub- variables)	Definición conceptual	Indicador	Items	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Gestión de calidad	Cualitativa	<p>La gestión de la calidad como parte de la estrategia de responsabilidad social, entendiéndose esta no solamente desde el punto de vista del cumplimiento de las mejores prácticas ambientales y sociales, sino también como ofrecer productos y servicios que garanticen la mayor satisfacción de los clientes. En tal sentido, la calidad comienza a proyectarse como un elemento más del conjunto de factores que integran la responsabilidad social empresarial, llevando al diseño de sistemas de gestión acordes con este propósito. (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018)</p>	<p>Según David Garvín propone 8 dimensiones de la gestión de la calidad que solamente detallaremos tres que son: desempeño, Conformidad al diseño y fiabilidad. el concepto de calidad de un producto o servicio y favorecer la comprensión del modo en que la Gestión de Calidad se puede aplicar en las empresas, tanto de manufactura como de servicios. (Martín, 2018)</p>	Desempeño	Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro expresado por la dedicación, capacidad y el esfuerzo individual y/o colectivo, siendo medible para acompañar y observar lo realizado, como positivo o negativo (Espinosa Aguilar, Gibert Lamadríd, & Oria Saavedra, 2019)	Número de etapas del flujograma	¿Cual es el número de etapas del flujograma?	Ordinal
				Conformidad al diseño	Nivel de cumplimiento de las especificaciones diseñadas y planificadas para el producto o servicio, es decir, el proceso de elaboración y/o su diseño se ajustan a estándares establecidos previamente (Límites de Especificación). Todos los productos o servicios tienen especificaciones que se establecen, generalmente, en la etapa de diseño. (Martín, 2018)	Número de indicadores KPI	¿Cuales son los indicadores del KPI? ¿Cuántos son los indicadores del KPI?	
				Fiabilidad	Se refiere a la probabilidad de funcionamiento sin fallas o daños por un determinado período de tiempo. Es decir, se trata del desempeño y las características esperadas de un producto o servicio durante un momento específico de su vida útil. (Martín, 2018)	<p>Cantidad de Uso del CRM</p> <p>Cantidad de uso Banner</p> <p>Cantidad de uso Service Now</p>	<p>¿Numero de Entrevistas registradas en CRM?</p> <p>Número de códigos creados</p> <p>¿Número de incidencias registradas en CRM? ¿Número de incidencias en BANNER?</p>	
Gestión de procesos de matrícula	Cualitativa	<p>La gestión de proceso de matrícula es el conjunto de políticas, procedimientos y actividades, que permiten organizar la continuidad de los alumnos antiguos y el ingreso de alumnos nuevos, en el Sistema de Educación Oficial de la Universidad. (Educación, 2017)</p>	<p>El sistema educativo ha experimentado una significativa transformación que puede visualizarse a partir de diferentes indicadores estadísticos. Esta información estadística, que se recoge a través de tasas de conversión visita/matricula, visitas y cantidad de matriculados a nivel de la organización educativa para un control de sus proceso y crecimiento de su población. De esta manera es posible dimensionar la realidad educativa y aportar a la comprensión de las peculiares relaciones que se establecen entre la prospección y la tasa de matrícula en la educación superior. (Corbalán, 2014)</p>	Tasa de conversión Visita/Matricula	Se refiere a la métrica que habla sobre la transformación de aquellos clientes potenciales o prospectos en clientes actuales a los que se les ha hecho una venta , porcentaje de conversión de cada asesor educativo de matriculados de acuerdo a la base asignada (Peralta, 2019)	Porcentaje de la tasa de visita/matricula	¿Número de conversión a matriculados?	Ordinal
				Visitas	Consiste diversos motivos por los cuales una persona visita a otra o a una organización , que van desde el plano afectuoso hasta realizar algún trámite que se requiere, también varían la frecuencia y la duración del encuentro de acuerdo a la reunión o gestión (Pérez & Gardey, 2015)	Porcentaje de visitas	¿Número de visitas realizadas?	
				Cantidad de matrícula	Registro de los datos personales de un individuo de manera específica para un proceso de registrarse en la institución siguiendo determinados pasos formales de acuerdo a la base asignada. Por lo general para matricularse es necesario pagar una tasa, que también se menciona como matrícula (Perez & merino, 2020)	Porcentaje de matriculados	¿Número de matriculados?	

