

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional de Administración



La gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Facultad de
Ciencias Económicas Administrativas y contables de la Universidad
Nacional de Ucayali, 2017

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Karen Priscila Doñez Murayari

Malú Michely Rodríguez Thómas

Carol Mélani Arcos Binder

Pucallpa – Perú

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

Año de la lucha contra la corrupción e impunidad

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 del día viernes 25 de octubre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Walter Ortiz Meza (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“LA GESTION UNIVERSITARIA Y EL PROCESO DE MATRICULA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2017”**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Carol Mélani Arcos Binder**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:


- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA.

Siendo las 11:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Walter Ortiz Meza
Presidente


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro




.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

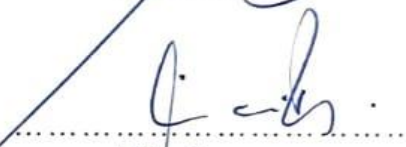
ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Walter Ortiz Meza


.....
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes


.....
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz


.....
Miembro

Mg. Manuel Rocha Gonzales


.....
Asesor

Bach. Karen Priscila Doñez Murayari


.....
Tesisista

Bach. Malú Michely Rodríguez Thomas


.....
Tesisista

Bach. Carol Mélani Arcos Binder


.....
Tesisista



CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0294-2019

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

“LA GESTIÓN UNIVERSITARIA Y EL PROCESO DE MATRÍCULA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2017”.

**Autor (es) : DOÑEZ MURAYARI, KAREN PRISCILA
RODRÍGUEZ THOMAS, MALÚ MICHELY
ARCOS BINDER, CAROL MÉLANI**

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor(a) : Dr. ROCHA GONZÁLES, MANUEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 22/08/2019



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Karen Priscila Doñez Murayari

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

La Gestión Universitaria y el Proceso de Matricula en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. Manuel Rocha Gonzalez

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 02 / 2023

Email: have_10@hotmail.com
Teléfono: 960 44 6191

Firma:
DNI: 47616414

🌐 www.repositorio.unu.edu.pe
✉ repositorio@unu.edu.pe



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

yo, Malú Michely Rodríguez Thomas

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

La Gestión Universitaria y el proceso de Matrícula en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. Manuel Rocha Gonzales

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Escuela profesional: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 02 / 2023

Email: MRodriguez.90@outlook.es

Teléfono: 988317737

Firma: MRh

DNI: 46689301



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Carol Melani Arcos Binder

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

La Gestión Universitaria y el Proceso de Matrícula en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. Manuel Rocha Gonzales

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:


Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08/02/2023

Email: carcosbinder@gmail.com
Teléfono: 973989585

Firma: 
DNI: 72244188

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarnos siempre en este maravilloso mundo de los estudios.

A nuestros padres, por ser nuestro soporte en esta etapa maravillosa de la vida.

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes por compartir sus experiencias y conocimientos,
A nuestro asesor, el Mg. Manuel Rocha Gonzáles por sus sabios consejos
para la culminación de nuestra investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE	x
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos	5
1.4. Hipótesis	6
1.5. Variables.....	6
1.6. Operacionalización de las variables	8
1.7. Justificación e importancia.....	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.1.1. Gestion universitaria	10
2.1.2. Proceso de matricula	11
2.2. Planteamiento teórico del problema	13
2.2.1. Gestion universitaria	13
2.2.2. Calidad del servicio.....	22

2.3. Definición de términos básicos	31
2.3.1. Gestion universitaria	31
2.3.2. Proceso de matricula	33
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1. Método y diseño de investigación	36
3.1.1. Método	36
3.1.2. Diseño	36
3.2. Población y muestra	37
3.2.1. Población.....	37
3.2.2. Muestra.....	37
3.2.2.Muestreo.....	38
3.3. Recolección de datos	38
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	39
3.4.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos	39
3.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	40
3.5. Procesamiento de datos	40
3.6. Tratamiento de datos	40
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1.Resultados.....	41
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	8
Tabla 2 Análisis de la gestión universitaria	40
Tabla 3 Frecuencias de la variable gestión universitaria	40
Tabla 4 Análisis del proceso de matrícula	41
Tabla 5 Frecuencias de la variable proceso de matrícula.....	41
Tabla 6 Análisis de la dimensión formación profesional.....	42
Tabla 7 Análisis de la dimensión investigación.....	43
Tabla 8 Análisis de la dimensión responsabilidad social.....	43
Tabla 9 Análisis de la dimensión gestión administrativa.....	44
Tabla 10 Correlación de Pearson	45
Tabla 11 Análisis de relación entre gestión universitaria y proceso de matrícula.....	46
Tabla 12 Análisis de la relación entre formación profesional y proceso de matrícula ...	47
Tabla 13 Análisis de relación entre investigación y proceso de matrícula	47
Tabla 14 Análisis de relación entre responsabilidad social y proceso de matrícula	48
Tabla 15 Análisis de relación entre gestión administrativa y proceso de matrícula	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Teoría del aprendizaje	26
Figura 2 : Esquema de la investigación	36
Figura 3 : Calculo de la muestra	37
Figura 4 : Distribución de la variable gestión universitaria	40
Figura 5 : Distribución de la variable proceso de matrícula	41
Figura 6: Distribución de la dimensión formación profesional	42
Figura 7: Distribución de la dimensión investigación	43
Figura 8: Distribución de la dimensión responsabilidad social	44
Figura 9: Distribución de la dimensión gestión administrativa	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1	69
Anexo 2: Instrumento 2	70
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	71

RESUMEN

El trabajo de investigación trata sobre la relación de la gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. La muestra de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó el instrumento de gestión universitaria y 80 estudiantes, a quienes se les aplicó el instrumento de proceso de matrícula. La investigación fue de diseño transeccional correlacional. Para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente estadístico de correlación de Pearson, que forma parte del software estadístico SPSSv25, y para establecer los niveles de variables y dimensiones se aplicó la escala de clima organizacional” (EDCO). Los resultados indican que, hay relación positiva muy baja y no significativa, entre gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Palabras clave: gestión, universidad, matricula, internet.

ABSTRACT

The investigation work is about the relation of the university management and the enrollment process in the National University of Ucayali, 2017. The study sample was conformed by 80 administrative workers and 80 students, whom the instrument of enrollment process was applied. The investigation was of transactional correlational design. To the hypothesis testing, the Pearson correlation statistical coefficient was utilized, which is part of the statistical software SPSSv25, and to establish the variables levels and dimensions, the organizational climate scale (EDCO) was applied. The results indicate that there is a very low and non-significant positive relation between university management and enrollment process in the National University of Ucayali, 2017.

Keywords: management, university, enrollment, internet.

INTRODUCCIÓN

La gestión universitaria ha cambiado rotundamente, el mercado exige profesionales diferentes, con capacidad de conocimiento para promover el desarrollo de la sociedad, con capacidad investigadora para identificar y dar solución a la problemática de la población, necesita profesionales que tengan habilidades sociales de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entonces las universidades deben ser capaces de percibir estos requerimientos y orientar su gestión hacia el cumplimiento de estas nuevas exigencias, sin embargo la Universidad Nacional de Ucayali, está lejos de cumplir estos nuevos roles, si bien es cierto crece a pasos agigantados en infraestructura, pero la gestión académica está un poco abandonada, ante la creación de nuevas escuelas profesionales, no previeron el crecimiento vegetativo, porque muchas de ellas no cuentan con plazas docentes y administrativas, las cubren con docentes de las escuelas antiguas, problema que se ve reflejado al inicio de cada ciclo académico.

La tecnología ha cambiado la forma como funcionan las universidades, desde las aulas hasta los sistemas de gestión de aprendizaje y la entrega de tareas. También ha cambiado la forma de matrícula, los estudiantes realizan sus pagos a través de la web, para ello cuentan con un código de usuario y una clave de acceso, consultan los cursos a llevar y con que docente, entre otras cosas, evitando una serie de aglomeraciones. Sin embargo, en la Universidad Nacional de Ucayali, el proceso de matrícula constituye un problema de nunca acabar, porque los alumnos en su gran mayoría lo hacen en forma mecánica, ocasionando interminables colas al inicio de cada ciclo académico, si bien es cierto realizan una serie de experimentos para implementar la matrícula virtual, pero hasta ahora no obtienen buenos resultados, al final se observa nuevamente largas colas, la matrícula se hace a través de los consejeros y otra cola para entregar los formatos de matrícula en la oficina de sistemas, situación que afecta

directamente a los estudiantes, por estas razones se relizo el presente estudio, el mismo que se desarrolla con la siguiente estructura;

Primer capitulo, en este capitulo se describió y planteó el problema, se dio a conocer el objetivo, la hipótesis, se conceptualizó y operacionalizó las variables, se justificó y se indica importancia de la investigacion.

Segundo capítulo, en este capítulo fundamentamos las bases teóricas, a través de los antecedentes, teorías y la definición de términos básicos de la investigación.

Tercer capítulo, este capítulo trata sobre el diseño, el cálculo de la población y muestra, la técnica para elaborar instrumentos de recolección y recojo de datos.

Cuarto capítulo, muestra los resultados y su discusión.

El quinto capítulo, presenta las conclusiones y recomendaciones.

Por último, describe bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según (Arias, 2017), las universidades públicas constituyen una pieza peculiar del sector público. Ello por varias razones: su autonomía, la forma de designación de sus dirigentes -por los usuarios y el personal- o incluso por las formas de gestión y competencia, en la frontera con el sector privado. En todo el mundo los gobiernos y parlamentos intentan dotar a las universidades de herramientas para cumplir sus objetivos. La financiación es uno de ellos. la Universidad española, con sus defectos, que sin duda tiene, pero con sus inmensas virtudes. Con sus problemas de sostenibilidad financiera pero asequible a cualquier bolsillo. Es cierto que el ascensor social que supuso en otros momentos, ya no funciona y menos sin el master que está consolidándose como única opción para el mercado laboral. No parece posible avanzar en los procesos de garantía de calidad, ni evidentemente en la calidad de las Universidades españolas, si no se producen cambios de carácter estructural en el modelo de gobernanza de las Universidades, incluyendo reformas en las políticas de profesorado.

Por otro lado, de acuerdo, a. (Martínez, 2017), en el país más miserable del mundo, la educación parece no ser más una prioridad. Día a día, las universidades de Venezuela, dejan una estela de estudiantes que deben abandonar la universidad, profesores que se ven obligados a buscar otra profesión y recién graduados poniendo orden a sus documentos para emigrar a otro país con mejores empleos y mejor futuro. Desde hace tres años las universidades públicas se encuentran en intermitentes paros, algunos promovidos por los estudiantes y otros por los profesores, como forma de protesta ante las deplorables condiciones de las casas de estudio. Muchas de las universidades se han quejado por los bajos presupuestos que

reciben, los cuales no alcanzan para comprar alimentos para los comedores universitarios o los insumos y equipos para los laboratorios.

Sin embargo en el Perú los problemas son distintos, según (Palmieri, 2017), con poco más de 12,000 estudiantes, la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) es un claro ejemplo del esfuerzo que realiza una buena gestión para poder mantener su competitividad en el ámbito de la investigación, así como el prestigio académico. La gestión y presupuesto son condiciones amarradas para lograr avances en el sector. “No podemos contratar gestores que nos ayuden a gerenciar mejor los recursos financieros porque con los sueldos que se pagan en la universidad es muy difícil. La buena gestión y el presupuesto trabajan juntos: si tuviéramos mayores recursos y el Estado pudiera apoyarnos para pagar mejores salarios, la parte de la gestión podría mejorar tremendamente. Actualmente, los procesos son lentos y a veces las cosas sencillas que puede resolver una universidad privada, a la pública le toma muchomás tiempo”, consideró el vicerrector de la UNI. Una de las razones del estancamiento de la educación superior universitaria pública se encuentra en losbajos niveles salariales de los maestros. “El tema de los sueldos es un problema importantísimo.

Problema que también alcanza a la Universidad Nacional de Ucayali, si bien es cierto crece a pasos agigantados en infraestructura, pero no es suficiente, pareciera que la gestión académica está un poco abandonada, se han creado en los últimos años muchas escuelas profesionales, pero no se ha previsto el crecimiento vegetativo, ya que muchas de ellas adolecen de plazas docentes y administrativas, las mismas que se cubren con docentes de las escuelas antiguas, entonces no hay una planificación efectiva, ya que muchos documentos de gestión se encuentran observados, lo que

hace peor la gestión de nuestra universidad, así podríamos ir listando una serie de problemas, pero el problema que más afecta a los estudiantes es el proceso de matrícula, por ello también se evaluó esta variable.

