UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO

"Anti hatun yachay wasi, iskay simi yachachiypi umalliq"

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

TESIS

Sistema Integrado de Gestión Universitaria (S.I.G.U) en el Área de Tesorería de la UDEA Lircay, 2019

Tesis para optar el Título Profesional de:

INGENIERO INFORMÁTICO

Presentado por:

FLOR DE BELÉN ESCOBAR HUILLCAS

Asesor:

Mg. ROLANDO YOSSEF BENDEZÚ URETA

Lircay-Angaraes-Huancavelica-Perú

2020

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN UNIVERSITARIA (S.I.G.U) EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA UDEA LIRCAY, 2019

Autor

Flor de Belén Escobar Huillcas

Presentado para optar al título de ingeniero informático

Asesor

Mg. Rolando Yossef Bendezú Ureta

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

Lircay

2020

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN UNIVERSITARIA (S.I.G.U) EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA UDEA LIRCAY, 2019

Sistema Integrado de Gestión Universitaria (S.I.G.U) en el Área de Tesorería de la UDEA Lircay, 2019

Flor de Belén Escobar Huillcas

Universidad Para el Desarrollo Andino

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Ingeniería Informática

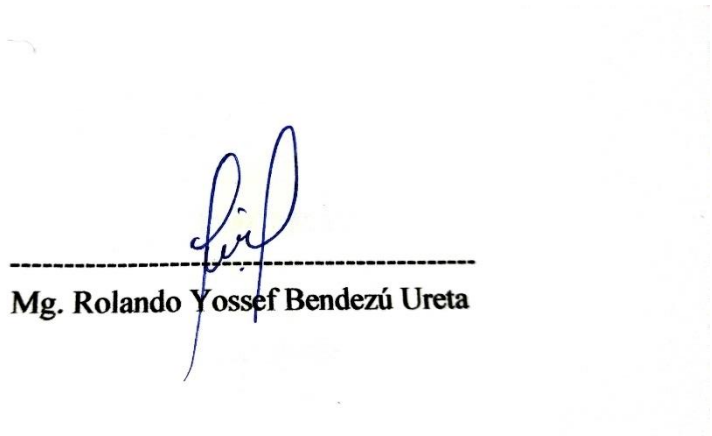
Lircay - Angaraes - Huancavelica - Perú

Nota del autor

Flor de Belén Escobar Huillcas, con DNI N° 70427168, Mg. Rolando Yossef Bendezu Ureta con DNI N° 29673566, con código https://orcid.org/0000-0003-2974-7485, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Universidad para el Desarrollo Andino, Av. Ricardo Fernández N° 103, E-mail: florbelen.e.h@gmail.com

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ASESOR

En condición de asesor de la tesis titulado "**Sistema Integrado de Gestión Universitaria (S.I.G.U) en el Área de Tesorería de la UDEA Lircay, 2019"**, presentado por Flor de Belén Escobar Huillcas, para optar título como Ingeniero Informático, una vez revisado el contenido doy por fe dicho trabajo y reúne los requisitos, méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe. La elaboración de tesis esta culminada en su plenitud, en tal sentido, declaro ***APROBADO.***



Mg. Rolando Yossef Bendezú Ureta

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

TESIS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN UNIVERSITARIA (S.I.G.U) EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA UDEA LIRCAY, 2019

PRESENTADA A LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INFORMÁTICO

APROBADO POR:

PRESIDENTE :: _____
Mg. Agripino Quispe Ramos

SECRETARIO : _____
Mg. Mario Chahuayo Quispe

VOCAL : _____
Mg. Alexander Eduardo Abad Madalangoita

ASESOR : _____
Mg. Rolando Yossef Bendezú Ureta

DEDICATORIA

. A Dios, quien como guía está presente en el caminar de mi vida. A mis padres por el trabajo y sacrificio constante para cumplir mis metas trazados. A mis hermanos quienes son el motor fundamental para superarme día a día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia. Gracias a mis padres: Jesús ESCOBAR HUARCAYA y Jacinta HUILLCAS APARCO, por ser los principales promotores de mis sueños, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería informática de la Universidad para el Desarrollo Andino, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al master Mg. Rolando Yossef BENDEZÚ URETA, tutor de mi proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

RESUMEN

Este trabajo de investigación que lleva por título “Sistema Integrado de Gestión Universitaria (S.I.G.U) en el Área de Tesorería de la UDEA Lircay, 2019”, tiene como objetivo general, Describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019, tipo de investigación es cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo descriptiva simple. La población del presente investigación está formada por 490 personas, la muestra representada por 203 personas entre las cuales se tiene a los personales administrativos, estudiantes y docentes de la Institución, el tipo de muestreo es no probabilístico, la técnica empleada para la recopilación de datos es encuestas, y el instrumento que se va utilizar para recolección de datos es cuestionarios para las variables de estudio, con una escala de Likert graduado de la siguiente manera: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre, luego para procesar las informaciones se utilizará el software estadístico SPSS. Para la validación de fiabilidad de los datos se utilizó Alfa de Cron Bach y T-Student se utilizó para la validación de la investigación con un nivel de confianza de 95%, con la finalidad de evaluar los resultados obtenidos de la investigación, se concluye que la descripción de los niveles de la investigación conlleva al Sistema Integrado de Gestión Universitaria a permitir el adecuado manejo de los recursos, disminuyendo el tiempo de espera, latencia de la comunicación y transmisión de datos en la área de tesorería de la institución.

Palabras Clave: Sistema Integrado de Gestión Universitaria, área de tesorería

ABSTRAC

This research work entitled "Integrated University Management System (SIGU) in the Treasury Area of the UDEA-Lircay, 2019", has the general objective of Describing the levels of the integrated university management system (SIGU) in the Treasury area of the UDEA Lircay, 2019, type of research is quantitative of descriptive level and not experimental design of simple descriptive type. The population of this research is made up of 490 people, the sample represented by 203 people, among which there are administrative personnel, students and teachers of the Institution, the type of sampling is non probabilistic, the technique used for data collection is surveys, and the instrument to be used for data collection is questionnaires for the study variables, with a Likert scale graduated as follows: (1) Never, (2) Almost never, (3) Sometimes, (4) Almost always, (5) Always, then the SPSS statistical software will be used to process the information. Cron Bach's Alpha was used to validate the reliability of the data and T-Student was used for the validation of the research with a confidence level of 95%, in order to evaluate the results obtained from the research, it is concluded that The description of the research levels leads the Integrated University Management System to allow the adequate management of resources, reducing the waiting time, latency of communication and data transmission in the treasury area of the institution.

Key Words: Integrated University Management System, treasury area

CHINTIY

Kay maskachakuy umallisqapi “Allin Ruraykuna Wipachiypì Yapallan Kay Qatun Yachay Wasipi Kaqkunapaq (S.I.G.U) Kay Hullqi Kamachikuq Wasipi Universidad Para El Desarrollo Andino Sutiyuqpi, Lircay, Iskay Waranqa Chunka Isqunniyuq Watapi”, qaypariynimpa tukuyninmi tupuy allin ruraykuna wipachiy yachachiqkunamanta kay qatun yachay wasipi kaqkunapaq (S.I.G.U) kay hullqi kamachikuq wasipi UDEA , 2019 watapi , maskachakuyqa tupuy yupaymi karqa ,Kay maskachakuymi kachkan rurarisqa 490 runakunawan, chaypim rurakurqa .Ranuymanta yachaykunapaqmi huk huñuta hapirirqaku 230 chaypin tarikurqa Amawtakuna chaynallataq hatun yachaywasipi llamkaqkuna chaynallataq yachariqkuna. Ranuymanta yachaykunapaqmi huk huñuta hapirirqaku no probabilística nisqata, kay maskachakuypa wipachiyninqa Aplicada nisqam, wipachiyninñataqmi qayllanmanta willay. Imayna maskachakuy ruray qayllanmanta willaymi chaymi llamkarirqaku qillqa rapipi chanichisqa escala Likert graduado nisqanwan tapukuykunawan (1)mana,(2)mana anchata ,(3)aswanqa (4)mana aswanqa ,(5) ariy chaynayataq llamkarirqa kay softwari estadístico SPSS nisqanwan rurariqa chaynallataq yanapachikurqa alfa de Crom Bach y T-STUDENT nisqanwan.chaymi kay maskachakuy qayparqa tukupaynman 95% pachakchasqaman. tukupayninpi kay descripcion nisqanwan allin ruraykuna wipachiypì yapallan kay qatun yachay wasipi kaqkunapaq kay allin ruraykuna wipachiypì kasqanrayku .

*Yuyana Rimay***:** Allin ruraykuna wipachiypì kay hullqi kamachikuq wasipi qatun yachay wasipi.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN viii

ABSTRAC ix

CHINTIY x

ÍNDICE xi

ÍNDICE DE TABLAS xv

ÍNDICE DE FIGURAS xvii

CAPÍTULO I 1

INTRODUCCIÓN 1

1.1. Situación del problema 2

1.2. Formulación del problema 3

1.2.1. Problema general 3

1.3. Fundamentación teórica 3

1.4. Fundamentación práctica 3

1.5. Objetivos 4

1.5.1. Objetivo general 4

1.5.2. Objetivos específicos 4

1.6. Hipótesis 4

1.6.1. Hipótesis general 4

CAPITULO II 5

MARCO TEÓRICO.....5

2.1. Marco teórico.....5

2.1.1. Sistema y gestión integrado.....5

2.1.1.1. Nivel estratégico.....5

2.1.1.2. Nivel táctico.....6

2.1.1.3. Nivel Operativo.....7

2.1.2. Sistema de gestión universitaria.....8

2.1.2.1. Beneficios de sistema de gestión universitaria.....10

2.1.2.2. Aspectos generales de sistema de gestión universitaria.....10

2.1.3. Sistema integrado de gestión universitaria.....11

2.1.3.1. Objetivo de SIGU.....11

2.1.3.2. Ventajas del SIGU.....12

2.1.3.3. Gestión administrativa.....13

2.1.3.4. Contratación de personal.....14

2.1.3.5. Compra de activos fijos.....14

2.1.4. Procesos de gestión administrativa.....14

2.1.4.1. Planeación.....14

2.1.4.2. Organización.....15

2.1.4.3. Dirección o ejecución.....15

2.1.4.4. Control.....16

2.1.4.5. Gestión universitaria.....17

2.1.4.6. Universidades y su gestión.....17

2.1.4.7. Retos de la gestión universitaria 18

2.1.5. Tesoreria 20

2.1.6. Sistema 20

2.1.7. Politica de calidad 21

2.1.8. Estrategias de gestión de cobranza 22

2.1.8.1. Segmentación de clientes 22

2.1.8.2. Acciones motivadoras 22

2.1.8.3. Ofrecer diferentes alternativas de pago 23

2.2. Antecedentes de investigación 23

2.2.1. A nivel internacional 23

2.2.2. A nivel nacional 24

2.2.3. A nivel regional 25

CAPÍTULO III 26

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 26

3.1. Tipo de investigación 26

3.2. Matriz de consistencia y operacionalización de variables 26

3.2.1. Matriz de consistencia 26

3.2.2. Operacionalización de variables 27

3.3. Nivel de investigación 28

3.4. Diseño de la investigación 28

3.5. Población y muestra 28

3.5.1. Descripción de la población 28

3.5.2. Selección de la muestra 28

3.5.3. Tipo de muestreo 29

3.6. Recolección de datos....30

3.7. Aplicación de instrumentos de evaluación, tabulación y procesamiento 30

3.7.1. Aplicación de instrumento de evaluación....30

3.7.2. Tabulación y procedimiento 30

CAPÍTULO IV....32

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 32

4.1. Análisis de los resultados....32

4.1.1. Confiabilidad del instrumento....32

4.1.2. Resultados de la encuesta....36

4.2. Discusión de resultados....52

CAPÍTULO V 56

CONCLUSIONES 56

CAPÍTULO VI....57

RECOMENDACIONES....57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS....58

ANEXOS 61

ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA....62

ANEXO Nº 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 63

ANEXO Nº 3: TABULACION DE DATOS ESTADISTICOS....64

ANEXO Nº 4: PANEL DE FOTOGRAFÍA....69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Comparacion del Sistema de Gestion Universitario Modelo Tradicional o Clasico / Modelo Tecnologico*.....9

Tabla 2. *Total de Poblacion*.....28

Tabla 3. *Selección de muestra* 29

Tabla 4. *Criterios de confiabilidad Alfa de Cronbach* 32

Tabla 4. *Resumen de procesamiento de casos*.....33

Tabla 6. *Estadísticas de fiabilidad*.....33

Tabla 6. *Estadísticas de total de elemento*.....34

Tabla 8. *Estadísticas de elemento*.....34

Tabla 9. *Estadísticas de elemento de resumen*.....35

Tabla 10. *¿Existe un documento de política de calidad?* 36

Tabla 11. *¿Existe un documento de objetivos de calidad?* 37

Tabla 12. *¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?* 38

Tabla 13. *¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?* 39

Tabla 14. *¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos universitarios?*.....40

Tabla 15. *¿El procedimiento describe la conservación y protección de registros y en formato digital?* 41

Tabla 16. *¿Se usan mecanismos de control para el acceso y la autenticación?* 42

Tabla 17. *¿Se ha implementado una tecnología de filtros de seguridad conforme a la política de la Institución?*.....43

Tabla 18. *¿Existe un documento de calidad para realizar las cobranzas domiciliarias?*.....44

Tabla 19. *¿La Institución dispone de las comunicaciones electrónicas para las cobranzas de deudas?* 45

Tabla 20. *¿Las aplicaciones de estrategias de cobranzas serían adecuadas para los clientes?* 46

Tabla 21. *¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de deudas?* 47

Tabla 22. *¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de sus pensiones?* 48

Tabla 23. *¿Los manejos son adecuados en atención a los clientes?* 49

Tabla 24. *¿Cómo es el tiempo de atención en el nivel de cobranza?* 50

Tabla 25. *¿Cómo lo considera el tiempo transcurrido en atención a los clientes?*.....51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de gestión para acreditación institucional 7

Figura 2. ¿Existe un documento de política de calidad? 36

Figura 3. ¿Existe un documento de objetivos de calidad? 37

Figura 4. ¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes? 38

Figura 5. ¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos? 39

Figura 6. ¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos universitarios? 40

Figura 7. ¿El procedimiento describe la conservación y protección de registros y en formato digital? 41

Figura 8. ¿Se usan mecanismos de control para el acceso y la autenticación? 42

Figura 9. ¿Se ha implementado una tecnología de filtros de seguridad conforme a la política de la Institución 43

Figura 10. ¿Existe un documento de calidad para realizar las cobranzas domiciliarias? 44

Figura 11. ¿La Institución dispone de las comunicaciones electrónicas para las cobranzas de deudas? 45

Figura 12. ¿Las aplicaciones de estrategias de cobranzas serían adecuadas para los clientes? 46

Figura 13. ¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de deudas? 47

Figura 14. ¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de sus pensiones? 48

Figura 15. ¿Los manejos son adecuados en atención a los clientes? 49

Figura 16. ¿Cómo es el tiempo de atención en el nivel de cobranza? 50

Figura 17. ¿Cómo lo considera el tiempo transcurrido en atención a los clientes? 51

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema integrado de gestión universitaria se ha convertido en elementos muy importantes para el desarrollo y desempeño de instituciones públicas y privadas dedicadas a brindar servicios a todos los sectores de la población educativa. Muchas de ellas no cuentan con un software que les ayude a agilizar procesos que se vuelven lentos de manejar.

El presente proyecto tesis tiene como objetivo principal, describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA, para lo cual se aplico una encuesta a docentes, administrativos y estudiantes de la universidad para asi poder constatar si es estrategico para manejar pagos de los estudiantes y sobre todo que tan util resulta para el manejo optimo de los procesos de cobranzas en el area de tesoreria de la UDEA, y este sistema tiene que tener el propósito de facilitar el trabajo y no entorpecer la labor de estas personas del área.

La investigación está organizada en seis capítulos: En capítulo I comprende la descripción de la situación problemática de la institución y formulación del problema, fundamentación teórica y práctica, objetivos específicos e hipótesis de la investigación. En capítulo II nos

basamos en el marco teórico, dentro la cual sustenta la investigación sobre el sistema integrado de gestión universitaria además y además se trata de los antecedentes nacionales e internacionales, sobre todo el respaldo de autores de esta investigación. En capítulo III, describe la metodología de investigación, se indica el tipo, nivel y el diseño de la investigación, operacionalización de variables y matriz de consistencia, población que se va estudiar y se suprime la muestra de estudio e instrumento de evaluación para la investigación. En el capítulo IV, encontramos los análisis de los resultados de investigación, donde se describe cualitativamente la parte estadística y muestra las proporciones en gráficos claros para dicho estudio además se concluyó que el sistema de gestión es estratégico para estudiantes y administrativos, también se encontrara las conclusiones, discusión y anexos de la investigación.