Anexo

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, se realizaron un cuestionario con el fin de recolectar datos, participando un total de 35 personas. A continuación, se expresan los resultados obtenidos en cada pregunta.

De acuerdo con el primer objetivo planteado, que se basa en establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión desempeño con gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. Se realizó una tabla de número de etapas del flujograma en su desempeño laboral son suficientes para la gestión de calidad.

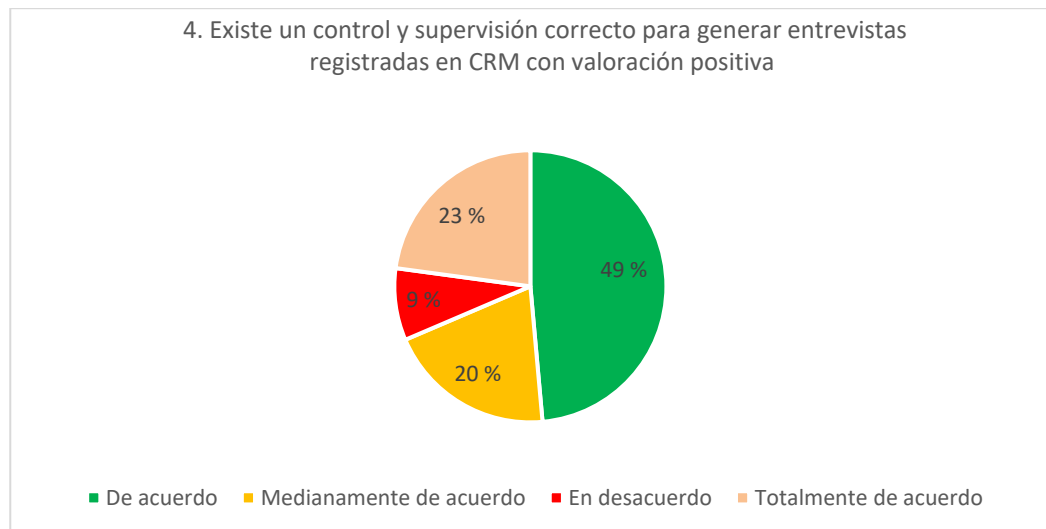
Tabla n° 19. El número de etapas del flujograma en su desempeño laboral son suficientes para la gestión de calidad.



Para la pregunta “El número de etapas del flujograma en su desempeño laboral son suficientes para la gestión de calidad” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 15 personas marcaron “De acuerdo”, 10 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 1 individuo estuvo en desacuerdo, 9 totalmente de acuerdo y 0 sujetos marcaron neutral. El análisis refleja que el 43% de los encuestados está conforme con el número de etapas de flujogramas que se llevan a cabo son los indicados para un correcto monitoreo de la gestión de calidad.

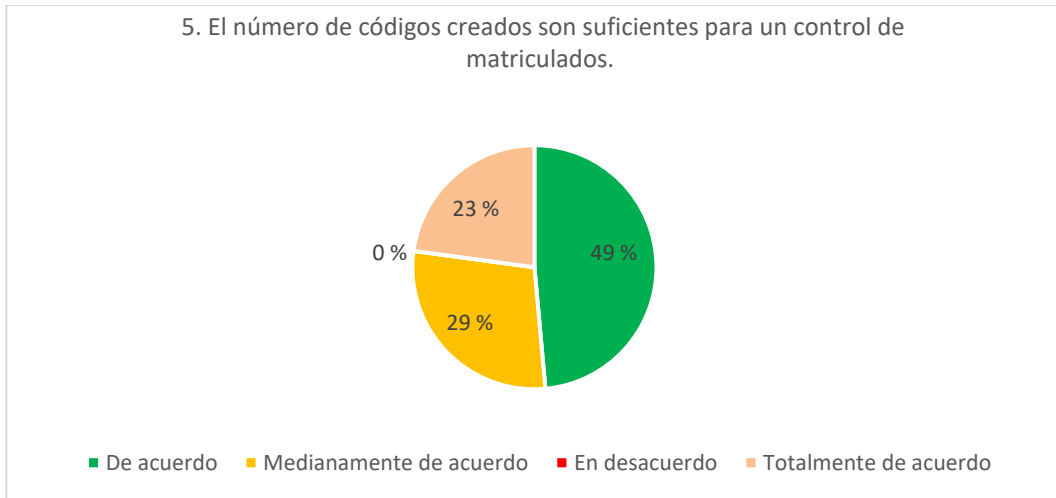
En base al segundo objetivo planteado se establecer la relación entre la gestión de calidad de la dimensión fiabilidad con gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. Se elaboró una tabla comparativa entre número de registros tocados vs. visitas no cerradas

