UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS EN LA FCEAyC DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, AÑO 2022.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SOFÍA ISABEL ZEVALLOS DAVILA

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 09:00 horas, del día 22 de SETIEMBRE DEL 2023 ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. PEDRO JULIAN ORMEÑO CARMONA ..... Presidente

Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES ..... Secretario

Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA. ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

Don(ña) SOFIA ISABEL ZEVALLOS DÁVILA

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada: "SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS ACADEMICOS EN LA FCEAyC DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, AÑO 2022"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de Dieciséis (16)

Equivalente a ..... APROBADO ....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10:05 horas del 22 de SETIEMBRE del 2023

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND/OURIGINAL

Nº V/0403-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS EN LA FCEAyC DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, AÑO 2022**"

Autor(es)	:	**ZEVALLOS DAVILA, SOFÍA ISABEL**
Facultad	:	**ESCUELA DE POSGRADO**
Maestría	:	**EN GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Mg. MANZANO MEJÍA, JONEL RAÚL**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.
En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 07/07/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Sofía Isabel Zevallos Dávila

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

Sistema de información y calidad de servicios académicos en la FCEA y C de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg Jonel Raúl Manzano Mejía

En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Pública

Mención: Gestión Pública

Autorizo la publicación:

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

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

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 09 / 2023

Email: Sofized@hotmail.com
Teléfono: 961907645

Firma:
DNI: 41351373

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a nuestro divino padre celestial, puesto que sin la vida y salud no se hubiera concretado para mantenerse adelante, también dedico a mis allegados que estuvieron en esos momentos difíciles y a mis pequeños amores por ser mi motivación de seguir adelante.

Atte. Sofía Isabel Zevallos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali por permitirme continuar con mi posgrado en la casa de estudio.

Agradezco también a la escuela de posgrado por la plena enseñanza y los docentes que estuvieron durante los años de formación.

Asimismo, agradecer al asesor el Mg. Jonel Manzano Mejía por la dedicación y paciencia durante la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN ---- XV
ABSTRACT ---- XVI
INTRODUCCIÓN ---- XVII
CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ---- 18
1.1. Descripción del problema ---- 18
1.2. Formulación del problema ---- 21
1.2.1. Problema General ---- 21
1.2.2. Problema especifico ---- 22
1.3. Objetivos de la investigación ---- 22
1.3.1. Objetivo general ---- 22
1.3.2. Objetivo especifico ---- 22
1.4. Hipótesis ---- 23
1.4.1. Hipótesis general ---- 23
1.4.2. Hipótesis especifica ---- 23
1.5. Variables ---- 24
1.5.1. Definición conceptual de la variable ---- 24
1.5.2. Operacionalización de la variable ---- 25
1.6. Justificación ---- 26
1.7. Viabilidad ---- 26
1.8. Limitación ---- 27
CAPITULO II. MARCO TEORICO ---- 28
2.1. Antecedentes ---- 28
2.1.1. Antecedentes internacionales ---- 28
2.1.2. Antecedentes nacionales ---- 29
2.2. Bases teóricas ---- 31
2.2.1. Variable 1: Sistemas de información ---- 31
2.2.1.1 Concepto de la variable sistemas de información ---- 31
2.2.1.2 Bases o fundamentos filosóficos ---- 32
2.2.1.3 Concepto de las dimensiones ---- 38
2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio ---- 39
2.2.2.1 Concepto de la variable calidad de servicio ---- 39
2.2.2.2 Fundamentos teórico de calidad de servicio ---- 39
2.2.2.3 Concepto de las dimensiones ---- 41

2.3 Definición de términos básicos ---------- 42
2.4. Bases Epistémicos ---------- 45
CAPITULO III. METODOLOGÍA ---------- 48
3.1. Método de investigación---------- 48
3.1.1. Tipo de investigación ---------- 48
3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación---------- 48
3.2. Población y Muestra---------- 48
3.3. Instrumento de recolección de datos---------- 49
3.4. Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos ---------- 50
CAPITULO IV: RESULTADOS ---------- 52
4.1. Análisis estadístico ---------- 52
4.1.1. Análisis de fiabilidad ---------- 52
4.1.2. Análisis inferencial: prueba de hipótesis ---------- 53
4.1.3. Análisis descriptivo---------- 57
4.2. Discusión de resultados ---------- 84
CAPITULOIV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ---------- 88
5.1. Conclusiones---------- 88
5.2. Recomendaciones---------- 89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS---------- 90
ANEXO---------- 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio 25

Tabla 2. Población de estudiantes de la FCEAyC 48

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos.....52

Tabla 4. Estadística de fiabilidad.....52

Tabla 5. Prueba de normalidad 52

Tabla 6. Correlación entre Sistemas de información y calidad de servicio 53

Tabla 7. Correlación entre registro y calidad de servicio 54

Tabla 8. Correlación entre almacenamiento y calidad de servicio 55

Tabla 9. Correlación entre Procesamiento y calidad de servicio 56

Tabla 10. Correlación entre Salida y calidad de servicio 57

Tabla 11. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.1 58

Tabla 12. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.2 59

Tabla 13. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.3 60

Tabla 14. V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.4 61

Tabla 15.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.5 62

Tabla 16.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.6 63

Tabla 17.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.7 64

Tabla 18.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.8.....65

Tabla 19.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.9.....66

Tabla 20.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.10.....67

Tabla 21.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.11.....68

Tabla 22.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.12.....69

Tabla 23.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.13.....70

Tabla 24.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.14 71

Tabla 25.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.15 72

Tabla 26.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.16 73

Tabla 27.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.17 74

Tabla 28.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.18 75

Tabla 29.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.19 76

Tabla 30.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.20 77

Tabla 31.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.21 78

Tabla 32.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.22 79

Tabla 33.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.23 80

Tabla 34.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.24 81

Tabla 35.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.25 82

Tabla 36.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.26 83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Componentes de un sistema de información.....34
Figura 2.Tareas de Roles dentro del Sistema Académico.....35
Figura 3.Esquema Básico de una aplicación web.....36
Figura 4. Modelo SERQUAL.....40
Figura 5. Rangos del Alpha de Cronbach.....50
Figura 6. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.1.....58
Figura 7. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.2.....59
Figura 8. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.3.....60
Figura 9. V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.4.....61
Figura 10.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.5.....62
Figura 11.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.6.....63
Figura 12.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.7.....64
Figura 13.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.8.....65
Figura 14.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.9.....66
Figura 15.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.10.....67
Figura 16.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.11.....68
Figura 17.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.12.....69
Figura 18.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.13.....70
Figura 19.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.14.....71
Figura 20.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.15.....72
Figura 21.V2: Calidad de Vida y D2: Condiciones laborales, Preg.16.....73
Figura 22.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.17.....74
Figura 23.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.18.....75
Figura 24.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.19.....76
Figura 25.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.20.....77

Figura 26.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.21.....78

Figura 27.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.22.....79

Figura 28.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.23.....80

Figura 29.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.24.....81

Figura 30.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.25.....82

Figura 31.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.26.....83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....96

Anexo 2.Cuestionario Sistemas de información y Calidad de servicio.....97

RESUMEN

La investigación denominada sistemas de información y calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la universidad nacional de Ucayali, año 2022; tuvo como objetivo general determinar la relación entre los sistemas de información con la calidad de servicios académicos. Por lo tanto, la metodología en esta investigación fue de tipo aplicada, mediante un nivel descriptivo y correlacional, usando un diseño no experimental – transversal. Su población está conformada por 1400 alumnos, las cuales se tomó como muestra a 109 alumnos, utilizando como instrumento el cuestionario online. En efecto, se evidencia una correlación positiva moderada y significativa según los resultados de la Rho=0.485 y el p-valor= 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, Los sistemas de información se relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

Palabra clave: Sistemas de información, Calidad de servicios académicos, TICs.

ABSTRACT

The research called "information systems and quality of academic services in the FCEAyC of the national university of Ucayali, year 2022"; had as general objective to determine the relationship between information systems with the quality of academic services. Therefore, the methodology was of applied type, through a descriptive and correlational level, using a non-experimental - transversal design. Its population is made up of 1400 students, of which 109 students were sampled, using the online questionnaire as an instrument. In effect, a moderate and significant positive correlation is evidenced according to the results of the Rho=0.485 and the p-value= 0.000, therefore, the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted. In conclusion, information systems are significantly related to the quality of academic services in the FCEAyC of the National University of Ucayali, year 2022.

Keyword: information systems, quality of academic services, TICs.

INTRODUCCIÓN

La implementación del sistema de información ha logrado automatizar diversos procesos internos y externos haciéndolo eficaz, eficientes y productivo, para Sarmiento & Quiroz (2013) el sistema de información tiene como fin recolectar, distribuir y almacenar información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización, este se basa en cuatro actividades básicas: entrada, proceso, almacenamiento y salida (p.46).

Además, Adanaqué (2019) menciona que el sistema de información mejora la capacidad de respuesta y la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios en la organización que prestan servicios, lo cual conlleva que hace más factible los procedimientos cuando se implementa un sistema de información, como consecuencia genera mejor las gestiones y alcanzando la eficiencia en la calidad del servicio. Es por ello que se tomó en cuenta como siguiente variable la calidad de servicio e aspectos académicos, en relación al estudiante, puesto que ellos son los que reciben el servicio en la FCEAyC de la universidad nacional de Ucayali.

Según Carlos et al. (2010), cuando se mide calidad del servicio, lo que suele medirse es la satisfacción hacia la calidad del servicio. Desde esa perspectiva, Parasuraman, Zeithaml y Berry, diseñaron un modelo de la calidad de servicio en el que ésta se define mediante la medida en que el servicio satisface las expectativas de los clientes o de los usuarios, el modelo se denominada SERVQUAL. Esto quiere decir que partir de este modelo se usó para incluirla en la matriz parte siendo parte de las dimensiones como referencia.