De acuerdo a la (Universitat de Barcelona, 2017), la matrícula se formaliza por internet desde la página web de los estudiantes MónUB. Consulta en tu centro si debes hacer la automatrícula en sus aulas de informática o puedes hacerla desde casa. El día de la matrícula debe presentarse la documentación que corresponda. En el caso de hacer automatrícula fuera de la UB, se entregará esta documentación en la secretaría de estudiantes y docencia de tu centro en el plazo de 10 días naturales a partir de la formalización de la matrícula. Consulta la documentación que debe acompañar a la matrícula. Excepcionalmente, la matrícula se puede formalizar de forma presencial en la secretaría de estudiantes y docencia. En este caso, hay que rellenar una solicitud de matrícula.

Sin embargo en Chile, según (Alarcón, 2016), la entrega de números para el proceso de Matrícula Anticipada en la Universidad San Sebastián de Concepción se inició a las 07:00 horas de la madrugada de este lunes. cerca de 600 personas llegaron en horas de la noche hasta el campus Las Tres Pascualas, donde se registraron largas filas. Los usuarios manifestaron su molestia por el desorden y acusaron falta de organización. En ese contexto, relataron que no se respetaron los números, que la gente se comportó “como animales” y que incluso hubo gente desmayada. Se debe precisar que esta matrícula está sujeta a la validación de puntaje obtenido en la PSU, por lo que funciona sólo como una reserva de cupo para la carrera elegida.

De igual modo, de acuerdo, a. (Machacuay, 2017), Estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) tomaron esta tarde la ciudad universitaria en rechazo a las medidas que vienen implementando sus autoridades, las cuales afectan, según manifiestan, sus derechos. La dirigente Karen Noriega, secretaria de cultura de la Federación Universitaria de San Marcos, comentó en diálogo con La República que han agotado el diálogo con el rector Orestes Cachay respecto al pliego de reclamos exigido, provocando una falta de transparencia en su administración. Según manifiesta, se han dado cobros excesivos en la matrícula así como pagos injustificados por laboratorio. También protestan contra el reglamento de procesos disciplinarios que “criminaliza el movimiento estudiantil”.

Por otro lado, el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, se ha constituido en un problema de nunca acabar, toda vez que en pleno siglo XXI donde la mayor parte de las actividades se realizan a través de la tecnología, sin embargo en nuestra universidad la matrícula se realiza todavía en forma mecánica, lo peor del caso se hacen interminables colas al inicio de cada ciclo académico, lo que crea incomodidad, descontento, comentarios de aspectos negativos, y permanentes quejas de los estudiantes, si bien es cierto se realizan una serie de experimentos para implementar la matrícula virtual, pero estos muestran deficiencias y terminan cayéndose, al final terminamos nuevamente en largas colas para realizar la matrícula a través de los consejeros y otra cola para entregar los formatos de matrícula en la oficina de sistemas, situación que afecta directamente a los estudiantes, por los motivos expuestos se realizó el estudio, el mismo que generó las siguientes preguntas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de la gestión universitaria y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la relación de la formación profesional y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017?
- b) ¿Cómo es la relación de la investigación y el proceso de matrícula de la universidad nacional de Ucayali 2017?
- c) ¿Cómo es la relación de la responsabilidad social y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017?
- d) ¿Cómo es la relación de la gestión administrativa y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Conocer la relación de la gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Indicar el nivel de gestión universitaria en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.
- b) Comprobar el nivel de proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017
- c) Precisar la relación de la formación profesional y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali 2017.

- d) Determinar la relación de la investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali 2017.
- e) Establecer la relación de la responsabilidad social y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017.
- f) describir la relación de la gestión administrativa y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación de la gestión universitaria y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La relación de la formación profesional y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.
- b) La relación de la investigación y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.
- c) La relación de la responsabilidad social y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.
- d) La relación de la gestión administrativa y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual

- Gestión universitaria: según (Navas, 2012), permite encauzar a una gestión más participativa de los docentes, para generar mayor compromiso e involucramiento en lo que hacen y en el progreso y desarrollo de las IES.

- Proceso de matrícula: de acuerdo, a. (Venemedia, 2014), es dar cumplimiento a una serie de formularios correspondientes y dar entrega de toda la documentación requerida. Estos formularios suelen estar en las oficinas de secretaría de los centros de educación, es allí donde se reciben y se entregan durante el lapso de tiempo estipulado para ello.

1.5.2. Definición operacional

- Gestión universitaria: es la información que obtuvo de todo el personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, quienes nos dieron a conocer su opinión sobre la Gestión que realizan en esta casa superior de estudios, respondiendo el cuestionario de encuestas relacionados con la formación profesional, investigación, responsabilidad social y gestión administrativa.
- Proceso de matrícula: es la información que se obtuvo de todos los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, quienes nos dieron a conocer su opinión sobre el proceso de matrícula que desarrolla la universidad, respondiendo el cuestionario de encuestas relacionados con el registro de matrícula web, registro de matrícula presencial, satisfacción del proceso de registro de matrícula vía web y satisfacción del proceso de registro de matrícula vía presencial.

1.6. Operacionalización de las variables

Cuadro 1: operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
V1: gestión universitaria	Formación profesional	Aprendizaje de los estudiantes
		Rendimiento del docente
		Programas académicos
		Medios docentes disponibles
	Investigación	Productividad investigadora
		Calidad de la investigación
		Dotaciones para la investigación
	Responsabilidad social	Gestión ética
		Gestión eficaz
		Gestión del impacto
	Gestión administrativa	Educación continua
		Compromiso social
		Transferencia de tecnología
V2: proceso de matrícula	Registro de Matrícula web	Accesibilidad
		Complejidad
		Confiabilidad
		Recomendación
	Registro de Matrícula Presencial	Tiempo de cola
		Atención
		Tiempo de respuesta
		Calidad de atención
		Calidad del servicio
	Satisfacción del proceso de Registro de Matrícula Vía Web	Facilidad de navegación
		Información ofrecida
		Confiabilidad del registro
		Satisfacción con la pagina
		Recomendación
	Satisfacción del proceso de Registro de Matrícula Vía Presencial	Causa de matrícula presencial
		Pago de matrícula regular

Fuente: elaboración propia

1.7. Justificación e importancia

Desde el aspecto teórico, el estudio se justifica, porque presenta varias teorías, entre ellas: el Modelo universitario de tipo investigativo de Humboldt, este modelo de referencia es para una institución de educación superior que aspire a la excelencia académica. La universidad humboldtiana se funda esencialmente en dos principios: que sea autónoma en su quehacer y que sea, a la vez, docente e investigadora, otras

de la teorías que presenta es los fundamentos de la gestión del conocimiento en la universidad, Para comprender el concepto de “gestión del conocimiento” aplicado en la Universidad debemos reconocer que el mismo involucra por lo menos estas dimensiones: a) una teoría del conocimiento; b) una teoría de la acción; c) una teoría institucional; d) una política del conocimiento; e) una metodología para transmitir y aplicar los conocimientos, la investigación también presenta la teoría Eficacia de la administración Según Cassasus, lograr una gestión institucional educativa eficaz, es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas para abrir caminos y facilitar vías de desarrollo a un verdadero cambio educativo. Sobre todo, si se entiende a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer que se están detonando en los microsistemas escolares, que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema

Desde el aspecto metodológico, la investigación explica el estudio de la gestión universitaria y el proceso de matrícula en una universidad, teniendo en cuenta la metodología, la aplicación de instrumentos y las técnicas de análisis de resultados.

Desde el aspecto práctico, los resultados del estudio representa una oportunidad para la Universidad Nacional de Ucayali, de conocer en detalle, los problemas que actualmente afectan a la gestión y al proceso de matrícula. Información que podría constituirse en el insumo principal para solucionar los referidos problemas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Gestión universitaria

En una investigación, sobre el proceso de gestión universitaria interinstitucional: posición crítica y aproximación a la práctica: el proceso de gestión universitaria interinstitucional, (Marcano, 2013), concluye: El proceso de gestión universitaria interinstitucional en la relación del PNFE con la zona educativa, ha transitado desde acciones de articulación, vinculación, cooperación, hasta de integración; no obstante, tales acciones han sido aisladas y asistemáticas, lo que exige de una mayor intencionalidad e integralidad de modo que se pueda elevar la calidad del personal docente, y con ello la mejora continua de la educación de niños(as), adolescentes y jóvenes del territorio.

De igual manera, (Veliz, Becerra, Fleitas, & Robaina, 2015), estudiaron una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso: Las variables más influyentes en la gestión universitaria se concentran en la infraestructura y la gestión de la información; las de mayor efecto en los procesos y los recursos humanos, de manera que la generación de capacidades desarrolladas por la infraestructura se refleja en el desempeño de los procesos y estos también pasan por la gestión de la información y el desempeño de los recursos humanos.

Del mismo modo, (Herrera & Velázquez, 2015), estudiaron propuesta para autoevaluar la gestión económica financiera en instituciones de educación superior, concluyeron: La Gestión Económica Financiera en las Instituciones de Educación Superior permite asegurar financiera y materialmente el desarrollo de las actividades

fundamentales en un ambiente de necesaria eficiencia y eficacia en el uso de los recursos.

Igualmente, (Rodríguez, Artiles, & Aguiar, 2015), estudiaron, la gestión universitaria: dificultades en el desempeño del cargo y necesidades de formación, concluyeron: los gestores manifiestan satisfacción en la superación de retos y la contribución a la mejora y cambio de la institución como situaciones que les han proporcionado conocimiento, bienestar y confianza, hasta el punto de recomendar ejercer cargos de gestión. Uno de los aprendizajes más evidentes, es que, a la hora de tomar decisiones y afrontar situaciones propias de los cargos de gestión, es entender que el estatus directivo es algo transitorio.

Finalmente, (Cáceres , 2018), estudio el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, concluyendo: La Planificación de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,467, es decir, mejorando los procesos de La Planificación, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

2.1.2. Proceso de matrícula

En una investigación, sobre diseño e implementación de un sistema de matrícula Web usando software libre en el Centro Educativo “España”, Distrito – Breña 2013

(Osorio, 2016), concluyó, que con la implementación del sistema de matrícula web se optimiza el tiempo de registro de acuerdo a la disponibilidad del usuario.

De igual manera, (Córdova, 2014), estudió la implementación de un sistema de matrículas y pagos para el centro de informática de la Universidad César Vallejo, concluyendo: Se logró comprender en forma correcta y clara el proceso de matrículas y pagos del Centro de informática.

Del mismo modo, (Bernardo & Paredes, 2016), estudiaron la aplicación de la metodología SIX SIGMA para mejorar el proceso de registro de matrícula, en la Universidad Autónoma del Perú, concluyendo: se comprobó que al aplicar la metodología Six Sigma, mediante una simulación predictiva mejoró el proceso de Registro de Matrícula en la Universidad Autónoma del Perú.

Igualmente, (Merino & Miranda, 2016), investigaron el sistema de matrícula y consulta de notas para la Universidad Peruana Austral Del Cusco (SMCN-UPAC), concluyeron: El Sistema de Información obtenido mejora el proceso de matrículas y consulta de notas en la Universidad Peruana Austral del Cusco.

Finalmente, (Común & Bruno, 2016), estudiaron el desarrollo de un sistema de información, basado en la metodología RUP, para mejorar el proceso de matrícula en el Colegio Von Humboldt del Sur, concluyendo: El desarrollo del Sistema de Información en el proceso de matrícula aumentó la satisfacción del servicio de matrícula del apoderado de regular a bueno.

2.2. Planteamiento teórico del problema

2.2.1. Gestión universitaria

- Teoría de agencia en las universidades (Asimetrías de información).

Citado por (Ganga, Ramos, Leal, & Valdivieso, 2013), la asimetría de información postulada en la TA se manifiesta en la delegación de la GU en un agente (aquí el rector) por parte del máximo cuerpo colegiado -MCC- (en este caso, el Principal). En esta relación se manejan distintos niveles de información.

Este problema puede agudizarse en casos donde existen varios componentes como parte del Principal y cuando estos tienen múltiples obligaciones o son personas externas a la organización. Los miembros del MCC tienen limitado acceso a la información, en cantidad, calidad y profundidad. Si quisieran informarse sobre cada área de la universidad, tendrían que incurrir en diversos costos. Por esta razón, en muchas entidades se invierte en sistemas de control que posibiliten el control sobre los Agentes. Se les pide, por ejemplo, informes de gestión (cuenta pública anual, confección de una memoria anual, informes semestrales, informes puntuales de determinados proyectos); se establece la posibilidad de aprobar o rechazar ideas o proyectos de importancia; se crean unidades especiales del control; se fortalece el rol de las contralorías internas, etc. Las asimetrías informativas se agudizan, dado que el Principal suele solicitar información con poca frecuencia y, en algunos casos, no cuenta con las competencias técnicas suficientes para procesarla. El ejercicio de actividades de control más seguido significaría incurrir en elevados costos de transmisión de información, los cuales probablemente no podría absorber debido a los costos de oportunidad que ello significa.