Tabla n° 20. Existe un control y supervisión correcto para generar entrevistas registradas en CRM con valoración positiva.



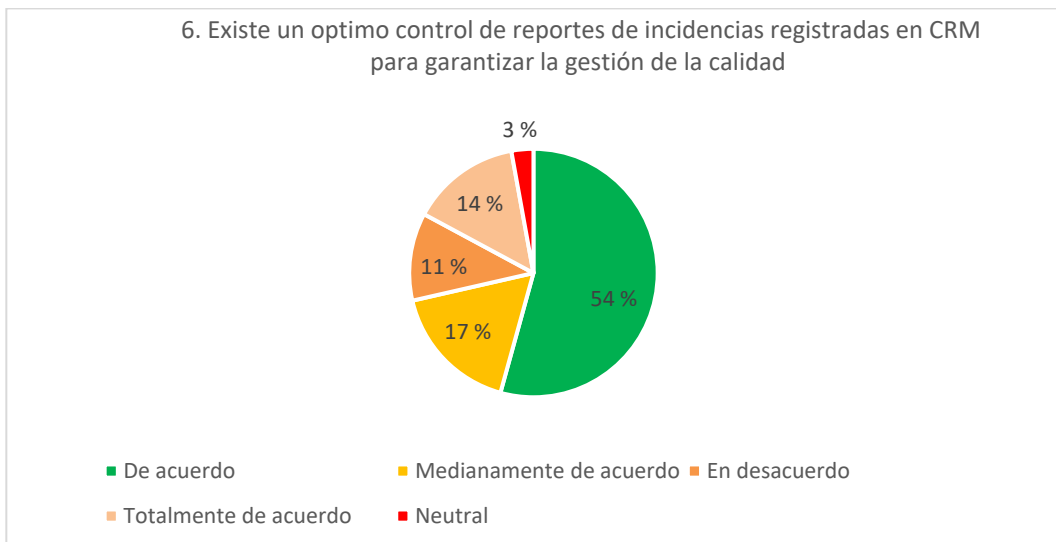
Para la pregunta N°4 “Existe un control y supervisión correcto para generar entrevistas registradas en CRM con valoración positiva” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 17 personas marcaron “De acuerdo”, 7 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 3 individuos estuvieron en desacuerdo, 8 totalmente de acuerdo y 0 sujetos marcaron neutral. El análisis refleja que el 91% de los encuestados dio una respuesta positiva a la pregunta planteada, por ende, el control y supervisión que se llevan a cabo para generar entrevistas es un proceso que funciona de manera óptima.

Tabla n° 21. El número de códigos creados son suficientes para un control de matriculados.



En la pregunta N°5 “El número de códigos creados son suficientes para un control de matriculados.” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 17 personas marcaron “De acuerdo”, 10 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 0 individuos estuvieron en desacuerdo, 8 totalmente de acuerdo y 0 sujetos marcaron neutral. El análisis refleja que el 100% de los encuestados dio una respuesta positiva a la pregunta planteada, concluyendo que, este proceso de creación de códigos es eficiente para el control e identificación de matriculados.

