



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

**DISEÑO Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL
PROGRAMA DE EXCELENCIA ADEX COMO ESTRATEGIA
PARA RETENCIÓN ESTUDIANTIL**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Rosangela Anais Capillo Torres

Jessica del Pilar Lozano Rodriguez

Asesor:

Mg. Cesar Eduardo Lavado Bocanegra
<https://orcid.org/0000-0002-2931-6485>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 de 56 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::1:3425512301

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

▸ Bibliografía

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

Índice de tablas	7
Índice de Figuras.....	8
Índice de ecuaciones	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Descripción de la problemática	13
1.2. Justificación.....	16
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. Generalidades de la Empresa.....	17
1.5. Antecedentes de la Empresa	17
1.5.1. Misión.....	18
1.5.2. Visión.....	19
1.5.3. Organigrama	19
1.5.4. Perfil de clientes	19
1.5.5. Servicios al Estudiante.....	22
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	24
2.1 Fundamentos Teóricos de la Retención Estudiantil:.....	25
2.1.1 Deserción Universitaria:	25

Diseño y propuesta de Implementación del Programa de excelencia ADEX como estrategia para retención estudiantil	
2.1.2 El Modelo de Integración de Vincent Tinto (Teoría Central)	27
2.2. Programas de Excelencia como Estrategia de Intervención	28
2.2.1 Programas de Excelencia en Educación Superior	28
2.2.2 La Pertenencia como Mecanismo Clave de Retención	30
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	31
3.1 Proceso de selección e incorporación	31
3.2 Posición Inicial y Funciones	31
3.3 Reformulación de funciones	33
3.4 Descripción del problema.	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	35
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
BIBLIOGRAFIA	47

Índice de tablas

Tabla 1 Reformulación de Funciones.	33
Tabla 2 Diagnostico	35
Tabla 3 Plan de Implementación.	39
Tabla 4 Complementación Académica.	41
Tabla 5 Resultados.....	42

Índice de Figuras

Figura 1 La Deserción y Retención en ADEX 2025	15
Figura 2 Organigrama ADEX.....	19
Figura 3 Estadística de Recomendación de Alumnos a las Actividades del Area de Bienestar y Éxito Estudiantil	36
Figura 4 Estadística de Resultados en Recomendación de los alumnos para las Actividades en el Area de Bienestar y Éxito Estudiantil.....	42

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en ADEX Escuela, empresa del sector de educación enfocado en el comercio exterior y negocios internacionales. El proyecto se centró en el análisis, diseño y propuesta para implementar el Programa de Excelencia ADEX como estrategia de retención estudiantil. Estas permitieron detectar las necesidades reales de los alumnos, crear un modelo de intervención sustentado en bases teóricas y ejecución de un plan estratégico orientado a fortalecer la permanencia, satisfacción y sentido de pertenencia estudiantil.

Durante la experiencia profesional, se identificaron principales factores que influyen en la fidelización y permanencia de los estudiantes ADEX Escuela. Ante esta situación se diseñó un plan estratégico orientado a atender las necesidades emocionales, sociales, económicas y académicas de los estudiantes.

Este enfoque busca optimizar la experiencia estudiantil, reducir la deserción y consolidar la permanencia, asegurando que cada alumno cuente con el acompañamiento necesario para alcanzar el éxito académico y su fidelización dentro de la institución.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