En cuanto a la forma estructural de la investigación cuenta con 5 capítulos el cual cada uno se enfoca diversas acciones, en el caso del capítulo 1 tenemos lo que son la descripción y formulación del problema de investigación, en donde se encuentra los alcances de manera general y especifica. Posteriormente, en el capítulo 2 está el marco teórico aunado a las dos variables, en el capítulo 3 se encuentra la metodología, seguidamente, capitulo 4 forma parte de los resultados estadísticos, y por último el capítulo 5 muestran las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Para comenzar, de acuerdo con Hernández (s.f.) explica que los sistemas de información han ido evolucionando durante los últimos años hasta constituir los denominados sistemas de información estratégicos; ya que, los sistemas de información empresariales eran considerados como un instrumento simplificador de las distintas actividades de la empresa, una herramienta con la cual se facilitaban los tramites y reducía la burocracia, y su finalidad era básicamente llevar la contabilidad y el procesamiento de los documentos que a nivel operativo. (p.4). A su vez, un sistema de información debe ser eficaz y eficiente; es eficaz si facilita la información necesaria, y es eficiente si lo realiza con los menores recursos posibles (Jesús & Solís, 2018, p.26).

En Bolivia, en el departamento de La Paz - Provincia Omasuyos, Cantón Compi - Tauca la Unidad Educativa “Sergio Almaraz Paz” los procesos de gestión de información académica se maneja de manera manual haciendo uso de hojas para el registro de documentos, comunicados, publicaciones entre otros. Ocasionando pérdida de tiempo, perdida de información, dificultad de la planificación académica y dificultad en gestionar actividades en la institución. (Paredes, 2020, p.4). De la misma manera existe dificultad en la interacción académica entre estudiantes y docentes, dificultad en intercambio y aporte de ideas académicas que coadyuven en la comunicación a fines académicos; por lo cual, es necesario tener un sistema web de información académica capaz de gestionar los procesos que se realizan en la institución para un eficiente manejo de información, y se tiene la necesidad de un chat online como un medio de comunicación en apoyo a la interacción entre estudiantes y docentes, de esa

manera facilitara la viabilidad en la comunicación y aporte en el intercambio de ideas (Paredes, 2020, p.4).

Según Rodríguez & Castañeda (2021) sostienen que en la empresa Inforsystems Computer S.A.C. en Bagua Grande, no cuenta con un sistema informático para el control de las ventas, el mismo que por ser incompleto y deficiente, no permite concluir favorablemente los procesos, es por ello, que la colectividad de estos se vienen realizando en forma manual o escrito, el cual implica coordinar de máximo periodo para llevarlo a cabo; y otro punto a tener en cuenta es que no hay un control textual o preciso del inventario, provocando pérdidas a la compañía (p.16).

Seguidamente, se muestra que hay una deficiente gestión de información comercial, disminuyendo su competencia; por esta razón, contar con un sistema informático para mejorar el proceso de ventas en la empresa Inforsystems Computer S.A.C. significa disminuir las tareas de inventarios o registros de las operaciones al nada necesario, sintetizar errores, excluir la duplicidad de tareas, suscitar listados e informe productivo para mejorar la toma de decisiones comerciales, económicas y financieras con relación al negocio o comercio (Rodríguez & Castañeda ,2021,p.16).

Por ende, con respecto a los sistemas de información en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, se evidencia la problemática de que no se cuenta con un sistema informático para el control de la llegada y salida de los trabajadores administrativos y docentes, de su tipo de contrato, y especializaciones. En caso de los estudiantes. no hay un sistema donde se permita, procesar, analizar y reportar toda la información de los estudiantes de dicha facultad, recalcando también la falta de un sistema para llevar el control de las clases y planes de estudio. A su vez, cuando se quiere tramitar un documento es muy engorroso y

cuando te encuentras en la espera de un documento solicitado o requieres aprobación, la respuesta demora un largo tiempo.

Por otro lado, la calidad de servicio académico se sustenta en satisfacer deseos o necesidades de los usuarios y de la colectividad social, siendo importante no solamente el fondo sino también la forma en que se da un servicio; ello puede ser la clave del éxito o el fracaso de estos emprendimientos, por lo que, permanentemente es necesario hacer un estudio detallado de los gustos, necesidades, deseos, preferencias y expectativas de los usuarios a quienes se van a dirigir los servicios (Kotler & Keller, 2012, citado en Calua & Del Pino, 2020, p.13).

Así como, Silva (2021) afirma que la investigación aborda el tema, la calidad de la atención con el uso de la tecnología de la información en la Escuela Profesional Doutor José Alves da Silveira en Quixeramobim – Ceará; que el tema despierta la atención por la importancia que tiene en el servicio público y que combinado con la tecnología de la información brinda oportunidades para que los usuarios o la comunidad escolar sean mejor atendidos y por herramientas de comunicación para obtener retroalimentación sobre la calidad de los servicios prestados, en donde se propone un enfoque del tema centrado en la calidad de la atención en el sector público, con el uso de tecnologías de la información que hacen que los procesos escolares cotidianos sean más prácticos y efectivos. Se observa que, en la mayoría de las instituciones educativas, la calidad de la atención no satisface la necesidad que espera la comunidad escolar de maestros y estudiantes (p.2).

También, en la Universidad Peruana de Las Américas, tal como Alama et.al., (2018) sustenta que se ha identificado descontento en el tiempo para realizar trámites como matrícula y registro de cursos de los estudiantes, así

mismo, la carencia de un buen sistema vía intranet que agilicen los procesos académicos que realizan los docentes (p.6). Además, la necesidad de contar con otros medios de pago electrónicos que brinden más facilidades a los usuarios y también se hace necesario conocer cuáles son los aspectos que más relevancia tienen para los clientes, de manera que se pueda corregir los puntos en los cuales no se ha logrado satisfacer las expectativas o necesidades de los clientes, ya que, la universidad busca lograr un gran nivel en el servicio preocupándose en la calidad que brinda a la comunidad estudiantil, (estudiantes, docentes, padres de familia y comunidad en general), teniendo todos los procesos académicos en cumplimiento con la nueva Ley Universitaria, su Estatuto, Reglamentos y políticas que rigen las actividades de la universidad. (Alama et al., 2018, p.6).

De modo que, referente a la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, se muestra que hay deficiencias con el servicio que se brinda a los estudiantes, docentes y trabajadores administrativos, porque en varias ocasiones hay quejas por la deficiente calidad en la atención a los usuarios.

Por lo tanto, de acuerdo a todo lo mencionado en el contexto de la descripción de la problemática, se empieza a realizar la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera se relaciona los sistemas de información con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022?

1.2.2. Problema especifico

- ¿De qué manera se relaciona el registro con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022?
- ¿De qué manera se relaciona el almacenamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022?
- ¿De qué manera se relaciona el procesamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la salida con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre los sistemas de información con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

1.3.2. Objetivo especifico

- Demostrar la relación entre el registro con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- Establecer la relación entre el almacenamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

- Identificar la relación entre el procesamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- Explicar la relación entre la salida con la con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Los sistemas de información se relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

1.4.2. Hipótesis especifica

- El registro se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año
- El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- El procesamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- La salida se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable I: Sistemas de información

Los sistemas de información son un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de recolectar, distribuir y almacenar información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización, este se basa en cuatro actividades básicas: entrada, proceso, almacenamiento y salida (Sarmiento & Quiroz,2013, p.46).

Además, como Velasco (s.f.) argumenta que, para diseñar y usar sistemas de información de manera eficaz, primeramente, es necesario entender el entorno, la estructura, la función y las políticas de las instituciones, así como el papel de la administración y la toma de decisiones de ésta, y luego es necesario examinar las capacidades y oportunidades que proporcionan la tecnología de información actual para dar soluciones (p.11).

Cabe recalcar que, cada vez más, los sistemas de información traen consigo cambios en las metas de los negocios, en las relaciones con los clientes y proveedores y en las operaciones internas (Velasco, s.f., p.11).

Variable II: Calidad de servicio

La calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar; la calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente.; y para lograr una cultura de calidad en el servicio requiere que en cada persona que integra la organización, se dé un cambio y el desarrollo de una serie de valores y actitudes (Gutiérrez, 2004, p.1-2).

Por ello, Gutiérrez (2004) menciona que la calidad surge cuando el usuario siente satisfacción al ser atendido y el trabajador siente satisfacción de otorgar servicios (p.2)

1.5.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Indicador	ítems
Sistemas de información	Registro	Clasificación de información	1-3
		Autorización de procedimientos	
		Verificación de los perfiles de acceso.	
	Almacenamiento	Políticas de Almacenamiento	4-6
		Respaldo de la información	
		Conservación y archivo de la información	
	Procesamiento	Confidencialidad	7-9
		Automatización de procesos.	
		Análisis de la información.	
	Salida	Oportunidad	10-13
		Relevancia	
		Razonabilidad	
		Disponibilidad	
Calidad de servicios académicos	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	14-16
		Personal	
		Materiales de comunicación	
	Disponibilidad	Desempeño preciso	17-19
		Seguridad	
		Disposición para ayudar	
	Certidumbre	Habilidad	20-22
		Cortesía	
		Credibilidad	
	Empatía	Comunicación	23-26
		Comprensión	
		Buena actitud	
		Respeto	

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

Con respecto a la justificación teórica tomamos en cuenta las bases teóricas de acuerdo a las variables de estudio el cual son Sistemas de información y Calidad de servicios, estos contienen conceptos y enfoques relacionadas entre sí, además, estas bases son de envergadura puesto que se utiliza para otras futuras investigaciones relacionadas a las variables.

1.6.2. Justificación metodológica

En cuanto a la metodología este estudio fue en base a instrumentos y técnicas aceptables y confiables, por consiguiente, el instrumento se tuvo que ser evaluada para su fiabilidad mediante el uso del alfa de Cronbach.

1.6.3. Justificación Practica

La presente investigación tuvo como propósito que la FCEAyC pueda actuar y aplicar correctamente estrategias frente a la problemática propuesta en la investigación sobre los sistemas de información y calidad de servicios en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali. No obstante, esta investigación se emplea para los investigadores que buscan ampliar sus conocimientos.

1.7. Viabilidad

Viabilidad Técnica

Cuento con todos los equipo y accesorios en el desarrollo de la investigación.

