

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y MATRICULA EN  
EL ÁREA DE CAPACITACIÓN DE UNA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, EN EL AÑO  
2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autora:**

Sheylla Allison Mariella Urquizo Chavez

**Asesor:**

Mg. Rafael Andrés Trucíos Maza

<https://orcid.org/0000-0003-0395-9383>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>CARLOS ALBERTO ALVAREZ SÁNCHEZ</b>	<b>45690855</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>GIOVANNI PAOLO FIGARI SALAS</b>	<b>07630330</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ROSA ELIZABETH CERDAN FLORES</b>	<b>07737772</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>revistas.unsch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.pucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.ceipil.org.ar</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>qdoc.tips</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.cna.gov.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>dialnet.unirioja.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



1.5.1	Definiciones	27
<b>1.5.2</b>	<b>Modelos y principales autores</b>	<b>31</b>
1.5.3	Dimensiones	34
1.5.4	Mediciones	39
<b>1.6</b>	<b>Objetivos</b>	<b>40</b>
1.6.1	Objetivo general	40
1.6.2	Objetivos específicos	40
<b>1.7</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>		<b>42</b>
<b>2.1</b>	<b>Tipos de investigación</b>	<b>42</b>
<b>2.2</b>	<b>Unidad de estudio</b>	<b>44</b>
<b>2.3</b>	<b>Población</b>	<b>44</b>
<b>2.4</b>	<b>Muestra</b>	<b>44</b>
<b>2.5</b>	<b>Procedimiento de recolección</b>	<b>44</b>
2.5.1	Técnica de Observación	44
2.5.2	Técnica de Análisis Documentario	45
2.5.3	Técnica de Entrevistas	45
<b>2.6</b>	<b>Análisis de datos</b>	<b>45</b>
<b>2.7</b>	<b>Consideraciones éticas</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>		<b>47</b>
<b>3.1</b>	<b>Descripción de la empresa</b>	<b>47</b>
3.1.1	Misión	47
3.1.2	Visión	48

3.1.3	Valores	48
3.1.4	Objetivos estratégicos	48
3.1.5	Organigrama	50
<b>3.2</b>	<b>Descripción general del área en estudio</b>	<b>51</b>
<b>3.3</b>	<b>Descripción del proceso</b>	<b>55</b>
3.3.1	Descripción del Proceso Estratégicos	56
3.3.2	Descripción del Proceso Operacional	64
3.3.3	Descripción del Proceso Apoyo	73
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN</b>		<b>83</b>
<b>4.1</b>	<b>Discusión</b>	<b>83</b>
<b>4.2</b>	<b>Limitaciones</b>	<b>88</b>
<b>4.3</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>88</b>
<b>4.4</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS</b>		<b>91</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>97</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Dimensiones del proceso de inscripción y matrícula .....	38
<b>Tabla 2</b> Análisis FAB .....	53
<b>Tabla 3</b> Captación de alumnos .....	62
<b>Tabla 4</b> Metas de ventas.....	70
<b>Tabla 5</b> Satisfacción.....	71
<b>Tabla 6</b> Alumnos en retiro .....	80
<b>Tabla 7</b> Alumnos en devolución .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Organigrama del área de capacitación de una Universidad Privada .....	50
<b>Figura 2</b> Partes interesadas .....	52
<b>Figura 3</b> Interacción de Procesos Principales del Servicio de Capacitación .....	54
<b>Figura 4</b> Mapa de procesos del servicio de capacitación.....	55
<b>Figura 5</b> Caracterización del sub proceso 1 .....	63
<b>Figura 6</b> Caracterización del sub proceso 2 .....	72
<b>Figura 7</b> Caracterización del sub proceso 3 .....	82

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir el proceso de inscripción y matrícula en el área de capacitación de una universidad privada de Lima, por esta causa se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo es el proceso de inscripción y matrícula en el área de capacitación de una universidad privada de Lima, en el año 2022?

Metodológicamente, la investigación fue aplicada al enfoque descriptivo, no experimental y transversal. Para esta técnica se observó y contrastó con los documentos de procedimiento de inscripción y matrícula, procesos de área de capacitación e indicadores de gestión. La población se compuso de la unidad de estudio del área de capacitación de una universidad privada de Lima y no se aplicó muestra.