Según la mayor parte de la literatura, la situación de asimetría de información ocurre habitualmente, debiéndose, por lo tanto, aprender a convivir con ella e intentar aminorarla para asegurar transparencia en la GU, lo cual se logra con mejor calidad de los gobiernos corporativos.

En este sentido, es muy probable que los rectores manejen mayores niveles de información en relación a cuestiones vinculadas con la gestión de sus respectivas casas de estudios superiores (v.g.: número de funcionarios de la institución, número de académicos y sus respectivas jerarquías, número de estudiantes de pregrado, postgrado y de postítulos, número de carreras y cursos de postgrados que se están impartiendo, cantidad y porcentajes de ingresos financieros que recibe la casa de estudios, número de proyectos de investigación y productivos en ejecución, montos recibidos por donaciones, por citar algunos) y que los MCC perciban que existen niveles amplios de asimetrías informativas entre los dos actores, con consecuencias tales como: la selección adversa (conocida también como información oculta) del Agente y el riesgo moral en su comportamiento (igualmente denominado acciones ocultas o shirking), ambas situaciones consideradas claramente ineficientes.

- Modelo universitario de Humboldt

Citado por (Arredondo, 2011), Humboldt, en su propósito de revivir la universidad, planteó que ésta debía ser el centro de la unidad del saber, en donde se estableciera “el árbol de la ciencia”, para permitir que se diera una relación estrecha y casi idéntica entre enseñanza e investigación. Consideraba a la universidad como una corporación al servicio de la ciencia, que no debía limitarse a un mero canal de transmisión de conocimientos, sino un motor que hiciera avanzar la ciencia.

Otra de las ideas que Humboldt impulsó como propia la institución universitaria fue que debería ser apoyada por el Estado, pero sin que éste interviniera en sus asuntos internos, idea bastante atrevida y original, ya que Humboldt era trabajador del Estado. Sin duda a Humboldt, Fichte y Schleiermacher debe atribuirse en buena parte el renacimiento de las universidades alemanas del siglo XIX, pues a la vez que plantearon claramente la problemática por la que pasaban estas instituciones, les confirieron un nuevo carácter, al proponer que debían dedicarse al quehacer científico independientemente de creencias doctrinales.

La universidad de Berlín se abrió en 1810; fue una institución que rescató los avances previos al siglo XIX de universidades como las de Halle y Gotinga y Jena, las cuales constituyeron un importante antecedente para que apareciera una universidad renovada. Estas condiciones eran diferentes en tanto que aparecen aspectos como la libertad de cátedra, el énfasis de la investigación, la unión entre docencia e investigación, así como la autonomía académico-administrativa de las facultades que integraban la universidad. Todos estos elementos permitieron configurar una institución diferente.

Además, estas nuevas condiciones que privilegiaban la libertad académica suponían: que cada estudiante pudiera planear sus propios estudios, sin que nadie en particular tuviese derecho a prohibirle un cambio de especialidad universidad, al limitar sus años de estudios, etcétera. La unidad de enseñanzas e investigación establecía que el estudiante debía aprender participando en las investigaciones. La autonomía estatuyó que las facultades eligiesen sus catedráticos, pudieran decidir sobre la creación o supresión de materias de estudio, expansión de institutos, etcétera.

- Fundamentos de la gestión del conocimiento en la universidad

Citado por (Pérez, 2011), ¿Qué implica la gestión del conocimiento en la Universidad?

Para comprender el concepto de “gestión del conocimiento” aplicado en la Universidad debemos reconocer que el mismo involucra por lo menos estas dimensiones: a) una teoría del conocimiento; b) una teoría de la acción; c) una teoría institucional; d) una política del conocimiento; e) una metodología para transmitir y aplicar los conocimientos.

El concepto de “gestión del conocimiento” tiene como origen las prácticas organizacionales de empresas que en las últimas décadas parten del supuesto que la competitividad depende del mejor uso del capital intelectual de los miembros de la empresa y de los sistemas de información. A partir de este supuesto surgen enfoques para trabajar con la valorización del potencial intelectual de los empleados y con el desarrollo de sistemas de la información. Estas dos orientaciones suelen bifurcarse como caminos separados.

En el ámbito universitario nos encontramos con una organización donde el conocimiento no es un medio sino un fin. La universidad produce nuevos conocimientos (investigación), formas profesionales y transfiere saberes científicos o técnicos para resolver problemas de la sociedad. Además, la organización universitaria divide los saberes de acuerdo a criterios teóricos o profesionales y se somete a evaluaciones institucionales, científicas y técnicas para acreditar la transmisión de conocimientos.

La enseñanza superior trabaja con una teoría del conocimiento implícita: aquella que acepta que en cada disciplina o carrera se apliquen “modelos de conocimiento”

diferentes. Esto vale entre las diferentes disciplinas, pero también al interior de un mismo campo disciplinario. La enseñanza de la matemática, por ejemplo, puede asumir un enfoque racionalista, materialista o culturalista, ya sea que considere las matemáticas como normas lógicas reveladas por la razón humana, como representaciones de la realidad o como invenciones de la cultura humana. En la carrera de Filosofía se puede adoptar un currículo historicista, o marxista, o idealista o pragmatista, etc. En las “universidades libres” que respetan la autonomía intelectual de los profesores, coexisten teorías del conocimiento diversas.

- Cambio de paradigma en la gestión universitaria Basado en la teoría y praxis de la reingeniería.

Citado por (Villasmil & Crissien, 2015), las universidades con estructuras organizacionales tradicionales y jerárquicas deben revisarse y replantearse; ubicándose en tendencias actuales de estructuras más planas con relativa autonomía, en las cuales los equipos de trabajo se conviertan en una unidad clave que reemplaza a los departamentos incrustados en los organigramas; este cambio es descrito como el paso de jerarquía cerrada a redes abiertas; lo ideal es que estén agrupadas en áreas de conocimientos.

El proceso de reingeniería en las universidades, basado en una reingeniería de negocio, implica la gestión de cinco actividades básicas, las cuales según Delta Asesores son:

Enfoque hacia el cliente: la universidad debe enfocarse hacia sus clientes; esto implica conocer quiénes son, cuáles son sus necesidades, deseos y expectativas, y

generar una motivación acerca de cuáles son las iniciativas que debe emprender la institución para satisfacer sus requerimientos prioritarios.

Orientación hacia procesos: los procesos tanto operativos y administrativos de las universidades están conformados por una serie de actividades de trabajo que se relacionan lógicamente y producen un resultado final específico para un cliente interno o externo. Los esfuerzos deben dirigirse hacia los procesos y no hacia las estructuras orgánicas.

Tecnología informática: juega un papel fundamental dentro del proceso de reingeniería en las universidades dado que provee la plataforma tecnológica sobre la cual se implementarán los cambios propuestos, plataforma sin la cual sería prácticamente imposible introducir cambios radicales.

Confrontación de resultados (Benchmarking): dentro de las universidades puede ser considerado como un proceso continuo y sistemático para evaluar el servicio prestado, y los procesos de trabajo propios; comparándolas con otras instituciones reconocidas, para ejecutar las mejores prácticas encaminadas al mejoramiento organizacional.

Cultura organizacional: como los cambios son procesos ejecutados por la gente, es imperativo que dentro de las universidades exista una cultura organizacional abierta al cambio que propicie y ayude a generar dichos procesos. Se requieren habilidades especiales para gestar esta transformación desde el cuerpo rectoral, decanos, coordinadores, hasta llegar a los menores niveles.

Implicaciones del proceso de reingeniería en las universidades

La intención de las implicaciones del proceso de reingeniería consiste en la determinación de una serie de elementos que justifiquen su implementación. Basados en Morris, se plantea la necesidad de reingeniería en las universidades cuando:

- El rendimiento de la universidad esté por debajo de otras instituciones del mismo tipo.
- En el seno de la universidad se evidencien procesos de crisis; por ejemplo, baja matrícula estudiantil, desmejoramiento en la calidad de los contenidos programáticos, procesos administrativos lentos, entre otros.
- Las condiciones del entorno cambien (mercado de trabajo, marco regulatorio, disposiciones legales, aspectos gubernamentales, entre otros).
- La sociedad requiera que la universidad tome una posición líder en las transformaciones que le afectan.

Ventajas de la reingeniería en las universidades en la generación de transformaciones favorables.

Es importante destacar que la reingeniería de los procesos aplicada al sector universitario genera transformaciones favorables desde el punto de vista individual, colectivo y organizacional, tal como lo señala Delta Asesores; los mismos están determinados por:

- Una mentalidad creativa y revolucionaria del empleado a pensar en grande y a favor de la institución.
- Un cambio significativo en la manera de ejecutar la labor, permitiendo un mejoramiento decisivo con cambios notables en los tiempos de respuestas de los requerimientos del cliente para lograr su satisfacción.

- El rediseño de la estructura organizacional, dirigiendo los esfuerzos a las verdaderas necesidades del cliente.
- Renovación de las universidades, aumentando su participación en el desarrollo de la sociedad e incrementando la rentabilidad social.
- Permite evolucionar de cultura organizacional universitaria a una cultura corporativa universitaria.

- Modelos organizacionales con una perspectiva teleológica

Citado por (Juárez , 2012) consideran a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización.

Para empezar a abordar el tema debemos comprender ¿qué es un modelo organizacional? y ¿para qué nos sirve? Como bien dice Kast y Rosenzweig el modelo organizacional es una estructura la cual es la que nos hará hacer frente a nuestro negocio y el para que nos sirve es para sustentar a la empresa con el recurso humano, tecnológico, financiero, económico etc.

La organización social es como “un dispositivo para lograr mejorar, con los medios de un grupo, y algún propósito” Daniel Kast y Robert Kahn teoría sistemática de las organizaciones.

Porque lo menciono en esta parte porque toda organización busca esto mejorar y antes de seguir un modelo con los pasos que lleva acá explica que también debe primero verificar todos sus componentes.

Desde mi punto de vista un modelo organizacional busca como fin el darle una idea y forma a la estructura de la empresa ya que con el modelo sabrá cómo partir desde operaciones hasta la forma de pensar y actuar para su alza.

Debemos saber que para esto un modelo organizacional desde el punto de vista teleológico hay que saber que se hace con un fin o para un fin, ahora este propósito o fin lo hará ser concreto o específico en algo no solo como la causa efecto si no como una causa que está compuesto y lo llevara a un objetivo, ya que si se está haciendo es por un fin concreto que tiene.

Un modelo organizacional está compuesto por 6 partes importantes que lo hacen un todo:

1. Las personas: son los que componen un grupo que están ahí por los mismos intereses
2. La tecnología: ya que con ella te condicionas para hacer tus actividades.
3. Liderazgo: un individuo debe liderar a los demás con el fin de coordinar y controlar las actividades.
4. Las metas: son las que orientan al grupo y le dan la motivación para realizar sus actividades
5. Ambiente: la relación y forma de trabajar que sea en armonía ya que todos son una familia
6. La estructura: aquí se presenta como se organiza el trabajo y los escalones que dividen los niveles jerárquicos las tareas etc.

Tomando estos puntos se puede observar que el modelo que se efectuó con estos puntos tendrá una forma de pirámide donde se establecerá desde arriba los niveles de la empresa y el fin que tiene con el modelo obtenido.

Debemos tener en cuenta que con el paso del tiempo ha ido cambiando la forma de vida a sí misma como la forma de organizar y ver a una empresa esto se a debido a los cambios tecnológicos que han sido importantes para la evolución de las empresas todo esto se hace o se ha hecho con un fin el cual es la evolución

Entonces es en esta parte en donde uno se pregunta qué es lo que se busca con los modelos organizacionales con el enfoque teleológico

- Ver cuál es ese fin con la que se hace las cosas
- Se hace para un bien o mejoría concreta
- La evolución de las empresas
- Darle un dinamismo a las organizaciones

2.2.2. Proceso de matricula

- Eficacia de la administración Según Cassasus:

Citado por (Villón, 2013), lograr una gestión institucional educativa eficaz, es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas para abrir caminos y facilitar vías de desarrollo a un verdadero cambio educativo. Sobre todo, si se entiende a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer que se están detonando en los microsistemas escolares, que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema.