Viabilidad Teórico

El tema de investigación principal conto con el suficiente acceso de información primaria tanto en internet, revistas, repositorios, libros, entre otros.

Viabilidad Económica

La presente investigación conto con el financiamiento propio para su desarrollo.

Viabilidad Social

El estudio poblacional se realizó a los estudiantes de la FCEAyC de la universidad nacional de Ucayali, año 2022 con un aproximado de1400 estudiantes.

1.8. Limitación

Al ser una investigación no experimental transversal, los instrumentos de recolección de datos se aplicarán una sola vez, por lo que el resultado respondió solo al momento, pudiendo variar de acuerdo con el contexto actual. Además, se requiere de personas para que respondan el cuestionario con sinceridad y honestidad, ante ello se mantuvo en el anonimato a los encuestados.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según Batalle (s.f.: p.85) de Barcelona en su investigación denominada “los sistemas de información en la organización y gestión de la universidad”, manifiesta que un sistema de información constituye la base en la aplicación de los métodos modernos de gestión, un sistema de información implica una uniformidad en los procedimientos administrativas, si las universidades desean mecanizar sus operaciones administrativas debe afrontar un coste, si bien es cierto, un sistema de información aporta con gran rigor en el trabajo, evita la formación de núcleos aislados y hace respetar los plazos de cumplimiento de las tareas administrativas. La rapidez del tratamiento de las informaciones permite mejorar la toma de decisiones y más tarde rentabilizar la concesión de los recursos, generando un impacto positivo en los estudiantes. Por lo tanto, Batalle concluye: la realización de un sistema de información constituye un paso previo a la puesta en marcha de las técnicas modernas de gestión, así como a la racionalización de las decisiones tomadas en la universidad, por consiguiente, la gestión de la universidad requiere la disponibilidad de un enorme volumen de información. Los programas puestos a punto por los constructores de ordenadores no permiten, en muchos casos, manejar fácilmente estos ficheros. Además, la realización de algunas aplicaciones administrativas requiere la colaboración de expertos. las autoridades académicas son las que deben de tomar iniciativas de mejora (pp.86-87, 114).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según Rojas (2022) en su investigación denominada “Implementación de un Sistema Informático para Mejorar la Gestión del Trámite Documentario en la I.E N° 16228 Técnico Industrial, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2021”, concluye: que la implementación de un sistema informático mejora la gestión del trámite documentario en la I.E N° 16228 Técnico Industrial, puesto que ayudó de manera más efectiva y eficiente a la búsqueda de información de algún documento requerido por un usuario, por lo tanto, genera mayor confianza y una excelente calidad de atención, a los usuarios que forman parte de la fuente de vida de la institución (p.36).

Según Roy (2021) en su investigación denominado “sistema de información web para la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Cemin SAC”, concluye: que el sistema de información web influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa CEMIN SAC. Puesto que Zc = 3, 721 es mayor que Zt = 1.61 con un nivel de significación de 0,05%. A través de la implementación ha logrado automatizar sus diversos procesos internos y externos haciéndolo eficaz, eficientes y productivo (p.77).

Según Changana (2022) en su investigación de magister dominado “La organización documental como proceso esencial para la calidad del servicio archivístico en el Archivo Central de OSITRÁN, Lima – Perú”, concluye: que la organización documental al ser un proceso fundamental para la calidad del servicio archivístico, por lo que, se debe considerar una metodología estándar o uniforme para las entidades del sector público, por consiguiente, de acuerdo a los resultados existe una vinculación positiva entre ambas variables, porque el 50% considera el nivel alto para ambas variables de organización documental y calidad del servicio(p.98).

Según Adanaqué (2019) en su investigación denominada “implementación de un sistema de gestión documentaria para la mejora de la calidad del servicio de los usuarios del hospital de emergencias villa el salvador, Lima 2019”, concluye: El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; porque, en la prueba de t = 3.1342 con un valor-P = 0, rechazado de esta manera la hipótesis nula. Por lo tanto, seguidamente por Adanaqué también mejora la capacidad de respuesta y la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios. (p.98). lo cual conlleva que hace más factible los procedimientos cuando se implementa un sistema de información, como consecuencia genera mejor las gestiones y alcanzando la eficiencia en la calidad del servicio.

Según Leoncio (2018) en su investigación de maestría denominada “la gestión de servicios y su relación con la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un Laboratorio Analítico”, concluye: que la gestión de servicios se relaciona directa y significativamente la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un Laboratorio Analítico de una empresa minera en la región Cajamarca, seguidamente Leoncio recalca (Ibáñez Herrera, 2013 que se ha evidenciado que trabajando tres aspectos de la gestión de servicios tales como: el aumento de registro de incidentes, la mejora de tiempo de atención en el soporte a los usuarios y la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida, obteniendo una mejora de la calidad del servicio gracias a la implementación de uno o varios procesos de ITIL (pp.69-70).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Sistemas de información

2.2.1.1 Concepto de la variable sistemas de información

Los sistemas de información son mecanismos informáticos que procesan datos de entrada y lo convierten en información valiosa en forma de informes administrativos o estadísticas de rutina para la toma de decisiones a nivel gerencial (Vinicio, 2017, p.14).

También, según Alvarado (2018) lo define como un conjunto de elementos por medio del cual se recopila, procesa y transforman las diversas informaciones de una forma sistematizada, ordenada y esquematizada, con la finalidad de contribuir con la fase de la toma de decisiones; por ello, el sistema de información recibe como entrada una serie de datos los cuales son almacenados, luego procesados y finalmente transformados en resultados, conocidos como salidas y brinda una serie de documentos, listados, índices, medidas de posición, informes o tendencias(pp.17-18).

En efecto, el uso de sistemas de información permite a las organizaciones alcanzar de manera más ágil sus objetivos y metas, así como anticiparse en la resolución de problemas que pueden aparecer en el uso de un producto o servicio, y mejorar su competitividad en el ámbito que se desarrolle, es por ello, que el uso de sistema de información permite a las organizaciones alcanzar de manera más ágil sus objetivos y metas, así como anticiparse en la resolución de problemas que pueden aparecer en el uso de un producto o servicio, y mejorar su competitividad en el ámbito que se desarrolle (Vinicio,2017,p.14).

2.2.1.2 Bases o fundamentos filosóficos

Teoría del sistema de información

Teoría General de Sistemas

Linares (2020) manifiesta que su desarrolló comenzó a mediados del siglo XX, con los estudios del biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy, quien manifiesta que los sistemas consisten en totalidades y, por lo tanto, son indivisibles como sistemas (sinergia). Poseen partes y componentes (subsistema), pero estos son otras totalidades (emergencia); y en algunos sistemas sus fronteras o límites coinciden con discontinuidades estructurales entre estos y sus ambientes, pero corrientemente la demarcación de los límites sistémicos queda en manos de un observador (modelo) (p.15). Y La teoría general de sistemas afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente (Linares, 2020, p.15).

Según Cárdenas (2018) afirma que los fundamentos básicos de la teoría general de sistemas son los siguientes:

- Existe una tendencia a la integración de las ciencias naturales y sociales.
- Esta integración parece estar orientada hacia una teoría de sistemas.
- La teoría de sistemas es la forma más completa de estudiar campos no físicos del conocimiento científico, como las ciencias sociales.

- La teoría de sistemas desarrolla principios unificadores que atraviesan verticalmente los universos particulares de las diversas ciencias involucradas, apuntando al objetivo de la unidad de la ciencia.
- La teoría de sistemas conduce a la integración en la educación científica.

Enfoques del sistema de información

Componentes de un sistema de información

De acuerdo con Farfán & Burga (2017) menciona los componentes:

a. Individuos participantes

Son los individuos que pueden y deben participar en el desarrollo de un sistema de información se pueden clasificar en función a la visión que tienen de un sistema de información (p.10)

b. Los propietarios de un sistema

Aquellas personas que participan y promueven los sistemas de información. En el desarrollo de los sistemas grandes, los propietarios son Directivos que están situados en los más altos cargos de la jerarquía de la empresa (p.11).

c. Usuarios del sistema

Aquellas personas que utilizan los sistemas de información de una forma regular para capturar, introducir, validar, transformar y almacenar datos e información. Entre todos los grupos de individuos que participan en el desarrollo de un sistema de información, los usuarios es el más cuantioso (p.11).

Tenemos dos tipos de usuarios de sistema: internos como (personal administrativo profesionales, técnicos gestores y

directivos); y los externos como (clientes, proveedores, aliados, y trabajadores externos).

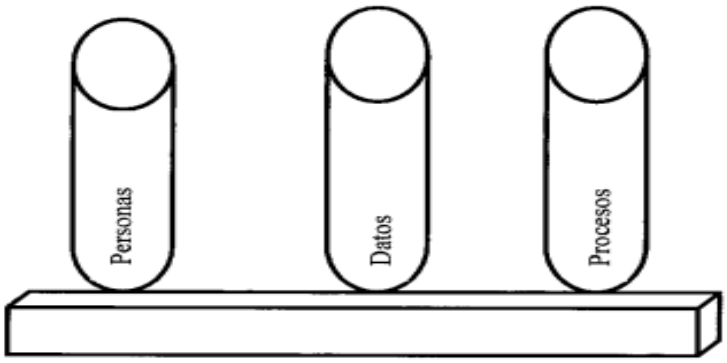
d. Constructores de sistemas

Son los encargados de fabricar sistemas de información, basados en las especificaciones de diseños obtenidos de los diseñadores de sistemas (p.12).

Las habilidades necesarias para cumplir de una forma eficiente las funciones de un analista de sistemas son:

- Conocimientos generales de la empresa.
- Capacidad de resolver problemas.
- Técnicas de comunicación interpersonal.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación.
- Carácter y ética.
- Mejorar los conocimientos en tecnología y sistemas de información.

Figura 1.Componentes de un sistema de información



Fuente: Vicenç Fernández Alarcón

Nota: tomado de Farfán & Burga (2017).