En el capítulo V y VI, se describe de forma global las conclusiones y recomendaciones que se alcanzaron en la presente investigación.

1.1. Situación del problema

Los procesos de gestión en áreas de tesorería son muchas veces se ven burocratizados, tanto en empresas e instituciones educativas como en otros establecimientos debido al avance de la tecnología y la globalización por la cual estamos cursando, dichos procesos se deben agilizar y brindar tratamiento inmediato para incrementar los rendimientos y las capacidades instituciones académicas. Ante esta realidad problemática no es ajeno la Universidad para el Desarrollo Andino en su afán de querer brindar un mejor servicio y atención a los estudiantes, ha venido implementando diversas plataformas virtuales, la que actualmente utiliza denominado Sistema Integral de Gestión Universitaria (SIGU), es una plataforma virtual de carácter administrativo, el cual potencia la gestión de área de tesorería, manipula diversas funciones del área, serán los procesos y actividades que esta realiza la cual determinará el nivel de gestión de tesorería que esta presenta en cuanto a su capacidad lógica y sistemática.

Tanto los docentes, administrativos y estudiantes realizan acciones en esta plataforma, realizando actividades como pagos de pensión de enseñanzas, matriculas, realizar reportes por cada estudiante, publicar documentos, realizar consultas entre otros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019?

1.3. Fundamentación teórica

La investigación permitirá analizar los niveles del sistema integrado de gestión universitaria S.I.G.U, el cual juega un rol importante en gestión administrativa de cobranzas en el área de tesorería; se fundamenta porque con el análisis de niveles se definiera si el S.I.G.U, permitirá reducir el tiempo de atención de cobranzas, donde el encargado del área de tesorería podrá realizar sus funciones de manera más eficiente reduciendo así el tiempo de atención a los usuarios de la institución, y a la vez poder brindar una mejor calidad de servicio.

1.4. Fundamentación práctica

La presente investigación tiene como fundamentación práctica, puesto con el sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U), se optimizar el proceso de gestión de cobranzas en el área tesorería, el cual le permitirá mejorar las gestiones de cobranzas y comunicaciones con los estudiantes, con un acceso sencillo, rápido en tiempo real. Sera de mucha utilidad para la institución disponer de la información que proporciona el SIGU para la atención de cobranzas de manera rápida y segura.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir los niveles de calidad del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019
- Describir los niveles de estrategias de cobranza del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019
- Describir los niveles de seguimiento del pago del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019
- Describir los niveles de tiempo de atención del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Es posible describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA-Lircay, 2019

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Sistema y gestión integrado

Cristancho (2014), menciona que un sistema de planeación y gestión integrado y balanceado se puede gestionar en tres niveles: estratégico, táctico y operacional.

2.1.1.1. Nivel estratégico

Corresponde a la planeación que se orienta a lograr los objetivos de una organización, su fin es establecer los planes de acciones para el funcionamiento de la compañía. Se basa en concluir los objetivos de la empresa, definir los recursos que se usan y las políticas para obtener y administrar dichos recursos.

El nivel estratégico es conducido por la gerencia y los directores de la organización, es el encargado de establecer el marco de referencia general,

pero no detallado, para el funcionamiento de la compañía, suele cumplir periodos de tiempo largos y su principal fin es la efectividad. (Cristancho, 2014, p. 45)

2.1.1.2. Nivel táctico

Desarrolla detalladamente la planeación del funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa a partir del marco de referencia elaborado en el nivel estratégico. Elabora la directiva para emplear los recursos asignados a cada área de la forma más efectiva posible para alcanzar los objetivos esperados.

Este nivel es dirigido y ejecutado por los ejecutivos y jefes de mediano nivel en la compañía y comprende las áreas específicas de trabajo por las cuales está conformada la empresa, coordina la utilización de los recursos y su fin principal es la eficiencia.

La diferencia básica con el nivel estratégico es que el primero se refiere a la gestión de toda la empresa y se extiende en el tiempo, mientras que la segunda se refiere a la planeación de los productos y servicios específicos que ofrece la organización con tiempos y plazos determinados. (Cristancho, 2014, p. 47)

2.1.1.3. Nivel Operativo

Según Cristancho (2014), corresponde a la asignación de las tareas puntuales que debe realizar cada colaborador de la organización en cada una de las áreas de trabajo que componen la compañía. Se desarrolla a partir de los lineamientos proporcionados por los niveles de planeación estratégico y táctico. Este nivel es dirigido y ejecutado por los jefes con menor rango jerárquico en la empresa. Cumple con tareas muy específicas, tales como producción operación de productos y servicios. Los encargados siguen procedimientos y acatan reglas definidas con precisión por parte de los otros dos niveles y sus actividades cubren periodos de tiempo específicos de acuerdo a cada proceso.

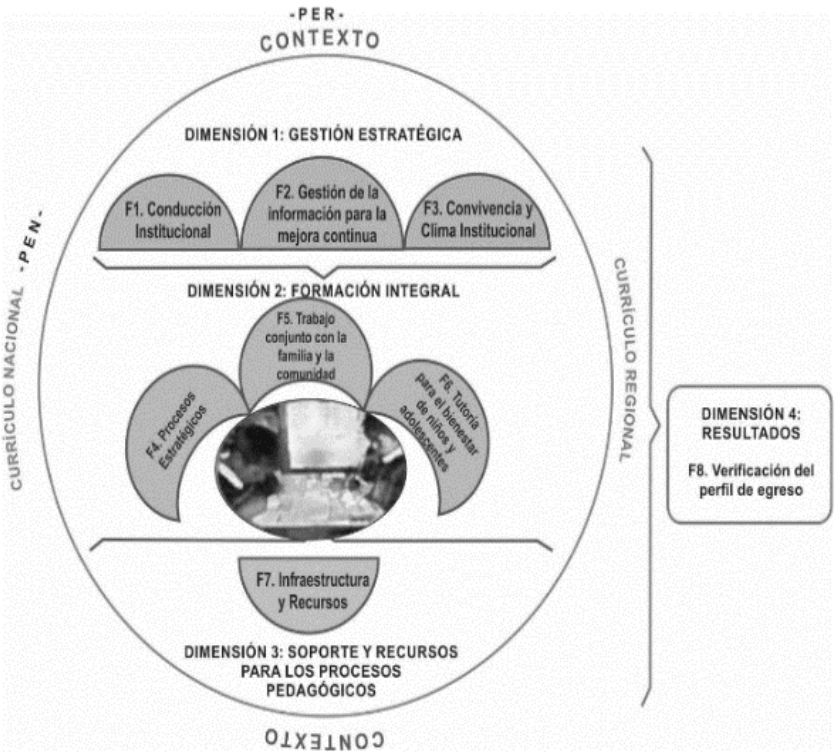


Figura 1: Dimensiones de gestión para acreditación institucional

Fuente: (Cristancho, 2014)

2.1.2. Sistema de gestión universitaria

Bosco (2006), define a Moodle como “Un sistema de gestión de contenidos educativos (CMS) que posibilita la organización de cursos a partir de la creación y combinación de recursos educativos gestionados dentro de la misma plataforma”; por tanto, el sistema se centra en la actualizacion y la creacion de cursos que son gestionados por los docentes para trasmitir sus conocimientos a los estudiantes matriculados en determinadas asignaturas.

En la parte educativa, las TIC se manifiesta como un reto para el docente ya que esta pueda ayudar a potenciar sus contenidos que coomparte haciendolo asi con mayor dinamismo, interesante y accesible para los estudiantes al igual que estimula el mayor interés a sus estudiantes por sus procesos pedagogicos. Es por ello que el docente deja de ser el centro del universo en un salon de clases que se imparte en la educación, por ende llega a combatir la educación tradicional, y asi convertirse en un gestor de conocimiento, para dar lugar a sus estudiantes quienes al tener acceso a las TICs pueden clarificar e incluso ampliar los contenidos vistos. (Cobo, 2009)

Según UNESCO (2004), los sistemas pedagogicos de todo el mundo se enfrentan actualmente al desafío de utilizar las TICs para proveer a los estudiantes las herramientas y conocimientos necesarios para el siglo XXI. En 1998, el Informe Mundial sobre la Educación de la UNESCO, los docentes y la enseñanza en un mundo en mutación, describió el profundo impacto de las TICs en los métodos convencionales de enseñanza y de aprendizaje, augurando también la transformación de estos procesos y la forma en que docentes y estudiantes acceden al conocimiento y la información.

Tabla 1.

Comparacion del Sistema de Gestion Universitario Modelo Tradicional o Clasico / Modelo Tecnologico

Modelo tradicional o clásico	Modelo tecnológico
1. El profesor como instructor. 2. Se pone el énfasis en la enseñanza. 3. Profesor aislado. 4. Suele aplicar los recursos sin diseñarlos. 5. Didáctica basada en la exposición y con carácter unidireccional. 6. Sólo la verdad y el acierto proporcionan aprendizaje. 7. Restringe la autonomía del alumno. 8. El uso de nuestras tecnologiás está al margen de la programación	1. El profesor como mediador. 2. Se pone el énfasis en el aprendizaje. 3. El profesor colabora con el equipo docente. 4. Diseña y y gestiona sus propios recursos. 5. Didáctica basada en la investigación y con carácter bidirecional. 6. Utiliza el error como fuente de aprendizaje. 7. Fomenta la autonomía del alumno. 8. El uso de nuevas tecnologias está integrado en el currículum. 9. El profesor tiene competencias básicas en TIC.

Fuente: (UNESCO, 2004)

Dynamic (2017), dice que: “Los sistemas de gestión universitaria, son espacios virtuales de aprendizaje, el cual permite facilitar la caacitacion a distancia para los estudiantes y empresas educativas por otro lado este sistema permite crear “Aulas virtuales”, por lo que en ellas se produce la interacción entre tutores y alumnos, y entre los mismos alumnos; como también la realización de evaluaciones, el intercambio de

archivos, la participación en foros, chats y una amplia gama de herramientas adicionales".

2.1.2.1. Beneficios de sistema de gestión universitaria

- Brinda capacitación flexible y económica.
- Combina el poder del internet con el de las herramientas tecnológicas.
- Anula las distancias geográficas y temporales.
- Permite utilizar la plataforma con un mínimo de conocimiento.
- Posibilita un aprendizaje constante y nutrido a través de la interacción entre tutores y alumnos.
- Ofrece libertad en cuanto al tiempo y ritmo de aprendizaje.

Conde (2019), mencionan que: "SIGU en su navegacion y diseño nos presenta, un menú de navegación que incorpora iconos para cada elemento. Esta apariencia del área personal mejora al mostrarse una imagen asociada a cada curso en la vista general de curso. En cuanto a la gestión del curso, la vista de los participantes y la gestión de usuarios dejan de estar separados. Estas nuevas funciones se han unido a la opción participantes ya que al percibir recursos y actividades, el editor de textos incorpora un botón que permite grabar audio y video para añadirlo como contenido. Si el docente o estudiante disponen de cámara web o micrófono. Para culminar con el calendario debemos añadir eventos pulsando directamente sobre el propio calendario en el día deseado por lo que aparece una ventana sobre la que definir el evento, la misma que se tiene cuando se desea modificar o borrar".

2.1.2.2. Aspectos generales de sistema de gestión universitaria

Entre los cursos las secciones principales del nvegador de Moodle se realiza a través del Menú de navegación, situado en el lateral izquierdo.

> Desde él se puede cambiar de un curso a otro. Dentro de un curso aparece también el Menú de navegación del curso. Desde el icono de administración, situado en la esquina superior derecha, el profesor puede gestionar su asignatura o sus Recursos y Actividades, ya que, al acceder a cualquiera de ellos, este menú recoge las herramientas para configurarlo y administrarlo. Otros elementos que facilitan la ubicaciones y el movimiento es la Barr de navegación. En el Menú superior se puede cambiar el idioma del entorno y acceder a distintos recursos de ayuda. Por último, todas las opciones relacionadas con el usuario están disponibles en el Menú de usuario, en la esquina superior derecha. (Conde, 2019, p. 125)

2.1.3. Sistema integrado de gestión universitaria

Es una plataforma web que está diseñado para la gestión de la calidad académica, S.I.G.U. (Sistema Integrado de Gestión Universitaria), el cual permitirá gestionar los procesos académicos y administrativos de la Universidad para el Desarrollo Andino de manera eficaz, salvaguardando ante toda la integridad y seguridad de la información. (Renkin , 2016)

2.1.3.1. Objetivo de SIGU

Integrar los procesos académicos y administrativos de todas las dependencias y/o facultades de su institución.

- Cumplir tecnológicamente con los requerimientos solicitados por cualquier organismo de control del estado como el MINEDU y la SUNEDU.
- Tener una matrícula impecable obligando al alumno a ordenarse académicamente según reglamento de la universidad.

- Tener un sistema de evaluaciones seguro y uniforme según contemple el reglamento de la universidad y el syllabus de cada curso.
- Tener un sistema Web accesible desde cualquier dispositivo móvil.
- Controlar las pensiones de los alumnos y la gestión de deserción mediante estadísticas, reportes y proyecciones.

2.1.3.2. Ventajas del SIGU

En cuanto a la eficiencia de los procesos de gestión y la abusqueda de la información para consultas dentro de una empresa educativa es sin duda la la clave del extio empresarial para que este sistema pueda lograr mejores resultados dentro de la organización si un cliente al que le facilitan el manejo de informacion educativa este se sentira motivado a seguir con sus actividades academicas y por lo tanto los estudiantes de la nueva era es de suma importancia la información mas cuando se habla de una revolución informática. Las empresas con un indole sentido de la moral genera dentro de sus trabjadores administrativos tengan en cuenta sus funciones de manera clara y concisa, los conceptos y objetivos que rigen el sistema educativo empresarial ya que esto debe ir acorde con la moral y lo ético a la cual los profesionales se encuentran sometidos. (Perez, 2018)

El reconocimiento internacional, genera estandares de calidad basados en la norma ISO 9001, lo cual es fundamental para el conocimiento asi como los servicios educativos que trasciendan a niveles internacionales y para ello debe cumplir con distintos parametros de calidad. (Goicochea, 2015)

La calidad de los procesos, es un punto fundamental en los sistemas de gestion universitaria teniendo en cuanta la administracion y la cual los estudiantes son el ente principal para el desarrollo de dicho sistema, la calidad

en los procesos son tambien fundamentales para agilizar y garantizar el nivel de servicio ante los estudiantes. (Ramirez, 2017)

El objetivo principal es la satisfaccion de los clientes de una empresa esta es una manera de cuidarlos y mantenerlos siempre contentos, los clientes en su base de satisfacción pueden recomendar la empresa y los servicios que esta manifiesta y asi poder adquirir en un futuro mas clientes podemos decirr que lo mismo sucede en el mercado educativo. (Goicochea, 2015)

2.1.3.3. Gestión administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Esto se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado. Cuando no hay un orden dentro de una organización esto conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos. El segundo principio es la disciplina; dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas, respetadas por todos. El tercer principio es la unidad de mando. El empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo. Por último, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas. La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales. (Maters, 2018)

2.1.3.4. Contratación de personal

Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados y, a la vez, ser leales a la organización. (Maters, 2018).

2.1.3.5. Compra de activos fijos

En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado. Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido. Es importante realizar una detección y evaluación de la necesidad real del activo, evitando así gastos innecesarios que repercutan en las finanzas de la empresa. (Maters, 2018, p. 30)

2.1.4. Procesos de gestión administrativa

2.1.4.1. Planeación

Según ABCM (2016), planeacion es la piedra angular de este proceso, ya que de esta se derivarán las subsiguientes acciones a seguir. Para realizar un proceso eficiente es necesario considerar lo siguiente:

- Contar con objetivos claros.
- Estudiar el ambiente bajo el cual se realizará el trabajo.
- Identificar y asignar las tareas que ayudarán a lograr los objetivos.
- Realizar un plan integral de logros, donde se destaquen los elementos creativos que ayuden a desempeñar eficazmente el trabajo.
- Determinar las políticas, métodos y procedimientos requeridos para el desempeño de la labor.

- Crear sistemas de alerta que permitan anticipar acciones ante problemas futuros.
- Actualizar constantemente los planes, considerando los resultados de los controles ejercidos sobre los mismos.

2.1.4.2. Organización

Según ABCM (2016), Para alcanzar el éxito se deben coordinar todos los recursos humanos, financieros y materiales que estén relacionados con el trabajo que se va a realizar.