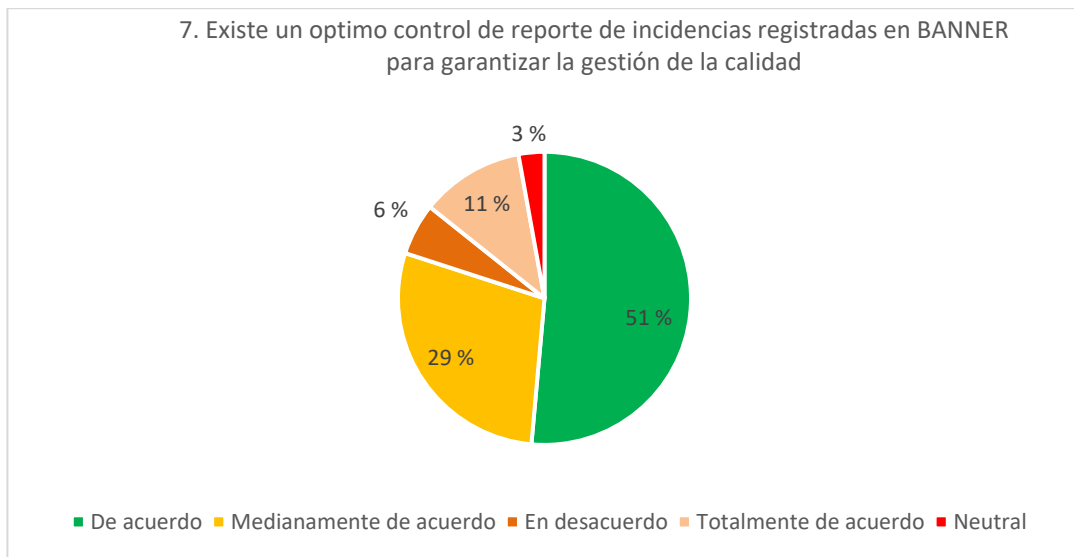
Tabla n° 22. Existe un óptimo control de reportes de incidencias registradas en CRM para garantizar la gestión de la calidad.



En la pregunta N°6 “Existe un óptimo control de reportes de incidencias registradas en CRM para garantizar la gestión de la calidad” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 19 personas marcaron “De acuerdo”, 6 participantes marcaron

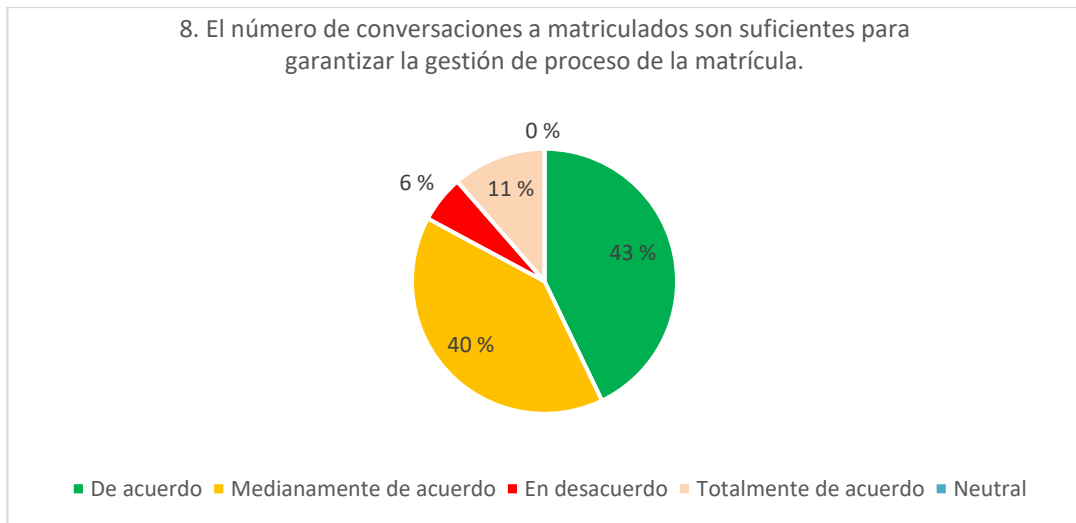
“Medianamente de acuerdo”, 4 individuos estuvieron en desacuerdo, 5 totalmente de acuerdo y 1 sujeto dio una respuesta neutral. El análisis refleja que el 86% de los encuestados dio una respuesta positiva a la pregunta planteada, concluyendo que, si existe un óptimo control de reportes de incidentes en CRM y, por ende, este proceso se desarrolla de manera adecuada siendo una herramienta que en conjunto a otros procedimientos buscan garantizar la calidad.