Eficacia es completar las actividades para conseguir las metas de la organización con todos los recursos disponibles. Se define como "hacer las cosas correctas". La administración no sólo se ocupa de determinar las actividades y cumplir con las

metas de la organización (eficacia), sino también de hacerlo de la manera más eficiente (organización exitosa).

La eficacia hay que considerarla como la capacidad humana para realizar una tarea determinada y producir resultados. Para ello es muy cierto que el individuo debe conocer con claridad que es lo que debe hacer, ya que es difícil ser eficaz, si no sabe lo que debe hacerse.

La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto, la eficacia y la eficiencia son sus dos pilares básicos.

Como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el campo de los conocimientos es preciso una revisión permanente ante la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación; es un reto permanente, cuya importancia se acrecienta con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad; en el campo laboral; en la continua revolución en el ámbito de la pedagogía, de la metodología y de la organización; etc.

En la administración son importantes los procesos de planificación, gestión, seguimiento y evaluación (control), entendidos como medidores o indicadores para la dirección escolar, constituyendo uno de los grandes aportes administrativos, que

permiten tener una visión de la situación que se desea controlar; todo proceso administrativo depende de la situación organizacional: del ambiente, de la tecnología, de las políticas, de la visión y misión, de la filosofía administrativa y, sobre todo, de la calidad y cantidad de personas dispuestas al trabajo educativo.

- Teoría de las restricciones

Citado por (ConexionEsan, 2015), al gestionar una empresa, muchas personas cometen el error de pensar en la organización como un conjunto de partes y no como un todo, donde las acciones de cada departamento repercuten en el desempeño global.

Un ejemplo, en una fábrica de zapatillas, sería: el área comercial recibe un pedido de determinadas unidades. Sin embargo, las limitaciones en la gestión de logística no permiten a la organización abastecerse de la materia prima necesaria, ralentizando la producción y perjudicando la distribución y posterior comercialización. El desempeño global de la empresa se ve perjudicado por la ineficiente gestión de un departamento. Casos como este son explicados a través de la teoría de las restricciones, conocida también por su acrónimo en inglés: TOC (Theory of Constraints).

Formulada por el físico y empresario israelí Eliyahu M. Goldratt, la teoría de las restricciones es una filosofía de gestión que se basa en los métodos de la ciencia para interpretar y optimizar sistemas integrados. Esta teoría postula que, en un proceso multitarea, independientemente del ámbito en el que se desarrolle, el ritmo será dictado por el 'engranaje' más lento. Si se toma como referencia el ejemplo anterior, es claro que el ritmo de producción, distribución y comercialización se ve limitado por la velocidad de las tareas de abastecimiento. Este último se convierte en una

restricción que perjudica el proceso. Ante estos casos, la teoría de las restricciones sugiere a las empresas dirigir sus esfuerzos en estos puntos críticos para optimizar el proceso más débil y, como consecuencia, lograr mejoras en la actividad integral de la organización.

Cabe señalar que las restricciones pueden originarse a partir de diversos aspectos, sean físicos (capacidad de recursos, provisión de materiales, etc.), de mercado o recursos humanos, entre otros. Según esta teoría, para implementar una solución a gran escala en la organización, se debe identificar primero la restricción (también llamado 'cuello de botella'), decidir cómo explotarla para mejorar la gestión, subordinar todos los elementos restantes (indicadores, departamentos, reglas, etc.) a la decisión tomada en el paso anterior, incrementar la capacidad de la restricción y, finalmente, volver al primer paso para trabajar de forma permanente con cualquier nueva restricción que aparezca.

- Teoría del procesamiento de información de Robert Gagné

Citado por (Prado, 2014), se basa en un modelo de procesamiento de información, el cual deriva de la posición Semi cognitiva de la línea.

El procesamiento de la información está basado en dos principales corrientes:

La conductista, espera una respuesta a un determinado estímulo.

- La cognoscitiva, analice el proceso de la información.
- Aprendizaje de señales. Puede ser equivalente al condicionamiento clásico u de reflejos.
- Aprendizaje de estímulo respuesta. Aproximadamente equivalente al condicionamiento instrumental u operante.
- Encadenamiento motor.

- Asociación verbal.
- Aprendizaje de conceptos.
- Aprendizaje de principios.
- Resolución de problemas.

Gagné mantiene que existen condiciones internas y externas que regulan el aprendizaje. Los primeros hacen referencia a la adquisición y almacenamiento de capacidades que son requisitos previos para el aprendizaje, o que ayudan a su consecución, los segundos se refieren a los diversos tipos de acontecimientos contextuales que deben programarse para facilitar el aprendizaje.

Figura 1: Teoría del aprendizaje



Crítica

Robert Gagné, afirma que el aprendizaje es un procesamiento, en la cual también se ayuda con algunos estímulos necesarios para su aplicación, tal es el caso de la conductista y cognoscitiva.

Reconceptualización

El aprendizaje tiene condiciones internas y externas que según ellos el estudiante debe procesar bien la información. Para ello el estímulo tanto extrínseco e intrínseco es elemental.

Aplicación

Es muy importante que los docentes rescaten de los saberes previos del estudiante. la adquisición. el almacenamiento de capacidades para que tomen en cuenta en una sesión de clase.

- Organización y control de documentos administrativos

Citado por (Casas, Griffin, Millar, & Roper, 2012), en líneas generales, puede decirse que, la gestión de documentos se ocupa de todos los procesos por los cuales la información registrada ayuda a las instituciones a satisfacer sus necesidades operativas y administrativas y sus necesidades de rendición de cuentas.

La gestión de documentos no tiene un fin en si misma: es un componente decisivo de la actividad administrativa y, en un sentido más amplio, un pilar para el funcionamiento eficiente de las organizaciones, y con el tiempo, de la sociedad en general.

La eficiencia de las instituciones se basa en el acceso oportuno a la información cuando esta es requerida. La gestión de documentos es fundamental para la formulación de políticas, la toma de decisiones, las operaciones administrativas y la rendición responsable de la organización. El proceso de la gestión de documentos capta pruebas de las transacciones de una organización, documenta sus actividades y sus decisiones, y proporciona un acceso fácil a esas pruebas.

La gestión de documentos permite a una institución crear, mantener, usar, guardar y hacer una evaluación de sus documentos de una manera eficaz y eficiente en función de su costo y disponer de ellos para su destrucción o guarda permanente en función de su valor continuo.

La gestión de documentos promueve la agrupación y la distribución de la información, y contribuye al buen uso de los antecedentes y de la experiencia de la organización. La gestión de documentos también hace posible que la organización esté en condiciones de controlar el volumen de los documentos que produce, recibe y almacena. Esto no sólo es importante por razones de economía y eficacia ya que el mantenimiento de documentos es costoso; también promueve la eficiencia operativa al mejorar el acceso a la información mediante la baja de los documentos que ya no se necesitan en las transacciones corrientes. Por último, la gestión de documentos con programas de evaluación controla el retiro y la disposición de los documentos, una vez que su valor para los propósitos administrativos se ha extinguido. Tomando en cuenta los conceptos de la administración de documentos mencionados anteriormente, podemos resumir los propósitos de la gestión de documentos de la manera siguiente:

- Gestionar los documentos durante todo su ciclo de vida, comenzando por el diseño de un programa de atención y conservación de documentos hasta la baja de los documentos o su transferencia y atención en los archivos históricos;
- Proporcionar servicios para satisfacer las necesidades y proteger los intereses de la organización, su personal y sus clientes o usuarios;
- Lograr documentación completa, precisa, confiable y utilizable para satisfacer sus necesidades legales, de regulación, probatorias y de rendición de cuentas;
- Gestionar los documentos como recursos documentales;
- Fomentar la eficiencia y la economía mediante prácticas de mantenimiento de documentos bien concebidas.

- Programa de gestión documental

Citado por (Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo, 2014), el Programa de Gestión Documental – PGD, contiene las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de los documentos producidos y recibidos por la entidad en desarrollo de sus funciones, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su trámite, utilización, conservación y consulta, cuyos lineamientos están articulados con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP1000: y lo estipulado en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPLAG , que en materia de Gestión Documental se generen en la UNGRD, serán registrados y normalizados a través de Guías, Instructivos y/o Manuales de Gestión Documental, circulares, resoluciones, que la entidad considere pertinente

Planeación

a) Diagnóstico: El diseño y desarrollo de un programa de gestión documental, obedece a un plan de acción con líneas concretas que facilite su implementación de manera efectiva, contempla la identificación de problemas, oportunidades y objetivos, análisis y determinación de los requerimientos de información, mantenimiento, evaluación y documentación del programa, planes de mejoramiento y planes de contingencia. Debe corresponder a un plan a corto, mediano y largo plazo y contar con un miembro coordinador de la gestión de documentos que garantice su adecuado desarrollo y a través del cual se definan las políticas generales de la gestión documental en la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo- UNGRD- Comité Institucional del Sistema Integrado de Planeación y Gestión y un conjunto de directrices que faciliten el planeamiento de la documentación.

b) **Requisitos Técnicos:** Se refieren a las condiciones o instrumentos técnicos previos como: instructivos guías, manuales de procesos y procedimientos, manual de funciones, organigrama institucional y tablas de retención documental, adopción de normas técnicas y normatividad en general, existencia de archivos en las diferentes fases del ciclo vital y de correspondencia. Para ello, se verificará el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Centralizar la recepción y envío de los documentos, (adecuación de la oficina de recibo y despacho de correspondencia).
- Definir procesos y procedimientos de gestión documental.
- Cumplir con las funciones relativas a la gestión documental incorporadas en el Comité Institucional del Sistema Integrado de Planeación y Gestión. Aprobará través del Comité Institucional del Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la UNGRD, las Tablas de Retención Documental TRD.

Requisitos administrativos:

Hacen relación a la necesidad de integrar el programa de gestión documental (PGD) con todas las funciones administrativas de la entidad, así como con los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas informativas de las que haga uso la entidad, en atención a las siguientes consideraciones:

- La Gestión de Documentos debe inscribirse como un programa estratégico de la entidad, con el apoyo de la alta dirección.
- Definir el sistema de administración de archivos de la entidad. Articular con la alta dirección y las áreas competentes la gestión de recursos necesarios para la realización de las actividades propias de la gestión documental.

- La entidad deberá contar con un programa de capacitación o espacios de formación que permita a los funcionarios y contratistas del archivo, correspondencia y centro documental, ampliar y mejorar sus conocimientos en aspectos de la gestión documental.
- Las instalaciones de los archivos, la correspondencia y el centro documental, deben reunir las condiciones mínimas para el adecuado desarrollo de su función, siguiendo las recomendaciones del Archivo General de la Nación, en relación con las características arquitectónicas y medioambientales, espacio, distribución de áreas de acuerdo con el flujo de los procesos del archivo, ubicación con relación a las dependencias, mobiliario y equipo.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Gestión universitaria

- Formación profesional: por (Blanco, 2014), ha de ser capaz de crear en las personas una base profesional sólida que sirva de punto de partida para su inserción laboral y fundamento para su itinerario profesional, como parte de su capital humano.
- Investigación: según (Ortiz & Bernal, 2007), es un proceso sistemático, organizado y objetivo, cuyo propósito es responder a una pregunta o hipótesis y así aumentar el conocimiento y la información sobre algo desconocido. Asimismo, la investigación es una actividad sistemática dirigida a obtener, mediante observación, la experimentación, nuevas informaciones y conocimientos que necesitan para ampliar los diversos campos de la ciencia y la tecnología.
- Responsabilidad social: de acuerdo, a. (Ecker, 2017), es la “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y

transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

- Gestión administrativa: según (Campos & Loza, 2011), Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”.
- Aprendizaje de los estudiantes: por (Doménech, 2012), Aprender es adquirir conocimientos, no solo de tipo informativo sino también formativo.
- Rendimiento del docente: según (Palomino, 2012), se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente una acción mediante una acción reflexiva.
- Productividad investigadora, por, (Sánchez & Martínez, 2014) se refiere, entre otros, al número de patentes, registros de avances tecnológicos, libros, reportes técnicos, capítulos de libros y artículos científicos.
- Calidad de la investigación: por (Fernández, 2012), está constituida por instrumentos o herramientas para asegurar una actuación social ética, la cual facilita gestionar y evaluar las políticas de responsabilidad social ética en las organizaciones, tanto en el orden interno como al externo, poniendo énfasis en la obtención de certificaciones de calidad ética debido al cumplimiento de unas normas o procedimientos establecidas con anterioridad por algún organismo externo.
- Educación continua: según (Universia, 2016), es el medio para mantenerse actualizado con las últimas tendencias de tu sector o los avances en un tema específico. Permite profundizar en un aspecto particular a través de sus programas

académicos en formato de charlas, conferencias, talleres o cursos orientados al desarrollo de nuevas habilidades y competencias.

