

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES**



Mejora del proceso educativo de diplomados para optimizar la calidad de servicios y la rentabilidad en una universidad de Lima, 2022.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

Edilberto Pedraza Dávila

**ASESOR**

Teodoro Emilio Flores Ballesteros

Lima, Perú

2022

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES**



Mejora del proceso educativo de diplomados para optimizar la calidad de servicios y la rentabilidad en una universidad de Lima, 2022.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

Naysha Milena Marquez Garay

**ASESOR**

Teodoro Emilio Flores Ballesteros

Lima, Perú

2022

## METADATOS COMPLEMENTARIOS

### Datos del autor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

### Datos del asesor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Datos del presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Datos del segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Datos del tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

**Datos de la obra**

Materia	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma (Normal ISO 639-3)	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

## METADATOS COMPLEMENTARIOS

### Datos del autor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

### Datos del asesor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Datos del presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Datos del segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Datos del tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

**Datos de la obra**

Materia	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma (Normal ISO 639-3)	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

### TESIS

#### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN


#### ACTA N° 094-2022-ADM.

Siendo las 16:00 horas del día **viernes 02 de diciembre de 2022**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **093-2022-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis “**Mejora del proceso educativo de diplomados para optimizar la calidad de servicios y la rentabilidad en una universidad de Lima, 2022**” presentada por el bachiller **MARQUEZ GARAY, NAYSHA MILENA**. Cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el reglamento de grados y títulos, modificado según Resolución N° 045-2020-UCSS/VAC-FCEC-CF, para obtener su Título Profesional de **Licenciado en Administración**.

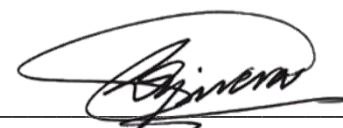
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Mejora del proceso educativo de diplomados para optimizar la calidad de servicios y la rentabilidad en una universidad de Lima, 2022”	Mg. David Sosimo Rivera Romero. Mg. Teodoro Emilio Flores Ballesteros Mg. Céspedes Emperatriz Céspedes Panduro.	<b>NOTABLE</b> <b>16</b>

Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue aprobada por unanimidad por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firma el presidente del jurado.

  
Mg. Teodoro Emilio Flores Ballesteros  
MIEMBRO

  
Mg. Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro  
MIEMBRO

  
Mg. David Sosimo Rivera Romero  
PRESIDENTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

### TESIS

#### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

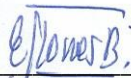
#### ACTA N° 148-2022-CONT.

Siendo las 16:00 horas del día **viernes 02 de diciembre de 2022**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **093-2022-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis “**Mejora del proceso educativo de diplomados para optimizar la calidad de servicios y la rentabilidad en una universidad de Lima, 2022**” presentada por el bachiller **PEDRAZA DAVILA, EDILBERTO**. Cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el reglamento de grados y títulos, modificado según Resolución N° 045-2020-UCSS/VAC-FCEC-CF, para obtener su Título Profesional de **Contador Público**.

Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Mejora del proceso educativo de diplomados para optimizar la calidad de servicios y la rentabilidad en una universidad de Lima, 2022”	Mg. David Sosimo Rivera Romero. Mg. Teodoro Emilio Flores Ballesteros Mg. Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro.	<b>NOTABLE</b> <b>16</b>

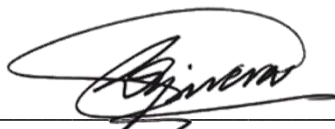
Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue aprobada por unanimidad por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firma el presidente del jurado.



Mg. Teodoro Emilio Flores Ballesteros  
MIEMBRO



Mg. Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro  
MIEMBRO



Mg. David Sosimo Rivera Romero  
PRESIDENTE



## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xv</b>
<i>1.1.1 Diagnóstico del sector empresarial involucrado .....</i>	<i>2</i>
<i>1.1.2 Diagnóstico de la unidad de investigación.....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3 Descripción del problema a investigar.....</i>	<i>7</i>
<b>1.2 Formulación del problema empresarial .....</b>	<b>16</b>
<i>1.2.1 Problema general .....</i>	<i>16</i>
<i>1.2.2 Problemas específicos.....</i>	<i>17</i>
<b>1.3 Justificación de la investigación .....</b>	<b>17</b>
<i>1.3.1 Justificación operativa.....</i>	<i>17</i>
<i>1.3.2 Justificación económica.....</i>	<i>17</i>
<b>1.4 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>18</b>
<i>1.4.1 Objetivo general.....</i>	<i>18</i>
<i>1.4.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>18</i>
<i>1.4.3 Antecedentes internacionales .....</i>	<i>20</i>
<b>1.5 Bases teóricas de la variable independiente.....</b>	<b>22</b>
<i>1.5.1 Definición de la gestión .....</i>	<i>23</i>
<i>1.5.2 Gestión empresarial.....</i>	<i>24</i>
<i>1.5.3 Importancia de la gestión .....</i>	<i>25</i>
<i>1.5.4 Elementos de la gestión .....</i>	<i>26</i>
<i>1.5.5 Definición de la gestión de operaciones.....</i>	<i>29</i>
<i>1.5.6 Importancia de la gestión de operaciones.....</i>	<i>31</i>
<i>1.5.7 Elementos de un proceso operativo .....</i>	<i>31</i>