Tabla n° 23. Existe un óptimo control de reporte de incidencias registradas en BANNER para garantizar la gestión de la calidad.



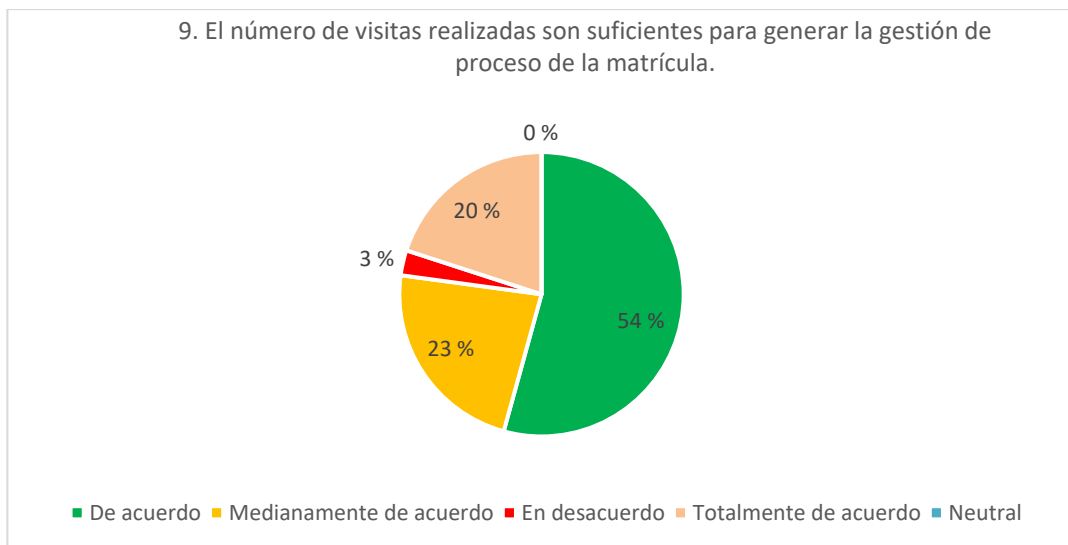
En la pregunta N°7 “Existe un óptimo control de reporte de incidencias registradas en BANNER para garantizar la gestión de la calidad” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 18 personas marcaron “De acuerdo”, 10 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 2 individuos estuvieron en desacuerdo, 4 totalmente de acuerdo y 1 sujeto dio una respuesta neutral. El análisis refleja que el 91% de los encuestados dio una respuesta positiva a la pregunta planteada, concluyendo que, si existe un óptimo control de reportes de incidentes registradas en BANNER y, por ende, este proceso se desarrolla de manera adecuada siendo una herramienta que en conjunto a otros procedimientos buscan garantizar la calidad de los estudiantes matriculados.

Tabla n° 24. El número de conversaciones a matriculados son suficientes para garantizar la gestión de proceso de la matrícula.