Esto implica el establecimiento de un conjunto de reglas y asignaciones de tareas que deben seguir rigurosamente las personas que estén involucradas. Algunas de estas actividades son:

- Dividir el trabajo considerando las unidades de operación.
- Agrupar las tareas por los puestos de trabajo.
- Estructurar las unidades operativas con criterios de manejabilidad y afinidad de la labor.
- Seleccionar al personal que posea las aptitudes requeridas para determinado puesto de trabajo.
- Establecer ajustes en las actividades ejecutadas, con base en lo que arrojen los resultados de control de las mismas.

2.1.4.3. Dirección o ejecución

Para cumplir con las estrategias planificadas y organizadas es necesario tomar las acciones que las inicien y les den continuidad.

Entre estas medidas están las de dirigir la actividad y propiciar el desarrollo del empleado en lo laboral y personal, para que así esta motivación se traduzca en el logro eficiente del objetivo. (ABCM, 2016, p. 30)

Estas estrategias pueden ser:

- Guiar e incentivar al grupo para que alcancen el objetivo.
- Establecer una comunicación directa, abierta y transparente con cada uno de los involucrados, directa o indirectamente, en el trabajo.
- Desarrollar las potencialidades de cada miembro.
- Crear incentivos para los empleados que se destaquen en determinados criterios pre establecidos, como la creatividad, rapidez en la culminación, entre otros.
- Establecer mecanismos de evaluación constante del proceso de ejecución, a fin de rectificar acciones en caso de ser requerido.

2.1.4.4. Control

Es de suma importancia implantar estrategias para comprobar que lo planificado, organizado y ejecutado esté progresando de forma satisfactoria y efectiva hacia el alcance del objetivo.

Esto permitirá tomar decisiones de sustitución de actividades o de reorientación del proceso, que permitan optimizarlo. (ABCM, 2016, p. 31)

Estas podrían ser algunas de las acciones a seguir:

- Establecer comparaciones de los resultados con los planes generales de la empresa.
- Evaluar el producto de la labor, tomando como base los estándares de desempeño de la misma.
- Hacer públicos los medios a ser utilizados en las mediciones.
- Comunicar las sugerencias al personal responsable, para así poder corregir las acciones que sean necesarias.

2.1.4.5. Gestión universitaria

El objetivo de la gestion es el estudio que ha sido abordada por autores como Deming, quien desarrolló conceptos acerca de que la generación de productos y servicios que obtuvieran la satisfacción del cliente, se traducía no solo en los esfuerzos de la mano de obra, sino también en el análisis y mejoramiento de las etapas de la producción, como la sistematización del ciclo Deming/Schewhart que reconoce como etapas: planificar, hacer, verificar y actuar. (Koontz y Weihrich, 2013)

Gestión, administración y dirección, son términos utilizados en las organizaciones, en el ámbito empresarial se encuentran autores que establecen diferencias entre ellos, lo cual se ha originado en la aplicación práctica y traducción de otros idiomas. “Se considera que gestión es un concepto más amplio, pues quienes estudian el avance conceptual de dicho término destacan que gestión significa acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia, que conduzcan a una finalidad”. (Heredia, 2002, p.25)

2.1.4.6. Universidades y su gestión

Las universidades constituyen uno de los actores sociales que participan en el logro de los objetivos de desarrollo sostenible; por tanto, se requiere la redefinición del papel que les corresponde. Deben contribuir desde la investigación y la innovación al desarrollo sostenible, aportando respuestas tecnológicas adecuadas y socialmente legitimadas, que den solución a los problemas transversales que plantea la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible adoptada por la Asamblea General de la ONU, en la Cumbre de 2015, con soluciones interdisciplinares. (Velásquez, 2017)

Estudiosos del tema como Lauchy y Acosta (2016), señalan que a inicios de este siglo en el mundo entero la enseñanza universitaria se encuentra inmersa en un proceso de cambio, en donde la escasez de recursos para el sector público han producido un gran interés por la eficiencia con la que cumplen su misión las universidades, lo que ha generado un estímulo hacia los estudios referentes a la eficiencia y a su evaluación, como son la demanda de mayores niveles de eficiencia y efectividad de los servicios públicos, y la incorporación de modernas técnicas de gestión que contribuyan eficazmente al proceso de toma de decisiones. La educación es una inversión a futuro y un factor determinante para el desarrollo económico, político y social de cualquier nación en el largo plazo. (p.1)

López, García y Addine (2017), reconocen que "la educación superior tiene el reto de asegurar la calidad de la formación permanente de profesionales capaces de enfrentar las transformaciones económicas, sociales y educacionales, y de contribuir a mantener indicadores de eficacia, eficiencia y pertinencia en una educación de calidad para todos" (p. 25).

2.1.4.7. Retos de la gestión universitaria

Para Rosario (2011), menciona que las organizaciones son espacios en constante construcción, donde los actores juegan un papel protagónico, el valor de la libertad de los individuos para la discusión, argumentación y solución de los conf lictos generados al seno de los distintos espacios institucionales, representan un valor agregado que im plica valores como el compromiso, el debate como práctica cotidiana, los consensos académicos en la esfera del cumplimiento de la misión de la institución y, sobre todo, de un ejercicio del poder que beneficie a los usuarios, a la comunidad.

En este sentido, las distintas arenas de conf licto y negociación lejos de ser espacios estáticos y de características constantes en el tiempo, se encuentran en una dinámica de interminable reconfiguración, delimit ada por el accionar individual y grupal de los integrantes de la organización.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que cualquier organización cuent a con elementos que harían pensar que se construye bajo una lógica de carácter estratégico, determinados y condicionados básicamente por aquellos actores encargados de la dirección y control del colectivo, generando de manera implícita un ciclo interminable de conf licto y negociación dentro de las distintas arenas de debate. (Mintzberg, 1991, p.48-64)

De manera que para el estudio organizacional es necesario considerar el poder y la política como elementos fundamentales de desarrollo colectivo. Asimismo, cabe señalar el rol protagónico de los actores clave, ya que desde su perspectiva aspiran a g anar y aumentar su rango de influencia en el núcleo donde se desenvuelven, donde el poder puede ser definido como una relación de intercambio y negociación entre dos o más individuos interdependientes. (Crozier, 1990, p.56-58)

Esto no quiere decir que la interacción sea justa y recíproca, sino que por el contrario, las relaciones de poder se caracterizan por relaciones desequilibradas comandadas por aquellos individuos capaces de persuadir y convencer a sus iguales haciendo uso de sus estrategias en las denominadas zonas de incertidumbre.

Por su parte Crozier (1990), afirma que un elemento capaz de conciliar la libertad de los individuos con las restricciones del sistema son las lógicas sobre las cuales se "juega" dentro de las distintas arenas.

Esto quiere decir que a pesar de que los actores cuentan con la libertad de actuar de la manera que crean más conveniente, en el juego político los individuos deben plantear una estrategia racional en función de las condiciones sobre las cuales se encuentre en ese momento la organización. De manera más general, se puede af irmar entonces que las organizaciones configuran parte de su funcionamiento en el resultado de una serie de juegos articulados entre sí, donde participan actores claves bajo códigos y normas de comportamientos formales e informales, delimitando así una amplia gama de posibles estrategias y a su vez, empatando los objetivos institucionales con los personales.

Para comprender el funcionamiento de una organización es necesario conocer que se entiende por gestión universitaria.

Bajo el contexto latinoamericano, la gestión universitaria está pautada por las grandes políticas provenientes de organismos meta nacionales, como es el caso de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), cuyos planteamientos y directrices tienen como finalidad, elevar la calidad educativa a todos sus niveles con la intención de propiciar las condiciones para las naciones emergentes sean capaces de afrontar los retos derivados de la globalización.

2.1.5. Tesoreria

Es aquella área en la cual se gestionan y concretan todas las acciones relacionadas con operaciones de tipo monetario. (Beasley, 2007, p. 124)

2.1.6. Sistema

Es un conjunto de elementos o componentes relacionados entre sí, que desarrollan una actividad para lograr alcanzar un determinado objetivo o propósito en común. Las

organizaciones son consideradas como sistemas abiertos, puesto que están en continua interacción con su ambiente, modificando la estructura y los procesos de sus componentes internos. (Chiavenato, 2009, p. 23)

2.1.7. Politica de calidad

La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua. (Wikipedia, 2014)

Para la confección de una política de calidad, se tienen en cuenta 4 factores:

1. **Los requisitos de la norma ISO 9001:2015:** la norma establece la necesidad de incluir los compromisos de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.
2. **Cliente:** gestionar la calidad es gestionar la satisfacción del cliente, en la política pueden incluirse directrices de comportamiento que incidan directamente en la satisfacción del cliente, por ejemplo la reducción de los plazos de entrega o mejorar la atención personal del cliente.
3. **Empresa:** la política debe alinearse con la realidad de la propia organización, no estableciendo directrices ajenas a la misma o imposibles de cumplir. También debe tenerse en cuenta que la política debe ser entendida por todo el personal de la organización, por lo tanto, el vocabulario y las expresiones usadas deben ser los adecuados al nivel de los empleados. (Wikipedia, 2014)
4. **Dirección:** la alta dirección debe comprometerse con la política de calidad, ya que es algo clave en la gestión de la organización.

2.1.8. Estrategias de gestión de cobranza

La gestión de cobranza hace referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos. El objetivo es convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, eliminando así el impacto negativo de la deuda en el flujo de caja. (Duemint, 2018)

La gestión de cobranza se basa en contactar a los morosos mediante llamada telefónica, email, cartas, mensajes de texto y otros medios similares, para informarles el estado de su obligación, solicitar el pago y ofrecerles opciones de normalización. Al respecto, existen ciertas estrategias altamente efectivas que reducen el tiempo y esfuerzos invertidos en el proceso:

2.1.8.1. Segmentación de clientes

No todos los clientes son iguales, como tampoco las condiciones en que se les otorgó el crédito ni las razones que los llevaron a entrar en mora. Por lo tanto, resulta prudente segmentarlos con base en su intención de pago, causa del atraso, capacidad de pago, solvencia y ubicación. De esta manera, puedes determinar con mayor precisión los canales de comunicación y las soluciones de pago que más se ajusten a sus necesidades. (Duemint, 2018)

2.1.8.2. Acciones motivadoras

Se trata de la implementación de acciones y mensajes de empleados para incentivar al cliente a realizar los pagos de las deudas.

Estas acciones pueden ser un tanto persuasivas, como el corte de la línea que hacen las compañías de telefonía celular; o de refuerzo positivo, como la promesa de no reportarlo ante las centrales de riesgo crediticio o de ampliar su crédito. (Duemint, 2018)

2.1.8.3. Ofrecer diferentes alternativas de pago

Las alternativas de pago son excelentes herramientas de negociaciones. Lo ideal es diseñarlas en base a las necesidades y situaciones de cada segmento de clientes, y ofrecerlas en la medida que la gestión del cobro avanza. Esto implica ir más allá de la refinanciación y la restructuración de la deuda. Soluciones como aceptar cuotas mínimas durante un período acotado, conceder meses de gracia y rebajar los intereses suelen ofrecer muy buenos resultados. Lo importante en cualquier estrategia de gestión de cobranzas es que la comunicación con los moroso sea respetuosas y sin vulnerar las buenas prácticas de cobranzas extrajudiciales establecidas por la ley, en las cuales destacan no contactar al deudor en horarios no hábiles ni comunicarse con terceros ajenos a la deuda. (Duemint, 2018)

2.2. Antecedentes de investigación

La presente investigación cuenta con los siguientes antecedentes de estudios.

2.2.1. A nivel internacional

- Guzmán (2017), Control Interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la Gestión de Tesorería del GAD-Municipal de San Miguel de Urcuquí. Tesis de post grado. Universidad Técnica del Norte. Ibarra Ecuador. Objetivo: Evaluar el sistema de control interno implementado por la Jefatura de Tesorería del GAD Municipal de San Miguel de Urcuquí y diseñar un plan de acción que incida en una mayor eficiencia en el proceso de recuperación de cartera vencida. La investigación fue cuantitativo. De campo y descriptivo. La población y muestra son 7 funcionarios del GAD Municipal de Urcuquí. Concluye: El control interno de la cartera vencida implementado por las Municipalidades es relativamente manejable pero no eficiente, por cuanto en su evaluación, previo de

aplicaciones de cuestionarios de controles internos se obtuvo un nivel de confianza y un riesgo de control moderado, por lo que se elaboró un informe de evaluación de control interno que contiene comentarios y recomendaciones para superar las deficiencias detectadas y demandó los diseños de planes de acciones de recuperación de cartera vencida que contribuya a la gestión de Tesorería. La investigación cuenta con las variables del estudio que se está realizando, de donde se deduce que los controles internos en las organizaciones garantizan la confiabilidad, integridad y oportunidad de las informaciones financieras, el desempeño con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, en la gestión de tesorería.

2.2.2. A nivel nacional

- Según Chancafe (2016), en su tesis, Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, planteó como objetivo general evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, empleando una metodología aplicada no experimental, llegando a concluir que el personal desconoce la operatividad del Área debido a la falta de capacitación, es por ello que recomienda un programa de capacitación al personal operativo, en temas de Gestión documentaria y archivamiento, para fortalecer el principio de archivo institucional de las normas de control interno.
- Según Flores (2016), en su tesis, Control interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz periodo 2015, tiene como objetivo general determinar el control interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015, la metodología comprende el tipo de

investigación cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional cuyo diseño fue no experimental de corte transversal en la cual concluye que ha descrito el control interno de acuerdo a su nivel de cinco componentes, encuentra resultados empíricos los cuales corresponden a las normativas del control interno que contribuyen de manera significativa a la gestión del área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015.

- Flores (2017), en su investigación titulada "Gestión Educativa y Tic en la Docencia Universitaria", menciona que las instituciones educativas además de fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), gestionen cambios estratégicos en la organización que faciliten la adaptación de esta a las demandas educativas del siglo XXI.

2.2.3. A nivel regional

- Rodríguez y Regina (2017), en su investigación titulada: "Estrategias de enseñanza en los entornos mediados: resultados de la experiencia de la performance virtual educativa", menciona que, a lo largo de las etapas de su puesta en marcha, que permiten caracterizarla como experiencia sincrónica innovadora en la enseñanza en los entornos virtuales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativa, porque permite examinar los datos de manera científica, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997)

3.2. Matriz de consistencia y operacionalización de variables

3.2.1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
General ¿Cuál es el nivel del sistema integrado de gestión universitaria (SIGU) en el área de tesorería de la UDEA Lircay, 2019?	**General** Describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019. **Específico** - Describir los niveles de calidad del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019 - Describir los niveles de estrategias de cobranza del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área	**Hipótesis** Es posible describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019	X: SIGU Y: Área de tesorería	- X.1.1. Directiva. - X.1.2.Recursos Humanos. - X.1.3.Académica. - X.1.4. Tecnológica. - Y.1.1. Llamadas telefónicas - Y.1.2. Cobranza domiciliaria - Y.1.3.Comunicaciones electrónicas - Y.2.1. Aplicación de	▪ **Tipo de investigación:** Cuantitativa ▪ **Nivel de investigación:** Descriptivo ▪ **Diseño de investigación:** Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptiva simple. **M** ⟶ **O** **Donde:** **M** = Muestra **O** = Observación de muestra ▪ **Población:** La población de la presente

	de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019 - Describir los niveles de seguimiento del pago del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019 - Describir los niveles de tiempo de atención del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019		estrategias de cobranza - Y.2.2. Cancelación de la deuda - Y.2.3. Proceso judicial - Y.3.1. Manejo adecuado - Y.3.2. Nivel de cobranza - Y.3.3. Tiempo transcurrido	investigación es 490 personas la comunidad de la UDEA, entre ellos podemos mencionar: administrativos, docentes, estudiantes relacionados directamente con la institución. ▪ **Muestra:** La muestra considerada para la presente investigación está conformada por 203 usuarios pertenecientes a la comunidad de la UDEA. ▪ **Tipo de muestreo**: No probabilístico

3.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumentos
V.I. SIGU	X1:Calidad	X.1.1. Directiva. X.1.2.Recursos Humanos. X.1.3.Académica. X.1.4. Tecnológica.	1,2 3,4 5,6 7,8		
V.D Área de tesorería	Y1:Estrategias de cobranza Y2: Seguimiento del pago Y3:Tiempo de atención	Y.1.1. Llamadas telefónicas Y.1.2. Cobranza domiciliaria Y.1.3.Comunicaciones electrónicas Y.2.1. Aplicación de estrategias de cobranza Y.2.2. Cancelación de la deuda Y.2.3. Proceso judicial Y.3.1. Manejo adecuado Y.3.2. Nivel de cobranza Y.3.3. Tiempo transcurrido	09 10 11 12 13 14 15 16	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Encuesta

3.3. Nivel de investigación

Para Bernal (2010), un estudio presenta nivel descriptivo cuando el tipo de metodología a aplicar sirve para deducir un bien o circunstancia que se esté presentando; se aplica describiendo todas sus dimensiones, en este caso en el presente trabajo de investigación es descriptivo.