1.5.8 Factores de la gestión operativa .....	33
1.5.9 Ventajas de los procesos en las operaciones.....	34
1.5.10 Definición indicadores de los procesos .....	35
2.2.12 Indicadores de evaluación .....	36
1.6 Bases teóricas de la variable dependiente.....	37
1.6.1 Satisfacción del cliente .....	39
2.3.2 Dimensiones de calidad .....	39
Dimensiones de rendimiento.....	39
Dimensiones de fiabilidad.....	39
Dimensiones de conformidad al diseño .....	39
Dimensiones de calidad del servicio .....	39
2.3.3 Indicadores de la calidad.....	40
2.3.4 Enfoque de control de calidad.....	40
2.3.5 Sistema de gestión de la calidad.....	41
Calidad.....	42
2.3.6 Definición de resultados financieros .....	42
2.3.7 Estados financieros .....	43
2.3.8 Importancia de los estados financieros .....	46
2.3.9 Normas internacionales de contabilidad N.º 1 (Presentación de los estados financieros) .....	47
2.3.10 Métodos de análisis de los estados financieros .....	48
Estado de la situación financiera .....	49
Estado de resultados .....	51
2.3.11 Evaluación de los estados financieros.....	53
3.3.15 Evaluación de proyecto.....	56
1.6.2 Hipótesis general .....	61
1.6.3 Hipótesis específicas.....	61

1.7	Variables e indicadores de medición .....	61
1.7.1	<i>Variable independiente y sus indicadores</i> .....	62
3.3	Tipo y diseño de investigación .....	64
3.3.1	<i>Tipo y diseño de investigación</i> .....	64
3.3.2	<i>Diseño de investigación</i> .....	64
3.4	Diseño de propuesta de los instrumentos .....	65
3.4.1	<i>Diseño del proyecto de mejora</i> .....	65
3.4.2	<i>Instrumentos de medición del proyecto de mejora</i> .....	66
3.4.4	<i>Medición y seguimiento de los resultados financieros</i> .....	68
3.5	Recolección de datos .....	69
3.5.1	<i>Procedimiento de recolección de datos</i> .....	70
3.5.2	<i>Instrumentos para la recolección de datos</i> .....	71
3.6	Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos.	71
3.6.1	<i>Utilitarios de procesamiento de datos</i> .....	71
3.6.2	<i>Técnicas de presentación de datos</i> .....	72
3.6.3	<i>Análisis e interpretación de datos</i> .....	72
3.6.4	<i>Método de presentación de resultados</i> .....	73
3.7	Técnicas de validación de hipótesis .....	73
3.7.1	<i>Técnicas de evaluación financiera del proyecto de mejora</i> .....	73
3.7.2	<i>Técnicas de evaluación financiera sin el proyecto</i> .....	75
3.7.3	<i>Técnicas de evaluación financiera con el proyecto</i> .....	77
4.1.1	<i>Monetización del problema a investigar</i> .....	81
4.2	Objetivos y beneficios del proyecto de mejora .....	82
4.2.1	<i>Objetivos del proyecto de mejora</i> .....	82

4.2.2 <i>Beneficios del proyecto de mejora</i> .....	83
4.3 Presentación del diseño de la propuesta .....	83
4.3.1 Actividades del proceso de enseñanza educativa, ventas y atención al cliente .....	85
4.3.2 <i>Proceso de ventas</i> .....	86
4.3.3 <i>Proceso de enseñanza educativa</i> .....	91
<i>Renovación de licencias</i> .....	92
4.3.4 <i>Proceso de atención al estudiante</i> .....	93
<i>Capacitación al personal</i> .....	93
<i>Control de mantenimiento</i> .....	94
<i>Organización de personal</i> .....	95
4.3.5 <i>Cronograma de actividades</i> .....	96
<i>Cronograma de actividades del proyecto de mejora</i> .....	96
4.3.6 <i>Sistema de indicadores de gestión de procesos</i> .....	96
4.3.7 <i>Sistema de indicadores de calidad del servicio</i> .....	97
4.4 <i>Presupuesto de las actividades del proyecto de mejora</i> .....	98
4.5 Monetización del proyecto de mejora.....	99
4.7.1 Resultados de los indicadores del proceso de venta .....	108
4.7.2 Resultados de los indicadores del proceso de enseñanza educativa .....	109
3.3.7 Resultados de la variable dependiente .....	111
5.1.2 <i>Proyección del balance general</i> .....	116
5.1.3 <i>Proyección de ingresos y egresos del proyecto de mejora</i> .....	117
5.1.4 Evaluación financiera del proyecto de mejora.....	117