Sistema académico

El sistema académico es una herramienta que puede ser aplicada en centros de enseñanza como: institutos, escuelas, colegios, academias, universidades, etc. además el sistema de evaluación se establece con los mismos parámetros y formas de evaluación del centro educativo donde será implementado, pero con la ventaja de que el sistema organiza, administra y sirve como fuente de datos para toda la institución educativa, ya que se establecen roles de trabajo para cada usuario que tiene acceso al sistema. (Jone, 2018, como se citó en Paredes, 2020).

Figura 2.Tareas de Roles dentro del Sistema Académico



Nota: de Jone, 2018. Tomado de Paredes (2020)

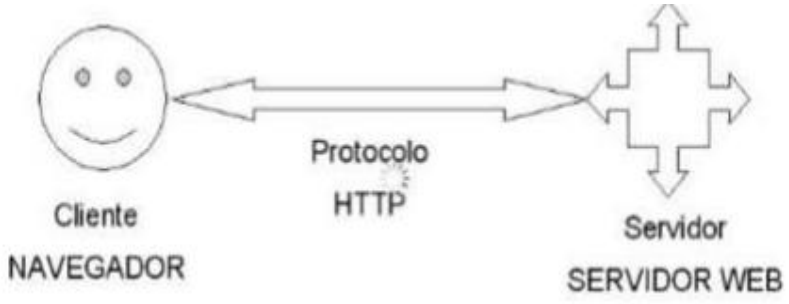
Sistema Web

Para Paredes (2020) los “sistemas Web” o también conocido como “aplicaciones Web” son aquellos que están creados e instalados no sobre una plataforma o sistemas operativos (Windows, Linux). Sino que se alojan en un servidor en Internet o sobre una intranet (red local).

Los sistemas Web se pueden utilizar en cualquier navegador Web (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, etc.) sin importar el sistema operativo. Para utilizar las aplicaciones Web no es necesario instalarlas en cada computadora ya que los usuarios se conectan a un servidor donde se aloja el sistema (Paredes, 2020)

Una Página Web puede contener elementos que permiten una comunicación activa entre el usuario y la información. Esto permite que el usuario acceda a los datos de modo interactivo, gracias a que la página responderá a cada una de sus acciones, como por ejemplo rellenar y enviar formularios, participar en juegos diversos y acceder a gestores de base de datos de todo tipo (Paredes, 2020).

Figura 3.Esquema Básico de una aplicación web



Nota. De Lujan Moran, 2001. Tomado de Paredes (2020)

Aspectos de mejora y optimización para los procesos académicos

Las mejoras de los procesos académicos distinguen dos fases bien diferenciadas: la estabilización y la mejora del proceso.

- La estabilización tiene por objeto normalizar el proceso de forma que se llegue a un estado de control, en el que la variabilidad es conocida y puede ser controlada.
- La mejora, tiene por objeto reducir los márgenes de variabilidad del proceso y/o mejorar sus niveles de eficacia y eficiencia.

Según Paredes (2020) afirma que es importante que se tome en cuenta la mejora dentro de los procesos académicos, puesto que, si no se mejora la actividad de los procesos, tampoco se mejorará las actividades de la organización, de la misma manera si no se gestiona eficazmente los procesos, tampoco se gestionará eficazmente la organización (p.29).

Importancia en la calidad del dato en os sistemas de información

Si bien es cierto, los sistemas de información se han convertido en una herramienta fundamental para desempeñar las diversas funciones y actividades, este tipo de tecnología, se pueden almacenar, gestionar, suministrar, transmitir y procesar grandes volúmenes de datos para la toma de decisiones, permitiendo optimizar los procesos, al igual que la disminución de los costos y tiempos al interior de una organización (blog INMLCF, s.f.)

Algunas de la importancia de la calidad de dato según INMLCF (s.f.) son:

- Exactitud: mide el grado en que la información refleja lo que está pasando con el evento
- Integridad: grado en que la base de datos cuenta con toda la información crítica requerida para el hecho.
- Oportunidad: se encuentra disponible cuando se requiere para poder tomar decisiones.
- Consistencia: el dato pasa todos los controles de aceptabilidad del formato, la longitud, características, valores, etc.

2.2.1.3 Concepto de las dimensiones

- **Registro**

  Ocurren cuando se tiene que realizar anotaciones importantes sobre acontecimientos de la vida cotidiana, de acuerdo con una Enciclopedia (s.f.) el termino registro es un reconocimiento de una determinada situación que se considera de relevancia. Asimismo, el término puede referir a un número extenso de circunstancias que tienen en común el hecho de dejar asentado un determinado fenómeno con sus particularidades específicas con la finalidad de que exista un conocimiento al respecto para terceros o para un control.

  Por consiguiente, los registros son una herramienta para la comunicación. A la hora de establecer registros debe buscar la máxima sencillez asegurando que el proceso de medición no consuma tiempo de su trabajo, es por ello que los sistemas informáticos facilitan la captura de datos.

- **Almacenamiento**

  Según Hubspot (2021) el almacenamiento de datos es el proceso tecnológico donde se graban, archivan y guardan bits de información que contienen imágenes, texto, video, programas, hojas de cálculo, entre otros archivos digitales de múltiples formatos. Existen diversas arquitecturas y dispositivos de almacenamiento para cumplir este propósito.

  No obstante, el almacenamiento de información pude hacerse por computadora o archivos físicos para conservar la información (INCAP, s.f.).

- **Procesamiento**

  El procesamiento permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones (INCAP, s.f.).

- **Salida**

  Respecto a la salida de la información es la capacidad del sistema para producir la información procesada o sacar los datos de entrada al exterior (INCAP, s.f.).

2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

2.2.2.1 Concepto de la variable calidad de servicio

Según Mamani (2019) la calidad es proceso sistemático, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad (p.19).

2.2.2.2 Fundamentos teórico de calidad de servicio

La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados (Carlos et al., 2010. p.5)

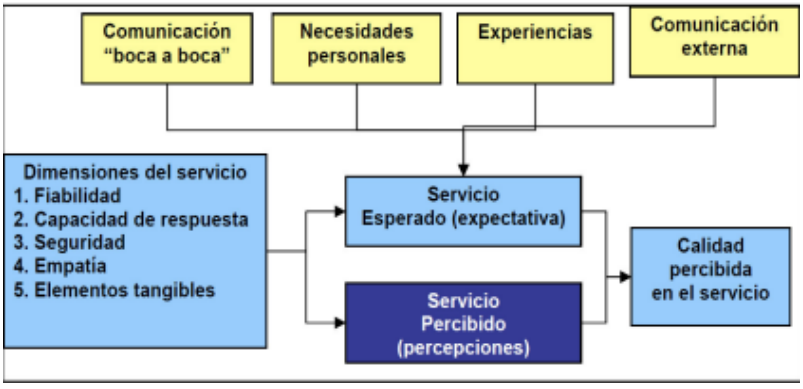
Cuando se mide calidad del servicio, lo que suele medirse es la satisfacción hacia la calidad del servicio. Desde esa perspectiva, Parasuraman, Zeithaml y Berry, diseñaron un modelo de la calidad de servicio en el que ésta se define mediante la medida en que el servicio satisface las expectativas de los clientes o de los usuarios. El modelo se ha difundido y

utilizado ampliamente en el mundo, así como el instrumento asociado al mismo, denominado SERVQUAL (Carlos et al., 2010)

El modelo SERVQUAL cuantifica la evaluación de los clientes de la calidad del servicio mediante el cálculo de las discrepancias entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio recibido. Las dimensiones de este modelo son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Carlos et al., 2010: p.6)

En el caso de aplicación, seria para en beneficio para los estudiantes, agilizando los procedimientos, por otro lado, según Barragán et al. (2021) evaluar la calidad del servicio de instituciones universitarias es una preocupación constante en el actual sistema educativo y sobre todo una tarea que atañe a aquellos agentes que tienen la responsabilidad de planear y proyectar el destino de las instituciones del superior sobre todo en el ámbito público. No obstante, seguidamente por Barragán et al. una de estas metodologías de evaluación es mediante el modelo SERQUAL, como que se aplica para evaluar los servicios conforme a las expectativas de los usuarios, así como garantizar que los procedimientos cumplen con las metas señaladas en la planeación.

Figura 4. Modelo SERQUAL



Nota. Dimensiones del *SERQUAL tomado de René (2017: p.32).*

2.2.2.3 Concepto de las dimensiones

- **Elementos Tangibles**

  Son aquellos los elementos físicos que ven el entorno de la organización a infraestructura, los equipos, la apariencia del negocio de forma externa y apariencia del personal (Mohedamo, 2021).

- **Disponibilidad**

  La disponibilidad se refiere a la capacidad de una cosa o persona para estar allí cuando se necesite, es decir puede proporcionar respuestas o resolver problemas de acuerdo al contexto dentro del ámbito situacional.

- **Certidumbre**

  La certidumbre es lo contrario de incertidumbre, lo cual son sensaciones de imposibilidad para poder predecir un evento fututo o tomar decisiones imposibilitando para poder determinar si ese algo será bueno o malo.

- **Empatía**

  Se refiere aquella atención de forma personalizada por parte de la institución con sus usuarios quienes reciben el servicio entregando comprensión hacia ellos durante el servicio brindado. La empatía nos permite ver las cosas desde el punto de vista de otra persona en lugar del nuestro.

2.3 Definición de términos básicos

- **Clasificación de información**

Según INCIBE (2019), la clasificación de la información es un proceso que deben llevar a cabo todas las organizaciones que decidan implantar un Sistema de Gestión de la Información de acuerdo al estándar ISO/IEC 27001.

Este se encuentra dividido en cuatro pasos: Inventariado de los activos (todos los recursos con los que cuenta la organización, tanto en formato físico, como en formato digital), Criterios de clasificación (cada organización debe establecer los criterios que mejor se adapten a sus circunstancias particulares), Clasificar cada activo (etiquetar cada uno de ellos de manera adecuada) y Tratamiento de la información (aplicar los tratamientos que corresponden a cada tipo de información) (INCIBE, 2019).

- **Autorización de procedimientos**

La autorización permite que alguien acceda a un recurso y con ellos informaciones laborales o personal, en función del rol de usuario para la instancia de proceso. En informática, la autorización es la parte de un sistema operativo que protege los recursos del sistema para que solo los usuarios autorizados bajo permiso acedan.