3.4. Diseño de la investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (1997), el investigador busca y recoge información en forma directa para tomar decisiones, por lo tanto, es un diseño no experimental de tipo descriptivo simple.

M: Muestra

O: Observación de la muestra

3.5. Población y muestra

3.5.1. Descripción de la población

La población de investigación está constituida por todos los usuarios que ingresan y laboran en UDEA.

Tabla 2.

Total de población

Estudiantes	Docentes	Administrativos	Total población
385	35	10	430

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

3.5.2. Selección de la muestra

Para la elaboración de la muestra se conoce los valores de la población del estudio por ello se estableció el tamaño de la muestra como finita, para ello usaremos la siguiente formula:

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

Dónde:

N: Población

n: Muestra

Z: 1.96 (95% de confianza)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error máximo que se tolera en las mediciones (0.05)

$$n = \frac{430 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(430-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 203$$

Como resultado se obtuvo una muestra de 203 personas, como se indica en la tabla.

Tabla 3.

Selección de muestra

Personal	Cantidad	Instrumento
Estudiantes	168	Encuesta
Docentes	30	
Administrativos	05	
Total	203	

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

3.5.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo aplicada en no probabilística, el cual, según la clasificación realizada por Hernández, Fernández y Baptista (1997), “es la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”

3.6. Recolección de datos

El instrumento utilizado para el trabajo de investigación fue el cuestionario, el cuestionario para las variables de estudio se utilizará una escala de Likert de la siguiente manera: 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre.

El cuestionario es un instrumento que permite obtener información por medio de preguntas aplicadas a la población o muestra por entrevistas anónimas. (López y Fachelli, 2015,p.124)

3.7. Aplicación de instrumentos de evaluación, tabulación y procesamiento

3.7.1. Aplicación de instrumento de evaluación

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables según los autores. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997)

- **Cuestionario:** Se utilizó para recabar información a través de preguntas abiertas acerca del proceso de cobranza.

3.7.2. Tabulación y procedimiento

Para la tabulación de la información, se utilizará el programa estadístico SPSS. Se elaborarán las tablas de frecuencia donde se podrán apreciar los datos obtenidos en forma de cantidades y porcentualmente; luego se presentarán las gráficas respectivas de dicha información obtenida para posteriormente poder realizar una interpretación de dicha información. Los análisis estadísticos se realizaron con el programa computacional SPSS (Statistical Packagefor Social Sciences) para el análisis de los datos se usó tanto la estadística descriptiva como la estadística inferencial.

Los datos recolectados a través de la encuesta se procesarán en el software estadístico SPSS, estos serán sometidos a diversas pruebas estadísticas de

carácter descriptivo e inferencial, y serán aplicados para dar respuesta a los objetivos específicos e hipótesis planteadas en el presente proyecto de investigación.

Para medir el nivel de consistencia interna y de reacción entre ítems se realizó la prueba de confiabilidad en función a la estadística coeficiente de Alpha de Cronbach, que es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

La prueba de T-Student se utilizó para la validación de la hipótesis de la investigación con un nivel de confianza de 95%, con la finalidad de evaluar si los resultados obtenidos de la investigación

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Confiabilidad del instrumento

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente tesis por el coeficiente de Cronbach, ya que es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de un instrumento que puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. Entre las escalas empleadas se tienen las mostradas en el cuadro siguiente.

Tabla 4.

Criterios de confiabilidad Alfa de Cronbach

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta de los encuestados, es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	203	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	203	100,0

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Se puede analizar en la tabla que, de un total de 203 casos procesados para la variable, se han considerado validos un total de 203 casos y no se han excluido ninguno.

Tabla 6.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,964	,573	16

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

En la tabla se puede interpretar que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,964 o 96,4%, la cual indica una excelente confiabilidad los casos procesados para la presente investigación.

Tabla 7.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
X1	58,98	42,000	,340	.	,926
X2	59,27	38,842	,468	.	,994
X3	59,19	41,701	,314	.	,928
X4	59,29	44,187	,113	.	,965
X5	58,98	42,000	,340	.	,526
X6	59,12	44,224	,159	.	,555
X7	59,29	44,187	,113	.	,965
X8	59,39	43,288	,179	.	,952
X9	59,12	44,224	,159	.	,955
X10	59,38	47,723	-,093	.	,999
X11	59,39	43,288	,179	.	,952
X12	59,19	41,701	,314	.	,928
X13	59,27	38,842	,468	.	,994
X14	59,33	45,402	,040	.	,978
X15	59,33	44,806	,067	.	,974
X16	59,35	42,743	,189	.	,951

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Tabla 8.

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	Varianza	N°
X1	4,21	1,034	0,982	203
X2	3,92	1,240	0,890	203
X3	4,00	1,139	0,472	203
X4	3,90	1,247	0,269	203
X5	4,21	1,034	0,126	203
X6	4,07	1,067	0,017	203
X7	3,90	1,247	0,252	203
X8	3,80	1,215	0,275	203
X9	4,07	1,067	0,954	203
X10	3,81	1,193	0,666	203
X11	3,80	1,215	0,702	203
X12	4,00	1,139	0,426	203
X13	3,92	1,240	0,786	203
X14	3,86	1,245	0,990	203
X15	3,86	1,290	0,016	203
X16	3,84	1,295	0,375	203

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

Tabla 9.

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N° de elementos
Medias de elemento	3,950	3,803	4,212	,409	1,108	,018	16
Varianzas de elemento	1,404	1,069	1,678	,609	1,570	,043	16
Covariables entre elementos	,105	-,416	1,555	1,970	-3,741	,119	16
Correlaciones entre elementos	,077	-,274	1,000	1,274	-3,645	,062	16

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

4.1.2. Resultados de la encuesta

I. CALIDAD

Tabla 10.

¿Existe un documento de política de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 1	Siempre	4	2,0	2,0	2,0
	Casi Siempre	13	6,4	6,4	8,4
	A veces	28	13,8	13,8	22,2
	Casi nunca	49	24,1	24,1	46,3
	Nunca	109	53,7	53,7	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2020)

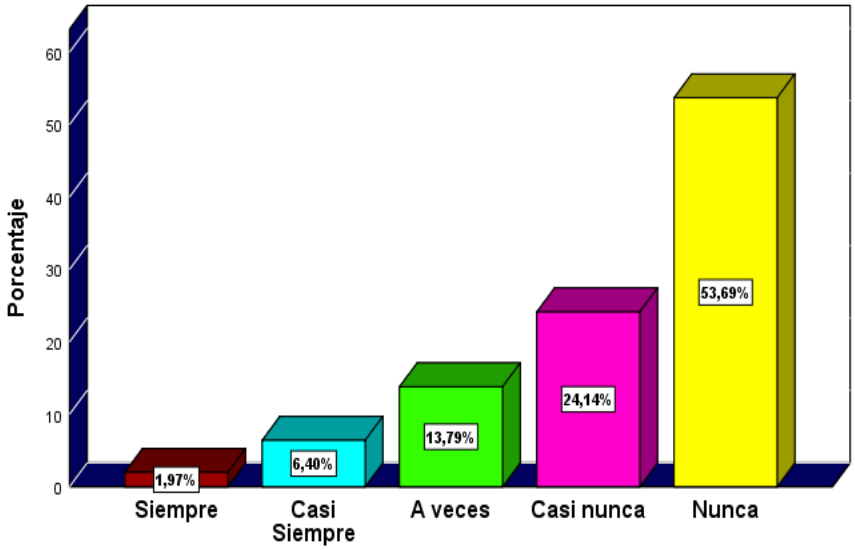


Figura 2. ¿Existe un documento de política de calidad?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 53,69% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que nunca existe un documento de política de calidad en la Institución, la cual el 24,14% respondieron casi nunca, el 13,79% a veces, el 6,40% casi siempre y el 1,97 respondieron siempre.

Tabla 11.

¿Existe un documento de objetivos de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 2	Nunca	12	5,9	5,9	5,9
	Casi Nunca	21	10,3	10,3	16,3
	A veces	29	14,3	14,3	30,5
	Casi siempre	50	24,6	24,6	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

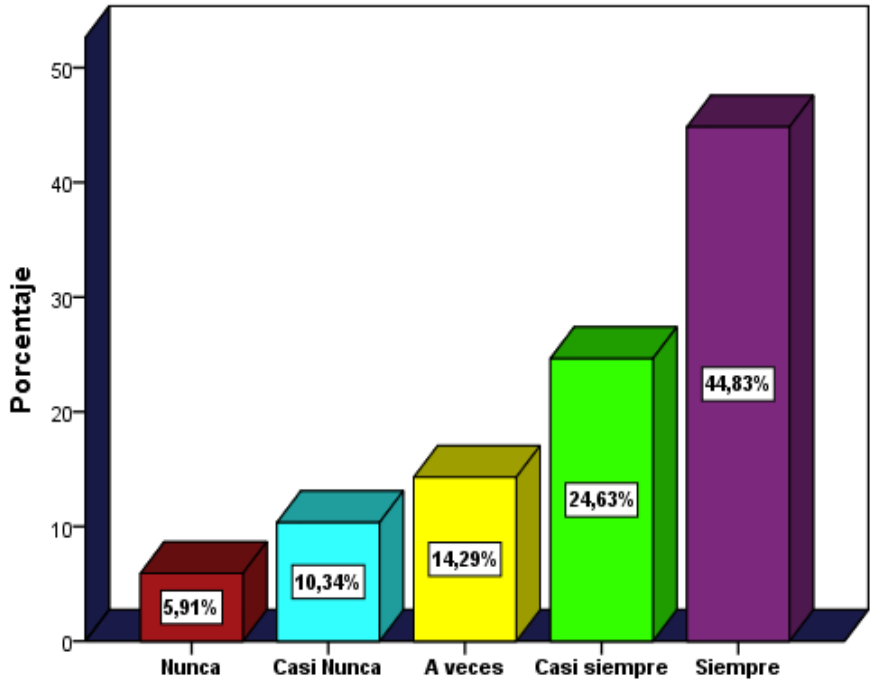


Figura 3. ¿Existe un documento de objetivos de calidad?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre se cumple un documento de objetivos de calidad en la Institución, la cual el 24,63% respondieron casi siempre, el 14,29% a veces, el 10,34% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.

Tabla 12.

¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 3	Nunca	7	3,4	3,4	3,4
	Casi Nunca	19	9,4	9,4	12,8
	A veces	32	15,8	15,8	28,6
	Casi siempre	54	26,6	26,6	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

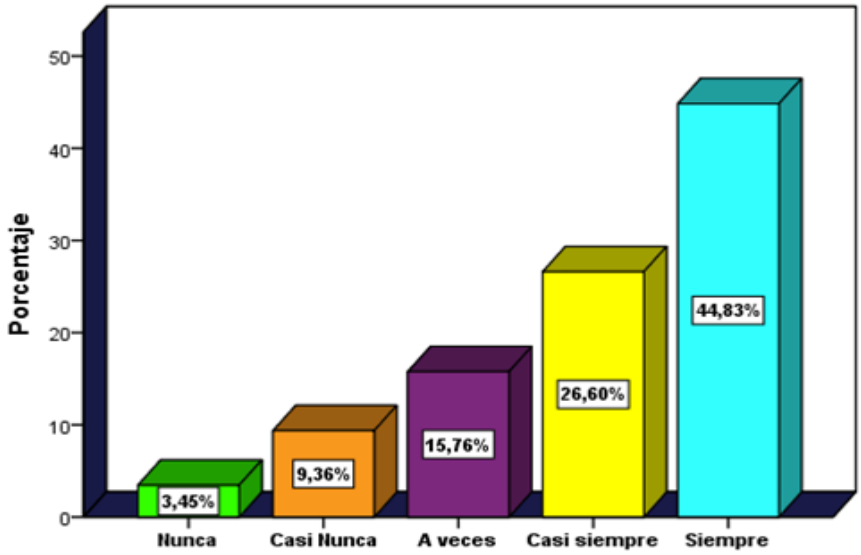


Figura 4. ¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre disponen la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes, la cual el 26,60% respondieron casi siempre, el 15,76% a veces, el 9,36% casi nunca y el 3,41% respondieron nunca.

Tabla 13.

¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 4	Nunca	13	6,4	6,4	6,4
	Casi Nunca	19	9,4	9,4	15,8
	A veces	33	16,3	16,3	32,0
	Casi siempre	48	23,6	23,6	55,7
	Siempre	90	44,3	44,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

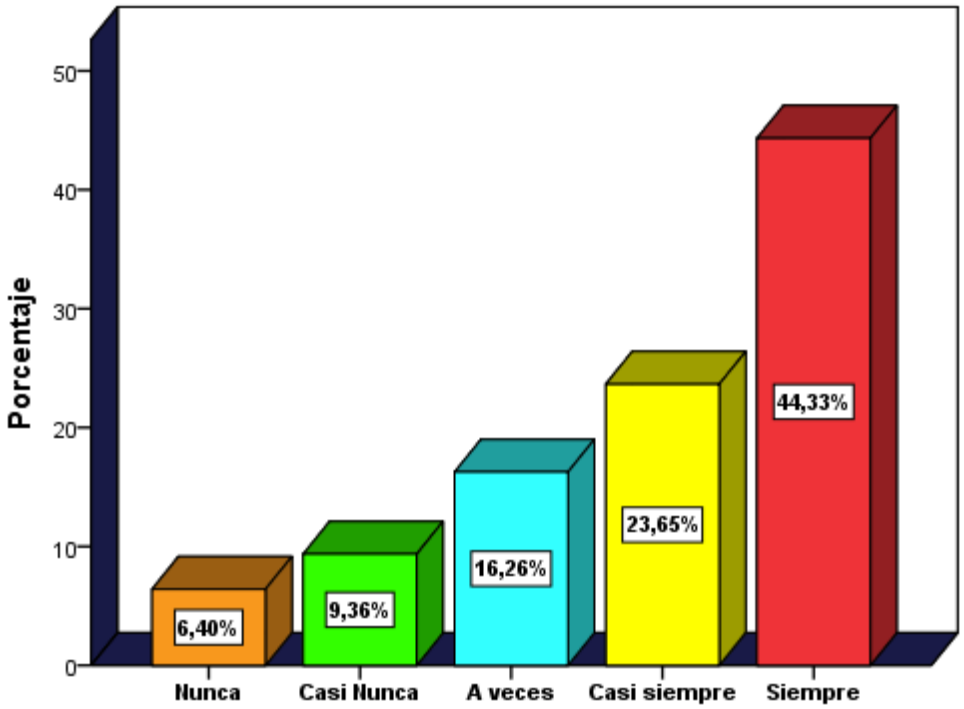


Figura 5. ¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,33% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre el personal es competente para la realización de sus trabajos, la cual el 23,65% respondieron casi siempre, el 16,26% a veces, el 9,36% casi nunca y el 6,40% respondieron nunca.

Tabla 14.

¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos universitarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 5	Nunca	4	2,0	2,0	2,0
	Casi Nunca	13	6,4	6,4	8,4
	A veces	28	13,8	13,8	22,2
	Casi siempre	49	24,1	24,1	46,3
	Siempre	109	53,7	53,7	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

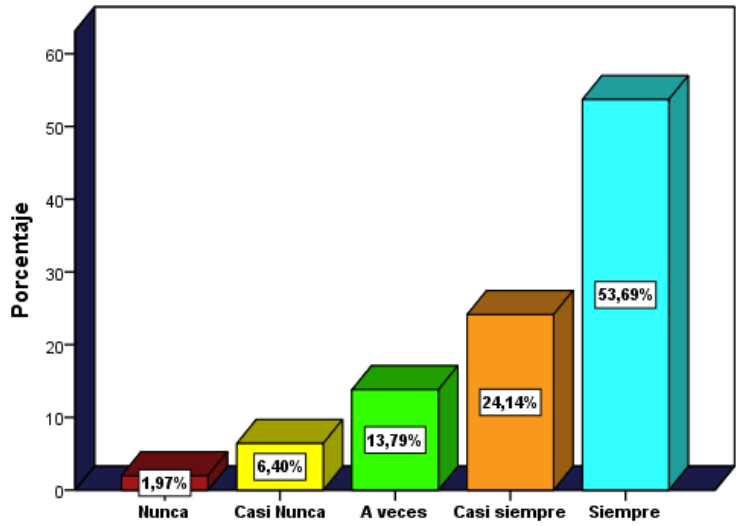


Figura 6. ¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos universitarios?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 53,69% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos universitarios, la cual el 24,14% respondieron casi siempre, el 13,79% a veces, el 6,40% casi nunca y el 1,97% respondieron nunca.

