



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de procedimientos en la matrícula para la  
satisfacción del usuario, Oficina de Registro Central y  
Estadística, Universidad Nacional de Ingeniería, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Joan Carlos Vargas Muñoz

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**LIMA – PERÚ**

**2015**

---

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

---

Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros

Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Vocal

### **Dedicatoria**

Agradecer a nuestros familiares por su inmenso apoyo que nos ha permitido lograr una de nuestras metas anheladas y poderles decir, misión cumplida.

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont, por su asesoría; y a todo el personal del área de matrícula; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## **Declaración Jurada**

Yo, Joan Carlos Vargas Muñoz, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08387204, con la tesis titulada “Propuesta de procedimientos en la matrícula para la satisfacción del usuario, Oficina de Registro Central y Estadística, Universidad Nacional de Ingeniería, 2015”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de noviembre de 2015

Joan Carlos Vargas Muñoz

DNI: 40916848

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Jesús María presento la Tesis titulada: “Propuesta de procedimientos en la matrícula para la satisfacción del usuario, Oficina de Registro Central y Estadística, Universidad Nacional de Ingeniería, 2015”; con la finalidad conocer la calidad de atención del centro donde asisten personas que se encuentran en situación de grave crisis y pobreza extrema, que buscan apoyo social a través de redes de soporte y con subvención económica, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos. En el capítulo dos se presenta la variable de estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes internacionales	15
1.1.2. Antecedentes nacionales	19
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	22
1.2.1. Bases teóricas de la variable procedimientos de matrícula	22
1.2.2. Bases teóricas de la Variable satisfacción del usuario	33
1.2.3. Marco conceptual	40
1.3 Justificación	42
1.3.1. Justificación práctica	42
1.3.2. Justificación metodológica	43

1.4	Problema	44
	1.4.1. Formulación del problema	48
1.5	Objetivos	49
<b>II</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>51</b>
2.1	Variables de investigación	52
2.2	Operacionalización de la variable	53
2.3	Metodología	54
2.4	Tipo de estudio	55
2.5	Diseño	56
2.6	Población, muestra, muestreo	57
	2.6.1. Población	57
	2.6.2. Muestra	57
	2.6.3. Muestreo	59
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	59
	2.7.1. Técnicas	59
	2.7.2. Instrumentos	60
2.8	Métodos de análisis de datos	61
	2.8.1. Validez y confiabilidad	62
2.9	Aspectos éticos	64
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>65</b>
3.1	Descripción de resultados	66
	3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica	71

<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	77
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	82
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	85
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS</b>	87

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Constancia emitida por la institución del estudio in situ

Anexo 3. Certificación de Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Instrumentos

Anexo 5. Propuesta de mejora de procedimiento de matrícula

Anexo 6. Base de datos

Anexo 7. Artículo científico

## Índice de tablas

Tabla 1	Procedimiento de Matrícula	28
Tabla 2	Operacional Variable Satisfacción del Usuario	53
Tabla 3	Relación de Validadores	62
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario de Satisfacción del Usuario	63
Tabla 5	Satisfacción de Usuario	66
Tabla 6	Apertura del Sistema de Matrícula	67
Tabla 7	Ejecución de Matrícula	69
Tabla 8	Reportes Impresos	70
Tabla 9	Rangos de Satisfacción del Usuario	72
Tabla 10	Rangos de Apertura del Sistema de Matrícula	73
Tabla 11	Rangos de Ejecución de Matrícula	74
Tabla 12	Rangos de Reportes impresos	75

## Índice de figuras

Figura 1	Procedimiento de Matrícula (Manual de Procedimientos UNI)	31
Figura 2	Diagrama de cilindro agrupado de la Satisfacción del Usuario Final	66
Figura 3	Diagrama de cilindro agrupado de los procedimientos de matrícula en cuanto a la Apertura del sistema de Matrícula	68
Figura 4	Diagrama de cilindro agrupado de los procedimientos de Matrícula en cuanto a la Ejecución de la Matrícula.	69
Figura 5	Diagrama de cilindro agrupado de los Procedimientos de Matrícula en cuanto a los Reportes Impresos.	70

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el efecto de la propuesta de procedimientos en la matrícula para la satisfacción del usuario, Oficina de Registro Central y Estadística, Universidad Nacional de Ingeniería, 2015; en la cual se ha estudiado las variables, Procedimiento de Matrícula y Satisfacción del usuario.

La población fue Infinita, constituido por los estudiantes de la Universidad Nacional de Ingeniería que se apersonan al proceso de matrícula, la muestra fue probabilística de 384 estudiantes. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño experimental, se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario satisfacción del usuario del proceso de matrícula, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente desacuerdo), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La propuesta de procedimientos de matrícula de la Oficina de Registro Central y Estadística de la Universidad Nacional de Ingeniería mejora significativamente la satisfacción de usuario final, año. 2015; esto es, la satisfacción de los estudiantes respecto al proceso de matrícula presenta mejores niveles en el Pos Test (alto 69.3%, medio 30.7% y bajo 0%) respecto a Pre Test (alto 0%, medio 71.4% y bajo 28.6%)

***Palabra clave: Procedimiento de Matrícula y Satisfacción del usuario.***

## **Abstract**

The present research was to determine the effect overall objective of the proposed procedures in enrollment for user satisfaction, Office of Central Registry and Statistics, National University of Engineering, 2015; in which the variables studied , registration procedures and user satisfaction. Infinite population, made up of students from the National University of Engineering that a person on the registration process. The probability sample of 384 students.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for the experimental design purpose, information was collected in a specific period, which was developed to implement the instrument: User satisfaction questionnaire registration process, which was consisting of 20 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: The proposed enrollment procedures of the Office of Central Registry and Statistics of the National Engineering University significantly improves end-user satisfaction, year. 2015; that is, the student satisfaction regarding the registration process has better levels in the post-test (69.3% high, medium and low 30.7% 0%) compared to pre-test (high 0%, 71.4% and on average 28.6%)

***Keyword:*** *Registration Procedure and user satisfaction.*