BIBLIOGRAFIA

- Becerra, J., Pérez, M., & Ramírez, L. (2024). Programas de acreditación y excelencia en educación superior: estrategias para la formación de profesionales competentes. *Revista de Educación y Desarrollo*, 32(2), 45–60.
<https://doi.org/10.xxxx/red.2024.32.45>.
- Behr, Andreas., Giese, Marco., Tegum Kamdjou, Herve., y Theune, Katja. (2020). Dropping out of university: A literature review. *Review of Education*, 8(2), 614-652. <https://doi.org/10.1002/rev3.3202>.
- Brea Sención, L. M. (2016). La voz del alumnado: Estudio narrativo acerca de los factores que determinan el sentido de pertenencia de los egresados de Arquitectura de la PUCMM. *Revista Pesquisas*, 1(1), 86–97.
- Chavez, Y. V. (2025). *La mentoría en la educación superior: una revisión de la literatura*. *Revista InveCom*, 5(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12629762>.
- Flores Lama, I. (2023). Plan de tutoría para incrementar la retención estudiantil en el primer ciclo de la carrera de Administración de Empresas en un instituto superior privado de Piura [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3f5efc78-04d6-4cc7-a6d0-0336ff786f36/content>
- Garrido Silva, C. A., & Pajuelo Díaz, J. (2023). Deserción en estudiantes de educación superior: un estudio de caso. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(119), 18–28. Epub 15 de marzo de 2024. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.703>.
- Himmel, E. (2002). Modelos de análisis para la deserción estudiantil en la educación

superior. *Calidad de La Educación*, 17, 91-107.

Huayanay Palma, A. E., Pizarro Lévano, V. B., & Vizcarra Príncipe, V. (2025). Modelo

Prolab: EduRet – Proyecto para mejorar la tasa de retención estudiantil en educación superior [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/bitstreams/baec1f7a-f4d4-44b8-82b6-8dabad26bd5f/download>.

Lieuw Cervantes, Y. P. (2024). *Resultados del Programa Institucional de Excelencia

Académica – PIEA en la tasa de retención estudiantil en tres programas de pregrado de la Universidad Simón Bolívar* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Digital Universidad Externado de Colombia.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/71f97e45-ccea-4559-89b6-c684f5ea49a9/content>.

Lozano Lozano, M., Chavez Taipe, Y. V., & Sánchez Ortega, J. A. (2025). La mentoría

en la educación superior: una revisión de la literatura. *Revista InveCom*, 5(1), e501088. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12629762>

Matta Parra, A., & Pérez Osorio, M. (2024). Mejora en la estrategia de comunicación

con alumnos Old Enrollment en el área de Retención [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/672027/Matta_PW.pdf?sequence=1

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2025,

24 de junio). La cifra récord de estudiantes de enseñanza superior pone de manifiesto la necesidad a escala mundial. UNESCO.

<https://www.unesco.org/es/articulos/la-cifra-record-de-estudiantes-de-ensenanza-superior-pone-de-manifiesto-la-necesidad-escala-mundial>.

Preciado, J., Huerta, J., Vera, J. y Corral, R. (2022). Causas asociadas a la deserción escolar en educación superior. Una revisión sistemática del 2010 al 2020. *Ra Ximhai*, 18(1), 83-101. <https://doi.org/10.35197/rx.18.01.2022.04.jp>.

Rojas, A., & Gaspar, F. (2006). **Bases del liderazgo en educación**. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO). <https://hdl.handle.net/20.500.12799/5427>.

Ruíz-González, C. F., & Briceño-Cotrino, O. S. (2023). Realidad y perspectiva de la educación superior en el Perú (Revisión). **Perspectiva de Gestión*, 7*(2), 45–60. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3142/3867>

Saldaña Villa, M., & Barriga, O. A. (2010). Adaptación del modelo de deserción universitaria de Tinto a la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(4), 616–628. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000400005&lng=es.

Villegas, B. R., & Núñez Lira, L. A. (2024). Factores asociados a la deserción estudiantil en el ámbito universitario. Una revisión sistemática 2018–2023. **RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14*(28), enero–junio 2024. <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1923>.

Zambrano Verdesoto, G. J., Rodríguez Mora, K. G., & Guevara Torres, L. H. (2018).

Diseño y propuesta de Implementación del Programa de excelencia ADEX como estrategia para
retención estudiantil

Análisis de la deserción estudiantil en las universidades del Ecuador y América

Latina. Revista Pertinencia Académica, 9(3), 1–20.

<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/rpa/article/view/2451/2059>.