Los resultados descriptivos con relación al proceso estratégico demostraron que, en el 2020, se obtuvo un mejor porcentaje que el 2021, lo cual hubo una diferencia de un 4%, para la captación de alumnos interesados en los cursos de especialización. En el proceso operacional se verificó que, en el año 2020, se obtuvo un mayor porcentaje que el 2021, lo cual se diferencia un 7% de cumplimiento de meta de alumnos matriculados por curso, y para indicador de satisfacción se evidenció que en el 2020 no se aplicó la encuesta de satisfacción por la pandemia y que para el 2021 se alcanzó un 100% de cumplimiento. Seguidamente para el proceso de apoyo se evidenció que, en el 2020, se consiguió un mayor porcentaje que el 2021, con una variedad del 1%, ya que por la pandemia se cerró un par de cursos por no haber llegado a la meta de ventas, para el 2021 se alcanzó un 3% y en el 2020 un 4% de alumnos retirados. Los resultados en respuesta a los objetivos específicos al describir el proceso estratégico, proceso operacional y proceso de apoyo se han logrado.

Se concluyó que la descripción de los objetivos permitió a la entidad educativa siga manteniendo su labor en el proceso de estratégico y apoyo. En el proceso de operacional se debe seguir realizar seguimiento a las actividades para un eficaz procedimiento.

**PALABRAS CLAVES:** Proceso de matrícula, proceso de inscripción, universidad privada, admisión, universidad.

## ABSTRACT

This research aimed to describe the process of enrollment and enrollment in the training area of a private university in Lima, for this reason the following question was asked: How is the registration and enrollment process in the training area of a private university in Lima, in 2022?

Methodologically, the research was applied to the descriptive, non-experimental and cross-sectional approach. For this technique, it was observed and contrasted with the registration and registration procedure documents, training area processes and management indicators. The population was composed of the study unit of the training area of a private university in Lima and no sample was applied.

The descriptive results in relation to the strategic process showed that in 2020, a better percentage was obtained than in 2021, which there was a difference of 4%, for the recruitment of students interested in specialization courses. In the operational process it was verified that in 2020, a higher percentage was obtained than in 2021, which differentiates a 7% goal fulfillment of students enrolled per course, and for the satisfaction indicator it was evidenced that in 2020 there will be no the satisfaction survey for the pandemic was applied and that by 2021 100% compliance was reached. Next, for the support process, it was evidenced that in 2020, a higher percentage was achieved than in 2021, with a variety of 1%, since due to the pandemic a couple of courses were closed for not having reached the sales goal, by 2021, 3% was reached and in 2020, 4% of withdrawn students. The results in response to the specific objectives by describing the strategic process, operational process and support process have been achieved.

It was concluded that the description of the objectives allowed the educational entity to continue maintaining its work in the strategic and support process. In the operational process, activities must be followed up for an effective procedure.

**KEYWORDS:** Enrollment process, private university, admission, university.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

**REFERENCIAS**

Roa Rocha, J. C. (19 de Mayo de 2021). Importancia del aprendizaje significativo en la construcción de conocimientos. FAREM-Matagalpa, 13.

<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-4505-7698>

Crucinta Mamani, L y Rengifo Torres, S. (2022). “Desarrollar un sistema informático utilizando tecnología biométrica para mejorar el proceso de admisión n la unidad de admisión de la universidad nacional amazónica de Madre de Dios. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Hernández, Diego Arturo, Velázquez, Johan Joseph Trejos, y Josué Roberto Morales Hernández. 2020. «Estudio exploratorio al proceso de inscripción de la Universidad de Montemorelos». *anuario2020* 1(1):31-34.

MINEDU (2020) Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva. Decreto Supremo N°012-2012-MINEDU

Bernhard Hitpass (2017). Fundamentos y Conceptos de Implementación (4<sup>a</sup> ed.) Business Process Management (BPM)

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). Gestión por procesos. (5<sup>a</sup> ed.) ESIC Editorial

Krajewski, Lee J., Larry P. Ritzman, Manoj K. Malhotra, y Lee J. Krajewski. 2008.

Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor. México: Pearson Educación.

Agudelo, L., & Escobar, J. (2010). Gestión por Procesos. Medellín: ICONTEC

Benites, Rodolfo. (2021). La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia.

Recuperado de: <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/La-Educacion-Superior-Universitaria-en-el-Peru-post-pandemia-VF.pdf>

Balarín, M.; Kitmang, J.; Ñopo, H.; Rodríguez, M. Mercado privado, consecuencias públicas: los servicios educativos de provisión privada en el Perú. Lima: GRADE, 2018. (Documento de investigación, n. 89).

Cuenca, Ricardo (2015). La educación universitaria en el Perú: Democracia, expansión y desigualdades.

Ministerio de Educación (MINEDU) 2006. La universidad en el Perú. Razones para una reforma universitaria. Informe 2006. Lima: MINEDU

Martínez De Ita, María, Piñero, Fernando, y Figueroa, Silvana. (2013) «El papel de la universidad en el desarrollo». Buenos Aires.