- **Verificación de los perfiles de acceso**

Se define como los permisos y acciones que un determinado usuario puede realizar en el sistema. Si bien es cierto los perfiles de acceso del usuario a un sitio web se requiere de información permitiendo al usuario acceder al sistema.

- **Políticas de Almacenamiento**

Los datos son el activo más valioso del negocio, y para manejarlos es clave llevar a cabo una buena gestión del almacenamiento. Para ello es necesario

identificar los datos que requieren ser preservados y estudiar las distintas opciones de dispositivos y sistemas disponibles (Ituser, 2018).

Según Ituser (2018) la política de almacenamiento de datos es una parte imprescindible de la administración de la información, y resulta ser una tarea compleja en la que el primer paso consiste en la identificación de los sistemas de almacenamiento de información en la empresa. Por lo tanto, (Ituser, 2018) es necesario realizar un análisis detallado del entorno operativo e identificar los datos que requieren ser preservados a través de un programa de gestión del ciclo de vida de la información, para clasificar la información en función del valor que aporta al negocio, requisitos de protección, etc.

- **Respaldo de la información**

Se define como el proceso de hacer copias de sus datos digitalizados y otras informaciones cuando sus datos se eliminan, dañan o pierden.

- **Conservación y archivo de la información**

Hace referencia en aquello que incluye varios pasos para garantizar la integridad del archivo

- **Confidencialidad**

Estos son acuerdos con los participantes sobre cómo se procesará, administrará y comunicará la información privada.

- **Automatización de procesos.**

Se refiere al uso de la tecnología para realizar tareas o procesos repetitivos dentro de una empresa para reducir costos, aumentar la eficiencia y optimizar los procesos.

- **Análisis de la información.**

Es la decodificación de datos en un documento, donde los expertos intentan procesar la información para recuperar los datos que emiten información útil.

- **Materiales de comunicación**

Es un objeto (gráfico, radial, audiovisual, entre otras alternativas) que facilita la enseñanza y el aprendizaje de una materia.

- **Desempeño preciso**

Son descripciones específicas que hace que la persona mantenga un nivel de desarrollo competente en sí mismo.

- **Seguridad**

La seguridad es la reducción del riesgo a un nivel aceptable.

- **Habilidad**

Una habilidad es una aptitud innata, con talento, destreza o capacidad que posee una persona para completar con éxito una tarea o actividad.

- **Credibilidad**

La credibilidad se trata de generar confianza utilizando la experiencia pasada como referencia para el trabajo o la educación y garantizar que una institución o persona tenga una base sólida de conocimientos.

- **Comunicación**

Es el proceso por el cual intercambian sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información uno con otro.

- **Comprensión**

Son actitudes comprensiva y tolerante que demuestra la persona hacia otra persona.

- **Buena actitud**

  Significa ser optimista uno mismo sobre situaciones adversas de la vida.

2.4. Bases Epistémicos

Bases Epistemológicas de la Teoría General de Sistemas

Según Bertalanffy (1976, como se citó en Arnold & Osorio, 2008) use refiere a un sistema aquello que alcance aspectos metafísicos. Además, el pensamiento de la TGS apareció por primera vez como libro en 1968, publicado en New York, bajo el título General System Theory. Foundations, Development, Applications (p.20).

Por consiguiente, Bertalanffy reconoce que la teoría de sistemas comprende un conjunto de enfoques que difieren en estilo y propósito, entre las cuales se encuentra la teoría de conjuntos (Mesarovic), teoría de las redes (Rapoport), cibernética (Wiener), teoría de la información (Shannon y Weaver), teoría de los autómatas (Turing), teoría de los juegos (von Neumann), entre otras. Por eso, la práctica del análisis aplicado de sistemas tiene que aplicar diversos modelos, de acuerdo con la naturaleza del caso y con criterios operacionales, aun cuando algunos conceptos, modelos y principios de la TGS, como el orden jerárquico, la diferenciación progresiva, la retroalimentación, etc.; son aplicables a grandes rasgos a sistemas materiales, psicológicos y socioculturales (Arnold & Osorio, 2008, p.19).

Entonces, la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo multidisciplinarias, bajo las consideraciones anteriores, la TGS es un ejemplo de perspectiva científica (Arnold & Osorio, 2008, p.17).

Bases Epistemológicas de Calidad de servicio

Una responsabilidad fundamental de las universidades públicas consiste en elevar y garantizar la calidad de sus actividades académicas, al igual que cultivar valores laicos

y fomentar una ética de responsabilidad, de solidaridad, de compromiso social, pues es en las universidades públicas, donde pueden interactuar, recrearse y transmitirse los valores que caracterizan a las sociedades democráticas. Así, las universidades tienen el compromiso de cultivar y transmitir los valores laicos que dan cohesión a las sociedades (Narro y González, 2010, como se citó en Vera, 2018: p.35)

No obstante, ello será posible en la medida en que pueda gestionarse estos procesos desde requerimientos de pertinencia e impacto con síntesis en la calidad de los servicios públicos de la universidad (Vera, 2018, p.35).

El concepto de calidad en la educación superior también es abordado por autores reconocidos como Tünnermann, el cual es aplicable a las universidades públicas: “calidad en la educación superior […] no solo abarca las tres funciones clásicas del tríptico misional de Ortega y Gasset: docencia, investigación y extensión, lo que se traduce en calidad de su personal docente, calidad de su programa y calidad de sus métodos de enseñanza-aprendizaje, sino que comprende también la calidad de sus estudiantes, de su infraestructura y de su entorno académico. Todos estos aspectos relacionados con la calidad, más una buena dirección, un buen gobierno y una buena administración, determinan el funcionamiento de la universidad y la imagen institucional que proyecto a la sociedad en general” (Tunnermann, 1996, como se citó en Vera, 2018: p.37).

Epistemológicamente la regularidad esencial de los estudios de calidad en la educación superior y específicamente en la universidad pública latinoamericana se revela en una intencionalidad que en ocasiones es denominado en términos de “deber ser” o “razón de ser” de la universidad pública (Vera, 2018, p.37).

Finalmente, las bases epistemológicas y ontológicas de la gestión de la calidad en las universidades públicas, apunta hacia la necesidad de la evaluación integral de que cada universidad debe realizar sobre las características de su entorno y su potencial

humano, haciendo énfasis esencialmente en las oportunidades y fortalezas para una articulación coherente Innovación Social Universitaria Responsable (Vera, 2018, p.46)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de metodología en esta investigación fue el aplicada, el cual consisten según Murillo. (2008, como se citó en Puma, 2021) pasa del conocimiento teórico al práctico y que a través de los resultados del análisis empírico puede crear nuevo conocimiento comprobado en todas las áreas del pensamiento, su finalidad es poner en práctica el conocimiento teórico (p.15).

3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación

El diseño de investigación fue no experimental, tal como afirma Pinargote et al. (2020) la recopilación de información corresponde a situaciones ya existentes donde no se genera manipulación de variable. Asimismo, es transversal puesto que los datos son reunidos en un momento único y no se conservan los mismos sujetos para repetidos estudios (p.11).

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población está conformada por todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en donde son un total de 1400 estudiantes.

Tabla 2. Población de estudiantes de la FCEAyC

Escuela	***Cantidad de estudiantes***
Administración	600
Contabilidad	400
Economía	400
Total	**1400**

3.2.2. Muestra

Referente a la cantidad de la población, se hará uso del método probabilístico, eso implica que aplicaremos la formula finita para disminuir la población, teniendo como respuesta el resultado de la operación para la muestra; por ende, la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + 2^2 p.q}$$

Donde:

n = muestra

P = Probabilidad que ocurra (50%)

Q = Probabilidad que no ocurra (50%)

Z = 1, 96

N = Población (1400)

E= 0.09 (9% de máximo de error permitido)

Desarrollo de la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 1400}{0.09^2(1400-1) + 1.96^2 \cdot 0.5.0.5}$$

$$= \frac{1344.56}{12.29} = 109.4 = 109$$

Tal como se observa en el resultado, habiendo utilizado la fórmula; la muestra vendría a ser 109 estudiantes.

3.3. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario con escala ordinal de tipo Likert, para así elaborar la encuesta, con el propósito de obtener información acerca de los sistemas de información y la calidad de servicio. Además, el cuestionario tiene una estructura con preguntas cerradas, en donde, se mostrará múltiples alternativas para marcar solo en un casillero.

3.4. Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos

3.4.1. Técnica

La técnica empleada en esta investigación fue la encuesta, de las cuales se tomará en cuenta el almacenamiento de información de las dos variables que van a ser estudiadas: sistemas de información y calidad de servicio.

3.4.3. Validez

Los instrumentos empleados fueron validados a través de fichas de validación, por 03 profesionales conocedores, con el fin de evaluar y evidenciar objetividad de los objetivos y teorías.

3.4.4. Confiabilidad

Se utilizará el índice Alfa de Cronbach, para medir el grado de confiabilidad. Se utilizará el software SPSS versión 25; ya que según Pérez (2022) afirma que el Alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico que utiliza escalas de Likert (párr.3).

Figura 5. Rangos del Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Rangos del Alpha de Cronbach, *obtenido de Pérez (2022).*

3.4.5. Procesamiento de los datos

Cuando ya se haya realizado la encuesta, se hará uso de los programas estadísticos SPSS versión 25.0 y Excel 2016, para obtener la información de las respuestas de cada pregunta del cuestionario que será procesada e insertada en los programas mencionados. Ante todo, se pasará manualmente los datos al Excel, seguidamente se pasará a subirlo al SPSS versión 25.0, después se procederá a determinar la correlación y fiabilidad existente entre ambas variables, haciendo uso del alfa de Cronbach; con el objetivo de conseguir una mejor interpretación y análisis con respecto a los sistemas de información y calidad de servicio de la FCEyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. Continuamente, una vez que hayan sido procesados todos los datos, y con su análisis pertinente; se procederá a la redacción de las tablas, con el propósito de lograr conclusiones oportunas en la investigación.

