



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN DE LA
MODALIDAD INGRESO REGULAR PREGRADO DE LAS SEDES
DE LIMA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Bach. Saby Johana Granda Romero
Bach. Gladys Clementina Segovia Sarmiento

Asesor:

Mg. Ing. Pedro Modesto Loja Herrera

Lima – Perú

2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Antecedentes	12
1.2. Justificación.....	19
1.2.1. <i>Objetivo</i>	20
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Procesos	21
2.1.1. <i>Característica de un proceso</i>	21
2.1.2. <i>Modelos de Procesos</i>	22
2.1.3. <i>Tipos de procesos</i>	22
2.1.3.1. <i>Proceso Judicial:</i>	22
2.1.3.2. <i>Proceso Técnico</i>	22
2.1.3.3. <i>Proceso Social</i>	23
2.1.3.4. <i>Proceso Histórico</i>	23
2.1.3.5. <i>Proceso Administrativo</i>	23
2.2. Estandarización.....	27
2.3. Estandarización de Procesos	28
2.3.1. <i>Métodos prácticos que nos ayudarán a mejorar los procesos para llegar a una estandarización que beneficie el tiempo y productividad de la organización</i>	28
2.3.1.1. <i>Describir el proceso actual</i>	28
2.3.1.2. <i>Planear una prueba del proceso</i>	28
2.3.1.3. <i>Ejecutar y monitorear la prueba</i>	29
2.3.1.4. <i>Revisar el Proceso</i>	29
2.3.1.5. <i>Difundir el uso del proceso una vez revisado</i>	29
2.3.1.6. <i>Mantener y mejorar el proceso</i>	29
2.4. Indicador	29

2.4.1.	¿Cómo definir un indicador?	30
2.5.	Áreas y Procesos de la Universidad	30
2.5.1.1.	Área Académica	30
2.5.1.2.	Área de Servicios Universitarios	30
2.5.1.3.	Área de Finanzas	31
2.5.1.4.	Área de Recursos Humanos	31
2.5.1.5.	Área de Calidad Educativa.....	31
2.5.1.6.	Área Comercial.....	31
2.6.	Servicio al Cliente	33
2.6.1.	Concepto	33
2.6.2.	La Importancia del Servicio al Cliente	34
2.7.	Comunicación	36
2.7.1.	Emisor.-	36
2.7.2.	Receptor	36
2.7.3.	Mensaje	36
2.7.4.	Canal	36
2.7.5.	Código	36
2.7.6.	Contexto	36
2.8.	Diagrama Causa – Efecto	37
2.8.1.	Definición	37
2.9.	Diagrama de Pareto	38
2.10.	Metodología de las 5W y 2H	39
2.11.	Estructura del Sistema Universitario Peruano	40
2.11.1.	Asamblea Nacional de Rectores (ANR)	40
2.11.2.	Consejo Nacional para la Autorización de Universidades (CONAFU).....	43
2.11.3.	Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU)	45
2.12.	Definición de Términos Básicos para este Trabajo	52
CAPÍTULO 3. DESARROLLO.....		53
3.1.	Organización	53
3.1.1.	Área de Calidad Educativa	57
3.1.2.	Área de Finanzas.....	58
	<i>Fuente: Elaboración propia</i>	59
3.1.3.	Área de Experiencia del Estudiante	59
3.1.4.	Área de Marketing	60
3.1.5.	Área de Recursos Humanos	61
3.1.6.	Área de Tecnología de la Información	62
3.1.7.	Área de Control Interno	63
3.1.8.	Área de Servicios Universitarios.....	63
3.1.9.	Área Académica	65
3.1.10.	Área Comercial	67
3.1.10.1.	Proceso de Admisión Estudiantes Nuevos	71
3.1.10.2.	Proceso de Admisión Estudiantes Reingresos	72
3.1.10.3.	Proceso de Admisión Estudiantes New Reingresos.....	72
3.1.10.4.	Proceso de Admisión Cambio de Sede Estudiantes Nuevos	73