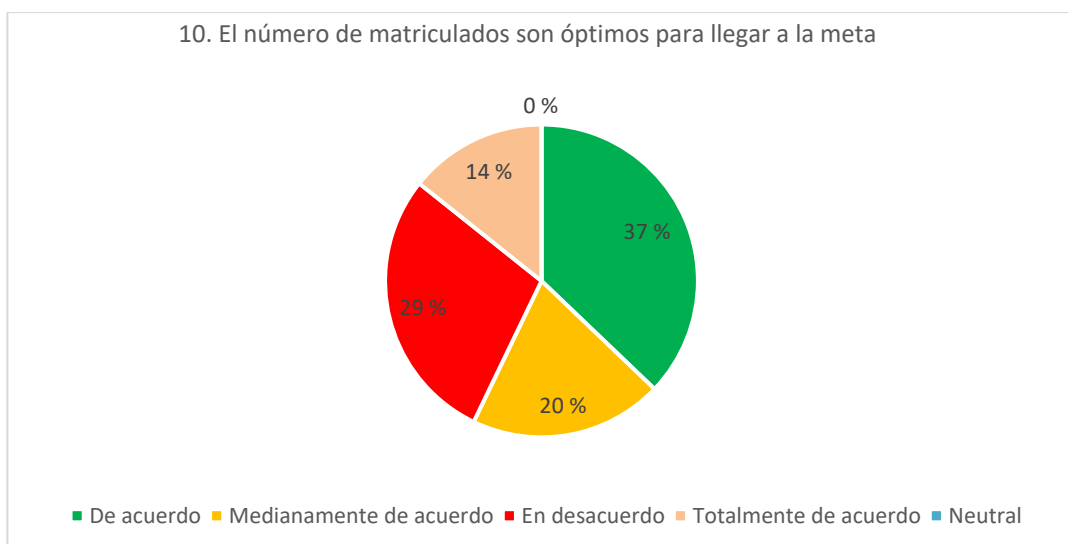
En la pregunta N°8 “El número de conversaciones a matriculados son suficientes para garantizar la gestión de proceso de la matrícula” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 15 personas marcaron “De acuerdo”, 14 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 2 individuos estuvieron en desacuerdo, 4 totalmente de acuerdo y nadie dio una respuesta neutral. El análisis refleja que el 94% de los encuestados dio una respuesta positiva a la pregunta planteada, concluyendo que, el número de conversaciones a matriculados son los adecuados, para que la persona interesada en estudiar una carrera profesional logre concretar su matrícula.

Tabla n° 25. El número de visitas realizadas son suficientes para generar la gestión de proceso de la matrícula.



En la pregunta N°9 “El número de visitas realizadas son suficientes para generar la gestión de proceso de la matrícula” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 19 personas marcaron “De acuerdo”, 8 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 1 individuo estuvo en desacuerdo, 7 totalmente de acuerdo y nadie dio una respuesta neutral. El análisis refleja que el 97% de los encuestados dio una respuesta positiva a la pregunta planteada, concluyendo que, el número de visitas realizadas son suficientes para generar la gestión de proceso de la matrícula.

Tabla n° 26. El número de matriculados son óptimos para llegar a la meta.

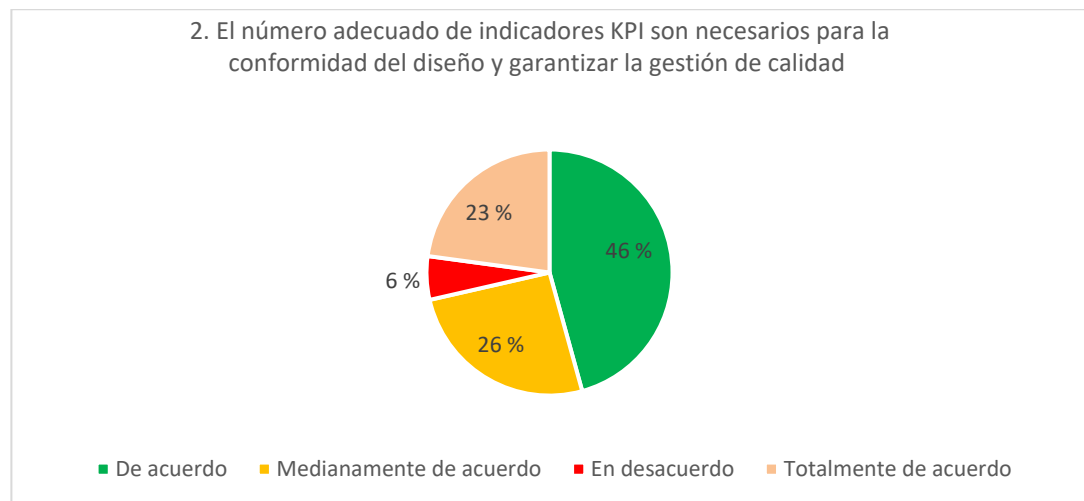


En la pregunta N°10 “El número de matriculados son óptimos para llegar a la meta” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 13 personas marcaron “De acuerdo”, 7 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 10 individuos estuvieron en