3.4.6. Presentación de datos

Los datos deberán ser puestos en gráficos y tablas, sacados del Microsoft Excel 2016 y el programa SPSS versión 25.0; así que, los cuadros deben ser respectivos a su variable.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	109	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	109	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	26

Tabla 5. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistemas de información	,386	109	,000	,685	109	,000
Registro	,307	109	,000	,746	109	,000
Almacenamiento	,274	109	,000	,768	109	,000
Procesamiento	,307	109	,000	,746	109	,000
Salida	,358	109	,000	,700	109	,000
Calidad de servicio	,367	109	,000	,696	109	,000
Elementos tangibles	,350	109	,000	,689	109	,000

Disponibilidad	,255	109	,000	,805	109	,000
Certidumbre	,280	109	,000	,765	109	,000
Empatía	,353	109	,000	,702	109	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.1.2. Análisis inferencial: prueba de hipótesis

a) Hipótesis general

- H0: Los sistemas de información no se relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- H1: Los sistemas de información se relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

Tabla 6. Correlación entre Sistemas de información y calidad de servicio

			Sistemas de información	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Sistemas de información	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado Rho=0.485 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir Los sistemas de información se

relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

b) Hipótesis especifica 1

- H0: El registro no se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- H1: El registro se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

Tabla 7. Correlación entre registro y calidad de servicio

			Registro	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Registro	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado Rho=0.421 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir El registro se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

c) Hipótesis especifica 2

- H0: El almacenamiento no se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- H1: El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

Tabla 8. Correlación entre almacenamiento y calidad de servicio

			Almacenamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado Rho=0.390 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

d) Hipótesis especifica 3

- H0: El procesamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

- H1: El procesamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

Tabla 9. Correlación entre Procesamiento y calidad de servicio

			Procesamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado Rho=0.427 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir El procesamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

e) Hipótesis especifica 4

- H0: La salida no se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- H1: La salida se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

Tabla 10. Correlación entre Salida y calidad de servicio

			Salida	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Salida	Coeficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	109	109

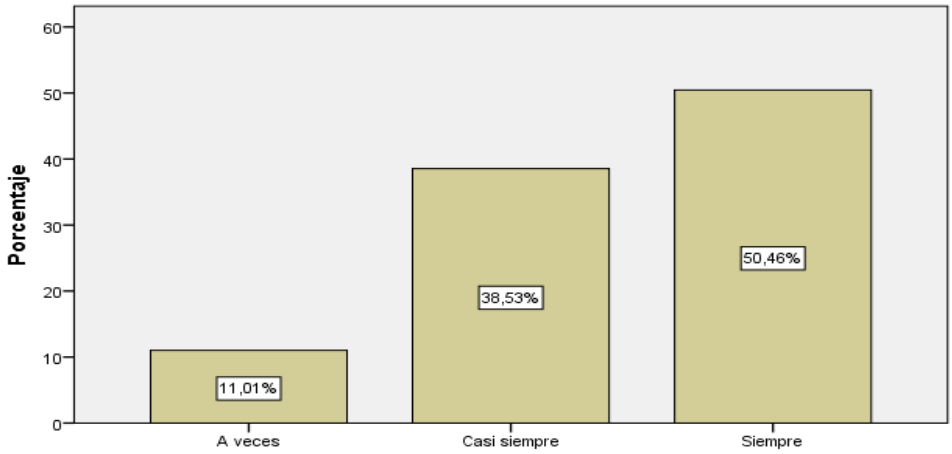
El resultado Rho=0.167 y el p-valor= 0.033 indican una correlación positiva baja y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir La salida se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.

4.1.3. Análisis descriptivo

Tabla 11. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.1

Las instalaciones de FCEAyC cuenta con una clasificación de información para llevar acabo los procesos, actividades y tareas de la entidad, además se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	11,0	11,0	11,0
	Casi siempre	42	38,5	38,5	49,5
	Siempre	55	50,5	50,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 6. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.1

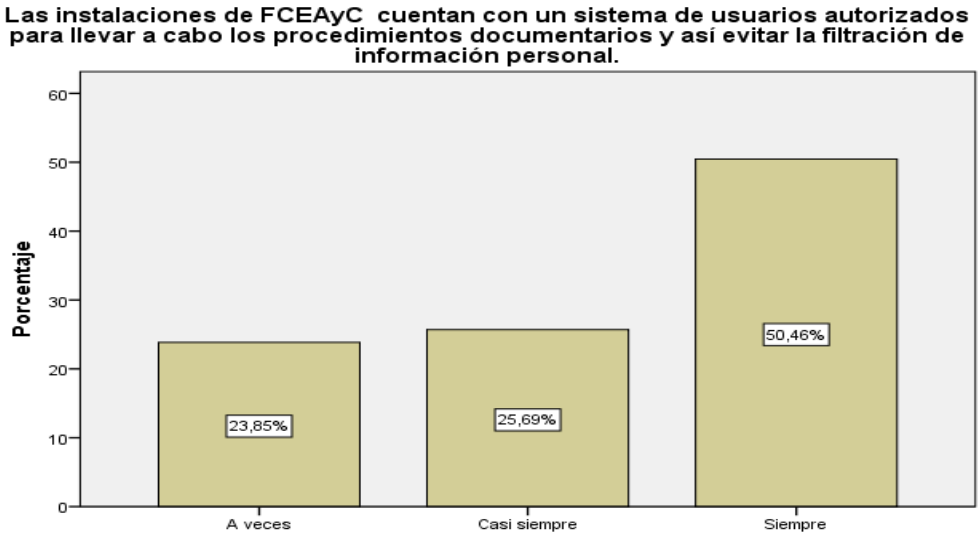


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 1 de la primera variable: *Las instalaciones de FCEAyC cuenta con una clasificación de información para llevar acabo los procesos, actividades y tareas de la entidad, además se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones.* En donde los resultados señalan que el 11,01% menciona veces, el 38,53% casi siempre y el 50,46% siempre.

Tabla 12. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.2

Las instalaciones de FCEAyC cuentan con un sistema de usuarios autorizados para llevar a cabo los procedimientos documentarios y así evitar la filtración de información personal.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	23,9	23,9	23,9
	Casi siempre	28	25,7	25,7	49,5
	Siempre	55	50,5	50,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 7. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.2

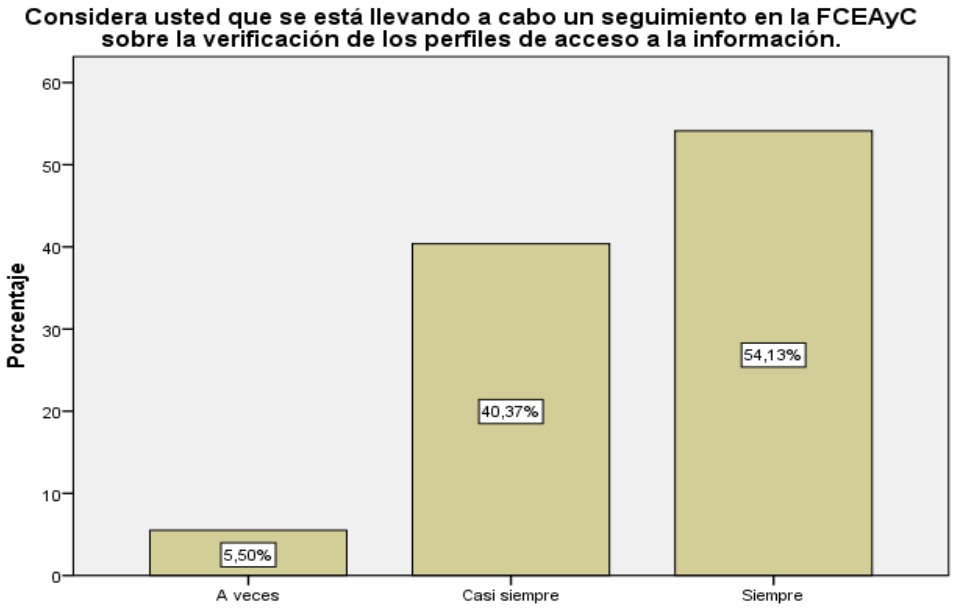


En la tabla y figura, se observa se observa que la pregunta 2 de la primera variable: *Las instalaciones de FCEAyC cuentan con un sistema de usuarios autorizados para llevar a cabo los procedimientos documentarios y así evitar la filtración de información personal*. En donde los *resultados* señalan que el 23,85% a veces, 25,69% casi siempre y el 50,46% siempre.

Tabla 13. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.3

Considera usted que se está llevando a cabo un seguimiento en la FCEAyC sobre la verificación de los perfiles de acceso a la información.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	5,5	5,5	5,5
	Casi siempre	44	40,4	40,4	45,9
	Siempre	59	54,1	54,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 8. V1: Sistemas de información y D1: Registro, Preg.3

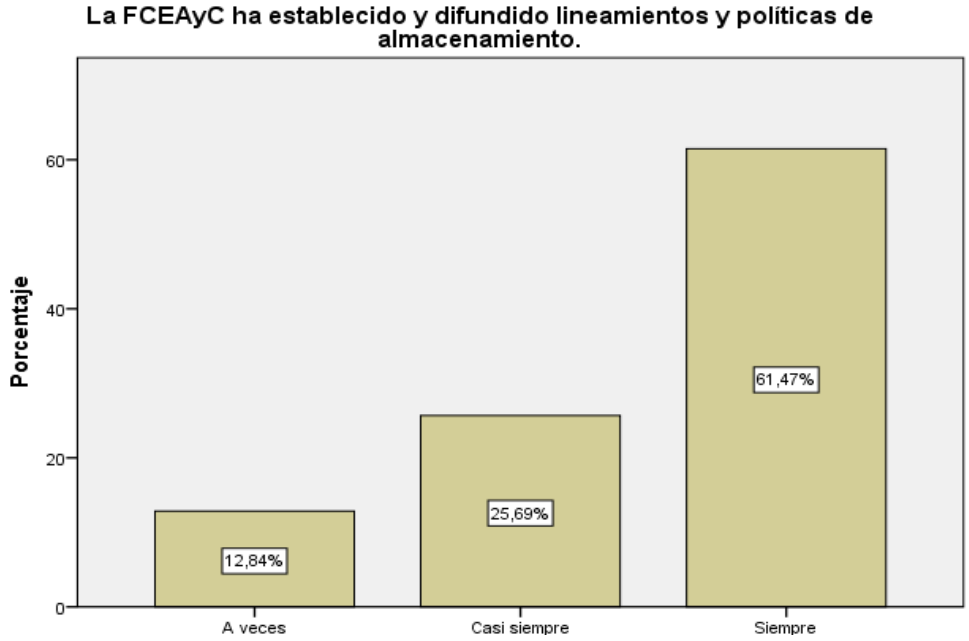


En la tabla y figura, se observa se observa que la pregunta 3 de la primera variable: *Considera usted que se está llevando a cabo un seguimiento en la FCEAyC sobre la verificación de los perfiles de acceso a la información.* En donde los resultados señalan que 5,50% a veces, 40,37% casi siempre y el 54,13% siempre.