- Transferencia de tecnología: por (Sánchez O, 2015), es el proceso por el que se transfieren descubrimientos científico-técnicos de una organización a otra para continuar su desarrollo tecnológico y eventualmente llevar a cabo la comercialización de nuevos productos, procesos, aplicaciones, materiales o servicios basados en los primeros.

2.3.2. Proceso de matrícula

- Matrícula en línea: según la (Universidad José Carlos Mariátegui, 2015), es una aplicación web línea, que permite realizar la inscripción del alumno en el ciclo académico de forma rápida, fácil y sencilla. El sistema le muestra los cursos según su plan curricular; posteriormente, el alumno elige los cursos donde desea inscribirse.
- Matrícula presencial: según la (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017), es la inscripción dentro del área de matrícula, con la presentación del comprobante de pago y los documentos correspondientes, para luego recibir la constancia respectiva.
- Tiempo de espera: por (Perez, 2013), es el tiempo transcurrido desde que el pedido sale por su mail o por su fax hasta la entrega del material por parte del proveedor al cual lo ha solicitado.
- Servicio de atención: por (Luxor Technologies, 2015), implica atender sus quejas con soluciones eficientes, sus reclamos acerca de una promesa no cumplida o simplemente el poder escuchar sus sugerencias ante ciertos temas.
- Entorno virtual: de acuerdo, a. (Herrera, 2015), son espacios de comunicación que permiten el intercambio de información y que harían posible, según su utilización,

la creación de un contexto de enseñanza y aprendizaje en el que se facilitara la cooperación de profesores y estudiantes, en un marco de interacción dinámica, a través de unos contenidos culturalmente seleccionados y materializados mediante la representación, mediante los diversos lenguajes que el medio tecnológico es capaz de soportar.

- Sistema de información: citado por (Duany, 2010), conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.
- Matricula ordinaria: según la (Universidad Católica Santa Teresa de Jesús de Ávila, 2018), es la que se realiza por primera vez en cada asignatura. Esta matrícula concede al alumno derecho a docencia (modalidad de estudios presencial), a evaluaciones parciales (si las hubiere), a tutorías académicas y personales y a dos convocatorias de exámenes a lo largo del curso en que se hizo la matrícula y en las fechas establecidas en el calendario académico.
- Matricula extracurricular: de acuerdo, a. (Universidad de Jaen, 2017), tiene carácter excepcional y está orientada a aquellas personas que deseen cursar materias que ofrezca la UJA, sin que su finalidad última sea la obtención de un Título universitario.
- Satisfacción académica y profesional: según (Bernal, Lauretti, & Agreda, 2016) (Tobón, Durán, & Áñez, 2016), es concebida como el estado placentero que genera el estar estudiando una carrera con la que se tiene un alto nivel de identificación, permitiéndole permanecer y desarrollarse en ella, disfrutar con lo que se hace.

- Base de datos: según (Tecnomagazine, 2018), es un grupo de información que se encuentra organizada o estructurada de determinada manera. En palabras simples, es como un gran deposito donde podemos guardar inmensas cantidad de información o de datos conjunto de datos organizados en filas y columnas.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método y diseño de investigación

3.1.1. Método de investigación

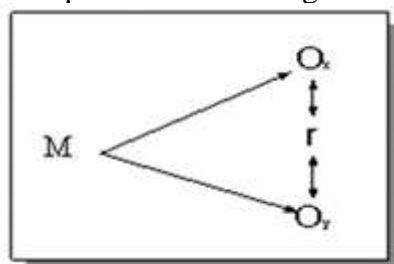
Fue la descriptiva correlacional, de acuerdo a Fernández & Baptista, citado por (Carballo, 2013), el propósito de una investigación descriptiva es especificar propiedades, características y rasgos importantes de un fenómeno, y de una investigación correlacional es identificar relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto.

3.1.2. Diseño de investigación

Fue la transeccional correlacional, según (Orozco, 2018), estas son las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento 2 veces, únicamente en términos correlacionales, otras en el sentido de la relación causa efecto "causales"

Su diagrama, es:

Figura 2:
Esquema de la investigación



Donde:

Muestra: del personal administrativo y estudiantes

OX : Gestión Universitaria

r : Relación entre variables

OY : Proceso de Matricula

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable gestión universitaria

El estudio alcanzó al 100% de los trabajadores administrativos, de la Universidad Nacional de Ucayali, que son 241.

- Proceso de matricula

El estudio alcanzó a 5837 estudiantes matriculados en el semestre académico 2017 II de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.2.2. Muestra

La muestra se obtuvo a través del método probalístico, mediante la fórmula para poblaciones menores de 100,000.00.

Formula:

Figura 3:
Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

- Variable: gestión universitaria

Donde:

n = Muestra

P = Proporción a favor (50%).

Q = Proporción en contra (50%).

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (241)

EE= 0,09

Reemplazando

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 241) / (((0.09)^2 * 240) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

n= 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

- Variable: proceso de matrícula

n = Muestra.

P = Proporción a favor (50%)

Q = Proporción en contra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (5837)

EE= 0,09

Sustituyendo

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 5837) / (((0.09)^2 * 5836) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

n= 116 estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.2.3. Muestreo

Se calculó a través del muestreo aleatorio simple, de acuerdo a. (Porras , 2017), cada elemento de la población tiene una oportunidad igual e independiente de ser seleccionado, para lo cual se le asigna un número. Para evaluar la variable gestión universitaria se encuestó a 80 trabajadores y para evaluar la variable proceso de matrícula se entrevistó a 80 estudiantes.

3.3. Recolección de datos

Los datos se recolectaron a través del cuestionario autoadministrado, de acuerdo a. (Paraco, Altuve, Briceño, Garcia, & Ocanto, 2009), es un método para obtener información de manera clara y precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporta sus respuestas. Es un instrumento

indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, pero puede usarse independientemente de éstas. En tal caso, se entregará al informante el cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Es claro que no se trata de una entrevista, pues no existe el elemento de interacción personal que la define.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboró mediante la técnica de preguntas cerradas, según (Nelen, 2017), este es el tipo de pregunta en la que necesita una explicación personal o punto de vista. Ofrece espacio para que un encuestado dé una respuesta muy específica y detallada (¡si así lo decide!).

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para trabajadores referente a la gestión universitaria y el instrumento para los estudiantes referente al proceso de matrícula, ambos incluyeron 20 ítems, 5 opciones de respuesta, aplicados a 80 unidades de análisis por variable.

3.5. Procesamiento de recolección de datos

La información fue procesada en el programa Excel, resultados que fueron insertados en el paquete estadístico SPSSv25, programas que nos facilitó organizar la información para presentarlos en cuadros y gráficos.

3.6. Tratamiento de los datos

Para el análisis de datos se utilizó la “Escala de clima organizacional” (EDCO), y el coeficiente estadístico de Pearson.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Tablas y figuras de análisis de las variables y dimensiones

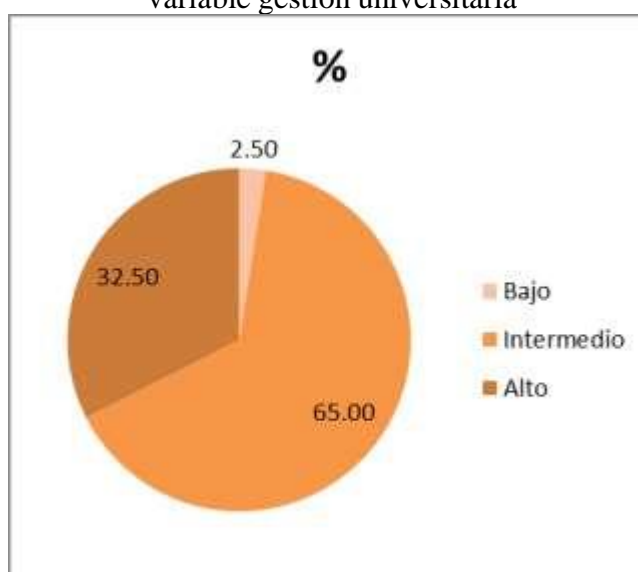
Tabla 2
Análisis de la Gestión Universitaria

Nivel	Dimensiones								Total, Variable 1	
	Formación profesional		Investigación		Responsabilidad social		Gestión administrativa			
Bajo	de 5 a 11	2	de 5 a 11	10	de 5 a 11	4	de 5 a 11	4	de 20 a 47	2
Intermedio	de 12 a 18	52	de 12 a 18	48	de 12 a 18	50	de 12 a 18	47	de 48 a 74	52
Alto	de 19 a 25	26	de 19 a 25	22	de 19 a 25	26	de 19 a 25	29	de 75 a 100	26
		80		80		80		80		80

Fuente: base de datos

Tabla 3			
<i>Frecuencias de la variable gestión universitaria</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	2	2.50
Intermedio	[48-74]	52	65.00
Alto	[75-100]	26	32.50
n		80	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 4: Distribución de la variable gestión universitaria



Fuente: tabla 3

De acuerdo a la figura 3: los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, en relación a la gestión universitaria, el 2.50% lo percibe bajo, el 65.00% intermedio, y 32.50% alto.

Tabla 4
Análisis del proceso de matrícula

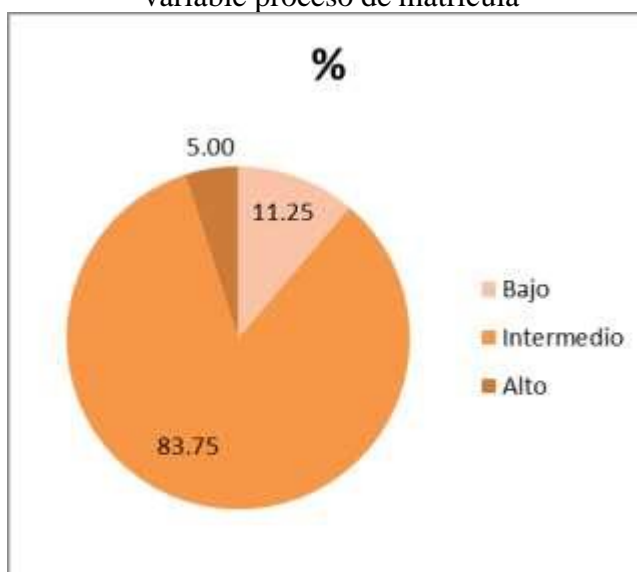
Nivel	Dimensiones								Total, Variable 2	
	Registro de Matrícula web		Registro de Matrícula Presencial		Satisfacción del proceso de Registro de Matrícula Vía Web		Satisfacción del proceso de Registro de Matrícula Vía Presencial			
Bajo	de 5 a 11	7	de 5 a 11	25	de 5 a 11	8	de 5 a 11	33	de 20 a 47	9
Intermedio	de 12 a 18	38	de 12 a 18	49	de 12 a 18	54	de 12 a 18	43	de 48 a 74	67
Alto	de 19 a 25	35	de 19 a 25	6	de 19 a 25	18	de 19 a 25	4	de 75 a 100	4
		80		80		80		80		80

Fuente: base de datos

Tabla 5			
<i>Frecuencias de la variable proceso de matrícula</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	9	11.25
Intermedio	[48-74]	67	83.75
Alto	[75-100]	4	5.00
n		80	100.00

Fuente: Cuadro resumen

Figura 5: Distribución de la variable proceso de matrícula

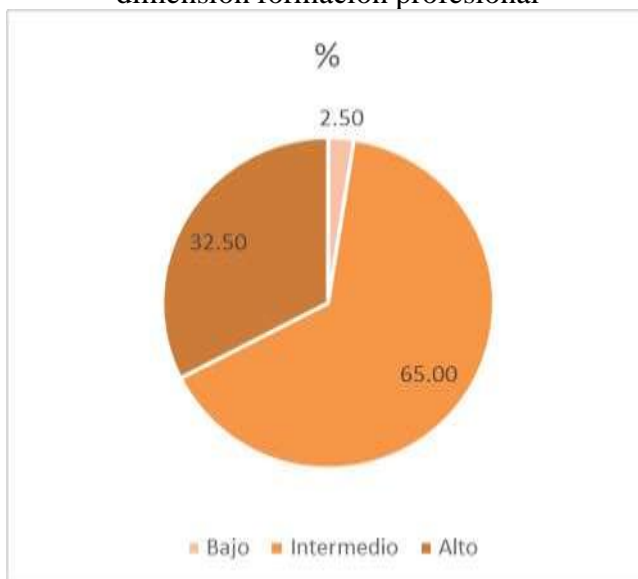


Fuente: tabla 5

De acuerdo a la figura 5: los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali, en relación al proceso de matrícula, el 11.25% lo percibe bajo, el 83.75% intermedio, y 5.00% alto.