UNESCO (2003 a 2012) Compendio Mundial de la Educación, UNESCO.

Flores Mejía, B. (2021). Gestión administrativa y proceso de matrícula en la institución educativa n.º 0412, Tocache - 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66144>

Herrera Pérez, Y.; Moya Carrera, Y.; Sánchez Cali, F.; y Tamayo López, C. (2022) Sistema de gestión académica Ignug para la mejora del proceso de matrícula del Instituto Superior Tecnológico Yavirac. Revista Investigación, Tecnología e Innovación, vol. 14, núm. 15, 2022

- Abualooush, S., Masa'deh, R., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The Role of Knowledge Management Process and Intellectual Capital as Intermediary Variables Between Knowledge Management Infrastructure and Organization Performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 279-309. <https://www.informingscience.org/Publications/4088>
- Martín, S., y Martín S, P. (2013). *La excelencia operativa en la Administración Pública*. Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Chiavenato, I., y Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (2ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Education.
- Licdo Yunior Andrés Castillo Silverio. s. f. «Modelos del proceso del software - Monografias.com». Recuperado 7 de noviembre de 2021 <https://www.monografias.com/trabajos108/modelos-del-proceso-del-software/modelos-del-proceso-del-software.shtml>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Quinta Edición. ISBN 10: 8473568540 / ISBN 13: 9788473568548. Madrid: ESIC
- Bravo Carrasco, J. *Gestión de Procesos en Chile 2012 Diagnóstico y Propuestas*. Santiago de Chile; Editorial Evolución S.A., 2012. 270 p
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/53618>
- Bravo Carrasco, J. (2015). *Gestión por procesos, Chile*, EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.

Sanz Beltrán, J.; Carmona Calvo, M. A.; Carrasco Pérez, R.; Rivas Zapata, M. A.; y

Tejedor Panchon, F. (2016). Guía para una gestión basada en procesos, España,  
Instituto Andaluz de Tecnología.

Adrianzen, M., Y Danjanovic, J. (2008). *Vinculación del proceso de matrícula con el  
proceso contable en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Chiclayo.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). La medición de los fenómenos sociales. En P.  
López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*.  
Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Sampalo, Fernando Cid. 2007 «Si bien es cierto que para controlar y mejorar cualquier  
procedimiento es preciso poder medirlo, igual de cierto es que no por medirlo todo  
se mejoran las cosas. Una vez más la calidad de la información se impone a la  
cantidad».

Hernandez Sampieri , R, y Mendoza Torres, C. P. (2018), *Metodología de la Investigación:  
Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL

Sampieri Hernandez, R, Fernández Collado, C, Baptista Lucio, M. P. (2014), *Metodología  
de la investigación (6<sup>a</sup> ed.)*. Mc Graw Hill Education

Van Dalen, D. & Meyer, W. J. (1981). *Manual de técnicas de investigación educacional*.  
Buenos Aires: Paidós.

Díaz, C., Suárez, G. y Flores, E. (2016). *Guía de investigación en educación*. PUCP.

Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.

- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de  
<http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4 (3), 163-173. 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Recuperado de:  
[http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf)
- Lovelock, C.; Wirtz, L. (2006) “Serviços: marketing e gestão”. Saraiva, São Paulo
- Zeithaml, V.; Bitner, M.J. (2003) “Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente”. Bookman, Porto Alegre
- Grönroos, C. (2004) “Marketing: gerenciamento e serviços.” Elsevier, Rio de Janeiro
- Cazier, J. A., Jones, L. S., McGee, J., Jacobs, M., Paprocki, D., & Sledge, R. A. (2017). Moving from Forecast to Prediction: How Honors Programs Can Use Easily Accessible Predictive Analytics to Improve Enrollment Management. *Higher Education; Postsecondary Education*, 18(2), 213-234.  
<https://eric.ed.gov/?id=EJ1222310>
- Velázquez Hernández, D.A, Trejos J., y Morales Hernández, J.R. (2020). Estudio exploratorio al proceso de inscripción de la Universidad de Montemorelos. *Revista Anuario Investigación* 2019-2022.  
<http://anuarioinvestigacion.um.edu.mx/index.php/a2020/article/view/110/93>
- Núñez, L; Bravo, L; Cruz, C; Hinojosa, M. (2018) Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia. Universidad del Zulia (LUZ)*. Año. 23, No. 83, 2018, 761-778 Maracaibo,



Proceso de Inscripción y Matrícula en el Área de  
Capacitación de una Universidad Privada de Lima, en el año 2022

Venezuela. ISSN 1315-9984. URI: <https://produccioncientifi>

[caluz.org/index.php/rvg](https://caluz.org/index.php/rvg)