desacuerdo, 5 totalmente de acuerdo y nadie dio una respuesta neutral. El análisis refleja que el 29% de los encuestados dio una respuesta negativa a la pregunta planteada, concluyendo que, la demanda por matricularse en la institución es baja, o las expectativas establecidas por el organismo institucional son demasiado altas.

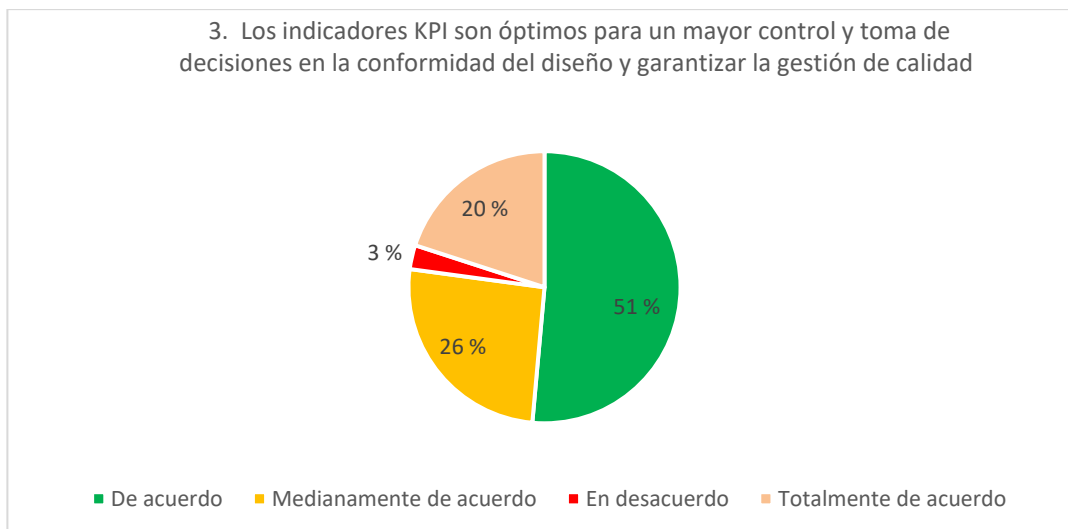
En consideración al tercer objetivo planteado se establecer la relación entre la Gestión de calidad de la dimensión conformidad al diseño con gestión de procesos de matrícula en los estudiantes nuevos de una universidad privada de Cajamarca. Se estructuró una tabla de número adecuado de indicadores KPI son necesarios para la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad.

Tabla n° 27. El número adecuado de indicadores KPI son necesarios para la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad.



En la pregunta “El número adecuado de indicadores KPI son necesarios para la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 16 personas marcaron “De acuerdo”, 9 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 2 individuos estuvieron en desacuerdo, 8 totalmente de acuerdo y 0 sujetos marcaron neutral. El análisis refleja que el 46% de los encuestados está conforme con el número de indicadores KÍP utilizados en la conformidad del diseño y la garantía de una buena gestión de calidad.

Tabla n° 28. Los indicadores KPI son óptimos para un mayor control y toma de decisiones en la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad.



Para la cuestión N°3 “Los indicadores KPI son óptimos para un mayor control y toma de decisiones en la conformidad del diseño y garantizar la gestión de calidad” los 35 encuestados respondieron de la siguiente manera. 18 personas marcaron “De acuerdo”, 9 participantes marcaron “Medianamente de acuerdo”, 1 individuo estuvo en desacuerdo, 7 totalmente de acuerdo y 0 sujetos marcaron neutral. El análisis refleja que más del 50% de los encuestados está conforme con la función óptima de los indicadores KÍP utilizados para la toma de decisiones en la conformidad del diseño y la garantía de una buena gestión de calidad.