Tabla 6			
<i>Análisis de la dimensión formación profesional</i>			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	2	2.50
Intermedio	12-18	52	65.00
Alto	19-25	26	32.50
n		80	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 6: Distribución de la dimensión formación profesional

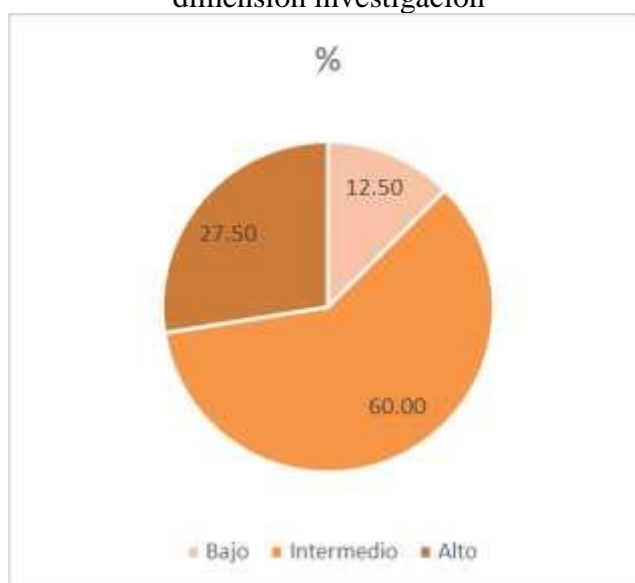


Fuente: tabla 6

De acuerdo a la figura 6: los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, en relación a la formación profesional, el 2.50% lo percibe bajo, el 65.00% intermedio, y 32.50% alto.

Tabla 7			
<i>Análisis de la dimensión investigación</i>			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	10	12.50
Intermedio	12-18	48	60.00
Alto	19-25	22	27.50
n		80	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 7: Distribución de la dimensión investigación

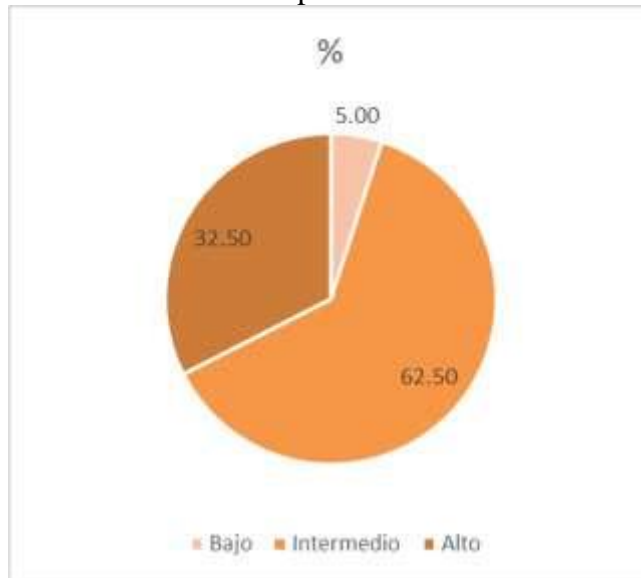


Fuente: tabla 7

De acuerdo a la figura 7: los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, en relación a la investigación, el 12.50% lo percibe bajo, el 60.00% intermedio, y 27.50% alto.

Tabla 8			
<i>Análisis de la dimensión responsabilidad social</i>			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	4	5.00
Intermedio	12-18	50	62.50
Alto	19-25	26	32.50
n		80	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 8: Distribución de la dimensión responsabilidad social



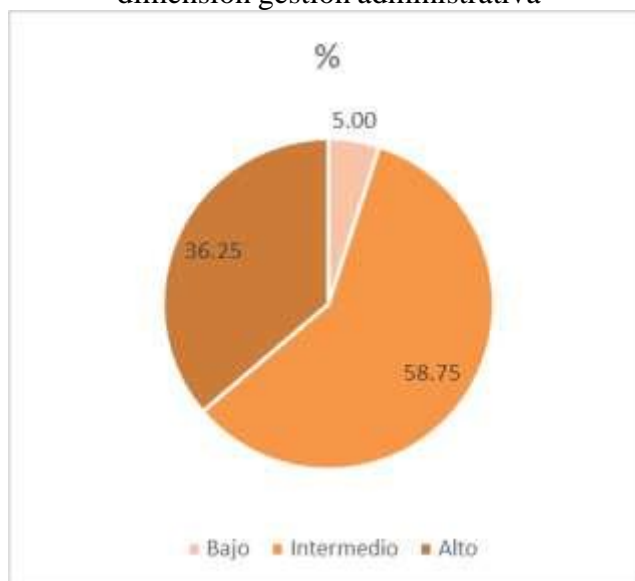
Fuente: tabla 8

De acuerdo a la figura 8: los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, en relación a la responsabilidad social, el 5.00% lo percibe bajo, el 62.50% intermedio, y 32.50% alto.

Tabla 9			
<i>Análisis de la dimensión Gestión administrativa</i>			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	4	5.00
Intermedio	12-18	47	58.75
Alto	19-25	29	36.25
n		80	100.00

Fuente: Cuadro resumen

Figura 9: Distribución de la dimensión gestión administrativa



Fuente: tabla 9

De acuerdo a la figura 9: los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, en relación a la gestión administrativa, el 5.00% lo percibe bajo, el 58.75% intermedio, y 36.25% alto.

4.1.2. Tablas para la prueba de hipótesis

Tabla 10: escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Pearson

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa

Hipotesis general:

Existe relación significativa entre la gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Tabla 11: análisis de relación de gestión universitaria y proceso de matrícula

Correlaciones			
		Variable 1: Gestión Universitaria	Variable 2: Proceso de matricula
Variable 1: Gestión Universitaria	Correlación de Pearson	1	,141
	Sig. (bilateral)		,212
	N	80	80
Variable 2: Proceso de matricula	Correlación de Pearson	,141	1
	Sig. (bilateral)	,212	
	N	80	80

Fuente: SPSSv25

Interpretación

En la tabla 11 existe relación positiva muy baja (0.141) y no significativa (0.212) entre gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipotesis específica 1

Existe relación significativa entre la formación profesional y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali

Tabla 12: análisis de relación de formación profesional y proceso de matrícula

Correlaciones			
		Dimensión 1: Formación profesional	Variable 2: Proceso de matrícula
Dimensión 1: Formación profesional	Correlación de Pearson	1	,128
	Sig. (bilateral)		,256
	N	80	80
Variable 2: Proceso de matrícula	Correlación de Pearson	,128	1
	Sig. (bilateral)	,256	
	N	80	80

Fuente: SPSSv25

En la tabla 12 existe relación positiva muy baja (0.128) y no significativa (0.256) entre formación profesional y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipotesis específica 2

Existe relación significativa entre la investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 13: análisis de relación entre investigación y proceso de matrícula

Correlaciones			
		Dimensión 2: Investigación	Variable 2: Proceso de matrícula
Dimensión 2: Investigación	Correlación de Pearson	1	,154
	Sig. (bilateral)		,173
	N	80	80
Variable 2: Proceso de matrícula	Correlación de Pearson	,154	1
	Sig. (bilateral)	,173	
	N	80	80

Fuente: SPSSv25

En la tabla 13 existe relación positiva muy baja (0.154) y no significativa (0.173) entre investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipotesis específica 3

Existe relación significativa entre la responsabilidad social y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 14: análisis de relación entre responsabilidad social y proceso de matrícula

Correlaciones			
		Dimensión 3: Responsabilidad social	Variable 2: Proceso de matrícula
Dimensión 3: Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,132
	Sig. (bilateral)		,244
	N	80	80
Variable 2: Proceso de matrícula	Correlación de Pearson	,132	1
	Sig. (bilateral)	,244	
	N	80	80

Fuente: SPSSv25

En la tabla 14 existe relación positiva muy baja (0.132) y no significativa (0.244) entre la responsabilidad social y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipotesis específica 4

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 15: análisis de relación entre gestión administrativa y proceso de matrícula

Correlaciones			
		Dimensión 4: Gestión administrativa	Variable 2: Proceso de matrícula
Dimensión 4: Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,107
	Sig. (bilateral)		,346
	N	80	80
Variable 2: Proceso de matrícula	Correlación de Pearson	,107	1
	Sig. (bilateral)	,346	
	N	80	80

Fuente: SPSSv25

En la tabla 15 existe relación positiva muy baja (0.107) y no significativa (0.346) entre gestión administrativa y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

4.1.3. Discusión de resultados

Los resultados en términos generales indican, que hay relación positiva muy baja y no significativa, entre gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.141), y la significancia es (0.212), estos hallazgos significan que las actividades de formación profesional, de investigación, de responsabilidad social y de gestión administrativa no contribuyen a una relación positiva alta y significativa entre la gestión universitaria y el proceso de matrícula. Resultado que no guarda relación con (Marcano, 2013), quien estudió el proceso de gestión universitaria interinstitucional: posición crítica y aproximación a la práctica: el proceso de gestión universitaria interinstitucional, concluyendo: El proceso de gestión universitaria interinstitucional en la relación del PNFE con la zona educativa, ha transitado desde acciones de articulación, vinculación, cooperación, hasta de integración; no obstante, tales acciones han sido aisladas y asistemáticas, lo que exige de una mayor intencionalidad integralidad de modo que se pueda elevar la calidad del personal docente, y con ello la mejora continua de la educación de niños(as), adolescentes y jóvenes del territorio.

En relación al nivel de gestión universitaria en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, los trabajadores perciben, el 2.50% bajo, el 65.00% intermedio, y 32.50% alto, prevalece el intermedio, lo que indica que las actividades de formación profesional, de investigación, de responsabilidad social y de gestión administrativa, se desarrollan

a un término medio, resultado distinto obtuvo, (Veliz, Becerra, Fleitas, & Robaina, 2015), quienes estudiaron una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso, concluyen: las variables más influyentes en la gestión universitaria se concentran en la infraestructura y la gestión de la información; las de mayor efecto en los procesos y los recursos humanos, de manera que la generación de capacidades desarrolladas por la infraestructura se refleja en el desempeño de los procesos y estos también pasan por la gestión de la información y el desempeño de los recursos humanos

En relación al nivel del proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, los estudiantes perciben, el 11.25% bajo, el 83.75% intermedio, y el 5.00% alto, prevalece el intermedio, lo que indica que el registro de matrícula web, de matrícula presencial, y satisfacción del proceso de registro de matrícula vía web, en su gran mayoría los estudiantes lo perciben a un nivel medio. Este resultado es incompatible con lo encontrado por (Merino & Miranda, 2016), quienes investigaron el sistema de matrícula y consulta de notas para la Universidad Peruana Austral del Cusco (SMCN-UPAC), concluyeron: el Sistema de Información obtenido mejora el proceso de matrículas y consulta de notas en la Universidad Peruana Austral del Cusco. Otro resultado incompatible encontró (Común & Bruno, 2016), quienes estudiaron el desarrollo de un sistema de información, basado en la metodología RUP, para mejorar el proceso de matrícula en el Colegio Von Humboldt del Sur, concluyendo: El desarrollo del Sistema de Información en el proceso de matrícula aumentó la satisfacción del servicio de matrícula del apoderado de regular a bueno

En cuanto a los resultados de la primera hipótesis específica, se establece que hay relación positiva muy baja y no significativa entre la formación profesional y el

proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.128), y la significancia es (0.256), estos hallazgos significan que las actividades de aprendizaje de los estudiantes, el rendimiento académico de los docentes, los programas académicos y los medios disponibles, que gestiona la Universidad no están encaminados hacia el logro de una relación positiva alta y significativa entre la formación profesional y el proceso de matrícula. Resultado que no guarda relación con (Rodríguez, Artiles, & Aguiar, 2015), quienes estudiaron, la gestión universitaria: dificultades en el desempeño del cargo y necesidades de formación, concluyeron: los gestores manifiestan satisfacción en la superación de retos y la contribución a la mejora y cambio de la institución como situaciones que les han proporcionado conocimiento, bienestar y confianza, hasta el punto de recomendar ejercer cargos de gestión.

En cuanto a los resultados de la segunda hipótesis específica, se establece que hay relación positiva muy baja y no significativa entre investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.154), y la significancia es (0.173), estos hallazgos significan, que las actividades de productividad investigadora, calidad de investigación y las dotaciones para la investigación, que gestiona la universidad no refleja una relación positiva alta y significativa entre el proceso de investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. Este resultado es incompatible con lo encontrado por (Cáceres , 2018), quien estudio el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, concluyendo: La Planificación de la Organización está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario

en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es bajo con un coeficiente de correlación de 0,467, es decir, mejorando los procesos de La Planificación, mejorará la percepción de la calidad de servicio universitario.