<i>5.1.5 Evaluación financiera del proyecto de mejora.....</i>	<i>117</i>
<i>5.1.6 Determinación de los beneficios del proyecto de mejora.....</i>	<i>118</i>
<i>5.1.7 Determinación de los beneficios del proyecto de mejora.....</i>	<i>118</i>
<i>5.2 Evaluación financiera de la empresa sin el proyecto.....</i>	<i>119</i>
<i>5.3 Evaluación financiera de la empresa con el proyecto.....</i>	<i>120</i>
<b>6.1 CONCLUSIONES.....</b>	<b>122</b>
<b>6.2 RECOMENDACIONES .....</b>	<b>123</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Problemas del diagnóstico empresarial: amenazas y debilidades.....	7
Tabla 2. Casos de defectos y fallas del diplomado .....	10
Tabla 3. Descripción de la propuesta de mejora .....	14
Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente .....	59
Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente.....	60
Tabla 6. Diseño del proyecto de mejora .....	62
Tabla 7. Registro documental del proceso educativo .....	64
Tabla 8. Registro documental de los resultados financieros .....	65
Tabla 9. Evaluación financiera del proyecto de mejora.....	70
Tabla 10. Inversión o costos del proyecto de mejora de la gestión de operaciones en el proceso educativo .....	70
Tabla 11. Beneficios por ahorros en sobrecostos operativos en el año actual.....	71
Tabla 12. Estado de situación financiera de la empresa sin el proyecto de mejora.....	72
Tabla 13. Estado de resultados de la empresa sin el proyecto de mejora .....	72
Tabla 14. Evaluación financiera de la empresa sin el proyecto de mejora.....	73
Tabla 15. Evaluación financiera de la empresa con el proyecto de mejora.....	73
Tabla 16. Cambios en la propuesta 1: Diseño de diplomado.....	79
Tabla 17. Cambios en la propuesta 2: Captación de estudiantes .....	82
Tabla 18. Capacitación al personal .....	83
Tabla 19. Cambios en la propuesta 3: Capacitación del personal.....	83
Tabla 20. Tabla de cuotas para bonos.....	84
Tabla 21. Cambios en la propuesta 4: Cuotas por captación de estudiantes.....	84
Tabla 22. Cambios en la propuesta 5: Renovación de licencias .....	85
Tabla 23. Cambios en la propuesta 6: Control de mantenimiento .....	86
Tabla 24. Cambios en la propuesta 7: Organización del personal .....	88
Tabla 25. Cambios en la propuesta 8: Evaluación de indicadores.....	89
Tabla 26. Presupuesto de las actividades del proyecto de mejora .....	89
Tabla 27. Cronograma de actividades del proyecto de mejora.....	90
Tabla 28. Monetización del proyecto de mejora.....	103
Tabla 29. Estado de resultados del proyecto de mejora.....	104
Tabla 30. Estado de situación financiera del proyecto de mejora.....	105

Tabla 31. Ingresos y egresos del proyecto de mejora.....	106
Tabla 32. Inversión del proyecto de mejora .....	106
Tabla 33. Estimación financiera del proyecto de mejora .....	107
Tabla 34. Evaluación financiera sin el proyecto de mejora.....	108
Tabla 35. Evaluación financiera con el proyecto de mejora.....	109

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores de un diagnóstico externo del sector .....	3
Figura 2. Factores de un diagnóstico interno de la empresa .....	5
Figura 3. Factores de un diagnóstico interno de la empresa .....	8
Figura 4. Esquema de análisis de defectos y fallas .....	10
Figura 5. Ficha de monetización .....	11
Figura 6. Ficha de monetización .....	12
Figura 7. Esquema de las variables a investigar .....	14
Figura 8. Bases teóricas de la variable independiente .....	22
Figura 9. Función de la gestión .....	23
Figura 10. Modelo de la gestión empresarial .....	24
Figura 11. Importancia de la gestión .....	25
Figura 12. Elementos de la gestión .....	26
Figura 13. Planificación .....	27
Figura 14. Organización .....	28
Figura 15. Dirección .....	28
Figura 16. Control .....	29
Figura 17. Gestión de operaciones .....	31
Figura 18. Importancia de la gestión de operaciones .....	32
Figura 19. Proceso operativo .....	33
Figura 20. Factores de la gestión de operaciones .....	34
Figura 21. Ventajas de la gestión de operaciones .....	36
Figura 22. Bases teóricas de la variable dependiente .....	38
Figura 23. Estados financieros .....	41
Figura 24. Información de los estados financieros .....	42
Figura 25. Características de los estados financieros .....	44
Figura 26. Importancia de los estados financieros .....	45
Figura 27. NIC 1 .....	46
Figura 28. Estado de situación financiera .....	48
Figura 29. Estado de resultados .....	49
Figura 30. Método de análisis de los estados financieros .....	51
Figura 31. Esquema de la metodología de investigación .....	57