Tabla 15.

¿El procedimiento describe la conservación y protección de registros y en formato digital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 6	Nunca	5	2,5	2,5	2,5
	Casi Nunca	17	8,4	8,4	10,8
	A veces	27	13,3	13,3	24,1
	Casi siempre	63	31,0	31,0	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

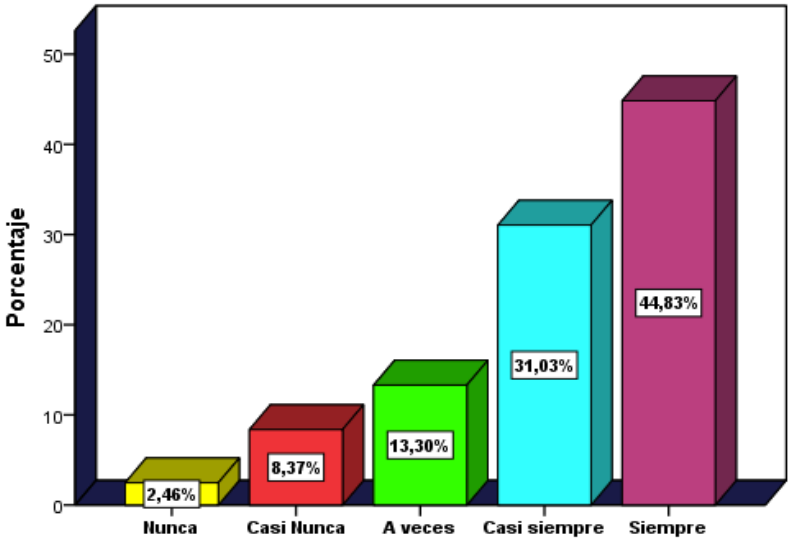


Figura 7. ¿El procedimiento describe la conservación y protección de registros y en formato digital?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre usan el procedimiento que describe la conservación y protección de los registros y en formato digital, la cual el 31,03% respondieron casi siempre, el 13,30% a veces, el 8,37% casi nunca y el 2,46% respondieron nunca.

Tabla 16.

¿Se usan mecanismos de control para el acceso y la autenticación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 7	Nunca	13	6,4	6,4	6,4
	Casi Nunca	19	9,4	9,4	15,8
	A veces	33	16,3	16,3	32,0
	Casi siempre	48	23,6	23,6	55,7
	Siempre	90	44,3	44,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

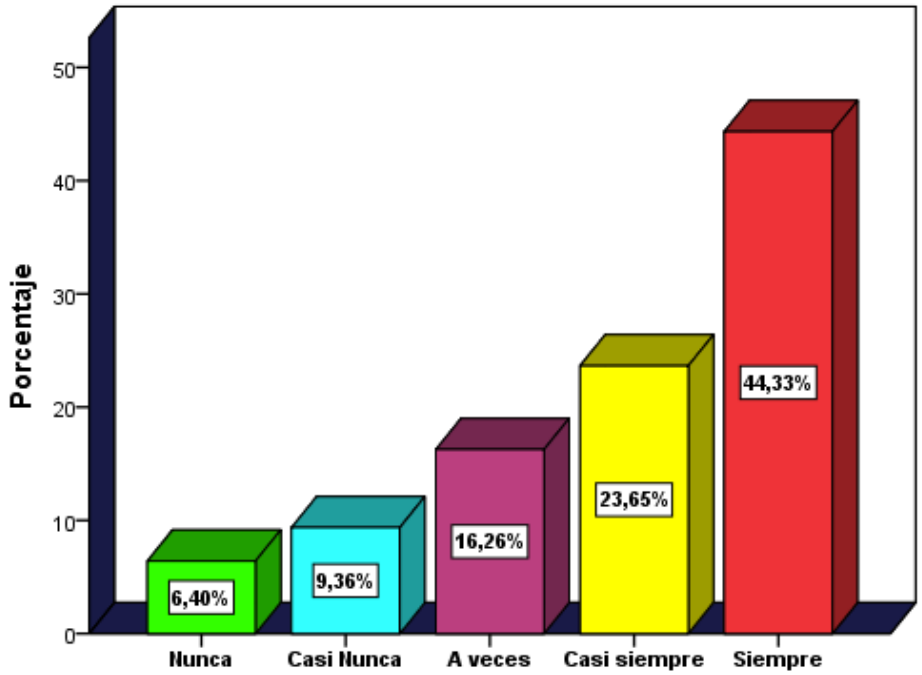


Figura 8. ¿Se usan mecanismos de control para el acceso y la autenticación?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,33% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre usan mecanismos de control para el acceso y la autenticación de los registros, la cual el 23,65% respondieron casi siempre, el 16,26% a veces, el 9,36% casi nunca y el 6,40% respondieron nunca.

Tabla 17.

¿Se ha implementado una tecnología de filtros de seguridad conforme a la política de la Institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 8	Nunca	12	5,9	5,9	5,9
	Casi Nunca	22	10,8	10,8	16,7
	A veces	35	17,2	17,2	34,0
	Casi siempre	59	29,1	29,1	63,1
	Siempre	75	36,9	36,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

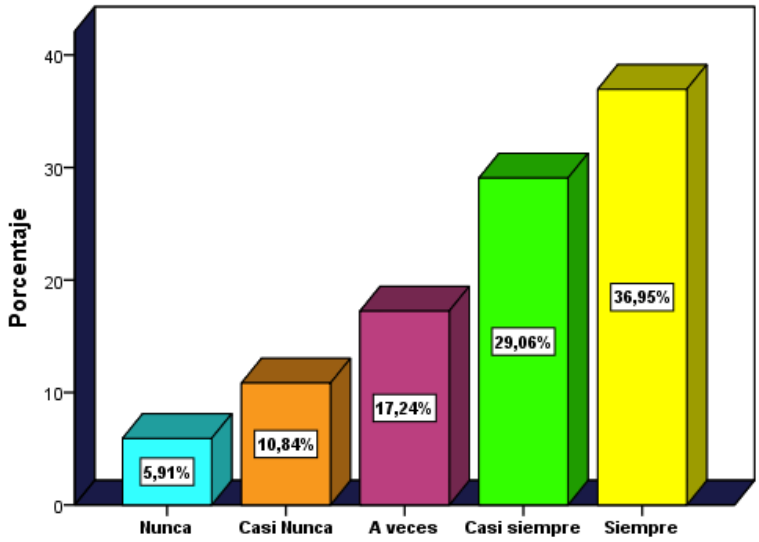


Figura 9. ¿Se ha implementado una tecnología de filtros de seguridad conforme a la política de la Institución

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 36,95% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre han implementado una tecnología de filtros de seguridad conforme a la política de la Institución, la cual el 29,06% respondieron casi siempre, el 17,24% a veces, el 10,84% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.

II. ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Tabla 18.

¿Existe un documento de calidad para realizar las cobranzas domiciliarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 9	Nunca	5	2,5	2,5	2,5
	Casi Nunca	17	8,4	8,4	10,8
	A veces	27	13,3	13,3	24,1
	Casi siempre	63	31,0	31,0	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

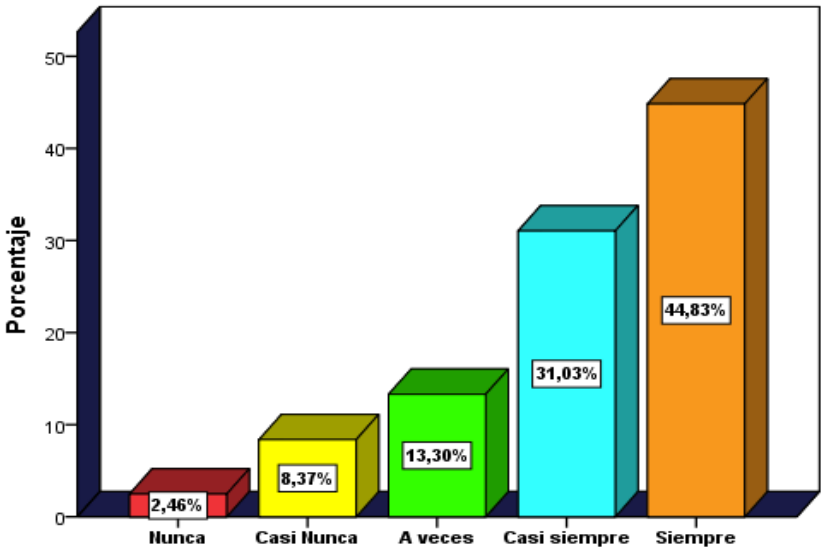


Figura 10. ¿Existe un documento de calidad para realizar las cobranzas domiciliarias?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre existe un documento de calidad para realizar las cobranzas domiciliarias, la cual el 31,03% respondieron casi siempre, el 13,30% a veces, el 8,37% casi nunca y el 2,46% respondieron nunca.

Tabla 19.

¿La Institución dispone de las comunicaciones electrónicas para las cobranzas de deudas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 10	Nunca	10	4,9	4,9	4,9
	Casi Nunca	23	11,3	11,3	16,3
	A veces	38	18,7	18,7	35,0
	Casi siempre	57	28,1	28,1	63,1
	Siempre	75	36,9	36,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente:(Elaboración Propia, 2020)

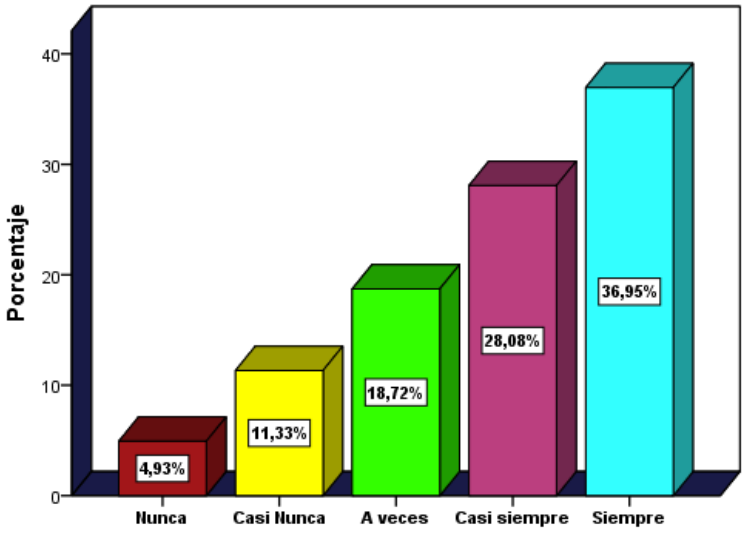


Figura 11. ¿La Institución dispone de las comunicaciones electrónicas para las cobranzas de deudas?

Fuente:(Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 39,95% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre la Institución dispone de las comunicaciones electrónicas para las cobranzas de deudas, la cual el 28,08% respondieron casi siempre, el 18,72% a veces, el 11,33% casi nunca y el 4,93% respondieron nunca.

III. SEGUIMIENTO DEL PAGO

Tabla 20.

¿Las aplicaciones de estrategias de cobranzas serían adecuadas para los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 11	Nunca	12	5,9	5,9	5,9
	Casi Nunca	22	10,8	10,8	16,7
	A veces	35	17,2	17,2	34,0
	Casi siempre	59	29,1	29,1	63,1
	Siempre	75	36,9	36,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

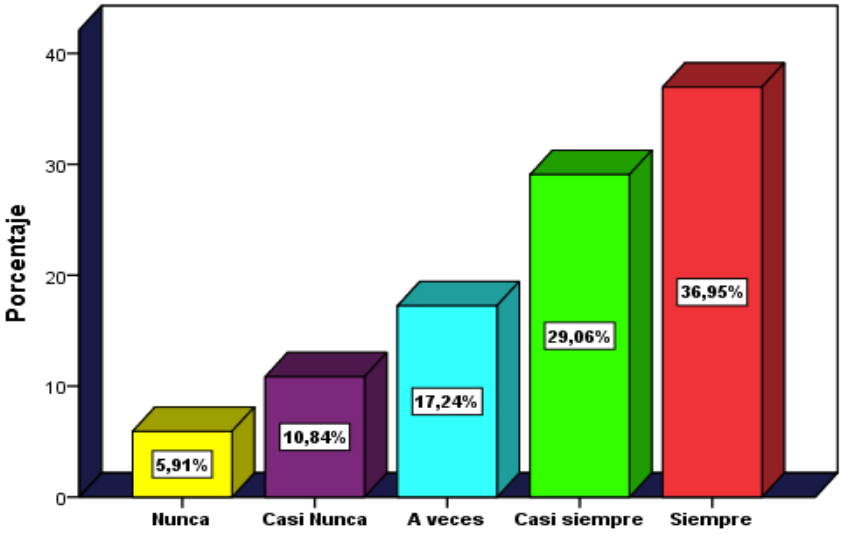


Figura 12. ¿Las aplicaciones de estrategias de cobranzas serían adecuadas para los clientes?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 36,95% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre las aplicaciones de estrategias de cobranzas son adecuadas para los clientes, la cual el 29,06% respondieron casi siempre, el 17,24% a veces, el 10,84% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.

Tabla 21.

¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de deudas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 12	Nunca	7	3,4	3,4	3,4
	Casi Nunca	19	9,4	9,4	12,8
	A veces	32	15,8	15,8	28,6
	Casi siempre	54	26,6	26,6	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente:(Elaboración Propia, 2020)

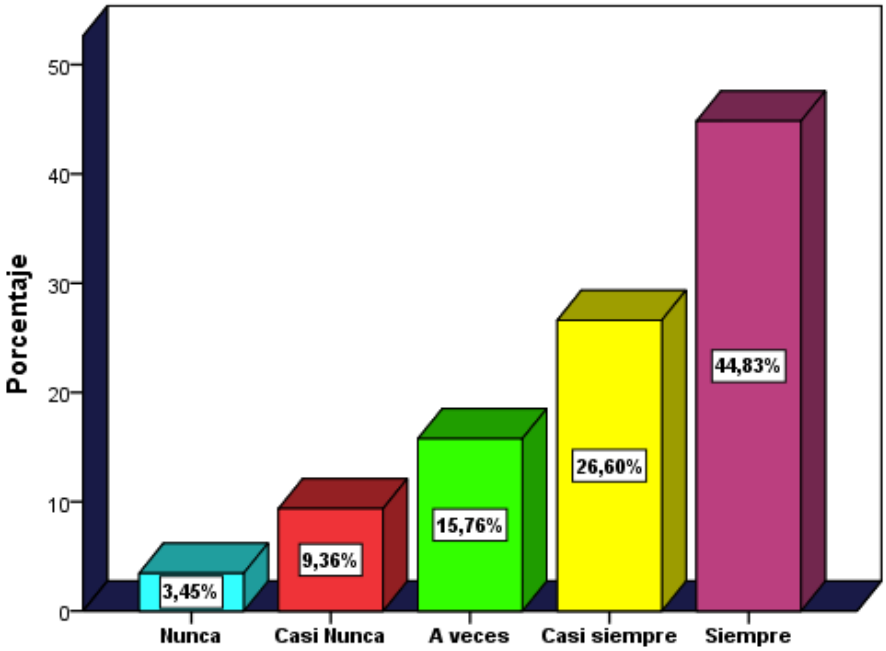


Figura 13. ¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de deudas?

Fuente:(Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de deudas, la cual el 26,60% respondieron casi siempre, el 15,76% a veces, el 9,36% casi nunca y el 3,45% respondieron nunca.

Tabla 22.

¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de sus pensiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 13	Nunca	12	5,9	5,9	5,9
	Casi Nunca	21	10,3	10,3	16,3
	A veces	29	14,3	14,3	30,5
	Casi siempre	50	24,6	24,6	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente:(Elaboración Propia, 2020)

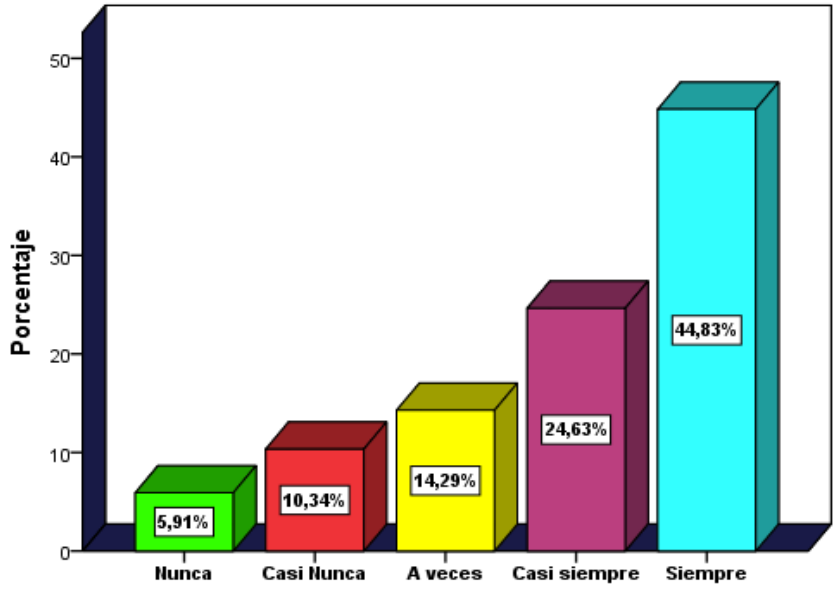


Figura 14. ¿Sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de sus pensiones?

Fuente:(Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de sus pensiones, la cual el 24,63% respondieron casi siempre, el 14,29% a veces, el 10,34% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.

IV. TIEMPO DE ATENCIÓN

Tabla 23.

¿Los manejos son adecuados en atención a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 14	Nunca	11	5,4	5,4	5,4
	Casi Nunca	23	11,3	11,3	16,7
	A veces	38	18,7	18,7	35,5
	Casi siempre	43	21,2	21,2	56,7
	Siempre	88	43,3	43,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

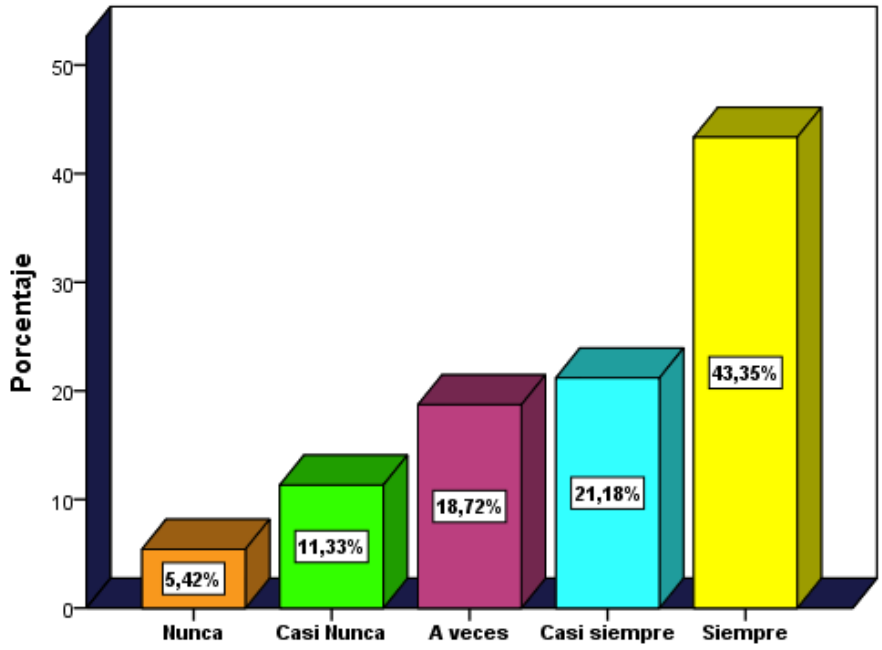


Figura 15. ¿Los manejos son adecuados en atención a los clientes?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 43,35% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre los manejos son adecuados en atención a los clientes, la cual el 21,18% respondieron casi siempre, el 18,72% a veces, el 11,33% casi nunca y el 5,42% respondieron nunca.

Tabla 24.

¿Cómo es el tiempo de atención en el nivel de cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 15	Nunca	14	6,9	6,9	6,9
	Casi Nunca	23	11,3	11,3	18,2
	A veces	31	15,3	15,3	33,5
	Casi siempre	44	21,7	21,7	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

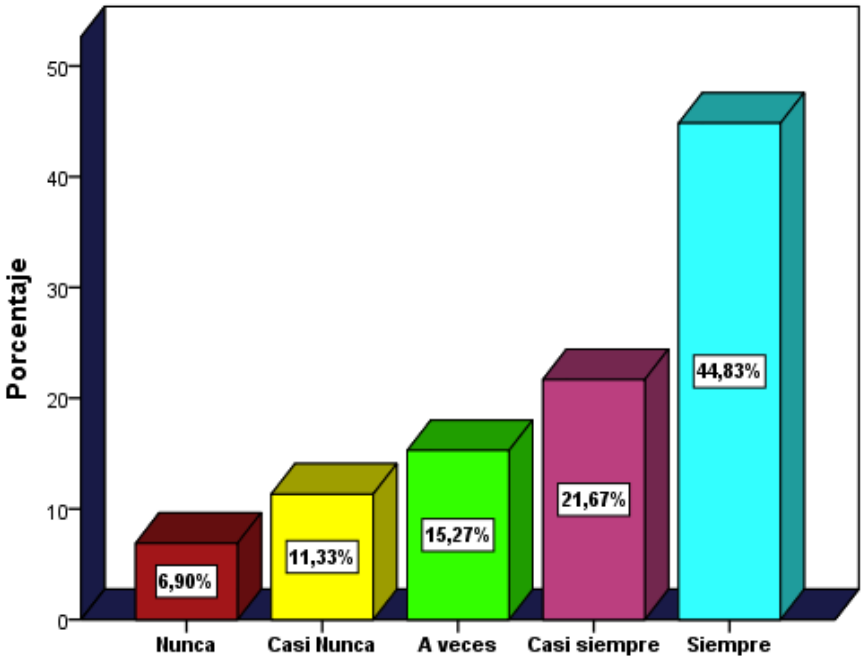


Figura 16. ¿Cómo es el tiempo de atención en el nivel de cobranza?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 43,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre el tiempo de atención en el nivel de cobranza es bueno, la cual el 21,67% respondieron casi siempre, el 15,27% a veces, el 11,33% casi nunca y el 6,90% respondieron nunca.

Tabla 25.

¿Cómo lo considera el tiempo transcurrido en atención a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ITEM Nº 16	Nunca	14	6,9	6,9	6,9
	Casi Nunca	23	11,3	11,3	18,2
	A veces	35	17,2	17,2	35,5
	Casi siempre	40	19,7	19,7	55,2
	Siempre	91	44,8	44,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

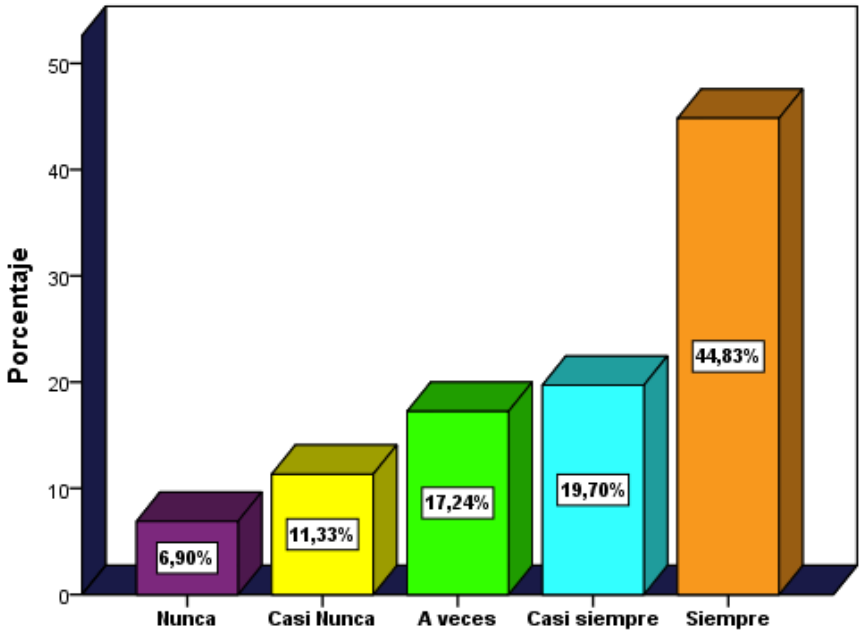


Figura 17. ¿Cómo lo considera el tiempo transcurrido en atención a los clientes?

Fuente: (Elaboración Propia, 2020)

Interpretación: Los resultados obtenidos muestra que el 43,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) consideran que siempre el tiempo transcurrido en atención a los clientes es bueno, la cual el 19,70% respondieron casi siempre, el 17,24% a veces, el 11,33% casi nunca y el 6,90% respondieron nunca.

4.2. Discusión de resultados

Esta investigación tuvo como propósito identificar si el sistema de gestión de la Universidad para el Desarrollo Andino es estratégica o integral para beneficio del área de tesorería, los resultados obtenidos en esta investigación apuntaron a que tiene un sistema de gestión estratégico lo cual organiza y establece planes de acción para el funcionamiento del área de tesorería de la Universidad para el Desarrollo Andino, obteniendo las siguientes discusiones:

- Los resultados obtenidos muestran que el 53,69% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que nunca existe un documento de política de calidad en la Institución, la cual el 24,14% respondieron casi nunca, el 13,79% a veces, el 6,40% casi siempre y el 1,97 respondieron siempre.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre se cumple un documento de objetivos de calidad en la Institución, la cual el 24,63% respondieron casi siempre, el 14,29% a veces, el 10,34% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre disponen la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción de los clientes, la cual el 26,60% respondieron casi siempre, el 15,76% a veces, el 9,36% casi nunca y el 3,41% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,33% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre el personal es competente para la realización de sus trabajos, el 23,65% respondieron casi siempre, el 16,26% a veces, el 9,36% casi nunca y el 6,40% respondieron nunca.

- Los resultados obtenidos muestran que el 53,69% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos universitarios, la cual el 24,14% respondieron casi siempre, el 13,79% a veces, el 6,40% casi nunca y el 1,97% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre usan el procedimiento que describe la conservación y protección de los registros y en formato digital, la cual el 31,03% respondieron casi siempre, el 13,30% a veces, el 8,37% casi nunca y el 2,46% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,33% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre usan mecanismos de control para el acceso y la autenticación de los registros, la cual el 23,65% respondieron casi siempre, el 16,26% a veces, el 9,36% casi nunca y el 6,40% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 36,95% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre han implementado una tecnología de filtros de seguridad conforme a la política de la Institución, la cual el 29,06% respondieron casi siempre, el 17,24% a veces, el 10,84% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre existe un documento de calidad para realizar las cobranzas domiciliarias, la cual el 31,03% respondieron casi siempre, el 13,30% a veces, el 8,37% casi nunca y el 2,46% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 39,95% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre la Institución

dispone de las comunicaciones electrónicas para las cobranzas de deudas, la cual el 28,08% respondieron casi siempre, el 18,72% a veces, el 11,33% casi nunca y el 4,93% respondieron nunca.

- Los resultados obtenidos muestran que el 36,95% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre las aplicaciones de estrategias de cobranzas son adecuadas para los clientes, la cual el 29,06% respondieron casi siempre, el 17,24% a veces, el 10,84% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de deudas, la cual el 26,60% respondieron casi siempre, el 15,76% a veces, el 9,36% casi nunca y el 3,45% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 44,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre sería adecuado el seguimiento a los clientes para su cancelación de sus pensiones, la cual el 24,63% respondieron casi siempre, el 14,29% a veces, el 10,34% casi nunca y el 5,91% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 43,35% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre los manejos son adecuados en atención a los clientes, la cual el 21,18% respondieron casi siempre, el 18,72% a veces, el 11,33% casi nunca y el 5,42% respondieron nunca.
- Los resultados obtenidos muestran que el 43,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) mencionan que siempre el tiempo de atención en el nivel de cobranza es bueno, la cual el 21,67% respondieron casi siempre, el 15,27% a veces, el 11,33% casi nunca y el 6,90% respondieron nunca.

- Los resultados obtenidos muestran que el 43,83% de las 203 personas encuestadas entre ellos (docentes, administrativos y alumnos) consideran que siempre el tiempo transcurrido en atención a los clientes es bueno, la cual el 19,70% respondieron casi siempre, el 17,24% a veces, el 11,33% casi nunca y el 6,90% respondieron nunca.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Acorde a las conclusiones que se han alcanzado en esta investigación se presentan a continuación:

- El valor de Alfa de Cronbach es de 0,964 o 96,4%, la cual indica una excelente confiabilidad los casos procesados para la presente investigación.
- El Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SIGU) en tesorería solo apoya el registro de control de cuotas de pensiones de enseñanzas de los estudiantes.
- El sistema integrado de gestión universitaria de alguna forma permite agilizar los procesos de cobranzas de pensiones de enseñanza en el área de tesorería de la UDEA.
- Se observa que el Sistema Integrado de Gestión Universitaria (SIGU) no está enlazado con Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

En esta parte se presentan las recomendaciones y trabajos futuros con el propósito de fomentar nuevas investigaciones.

- El personal encargado del área de tesorería deberá capacitarse permanentemente sobre calidad de atención, manejo de nuevas tecnologías de la información que contribuirá al desarrollo integral del personal, con la finalidad que brinden un buen servicio a los usuarios haciendo uso de diferentes medios digitales.
- El área responsable de sistemas de la UDEA debe fomentar y supervisar que el personal realice todos los procedimientos establecidos por el SIGU de manera correcta para obtener el mayor beneficio y administración de la información de la UDEA.
- El personal responsable de área de tesorería debe estar bien orientado sobre el manual del sistema integrado de gestión universitaria SIGU.
- Se recomienda que el SIGU debe estar enlazado con SUNAT y con Banco de la Nación para mayor eficaz de cobranzas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABCM. (2016). *Learn the importance of administrative management to business.* Chicago: Star.

Ardila Muñoz, J. Y., & Castro Molano, I. L. (2015). Evaluación del sistema virtual de gestión de aprendizaje de la Universidad de Boyacá. *Revista virtual de la Universidad Católica del Norte*, 84-100.

Arias, F. (2015). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Trillas.

Beasley, E. (2007). *Auditoria un enfoque integral.* México: Editorial Pearson Educación.

Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación.* Colombia: Pearson.

Bosco, A. (12 de Marzo de 2006). *Quadernsdigitals*. Obtenido de http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=autores.VisualizaAutorIU.visualiza&autor_id=4683

Bustos, R. (2010). *Las tic y los sitemas educativos.* Bogota: Line.

Chancafe, F. (2016). *Tesis "Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque".* Lambayeque.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional:*. Brasil: Thompson Learning.

Cobo, T. (2009). *The TIC, answers and questions.* Buenos aires: Robit.

Conde, L. (2019). *La administración universitaria sistematizada.* Lima: San Marcos.

Cristancho, F. (06 de Febrero de 2014). *Ascendo.blog*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2019, de https://blog.acsendo.com/los niveles de gestion en una organizacion/

Duemint. (20 de Setiembre de 2018). *Estrategias de gestión de cobranza*. Obtenido de https://blog.duemint.com/estrategias de gestion de cobranza/

Flores Trujillo, M. (2017). GESTIÓN EDUCATIVA Y TIC EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA. *Orbis. Revista Científica Ciencias,* 5.23.

Flores, V. (2016). *Tesis "Control interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz".* Huaraz.

Goicochea, L. (2015). *La calidad y su trascendencia académica.* Lim: San Marcos.

Guzmán, A. (2017). *Tesis "Control Interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la Gestión de Tesorería del GAD Municipal de San Miguel de Urcuquí".* Ecuador: Ibarra – Ecuador.

Harvey López, I. (2015). EVALUACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN EN LA PRÁCTICAEDUCATIVA APOYADA EN LAS TIC. *Pixel Bit*, 135-148.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la investigación.* Colombia: McGraw-Hill.

López González, Y., & Martínez López, B. (2016). Integración de las TIC en el aprendizaje del proceso administrativo. *Omnia*, 26-45.

Majil, R. (2015). *Gestion universitaria en siglo XXI.* Bogotá: Colombinos.

Marcano Rojas, I. R. (2015). Apropiación de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito educativo venezolano. *Educación*, 121-136.

Maters, R. (2018). *Administrative Management Functions of Modern Office. Account Learning.* Boston: Trek.

Munch, L. (2019). *Metodología de la investigación Bachillerato general.* Mexico: Trillas.

Perez, J. (2018). *Etica y moral empresarial.* Mexico: McGrawwHIll.

Ramirez, J. (2017). *Los sistemas de gestion universitaria y la administración pública.* Lima: Injante.