3.1.10.5.	<i>Proceso de Admisión Intersedes de Estudiantes Nuevos</i>	73
3.2.	Actividades realizadas	73
3.2.1.	<i>Realidad problemática</i>	78
3.2.2.	<i>Proceso de admisión</i>	86
3.2.3.	<i>Proceso de admisión intersede</i>	89
3.2.4.	<i>Importancia de la venta intersede en Lima</i>	92
3.2.5.	<i>Primera reunión</i>	93
3.2.5.1.	<i>Identificación de Oportunidades de Mejora en los Procesos de Admisión</i>	95
3.2.5.2.	<i>Conclusiones y Acuerdos de la Reunión de Líderes</i>	96
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	97
4.1.	Reclamos	97
4.2.	Devoluciones.....	98
CAPÍTULO 5.	DISCUSIÓN	99
CONCLUSIONES		100
RECOMENDACIONES		101
REFERENCIAS		102
ANEXOS		103
Anexo n°. 0-1	Reglamento de admisión (requisitos).....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°. 2-1 Relación de universidades nacionales en el Perú	46
Tabla n°. 2-2 Relación de universidades privadas en el Perú.....	47
Tabla n°. 3-1 Participación de las sedes de Lima a nivel UPN Perú	92
Tabla n°. 4-1 Detalle de devoluciones de pago por ciclo	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nº. 1-1 Red de instituciones de educación superior Laureate	13
Figura nº. 1-2 Lineamientos estratégicos de Laureate	15
Figura nº. 1-3 Ubicación de la Universidad Privada del Norte en Sudamérica.....	16
Figura nº. 1-4 Sede UPN Los Olivos.....	17
Figura nº. 1-5 Sede UPN Breña.....	17
Figura nº. 1-6 Sede UPN San Juan de Lurigancho	18
Figura nº. 2-1 Modelo de proceso de admisión	22
Figura nº. 2-2 Ejemplo de Diagrama de flujos.....	27
Figura nº. 2-3 Ciclo de servicio	35
Figura nº. 2-4 Diagrama de Ishikawa	38
Figura nº. 2-5 Diagrama de Pareto	39
Figura nº. 2-6 Metodología de las 5W + 2 H.....	40
Figura nº. 2-7 Frontis Asamblea Nacional de Rectores	41
Figura nº. 2-8 Organigrama Asamblea Nacional de Rectores	43
Figura nº. 2-9 Organigrama Superintendencia Nacional de Educación Superior.....	51
Figura nº. 3-1 Línea de tiempo Universidad Privada del Norte.....	54
Figura nº. 3-2 Estructura corporativa Universidad Privada del Norte	55
Figura nº. 3-3 Mapa de procesos de la Universidad Privada del Norte	56
Figura nº. 3-4 Organigrama Área Calidad Educativa.....	58
Figura nº. 3-5 Organigrama Área de Finanzas	59
Figura nº. 3-6 Organigrama Área de Experiencia del Estudiante	60
Figura nº. 3-7 Organigrama Área de Marketing	61
Figura nº. 3-8 Organigrama Área de Recursos Humanos	62
Figura nº. 3-9 Organigrama Área de Tecnología de la Información	62
Figura nº. 3-10 Organigrama Área de Control Interno	63
Figura nº. 3-11 Organigrama Área de Servicios Universitarios	65
Figura nº. 3-12 Organigrama Área Académica PG.....	66
Figura nº. 3-13 Organigrama Área Académica Carreras para Adultos.....	67
Figura nº. 3-14 Organigrama Dirección de Admisión.....	68
Figura nº. 3-15 Organigrama de Área de admisión Trujillo y Cajamarca	68
Figura nº. 3-16 Organigrama Área de admisión Lima.....	69
Figura nº. 3-17 Ciclo de Proceso de admisión UPN	70
Figura nº. 3-18 Ficha de matrícula UPN 2014 1	75
Figura nº. 3-19 Ficha de matrícula 2015 1	75
Figura nº. 3-20 Ficha de matrícula 2016 1	76
Figura nº. 3-21 Motivos de reclamos Universidad Privada del Norte	77
Figura nº. 3-22 Gráfico de reclamos Universidad Privada del Norte	77
Figura nº. 3-23 Porcentaje de devoluciones de pago por matricula	78
Figura nº. 3-24 Diagrama de Ishikawa	79
Figura nº. 3-25 Encuesta de Valorización	80
Figura nº. 3-26 Diagrama de Pareto	81
Figura nº. 3-27 Causal Acción.....	82
Figura nº. 3-28 Herramienta 5W y 2 H.....	83
Figura nº. 3-29 Ficha de matrícula 2016 (segunda versión)	84
Figura nº. 3-30 Ficha de matrícula (reverso).....	85
Figura nº. 3-31 Ficha de matrícula segunda versión (reverso)	86
Figura nº. 3-32 Flujo de proceso de admisión modalidad ingreso regular pregrado actual.....	87
Figura nº. 3-33 Flujo de proceso de admisión modalidad ingreso regular pregrado anterior	88
Figura nº. 3-34 Flujo de proceso de admisión intersede modalidad ingreso regular actual	90
Figura nº. 3-35 Flujo de proceso de admisión intersede modalidad ingreso regular anterior.....	91
Figura nº. 3-365 Agenda de la primera reunión de líderes intersede	94
Figura nº. 4-1 Gráfico comparativo de porcentajes de reclamos por distorsión de la información..	97

RESUMEN

El presente trabajo tiene como principal objetivo estandarizar el proceso de admisión de la modalidad de ingreso regular pregrado en las sedes de Lima de la Universidad Privada del Norte, con la finalidad de que las actividades se realicen bajo el mismo flujo del proceso estipulado por la institución.