Tabla 14. V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.4

La FCEAyC ha establecido y difundido lineamientos y políticas de almacenamiento.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	12,8	12,8	12,8
	Casi siempre	28	25,7	25,7	38,5
	Siempre	67	61,5	61,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 9. V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.4

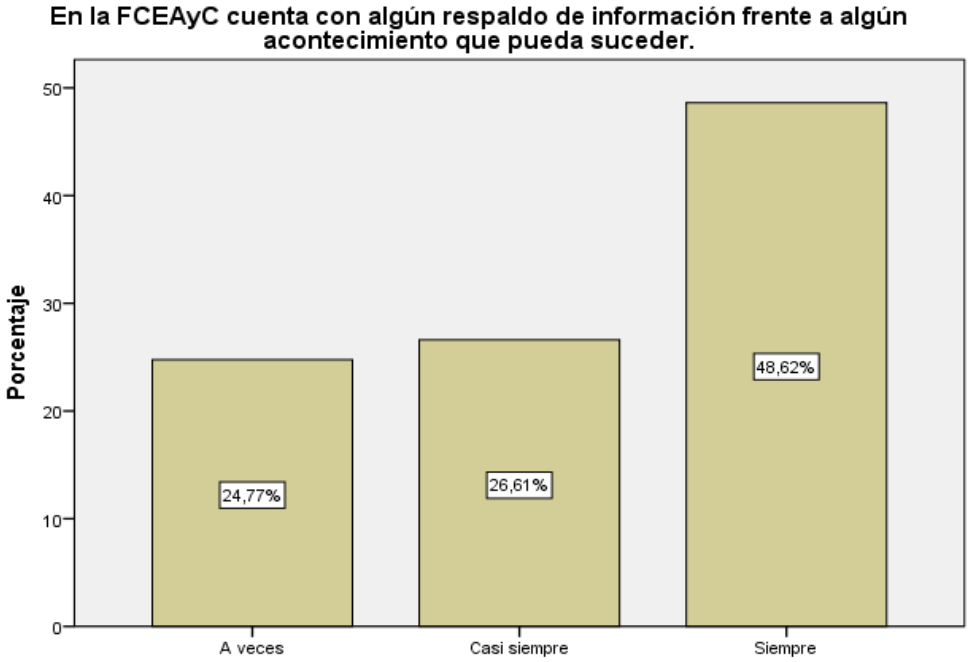


En la tabla y figura, se observa que la pregunta 4 de la primera variable: *La FCEAyC ha establecido y difundido lineamientos y políticas de almacenamiento*. En donde los resultados señalan que 12,84% a veces, 25,69% casi siempre y el 61,47% siempre.

Tabla 15.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.5

En la FCEAyC cuenta con algún respaldo de información frente a algún acontecimiento que pueda suceder.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	27	24,8	24,8	24,8
	Casi siempre	29	26,6	26,6	51,4
	Siempre	53	48,6	48,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 10.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.5

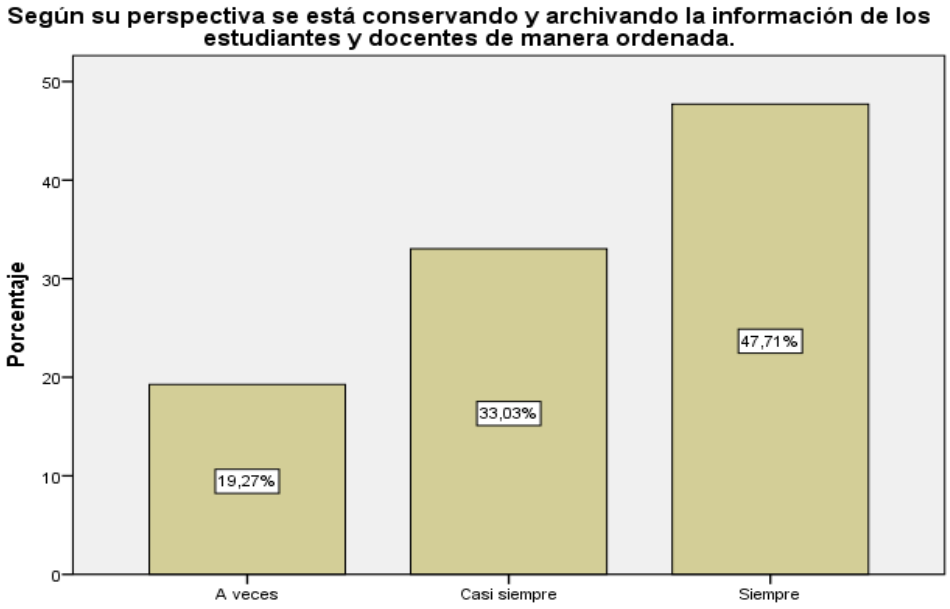


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 5 de la primera variable: *En la FCEAyC cuenta con algún respaldo de información frente a algún acontecimiento que pueda suceder*. En donde los resultados señalan que el 24,77% a veces, 26,61% casi siempre y el 48,62% siempre.

Tabla 16.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.6

Según su perspectiva se está conservando y archivando la información de los estudiantes y docentes de manera ordenada.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	19,3	19,3	19,3
	Casi siempre	36	33,0	33,0	52,3
	Siempre	52	47,7	47,7	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 11.V1: Sistemas de información y D2: Almacenamiento, Preg.6

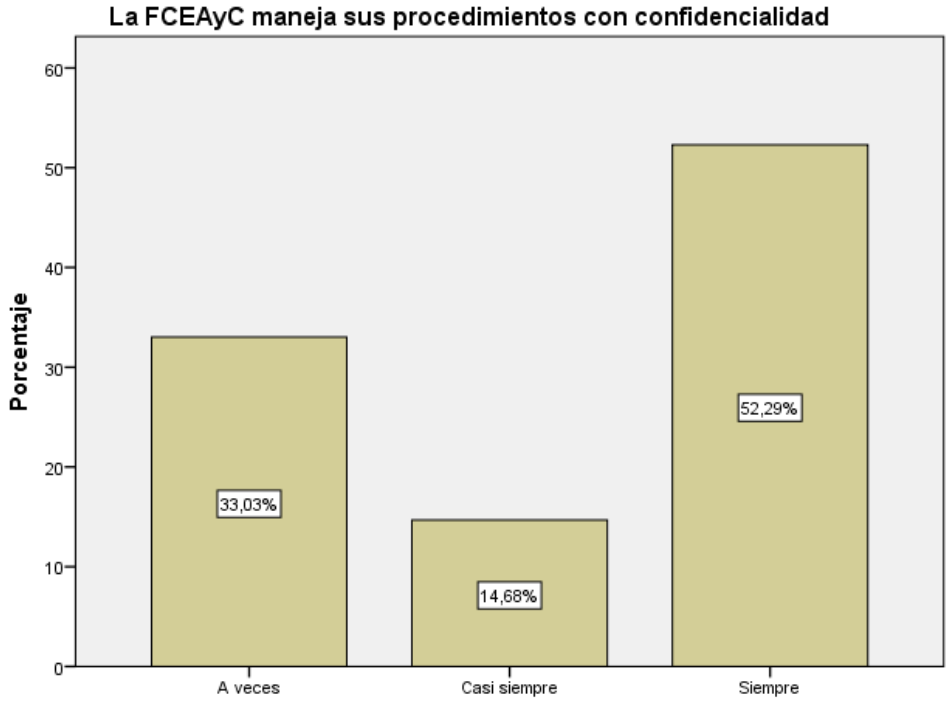


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 6 de la primera variable: *Según su perspectiva se está conservando y archivando la información de los estudiantes y docentes de manera ordenada* En donde los resultados señalan que el, 19,27% a veces, 33,03% casi siempre y el 47,71% siempre.

Tabla 17.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.7

La FCEAyC maneja sus procedimientos con confidencialidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	36	33,0	33,0	33,0
	Casi siempre	16	14,7	14,7	47,7
	Siempre	57	52,3	52,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 12.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.7

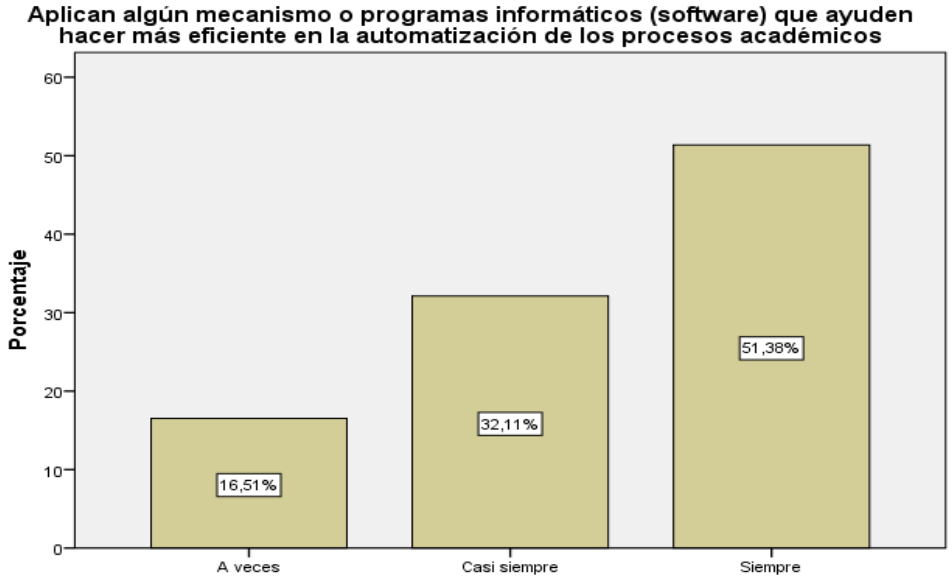


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 7 de la primera variable: *La FCEAyC maneja sus procedimientos con confidencialidad.* En donde los resultados señalan que el 33,03% a veces, 14,68% casi siempre y el 52,29% siempre.