Renkin , A. (2016). *La nueva era informática y los sistemas de gestión.* Berlin: Tacin.

Rodriguez Simon, A., & Regina López, S. (2017). Estrategias de enseñanza en los entornos mediados: resultados de la experiencia de la performance virtual educativa. *RED*, 5-11.

Rodriguez, F. (17 de Junio de 2012). *Tipos y Niveles de Investigacion Cientifica*. Obtenido de https://es.scribd.com/doc/97318021/Tipos y Niveles de Investigacion Cientifica#scribd.

Rosario, V. (2011). *La gestión universitaria: retos del presente y dilemas para su transformación.* Lima: Bustillos.

Serrano, V. (2010). *La gestión universitaria en el contexto actual.* Lima: San marcos.

UNESCO. (2004). *Informe mundial de educación.* Paris.

Wikipedia. (17 de Agosto de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADtica_de_calidad

ANEXOS

ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
General ¿Cuál es el nivel del sistema integrado de gestión universitaria (SIGU) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019?	**General** Describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019. **Específico** - Describir los niveles de calidad del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019 - Describir los niveles de estrategias de cobranza del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019 - Describir los niveles de seguimiento del pago del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019 - Describir los niveles de tiempo de atención del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019	**Hipótesis** Es posible describir los niveles del sistema integrado de gestión universitaria (S.I.G.U) en el área de tesorería de la UDEA - Lircay, 2019	X: SIGU Y: Área de tesorería	- X.1.1. Directiva. - X.1.2.Recursos Humanos. - X.1.3.Académica. - X.1.4. Tecnológica. - Y.1.1. Llamadas telefónicas - Y.1.2. Cobranza domiciliaria - Y.1.3.Comunicaciones electrónicas - Y.2.1. Aplicación de estrategias de cobranza - Y.2.2. Cancelación de la deuda - Y.2.3. Proceso judicial - Y.3.1. Manejo adecuado - Y.3.2. Nivel de cobranza - Y.3.3. Tiempo transcurrido	▪ **Tipo de investigación:** Cuantitativa ▪ **Nivel de investigación:** Descriptivo ▪ **Diseño de investigación:** Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptiva simple. **M** ⟶ **O** **Donde:** **M** = Muestra **O =** Observación de muestra ▪ **Población:** La población de la presente investigación es 490 personas la comunidad de la UDEA, entre ellos podemos mencionar: administrativos, docentes, estudiantes relacionados directamente con la institución. ▪ **Muestra:** La muestra considerada para la presente investigación está conformada por 203 usuarios pertenecientes a la comunidad de la UDEA. ▪ **Tipo de muestreo**: No probabilístico

ANEXO Nº 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumentos
V.I. SIGU	X1: Calidad	X.1.1. Directiva.	1,2		
		X.1.2.Recursos Humanos.	3,4		
		X.1.3.Académica.	5,6		
		X.1.4. Tecnológica.	7,8		
V.D Área de tesorería	Y1:Estrategias de cobranza	Y.1.1. Llamadas telefónicas		1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Encuesta
		Y.1.2. Cobranza domiciliaria	09		
	Y2: Seguimiento del pago	Y.1.3.Comunicaciones electrónicas	10		
		Y.2.1. Aplicación de estrategias de cobranza	11		
		Y.2.2. Cancelación de la deuda	12		
		Y.2.3. Proceso judicial	13		
		Y.3.1. Manejo adecuado	14		
		Y.3.2. Nivel de cobranza	15		
	Y3:Tiempo de atención	Y.3.3. Tiempo transcurrido	16		

ANEXO Nº 3: TABULACION DE DATOS ESTADISTICOS

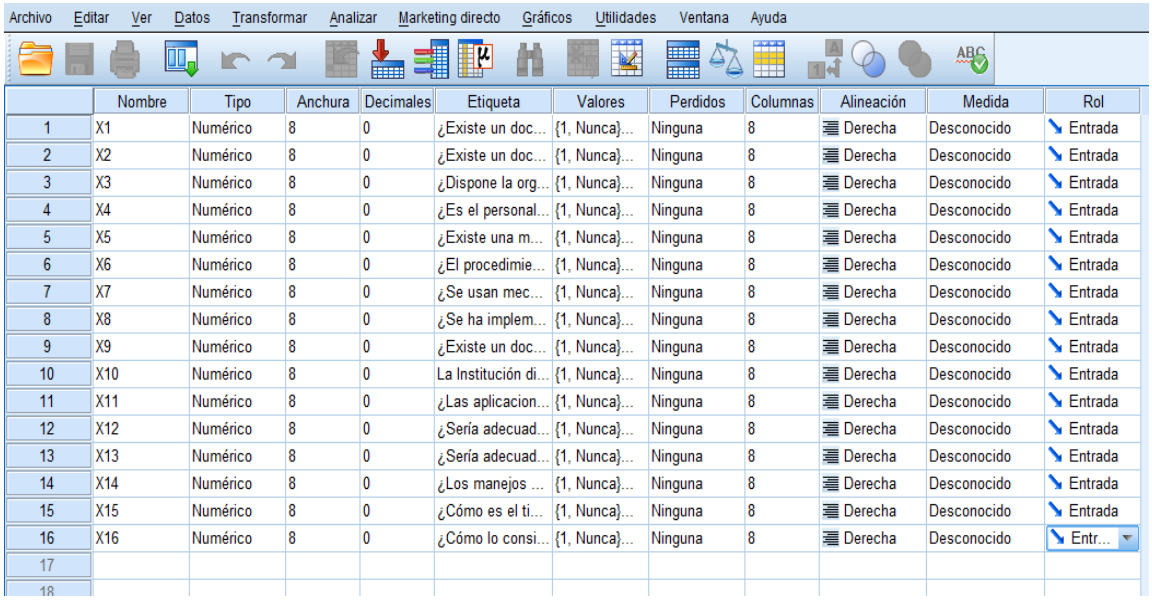
1. Datos tabulados aplicados en el cuestionario

ENCUESTA																
	CALIDAD								Aplicación de estrategias de		Seguimiento del pago			Tiempo de atencion		
Nº	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
1	4	2	2	5	4	3	5	5	3	5	5	2	2	1	2	4
2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	5	5
3	2	2	2	5	2	5	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4
4	5	4	3	1	5	1	1	5	1	1	5	3	4	5	5	5
5	5	1	5	5	5	3	5	1	3	4	1	5	1	5	4	3
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2
7	1	3	4	3	1	4	3	5	4	5	5	4	3	2	1	1
8	1	2	1	2	1	4	2	4	4	2	4	1	2	3	2	1
9	5	4	2	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	4	5	5
10	5	2	1	4	5	5	4	3	5	3	3	1	2	3	4	4
11	5	3	4	5	5	4	5	3	4	1	3	4	3	2	3	2
12	5	2	1	5	5	4	5	5	4	4	5	1	2	2	3	4
13	4	2	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	2	2	1	1
14	5	4	3	5	5	4	5	3	4	1	3	3	4	4	5	5
15	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
16	3	4	3	5	3	4	5	2	4	1	2	3	4	5	5	4
17	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2
18	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5
19	3	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	4	4	3	3
20	2	5	4	5	2	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4
21	4	1	1	5	4	5	5	4	5	5	4	1	1	2	3	4
22	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
23	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
24	5	4	2	3	5	5	3	5	5	4	5	2	4	4	5	5
25	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	3
26	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
27	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5
28	2	3	3	5	2	3	5	2	3	4	2	3	3	4	4	5
29	3	3	3	5	3	2	5	2	2	4	2	3	3	4	5	5
30	5	4	4	5	5	2	5	1	2	5	1	4	4	5	3	4
31	4	4	5	5	4	1	5	2	1	5	2	5	4	5	3	4
32	5	5	5	3	5	1	3	3	1	5	3	5	5	4	4	3
33	3	5	5	2	3	2	2	5	2	4	5	5	5	5	5	3
34	5	5	5	1	5	3	1	5	3	3	5	5	5	3	5	3
35	5	5	5	1	5	4	1	4	4	3	4	5	5	3	5	4
36	4	3	4	1	4	5	1	5	5	2	5	4	3	4	5	5
37	5	3	4	2	5	5	2	5	5	2	5	4	3	5	2	5
38	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	2	4
39	5	4	3	3	5	5	3	5	5	1	5	3	4	5	3	5
40	4	5	2	4	4	5	4	4	5	2	4	2	5	2	4	3
41	5	5	2	4	5	4	4	3	4	3	3	2	5	3	5	2
42	5	5	1	5	5	4	5	3	4	4	3	1	5	3	5	2
43	5	5	2	5	5	3	5	4	3	4	4	2	5	4	5	1
44	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	1
45	4	3	4	5	4	1	5	5	1	5	5	4	3	5	4	2
46	4	2	5	4	4	2	4	5	2	5	5	5	2	4	4	3
47	3	2	4	3	3	3	3	2	3	5	2	4	2	5	4	4
48	3	1	5	3	3	4	3	3	4	4	3	5	1	5	3	5
49	4	1	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	1	5	3	4
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4
51	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
53	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
54	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	3	3	5	5	5
55	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	2	4	5	3	2	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5
57	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5
58	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5
59	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	5
60	5	4	3	5	5	4	5	2	4	2	2	3	4	5	5	2

61	5	3	5	2	5	4	2	3	4	2	3	5	3	5	5	5
62	5	4	5	1	5	3	1	4	3	1	4	5	4	5	5	1
63	5	4	4	1	5	2	1	5	2	1	5	4	4	4	5	2
64	4	5	5	2	4	3	2	5	3	2	5	5	5	2	2	2
65	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	2	1	3
66	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	1	5
67	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
68	5	5	4	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	3	4
69	5	5	2	5	5	3	5	2	3	4	2	2	5	5	4	5
70	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5
71	4	3	3	2	4	5	2	4	5	5	4	3	3	5	5	5
72	3	4	2	3	3	5	3	5	5	4	5	2	4	1	5	4
73	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	5	5	4	1	5	5
74	3	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	4	2	5	3
75	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	3
76	5	5	4	2	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	3
77	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2
78	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	2	5	5	5	4	2
79	4	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	5	5	2	1
80	5	2	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	2	5	1	1
81	5	2	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	2	5	3	3
82	5	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	1	4	4
83	5	4	2	4	5	2	4	5	2	2	5	2	4	3	5	5
84	4	5	3	4	4	5	4	4	5	1	4	3	5	1	5	5
85	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	5	2	5	5
86	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5
87	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	2	4
88	4	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	1	3	5	3
89	5	1	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	1	3	4	5
90	3	2	2	5	3	3	5	1	3	5	1	2	2	4	4	3
91	3	3	1	5	3	4	5	2	4	4	2	1	3	4	3	5
92	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	5	3	5
93	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4
94	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5
95	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5
96	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4
97	3	3	5	2	3	5	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3
98	5	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3
99	2	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	3
100	1	5	5	4	1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4
101	1	5	5	5	1	5	5	3	5	4	3	5	5	5	1	5
102	2	5	4	5	2	4	5	3	4	5	3	4	5	5	2	5
103	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5
104	4	5	5	5	4	2	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5
105	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	2	4	3
106	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	2
107	5	4	5	4	5	5	4	2	5	3	2	5	4	4	5	2
108	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	1
109	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1
111	5	5	4	5	5	1	5	2	1	5	2	4	5	5	4	2
112	5	2	5	5	5	2	5	5	2	4	5	5	2	4	3	3
113	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3
114	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4
115	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
116	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	3	5	3	2	3	5	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5
118	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
119	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5
120	4	2	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	2	3	3	3
121	4	2	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	2	3	2	4
122	4	3	3	5	4	5	5	2	5	2	2	3	3	4	2	5
123	5	4	4	5	5	4	5	2	4	3	2	4	4	5	1	5
124	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	1	5
125	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	1	5	4	5	2	5
126	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	3	3
127	4	1	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	5	4	4
128	2	1	2	5	2	4	5	2	4	5	2	2	1	2	5	2
129	2	3	4	3	2	5	3	3	5	4	3	4	3	2	5	3
130	3	5	4	2	3	5	2	4	5	3	4	4	5	3	5	4

131	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	1	5	5
132	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	1	5	5
133	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
134	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5
136	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5
137	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	2
138	5	4	2	4	5	4	4	2	4	5	2	2	4	5	2	1
139	5	5	4	2	5	5	2	3	5	2	3	4	5	5	2	2
140	5	5	3	1	5	5	1	4	5	2	4	3	5	4	1	3
141	4	5	5	1	4	4	1	5	4	3	5	5	5	5	3	4
142	3	2	5	2	3	3	2	5	3	4	5	5	2	4	4	5
143	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	3	5	5
144	3	3	4	4	3	2	4	5	2	5	5	4	3	3	5	5
145	4	4	5	5	4	2	5	4	2	5	4	5	4	3	5	5
146	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	5	3
147	5	4	4	5	5	2	5	4	2	5	4	4	4	2	4	5
148	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	3	5
149	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	3	5	5	2	3
150	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4
151	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5
152	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4
153	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	1	5
154	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	1	5	4	5	2	5
155	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	3	3
156	4	1	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	5	4	4
157	2	1	2	5	2	4	5	2	4	5	2	2	1	2	5	2
158	2	3	4	3	2	5	3	3	5	4	3	4	3	2	5	3
159	3	5	4	2	3	5	2	4	5	3	4	4	5	3	5	4
160	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	1	5	5
161	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	1	5	5
162	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
163	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
164	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5
165	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5
166	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	2
167	5	4	2	4	5	4	4	2	4	5	2	2	4	5	2	1
168	5	5	4	2	5	5	2	3	5	2	3	4	5	5	2	2
169	5	5	3	1	5	5	1	4	5	2	4	3	5	4	1	3
170	4	5	5	1	4	4	1	5	4	3	5	5	5	5	3	4
171	3	2	5	2	3	3	2	5	3	4	5	5	2	4	4	5
172	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	3	5	5
173	3	3	4	4	3	2	4	5	2	5	5	4	3	3	5	5
174	4	4	5	5	4	2	5	4	2	5	4	5	4	3	5	5
175	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	2	5	3
176	5	4	4	5	5	2	5	4	2	5	4	4	4	2	4	5
177	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	3	5
178	5	5	3	5	5	4	5	5	4	1	5	3	5	5	2	3
179	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4
180	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5
181	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4
182	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	1	5
183	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	1	5	4	5	2	5
184	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4	3	3
185	4	1	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	5	4	4
186	2	1	2	5	2	4	5	2	4	5	2	2	1	2	5	2
187	2	3	4	3	2	5	3	3	5	4	3	4	3	2	5	3
188	3	5	4	2	3	5	2	4	5	3	4	4	5	3	5	4
189	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	1	5	5
190	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	1	5	5
191	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
192	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
193	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5
194	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5
195	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	2
196	5	4	2	4	5	4	4	2	4	5	2	2	4	5	2	1
197	5	5	4	2	5	5	2	3	5	2	3	4	5	5	2	2
198	5	5	3	1	5	5	1	4	5	2	4	3	5	4	1	3
199	4	5	5	1	4	4	1	5	4	3	5	5	5	5	3	4
200	3	2	5	2	3	3	2	5	3	4	5	5	2	4	4	5
201	4	2	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	3	5	5
202	3	3	4	4	3	2	4	5	2	5	5	4	3	3	5	5
203	4	4	5	5	4	2	5	4	2	5	4	5	4	3	5	5