Figura 32. Esquema de las variables del proyecto de mejora.....	58
Figura 33. Tipos de investigación según el propósito y el nivel .....	61
Figura 34. Diseños de investigación.....	61
Figura 35. Medición y seguimiento del proyecto de mejora .....	63
Figura 36. Diagrama de procesos .....	63
Figura 37. Recolección de datos del proyecto de mejora.....	66
Figura 38. Técnica de recolección de datos para el proyecto de mejora.....	67
Figura 39. Técnica de recolección de datos para el proyecto de mejora.....	68
Figura 40. Análisis e interpretación de datos y resultados del proyecto de mejora .....	69
Figura 41. Sistema de la gestión de operaciones y mejora de los resultados financieros.....	75
Figura 42. Presentación de la propuesta de mejora .....	76
Figura 43. Diplomatura de marketing digital .....	77
Figura 44. Diplomatura de gestión estratégica de ventas .....	78
Figura 45. Página de Facebook del Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor ..	79
Figura 46. Publicación del diplomado en Facebook .....	80
Figura 47. Pronóstico del incremento de estudiantes por año .....	81
Figura 47. Remuneración actual de los trabajadores.....	87
Figura 47. Remuneración con el proyecto de mejora.....	87
Figura 50. Gestión de operaciones 2019-2021 .....	91
Figura 51. Resultados financieros 2019-2021 .....	91
Figura 52. Liquidez 2019-2021 .....	92
Figura 53. Actividad 2019-2021.....	93
Figura 54. Solvencia 2019-2021.....	93
Figura 55. Rentabilidad 2019-2021.....	94
Figura 52. Gestión de operaciones 2022-2025 .....	95
Figura 53. Resultados financieros 2022-2025 .....	95
Figura 58. Liquidez 2022-2025 .....	96
Figura 59. Actividad 2022-2025.....	97
Figura 60. Solvencia 2022-2025.....	97
Figura 61. Rentabilidad 2022-2025.....	98
Figura 62. Gestión de operaciones 2019-2025 .....	99
Figura 63. Resultados financieros 2019-2025 .....	99

Figura 64. Liquidez 2019-2025.....	100
Figura 65. Actividad 2019-2025.....	101
Figura 66. Solvencia 2019-2025.....	101

## RESUMEN

El presente estudio se realiza en una institución educativa de educación superior. El principal objetivo es elaborar y aplicar una propuesta de mejora del proceso educativo de diplomados para optimizar la calidad de servicios y la rentabilidad en una universidad.

Por ello, la investigación se enmarca como un estudio aplicado bajo un diseño de investigación preexperimental, ya que la variable independiente, la gestión del proceso educativo, presenta una manipulación deliberada para modificar la variable dependiente, la calidad de servicio y la rentabilidad. En ese sentido, se utilizó la técnica de la observación para la recolección de información y el análisis documental, lo cual servirá también como insumo para la validación económica.

Los resultados mostraron que, en los periodos históricos, entre el 2019 - 2021, se generaron perjuicios que afectaban la rentabilidad de la empresa, sobre todo en la gestión de operaciones de la institución. En ese sentido, se realiza el proyecto de mejora y se recomienda que la institución continúe evaluando anualmente las actividades hasta el cuarto año propuesto e identificar la necesidad de incorporar diplomados nuevos, según la necesidad de mercado.

Palabras Cables: Proceso educativo, calidad, rentabilidad, satisfacción del cliente.

## **ABSTRACT**

The present study is carried out in an educational institution of higher education, whose main objective is to elaborate and apply a proposal to improve the educational process of graduates to optimize the quality of services and profitability in a university.

For this reason, the research is framed as an applied study, under a pre-experimental research design, since the independent variable that is the management of the educational process presents deliberate manipulation in order to modify the dependent variable that is the quality of service and the profitability, since the technique of observation and documentary analysis was used for the collection of information, which will also serve as an input for economic validation.

The results showed that, in the historical periods between 2019-2021, damages were generated that affected the profitability of the company, especially in the management of the institution's operations. In this sense, it is that the improvement project is carried out; it is recommended that the institution continue to annually evaluate the activities that are part of the improvement project until the proposed fourth year, with this, the need to incorporate new graduates can be identified, according to the market need.

**Keywords:** Educational process, quality, profitability, customer satisfaction.