Al no estar alineado el proceso generaba incidencias, razón por la cual se realizó el análisis de los motivos que causaban la deserción de los postulantes inscritos, los cuales no llegaban a culminar el proceso de matrícula, adicional a ello se realizó el análisis de los reclamos presentados por estos motivos. Esto permitió identificar cuáles eran los puntos críticos y se procedió a tomar las acciones necesarias para mejorar el proceso de matrícula de la modalidad de ingreso regular pregrado, el cual no estaba siendo ejecutado de manera alineada en las tres sedes de Lima.

Con respecto a las acciones tomadas se realizaron dos reuniones en el cual asistieron los líderes de admisión de las tres sedes de Lima, quienes a través de la exposición sobre la ejecución del proceso lograron identificar las oportunidades de mejora y se tomaron acuerdos para lograr los objetivos.

El seguimiento, control y la comunicación efectiva entre las sedes fue fundamental para la alineación del proceso. Con las causas encontradas se procedió a plantear soluciones las cuales tuvieron un resultado alentador ya que se logró bajar el porcentaje de incidencias y reclamos por estos motivos.

De una forma conceptual esta propuesta dio solución a la problemática de cómo gestionar este proceso y es bueno destacar que los líderes de admisión cumplieron y cumplen un rol importante en el día a día, los cuales a través de sus conocimientos permitieron desarrollar soluciones a las situaciones detectadas.

Finalmente, se concluye que la incorporación de estándares permitió tener un proceso claro y específico para todas las sedes Lima y esto tendrá un rol fundamental en el futuro debido a la proyección de crecimiento que tiene la Universidad Privada del Norte en este país.

ABSTRACT

The main purpose of this thesis is to standardize the regular undergraduate application and enrollment process in the campuses of the Private University of the North in Lima.

As said process was not duly standardized some incidence would show up. That is why we decided to analyze the cause behind applicant desertion before the whole completion of the enrollment process as well as the complaints arising from this. It allowed us to identify the critical points as well as taking the necessary measures in order to improve the regular undergraduate enrollment process, which was not carried out the same way in the three campuses of Lima.

Regarding the measures for improvement, the leaders of the admission offices of the three campuses of Lima gathered in a meeting and managed to identify the opportunities for improvement by analyzing the procedures carried out and made agreements in order to achieve the goals.

Follow-up, control and effective communication among campuses was essential to standardize the process. As the main causes of the problems were identified, possible solutions were implemented resulting in a positive outcome: we achieved to lower the rate of incidences and complaints.

Conceptually, our suggestions solved the main problems arising from the application and enrollment process management. We would like to highlight the important role of the leaders from the admission offices to provide solutions for everyday problems.

Finally, we conclude that the introduction of a standardized process allowed us to implement clear and specific guidelines for all campuses in Lima and it will play a main role in the future growth projection of the Private University of the North.

Nota de acceso:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Giraldo Zuluago, Juan Carlos 2011. *Servicio al Cliente- Guía Práctica*. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/9146/1000001415.pdf?sequence=1>

James R, Williams M Lindsay, mayo del 2008, México *Administración y Control de la Calidad*. 7ª Edición Evans impreso en Cosegraf. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=%E2%80%A2+james+R%2C+Williams+M+Lindsay%2C+mayo+del+2008%2C+M%C3%A9xico+Administraci%C3%B3n+y+Control+de+la+Calidad+7%C2%AA+Edici%C3%B3n>

De Peru (2016). *Asamblea Nacional de Rectores*. Recuperado de: <http://www.deperu.com/educacion/universidades/asamblea-nacional-de-rectores-anr-1903>

Maldonado J. (2011) *Gestión de Procesos*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/administrativas.html>

Cepal (2009). Análisis de problemas e identificaciones de soluciones. Recuperado de: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/35117/03_ARBOL_1.pdf
Tecnología Marketing y Negocios (2009). *La Estandarización de Procesos una nueva ventaja*. Recuperado de: <http://e-ingenium.blogspot.pe/2009/07/la-estandarizacion-de-procesos-una.html>

Universidad Privada del Norte “(s.f.)” Recuperado de: <http://www.upn.edu.pe/es>
Lauréate Educación (2016). Recuperado de: <http://www.laureate.net>

Tecnología y Negocios (2009). *Estandarización de Procesos*. Recuperado de: <http://e-ingenium.blogspot.pe/2009/07/la-estandarizacion-de-procesos-una.html>
Sunedu.”(s.f.)” Grados y Titulos. Recuperado de: <http://www.sunedu.gob.pe/grados-y-titulos/registro-de-grados-y-titulos/>
Sunedu “(s.f.)”.historia. Recuperado: <http://www.sunedu.gob.pe/historia/>

Villagra, José. Indicadores de gestión. México. 2015. Páginas 27-29.
DePeru.com.”(s.f.)”Conafu. Recuperado de: <http://www.deperu.com/educacion/universidades/consejo-nacional-para-la-autorizacion-de-universidades-conafu-1907>