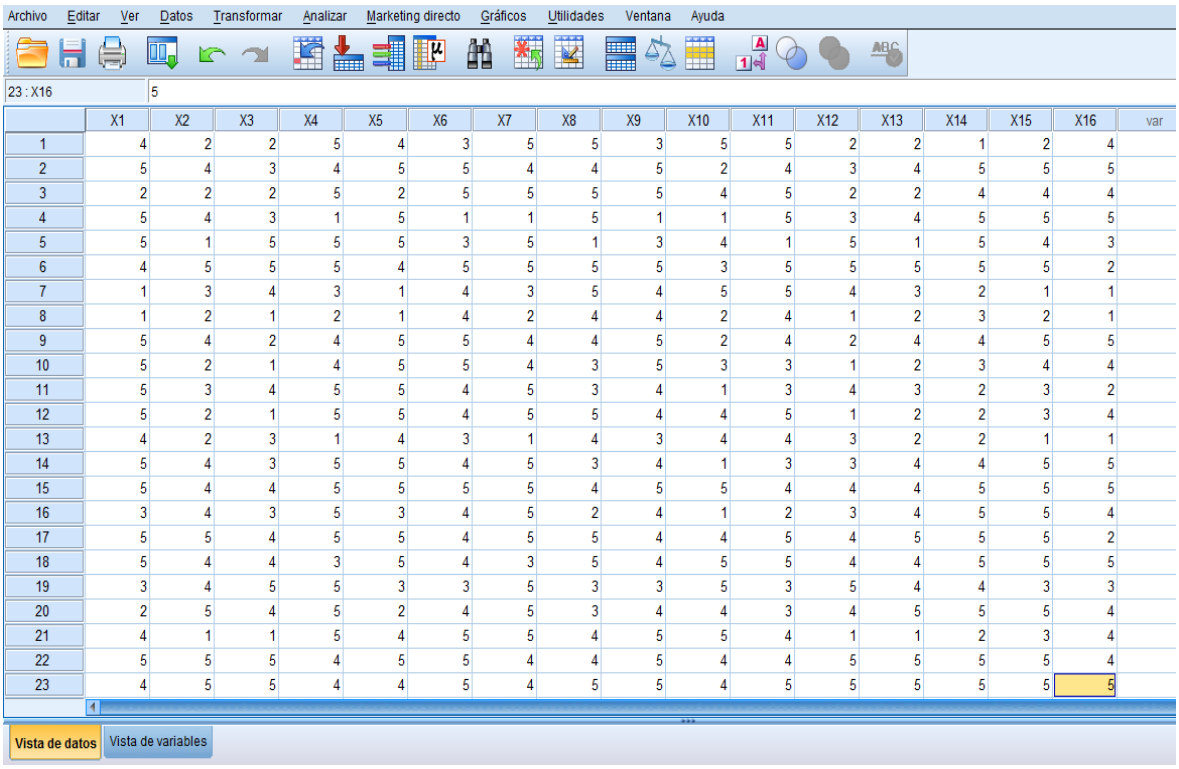
2. Procesamiento de vista de variables en el SPSS 25.0



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	X1	Numérico	8	0	¿Existe un doc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
2	X2	Numérico	8	0	¿Existe un doc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
3	X3	Numérico	8	0	¿Dispone la org...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
4	X4	Numérico	8	0	¿Es el personal...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
5	X5	Numérico	8	0	¿Existe una m...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
6	X6	Numérico	8	0	¿El procedimie...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
7	X7	Numérico	8	0	¿Se usan mec...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
8	X8	Numérico	8	0	¿Se ha implem...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
9	X9	Numérico	8	0	¿Existe un doc...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
10	X10	Numérico	8	0	La Institución di...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
11	X11	Numérico	8	0	¿Las aplicacion...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
12	X12	Numérico	8	0	¿Sería adecuad...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
13	X13	Numérico	8	0	¿Sería adecuad...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
14	X14	Numérico	8	0	¿Los manejos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
15	X15	Numérico	8	0	¿Cómo es el ti...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
16	X16	Numérico	8	0	¿Cómo lo consi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entr...
17											
18											

3. Procesamiento de vista de datos en el SPSS 25.0



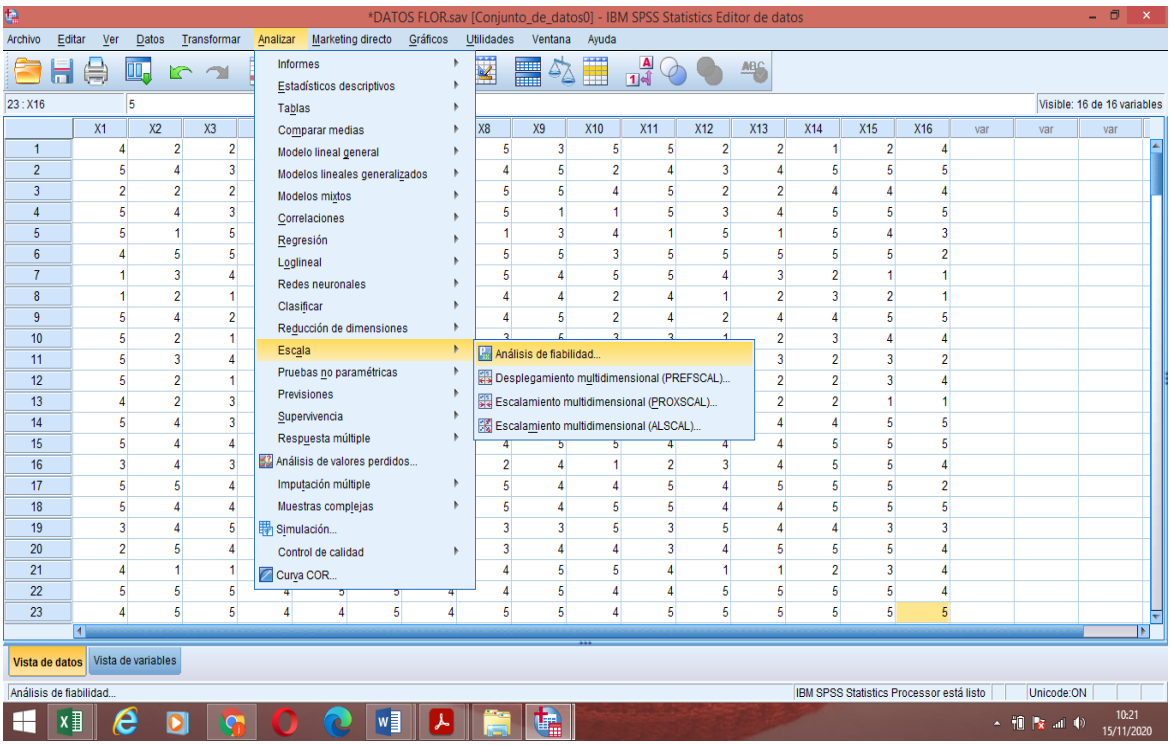
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 : X16 | 5

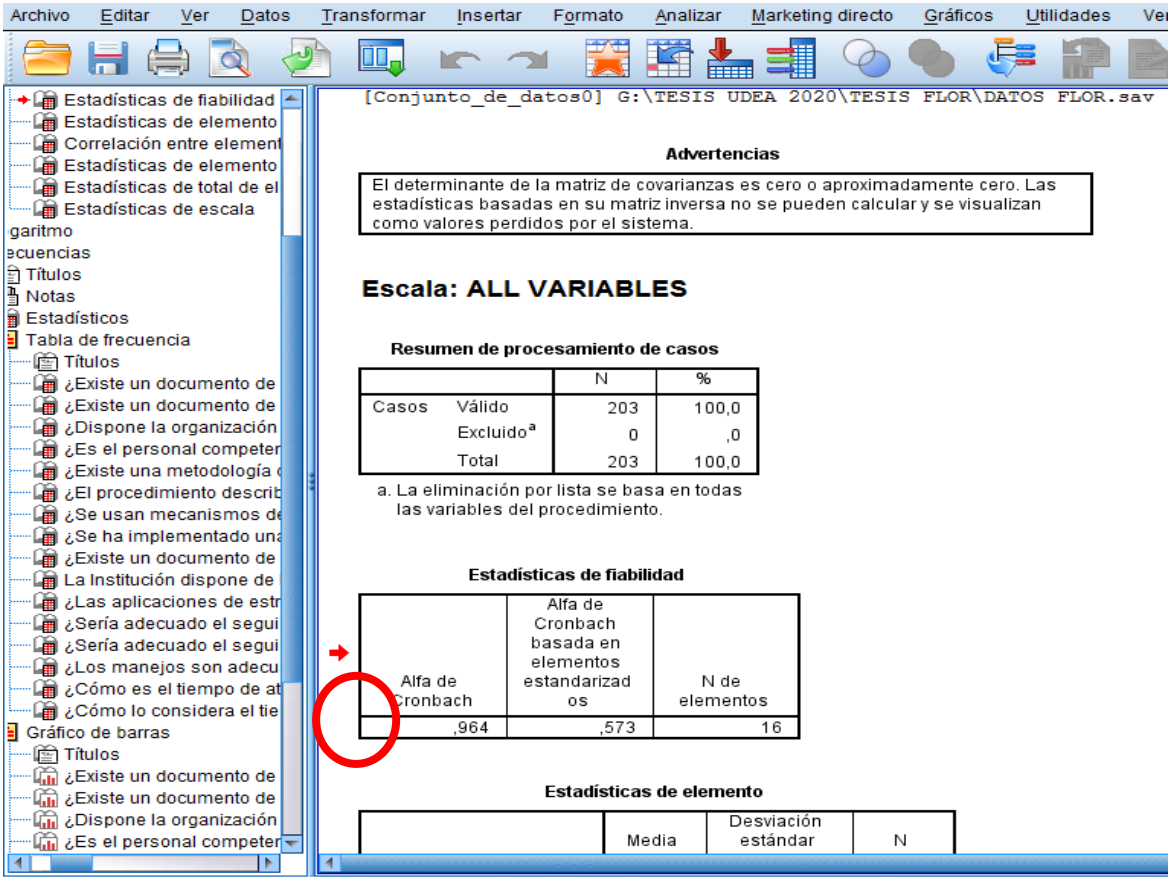
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	var
1	4	2	2	5	4	3	5	5	3	5	5	2	2	1	2	4	
2	5	4	3	4	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	5	5	
3	2	2	2	5	2	5	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	
4	5	4	3	1	5	1	1	5	1	1	5	3	4	5	5	5	
5	5	1	5	5	5	3	5	1	3	4	1	5	1	5	4	3	
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	
7	1	3	4	3	1	4	3	5	4	5	5	4	3	2	1	1	
8	1	2	1	2	1	4	2	4	4	2	4	1	2	3	2	1	
9	5	4	2	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	4	5	5	
10	5	2	1	4	5	5	4	3	5	3	3	1	2	3	4	4	
11	5	3	4	5	5	4	5	3	4	1	3	4	3	2	3	2	
12	5	2	1	5	5	4	5	5	4	4	5	1	2	2	3	4	
13	4	2	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	2	2	1	1	
14	5	4	3	5	5	4	5	3	4	1	3	3	4	4	5	5	
15	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	
16	3	4	3	5	3	4	5	2	4	1	2	3	4	5	5	4	
17	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	
18	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
19	3	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3	5	4	4	3	3	
20	2	5	4	5	2	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	
21	4	1	1	5	4	5	5	4	5	5	4	1	1	2	3	4	
22	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
23	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	

Vista de datos | Vista de variables

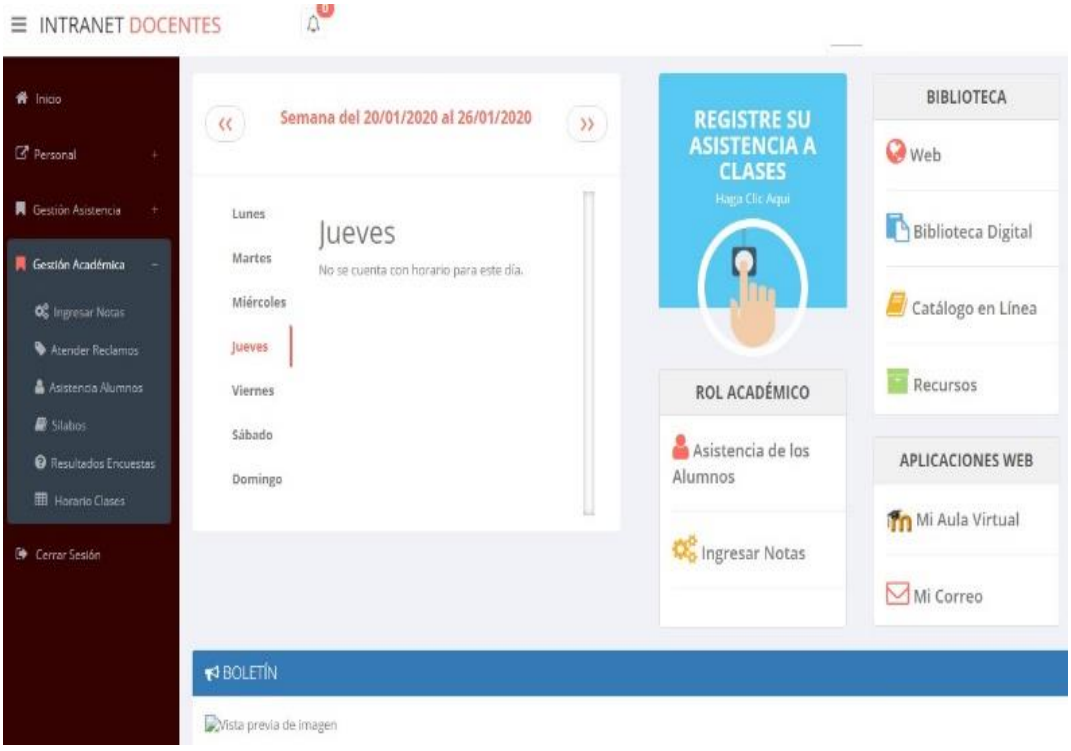
4. Determinando el análisis de fiabilidad del instrumento alfa de Crombach

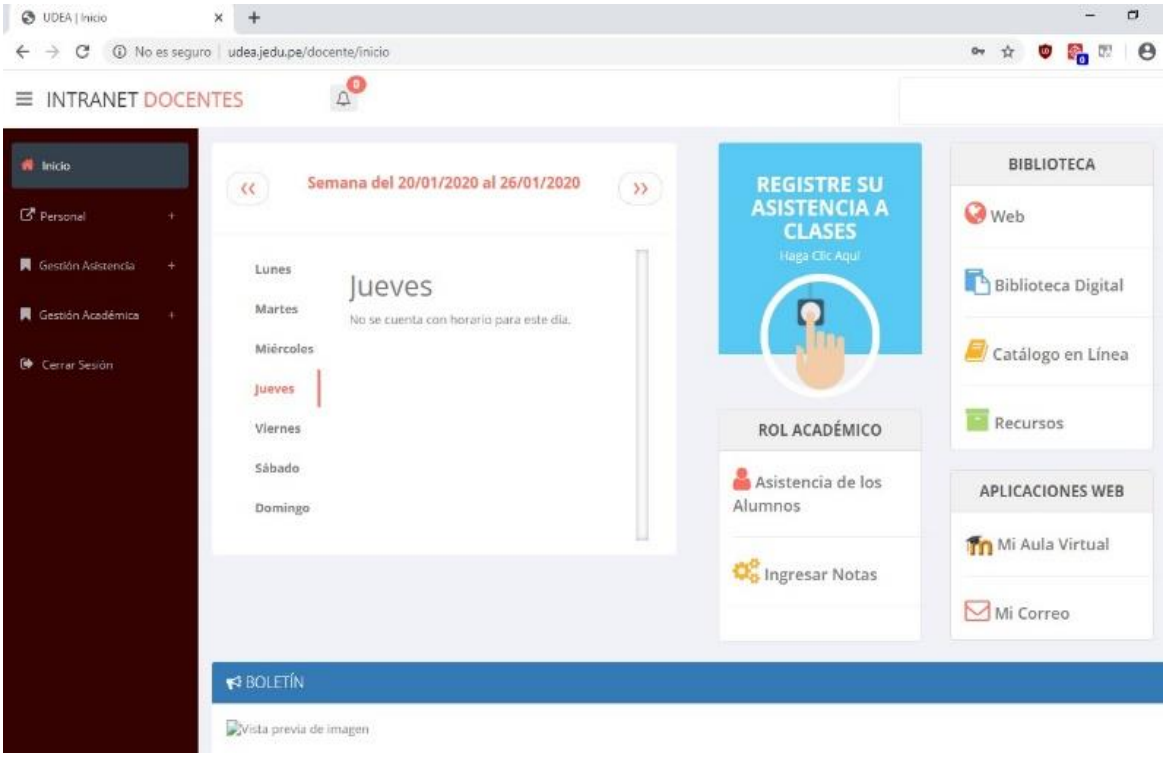


5. Determinando el alfa de Cronbach α= 0,964



ANEXO Nº 4: PANEL DE FOTOGRAFÍA




UDEA | Inicio
No es seguro | udea.jedu.pe/docente/inicio
INTRANET DOCENTES
Inicio
Personal
Gestión Asistencia
Gestión Académica
Cerrar Sesión
Semana del 20/01/2020 al 26/01/2020
Lunes
Martes
Miércoles
Jueves
Viernes
Sábado
Domingo
Jueves
No se cuenta con horario para este día.
REGISTRE SU ASISTENCIA A CLASES
Haga Clic Aquí
ROL ACADÉMICO
Asistencia de los Alumnos
Ingresar Notas
BIBLIOTECA
Web
Biblioteca Digital
Catálogo en Línea
Recursos
APLICACIONES WEB
Mi Aula Virtual
Mi Correo
BOLETÍN
Vista previa de imagen