En cuanto a los resultados de la tercera hipótesis específica, se establece que hay relación positiva muy baja y no significativa, entre la responsabilidad social y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.132), y la significancia es (0.244), estos hallazgos significan, que la universidad no gestiona la práctica de la ética, no promueve una gestión eficaz y tampoco un gestión de impacto, lo que imposibilita el logro de una relación positiva alta entre la responsabilidad social y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. Este resultado es incompatible con lo encontrado por (Rodríguez, Artiles, & Aguiar, 2015), quienes estudiaron, la gestión universitaria: dificultades en el desempeño del cargo y necesidades de formación, concluyeron: los gestores manifiestan satisfacción en la superación de retos y la contribución a la mejora y cambio de la institución como situaciones que les han proporcionado conocimiento, bienestar y confianza, hasta el punto de recomendar ejercer cargos de gestión.

En cuanto a los resultados de la cuarta hipótesis específica, se establece que hay relación positiva muy baja y no significativa, entre gestión administrativa y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.107), y la significancia es (0.346), estos hallazgos significan, que la Universidad no gestiona la educación continua, no genera un compromiso social con la población y tampoco genera transferencia de tecnología, lo que imposibilita el

logro de una relación positiva alta entre la gestión administrativa y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. Este resultado es incompatible con lo encontrado por (Herrera & Velázquez, 2015), quienes estudiaron la propuesta para autoevaluar la gestión económica financiera en instituciones de educación superior, concluyeron: la Gestión Económica Financiera en las Instituciones de Educación Superior permite asegurar financiera y materialmente el desarrollo de las actividades fundamentales en un ambiente de necesaria eficiencia y eficacia en el uso de los recursos

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La relación es positiva muy baja y no significativa, entre gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.141), y la significancia es (0.212), estos hallazgos significan que las actividades de formación profesional, de investigación, de responsabilidad social y de gestión administrativa no contribuyen hacia una relación positiva alta y significativa entre las variables de estudio.
- La gestión en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es 2.50% bajo, 65.00% intermedio, y 32.50% alto, prevalece el intermedio, porque las actividades de formación profesional, de investigación, de responsabilidad social y de gestión administrativa, no están encaminados de manera eficiente.
- El proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es 11.25% bajo, el 83.75% intermedio, y el 5.00% alto, prevalece el intermedio, porque el registro de matrícula web y presencial no cumple con los estándares de satisfacción de ambos procesos.
- La relación es positiva muy baja y no significativa entre la formación profesional y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.128), y la significancia es (0.256), estos hallazgos significan que las actividades de aprendizaje de los estudiantes, el rendimiento académico de los docentes, los programas académicos y los medios disponibles, que gestiona la Universidad no están encaminados hacia la obtención de una relación positiva alta y significativa entre las variables de estudio.

- La relación positiva muy baja y no significativa entre la investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.154), y la significancia es (0.173), estos hallazgos significan, que las actividades de productividad investigadora, calidad de investigación y las dotaciones para la investigación, que gestiona la universidad no refleja una relación positiva alta y significativa entre las variables de estudio.

- La relación positiva muy baja y no significativa, entre la responsabilidad social y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.132), y la significancia es (0.244), estos hallazgos significan, que la universidad no gestiona la práctica de la ética, no promueve una gestión eficaz y tampoco una gestión de impacto, lo que imposibilita el logro de una relación positiva alta y significativa entre las variables de estudio.

- La relación positiva muy baja y no significativa, entre la gestión administrativa y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debido a que la relación es (0.107), y la significancia es (0.346), estos hallazgos significan, que la Universidad no gestiona la educación continua, no genera un compromiso social con la población y tampoco genera transferencia de tecnología, lo que imposibilita el logro de una relación positiva alta y significativa entre las variables de estudio.

5.2. Recomendaciones

- Que las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, comunique a los resultados de esta investigación, a los trabajadores y docentes, puesto que los resultados están relacionados con las actividades de formación profesional, de

investigación, de responsabilidad social y de gestión administrativa, para que tomen conciencia del rol que cumplen en la Universidad.

- La Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debe implementar cursos, talleres con el propósito de mejorar las actividades de formación profesional, de investigación, de responsabilidad social, y de gestión administrativa, solo así podrá lograr niveles altos de gestión universitaria.
- La Universidad Nacional de Ucayali, 2017, debe implementar un proceso de matrícula web efectivo y descartar el manual, puesto que el avance de la ciencia y la tecnología, ofrecen y exigen sistemas de matrícula de última generación, acción que generará ahorro de tiempo y dinero tanto de la Universidad y los estudiantes.
- Los decanos de las facultades de la Universidad Nacional de Ucayali, deben promover cursos de capacitación para mejorar las actividades de aprendizaje de los estudiantes, el rendimiento académico de los docentes, crear programas académicos de interacción docente estudiante, y sensibilizar en los docentes el uso de los medios disponibles para mejorar las actividades académicas.
- El vicerrectorado de investigación de la Universidad Nacional de Ucayali, debe imponer la cultura de la investigación en los docentes, para incrementar la productividad investigadora, elevar la calidad de las investigaciones, y dotar de todos los insumos necesarios para crear en cada docente el hábito de investigador.
- Las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, deben promover la práctica constante de responsabilidad social, para ello debe organizar, cursos,

talleres en temas referidos a la ética, al logro de una gestión eficaz y de impacto, para que la Universidad sea reconocida por la sociedad, como una organización responsable, capaz de generar cambios que coadyuven el desarrollo de la Región y del País.

- Las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali, deben promover talleres para crear compromisos de identidad con los docentes y administrativos, en temas referentes al aprendizaje continuo, de proyección social, implementar programas de transferencia de tecnología, hacia la sociedad, acciones que permitirá mejorarla gestión universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcòn, A. (2016). *Largas filas y caos en campus Las Tres Pascualas de la USS por matrícula anticipada*. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-del-bio-bio/2016/09/26/largas-filas-y-caos-en-campus-las-tres-pascualas-de-la-uss-por-matricula-anticipada.shtml>
- Arias, A. (2017). *Estrategias de futuro en la gestión universitaria*. Recuperado el 27 de Enero de 2018, de <https://fiscalizacion.es/2017/07/15/futuro-gestion-universitaria/>
- Arredondo, D. (2011). *Los modelos clásicos de universidad pública*. Recuperado el 12 de Febrero de 2018, de <https://odiseo.com.mx/articulos/los-modelos-clasicos-de-universidad-publica/>
- Bernal, J., Lauretti, P., & Agreda, M. (2016). *Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia*. Recuperado el 14 de Febrero de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf>
- Bernardo , K., & Paredes , J. (2016). *Aplicación de la metodología six sigma para mejorar el proceso de registro de matrícula, en la Universidad Autónoma del Perú (Tesis de pregrado; Universidad Autonòma del Perú, Lima-Perù)*. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/339/1/Bernardo%20Herrera%2c%20Katherine%3b%20Paredes%20Vilcamisa%2c%20Jannifer.pdf>

- Blanco, A. (2014). *La Formación Profesional, una opción de calidad y futuro*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de <https://www.nuevarevista.net/destacados/la-formacion-profesional-una-opcion-de-calidad-y-futuro/>
- Cáceres , L. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018 (Tesis de maestría, Lima*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de Perú): <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2545/TESIS%20C%C3%A1ceres%20Lupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos , S., & Loza , P. (2011). *Ncidencia de la gestión administrativa de la biblioteca*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Carballo, B. (2013). *Definiendo el alcance de una investigación: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. Recuperado el 05 de Febrero de 2018, de <http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.pe/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>
- Casas, A., Griffin , A., Millar , L., & Roper , M. (2012). *Organización y control de documentos*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de http://www.irmt.org/documents/educ_training/spanish/IRMT_Perspectiva_Archivistica_II.pdf
- Común , U., & Bruno , I. (2016). *Desarrollo de un sistema de información, basado en la metodología RUP, para mejorar el proceso de matrícula en el Colegio*

Von Humboldt del Sur (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú).

Recuperado el 29 de Enero de 2018, de

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/149/6/COMUN%20MANRIQUE%2c%20ULISES%3b%20BRUNO%20LUCIANI%2c%20ISMAEL.pdf>

ConexionEsan. (2015). Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/que-teoria-restricciones-toc/>

Córdova, J. (2014). *Implementación de un sistema de matrículas y pagos para el*

centro de informática de la Universidad César Vallejo (Tesis de pregrado,

Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú). Recuperado el 29 de Enero de

2018, de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1030/1/cordova_ja.pdf

Doménech, F. (2012). *La enseñanza y el aprendizaje en la situación educativa.*

Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de

<https://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20Personalidad/Curso%2012->

[13/Apuntes%20Tema%205%20La%20ensenanza%20y%20el%20aprendizaje%20en%20la%20SE.pdf](https://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20Personalidad/Curso%2012-13/Apuntes%20Tema%205%20La%20ensenanza%20y%20el%20aprendizaje%20en%20la%20SE.pdf)

Duany, A. (2010). *Sistemas de Información.* Recuperado el 03 de Febrero de 2018,

de <https://www.econlink.com.ar/sistemas-informacion/definicion>

Ecker, G. (2017). *La importancia de la norma internacional voluntaria ISO 26000*

para la aplicación de iniciativas de Responsabilidad Social. Recuperado el

24 de Junio de 2018, de <http://sirse.info/la-importancia-la-norma->

internacional-voluntaria-iso-26000-la-aplicacion-iniciativas-
responsabilidad-social/

Fernández, A. (2012). *Gestión ética para el bien común en las organizaciones*.

Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de
<https://diarioresponsable.com/opinion/15948-gestion-etica-para-el-bien-comun-comunicades-rse>

Ganga, F., Ramos, M., Leal, A., & Valdivieso, P. (2013). *Teoría de agencia (TA):*

supuestos teóricos aplicables a la gestión universitaria. Recuperado el 30
de Enero de 2018, de
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/51495/51925>

Herrera, L., & Velázquez, R. (2015). *Propuesta para autoevaluar la gestión*

económica financiera en instituciones de educación superior. Recuperado el
29 de Enero de 2018, de
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2015/gestion-financiera.html>

Herrera, Y. (2015). *Componentes de los entornos virtuales de enseñanza y*

aprendizaje. Recuperado el 22 de Julio de 2018, de
<http://yaribelherrerasem1.blogspot.com/2015/02/componentes-de-los-entornos-virtuales.html>

Juárez, A. (2012). *Estructura y modelos organizacionales desde una perspectiva*

teleológica. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de
<https://www.gestiopolis.com/estructura-modelos-organizacionales-perspectiva-teleologica/>

López, M. (2010). *La auditoría administrativa para evaluar el nivel de eficiencia*

de una empresa administradora de condóminos. Recuperado el 05 de Febrero
de 2018, de <http://www.eumed.net/libros->

gratis/2010e/804/Asesoria%20Plaza%20Guasave%20metodologia%20para%20el%20caso.htm

Luxor Technologies. (2015). *Conceptos y funciones claves en la atención al cliente*.

Recuperado el 03 de Febrero de 2018, de <http://www.luxortec.com/blog/conceptos-y-funciones-claves-en-la-atencion-al-cliente/>

Machacuay, M. (2017). *UNMSM: estudiantes toman campus en protesta contra*

medidas del rector. Recuperado el 28 de Enero de 2018, de <https://larepublica.pe/sociedad/860411-unmsm-estudiantes-toman-campus-en-protesta-contra-medidas-del-rector/>

Marcano, L. (2013). *El proceso de gestión universitaria interinstitucional: el proceso de gestión universitaria interinstitucional*. Recuperado el 29 de

Enero de 2018, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Op5TSFy145AJ:hhttps://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6718481.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Martínez, P. (2017). *Los problemas que devoran a las universidades venezolanas*.

Recuperado el 27 de Febrero de 2018, de <https://runrun.es/investigacion/295473/los-problemas-que-devoran-a-las-universidades-venezolanas/>

Merino, K., & Miranda, B. (2016). *Sistema de matrícula y consulta de notas para*

la Universidad Peruana Austral del Cusco (SMCN-UPAC) (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Austral del Cusco; Perú). Recuperado el 29 de Enero de 2018, de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/11/TESIS%20SISTEMA%20DE%20MATRICULA%20Y%20CONSULTA%20DE>

[%20NOTAS%20PARA%20LA%20UNIVERSIDAD%20PERUANA%20AUSTRAL%20DEL%20CUSCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Navas , J. (2012). *Gestión universitaria por objetivos, por resultados y valores*.

Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de

<https://edusique.wordpress.com/2012/02/08/gestion-universitaria-por-objetivos-por/>

Nelen, S. (2017). *9 ventajas y desventajas de los cuestionarios*. Recuperado el 05

de Febrero de 2018, de [https://surveyanyplace.com/es/9-ventajas-y-](https://surveyanyplace.com/es/9-ventajas-y-desventajas-de-los-cuestionarios/)

[desventajas-de-los-cuestionarios/](https://surveyanyplace.com/es/9-ventajas-y-desventajas-de-los-cuestionarios/)

Orozco, L. (2018). *Diseños no experimentales-sampieri*. Recuperado el 28 de Julio

de 2019, de

https://www.academia.edu/23775092/Dise%C3%B1os_no_experimentales-sampieri

Ortiz, E., & Bernal, M. (2007). *Conceptos de investigación*. Recuperado el 02 de

Febrero de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/286/0.htm>

Osorio , N. (2016). *Diseño e implementación de un sistema de matrícula Web usando software libre en el centro educativo “España”, Distrito – Breña 2013 (Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú)*.

Recuperado el 29 de

http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/82/Osorio_Alvarez_Neil_Angelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palmieri, F. (2017). *Informe PuntoEdu sobre la situación de las universidades públicas en el Perú*. Recuperado el 27 de Enero de 2018, de

<https://puntoedu.pucp.edu.pe/noticias/informe-puntoedu-sobre-la-situacion-de-las-universidades-publicas-en-el-peru/>

- Palomino , F. (2012). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1693/Palomino_zf.pdf;jsessionid=55C2932D400AFCE9575A9AED8A7CD309?sequence=1
- Paraco, M., Altuve, J., Briceño, J., Garcia, F., & Ocanto, A. (2009). *Recolección y Análisis de Datos*. Recuperado el 05 de Febrero de 2018, de <http://ingenieriamec02.blogspot.com/2009/11/recoleccion-y-analisis-de-datos.html>
- Perez , J. (2013). *El óptimo del sistema no es necesariamente la suma de los óptimos locales*. Recuperado el 03 de Enero de 2018, de <http://javiersole.com/?p=2566>
- Pérez, A. (2011). *Fundamentos de la gestión del conocimiento en la universidad*. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de http://www.gestuniv.com.ar/gu_08/v3n2a1.htm
- Porras , A. (2017). *Tipos de muestreo*. Recuperado el 28 de Julio de 2019, de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Prado, À. (2014). *Teoría del procesamiento de información de Robert Gagné*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de <http://angelitoepg.blogspot.com/2014/09/teoria-del-procesamiento-de-informacion.html>

- Rodríguez, J., Artiles, J., & Aguiar, M. (2015). *213REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 2015, 13 (3), 213-231 Vol. 13 (3), Octubre - Diciembre 2015, 213-231 ISSN: 1887-4592 Fecha de recepción La gestión universitaria: dificultades en el desempeño del cargo. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de <https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/5427/5407>
- Sánchez, I., & Martínez, N. (2014). *Productividad investigadora en las universidades públicas mexicanas: área de administración, 2000-2013*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/265209108_Productividad_investigadora_en_las_universidades_publicas_mexicanas_area_de_administracion_2000-2013
- Sánchez, O. (2015). *¿qué es la transferencia de tecnología?* Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de <https://oscardavidsanchez.com/2015/06/que-es-la-transferencia-de-tecnologia/>
- Tecnomagazine. (2018). *Ventajas y desventajas de la base de datos*. Recuperado el 23 de Julio de 2018, de <https://tecomagazine.net/2018/11/09/ventajas-y-desventajas-base-de-datos/>
- Tesis de investigación. (2011). *Cuestionario*. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/cuestionario.html>
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo. (2014). *Programa de gestión*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/programa_gestion_documental.pdf
- Universia. (2016). *Qué es la educación continuada y por qué es tan importante en el mundo actual*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de

<http://noticias.universia.net.co/practicasempleo/noticia/2016/12/09/1147302/educacion-continuada-tan-importante-mundo-actual.html>

Universidad Católica Santa Teresa de Jesús de Ávila. (2018). *Tipos de Matrícula*.

Recuperado el 03 de Febrero de 2018, de <https://noticias.universia.net.co/practicasempleo/noticia/2016/12/09/1147302/educacion-continuada-tan-importante-mundo-actual.html>

Universidad de Jaen. (2017). *Matrícula extracurricular*. Recuperado el 03 de

Febrero de 2018, de <https://www.ujaen.es/servicios/sga/matricula-extracurricular>

Universidad José Carlos Mariategui. (2015). *Procedimiento matrícula en línea*.

Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de https://www.ujcm.edu.pe/sites/default/files/field/archivos/noticias/principal/es/2015/03/matricula_online_0.pdf

Universitat de Barcelona. (2017). *Procedimiento de formalización de la matrícula*.

Recuperado el 28 de Enero de 2018, de <http://www.ub.edu/acad/es/grado/matricula/matricula2.html>

Veliz, V., Becerra, A., Fleitas, M., & Robaina, D. (2015). *Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso*.

Recuperado el 29 de Enero de 2018, de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/7035/9901>

Venemedia. (2014). *Definición de matriculación*. Recuperado el 05 de Febrero de

2018, de <http://conceptodefinicion.de/matriculacion/>

Villasmil, M., & Crissien, T. (2015). *Cambio de paradigma en la gestión universitaria basado en la teoría y praxis de la reingeniería*. Recuperado el

31 de Enero de 2018, de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156208.pdf>

Villón, G. (2013). *Creación e implementación de un software para la automatización del registro de matrícula*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de

[https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1018/1/TESIS%20SISTEMA](https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1018/1/TESIS%20SISTEMA%20DE%20MATR%C3%8DCULA.pdf)

[A%20DE%20MATR%C3%8DCULA.pdf](https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1018/1/TESIS%20SISTEMA%20DE%20MATR%C3%8DCULA.pdf)

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento 1: variable gestión universitaria

Señor (a), con motivo de desarrollar nuestra una investigación, solicitamos tu opinión sobre la gestión que realizas en la Universidad Nacional de Ucayali

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
1	Los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali logran un nivel de aprendizaje competitivo					
2	Los docentes de la Universidad Nacional de Ucayali muestran un rendimiento de acuerdo a las exigencias de la sociedad					
3	La Universidad Nacional de Ucayali oferta programas académicos acordes a las necesidades de la población					
4	La Universidad Nacional de Ucayali cuenta con los medios y equipos suficientes para impartir una buena educación					
5	La Universidad Nacional de Ucayali cuenta con docentes expertos disponibles en cada uno de los programas académicos					
6	La Universidad Nacional de Ucayali cuenta con docentes que poseen la cultura investigadora					
7	La Universidad Nacional de Ucayali cuenta con docentes que producen investigaciones constantemente					
8	La Universidad Nacional de Ucayali cuenta con investigaciones de calidad					
9	La Universidad Nacional de Ucayali cuenta con los recursos necesarios para producir investigación					
10	La Universidad Nacional de Ucayali cuenta con revistas científica para publicar los artículos extraídos de las investigaciones					
11	La Universidad Nacional de Ucayali posee una gestión que coadyuve al comportamiento ético de sus miembros					
12	Los miembros de la Universidad Nacional de Ucayali muestran una gestión eficiente					
13	Los miembros de la Universidad Nacional de Ucayali muestran un cultura de responsabilidad social permanente					
14	Los miembros de la Universidad Nacional de Ucayali muestran una gestión que impacte el desarrollo regional					
15	La Universidad Nacional de Ucayali imparte en sus estudiantes una cultura de responsabilidad social					
16	La Universidad Nacional de Ucayali tiene establecido sus objetivos a alcanzar					
17	La Universidad Nacional de Ucayali tiene establecidos las áreas de trabajo y las líneas de mando de forma adecuada					
18	En la Universidad Nacional de Ucayali se practica las políticas claras, orientadas a una gestión de transparencia					
19	La Universidad Nacional de Ucayali supervisa los trabajos que realizan sus colaboradores					
20	Consideras que existe en la Universidad Nacional de Ucayali un ambiente de confianza, respeto y cordialidad entre sus miembros					

Anexo 2

Instrumento 2: variable proceso de matricula

Estimado amigo (a) estudiante, la presente encuesta tiene como finalidad conocer tu opinión sobre el proceso de matrícula que realiza la Universidad Nacional de Ucayali, la información es para fines de investigación

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El proceso de matrícula a través de la página web en la Universidad Nacional de Ucayali, es de fácil acceso					
02	El proceso de matrícula a través de la página web en la Universidad Nacional de Ucayali, es comprensible					
03	El proceso de matrícula a través de la página web en la Universidad Nacional de Ucayali, es confiable					
04	El proceso de matrícula a través de la página web en la Universidad Nacional de Ucayali, satisface sus expectativas					
05	El proceso de matrícula a través de la página web en la Universidad Nacional de Ucayali, recomendaría a sus demás compañeros					
06	El proceso de matrícula presencial en la Universidad Nacional de Ucayali, te demanda poco tiempo de espera					
07	El personal que realiza el proceso de matrícula presencial, te brinda calidad de atención					
08	El personal que realiza el proceso de matrícula presencial, al presentarse problemas te ayudan a resolver					
09	El proceso de matrícula presencial en la Universidad Nacional de Ucayali, es bastante útil para tus intereses estudiantiles					
10	El proceso de matrícula presencial en la Universidad Nacional de Ucayali, es mucho mejor de lo que esperabas					
11	Visita la página web de la Universidad Nacional de Ucayali					
12	Volvería a visitar la página web de la Universidad Nacional de Ucayali					
13	Le parece atractiva la página web de la Universidad Nacional de Ucayali					
14	Encuentra información confiable en la página web de la Universidad Nacional de Ucayali					
15	La página web de la Universidad Nacional de Ucayali, te facilita el pago de pen					
16	El proceso de matrícula presencial de la Universidad Nacional de Ucayali, te parece más accesible					
17	Se puede realizar con tarjeta VISA el pago de matrícula presencial, en la Universidad Nacional de Ucayali.					
18	Te parece razonable realizar largas colas, para realizar el pago de matrícula presencial					
19	Dispones del tiempo necesario para realizar el pago de matrícula de manera presencial, en la universidad Nacional de Ucayali					
20	El pago de matrícula de manera presencial en la Universidad Nacional de Ucayali, te parece estresante					

Anexo 3

Matriz de consistencia

Título: gestión universitaria y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema General: ¿Cómo es la relación de la gestión universitaria y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?</p> <p>Problema Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo es la relación de la formación profesional y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017?</p> <p>b) ¿Cómo es la relación de la investigación y el proceso de matrícula de la universidad nacional de Ucayali 2017?</p> <p>c) ¿Cómo es la relación de la responsabilidad social y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017?</p> <p>d) ¿Cómo es la relación de</p>	<p>Objetivo general: Conocer la relación de la gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Precisar la relación de la formación profesional y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali 2017.</p> <p>b. Determinar la relación de la investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali 2017.</p> <p>c. Establecer la relación de la responsabilidad social y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión universitaria y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. Existe relación significativa entre la formación profesional y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la investigación y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la responsabilidad social y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali.</p>	<p>V1: Gestión universitaria</p> <p>V2: Proceso de matrícula</p>	Formación profesional	Aprendizaje de los estudiantes
				Formación profesional	Rendimiento del docente
					Programas académicos
					Medios docentes disponibles
				Investigación	Productividad investigadora
					Calidad de la investigación
					Dotaciones para la investigación
				Responsabilidad social	Gestión ética
					Gestión eficaz
					Gestión del impacto
				Gestión administrativa	Educación continua
					Compromiso social
					Transferencia de tecnología
Registro de Matrícula web	Accesibilidad				
	Complejidad				
	Confiabilidad				
	Recomendación				

la gestión administrativa y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017?	d. describir la relación de la gestión administrativa y el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali 2017.	d. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el proceso de matrícula en la Universidad Nacional de Ucayali.		Registro de Matrícula Presencial	Tiempo de cola
					Atención
					Tiempo de respuesta
					Calidad de atención
				Satisfacción del proceso de Registro de Matrícula Vía Web	Calidad del servicio
					Facilidad de navegación
					Información ofrecida
					Confiabilidad del registro
					Satisfacción con la página
				Satisfacción del proceso de Registro de Matrícula Vía Presencial	Recomendación
					Causa de matrícula presencial
				Pago de matrícula regular	