Tabla 18.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.8

Aplican algún mecanismo o programas informáticos (software) que ayuden hacer más eficiente en la automatización de los procesos académicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	16,5	16,5	16,5
	Casi siempre	35	32,1	32,1	48,6
	Siempre	56	51,4	51,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 13.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.8

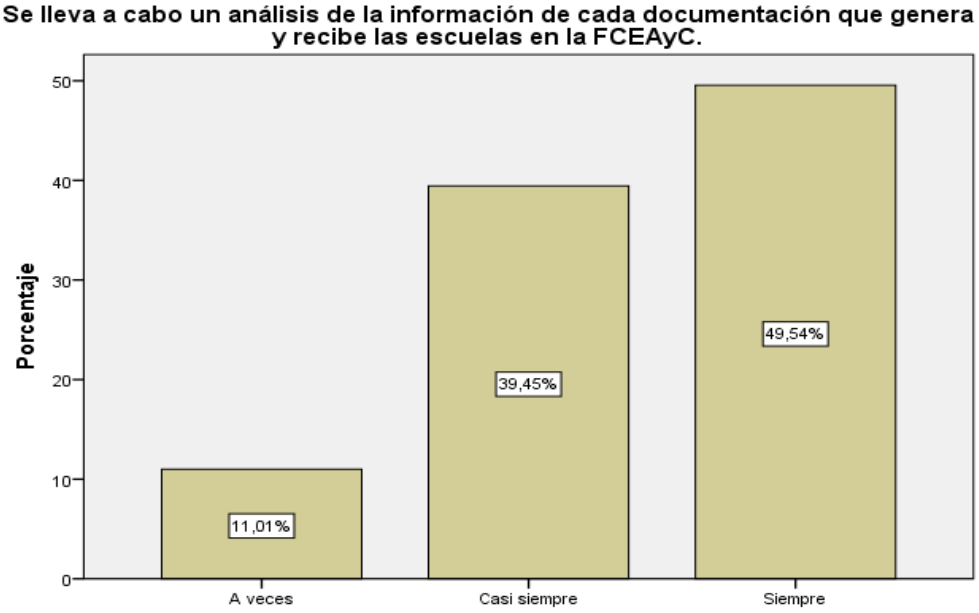


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 8 de la primera variable: *Aplican algún mecanismo o programas informáticos (software) que ayuden hacer más eficiente en la automatización de los procesos académicos*. En donde los resultados señalan que el 16,51% a veces, 32,11% casi siempre y el 51,38% siempre.

Tabla 19.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.9

Se lleva a cabo un análisis de la información de cada documentación que genera y recibe las escuelas en la FCEAyC.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	11,0	11,0	11,0
	Casi siempre	43	39,4	39,4	50,5
	Siempre	54	49,5	49,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 14.V1: Sistemas de información y D3: Procesamiento, Preg.9

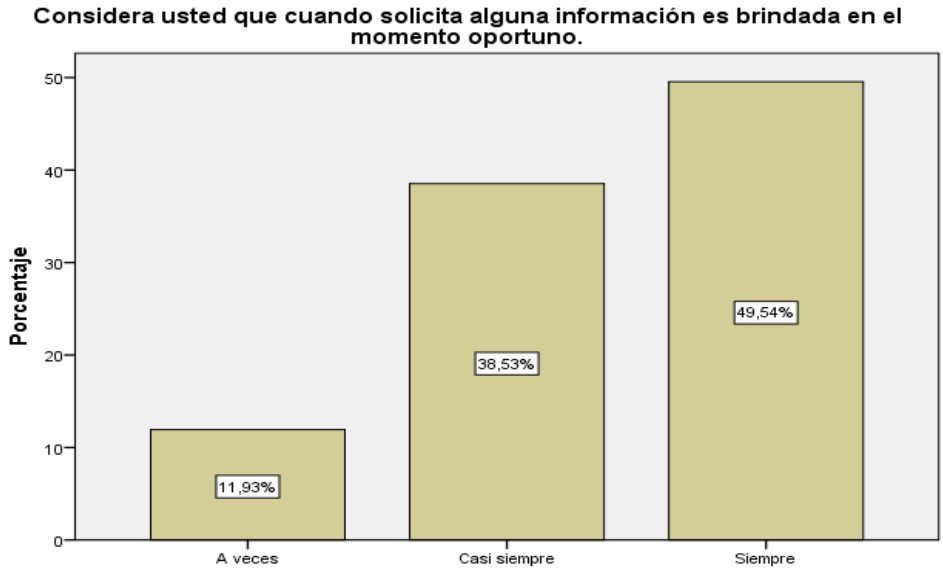


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 9 de la primera variable: *Se lleva a cabo un análisis de la información de cada documentación que genera y recibe las escuelas en la FCEAyC*. En donde los resultados señalan que el 11,01% a veces, 39,45% casi siempre y el 49,54% siempre.

Tabla 20.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.10

Considera usted que cuando solicita alguna información es brindada en el momento oportuno.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	11,9	11,9	11,9
	Casi siempre	42	38,5	38,5	50,5
	Siempre	54	49,5	49,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 15.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.10

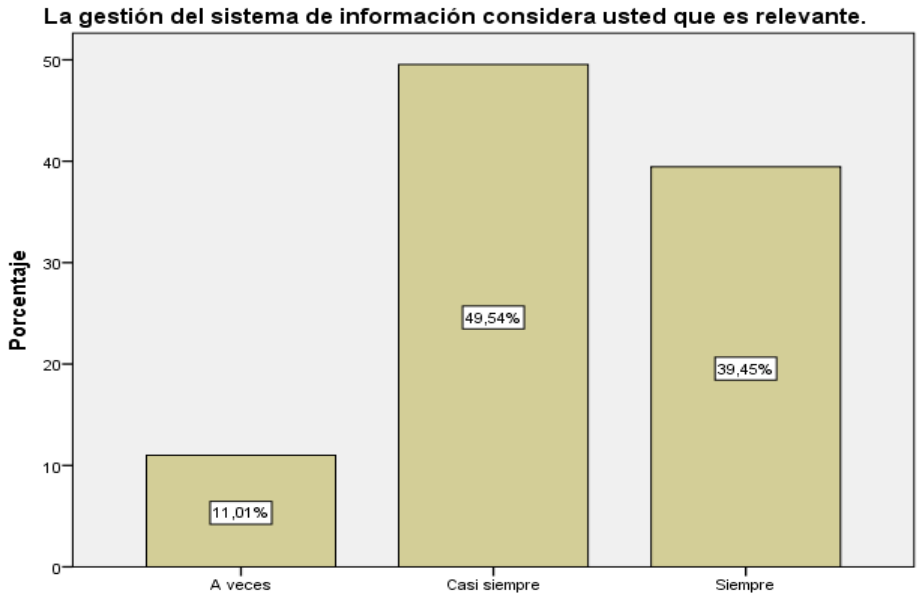


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 10 de la primera variable: *Considera usted que cuando solicita alguna información es brindada en el momento oportuno.* En donde los resultados señalan que el 11,93% a veces, 38,53% casi siempre y el 49,64% siempre.

Tabla 21.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.11

La gestión del sistema de información considera usted que es relevante.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	11,0	11,0	11,0
	Casi siempre	54	49,5	49,5	60,6
	Siempre	43	39,4	39,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 16.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.11

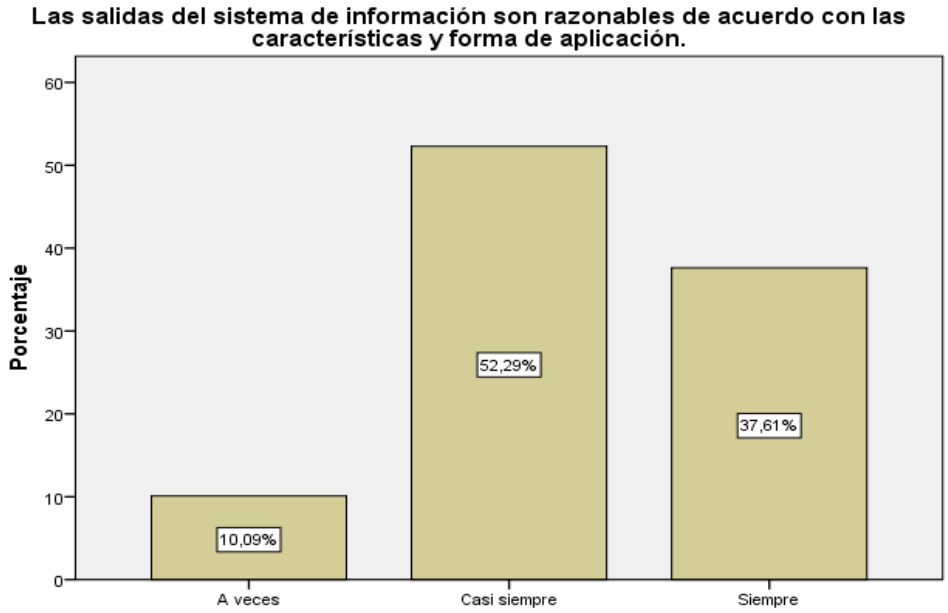


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 11 de la primera variable: *La gestión del sistema de información considera usted que es relevante.* En donde los resultados señalan que el 11,01% a veces, 49,54% casi siempre y el 39,45% siempre.

Tabla 22.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.12

Las salidas del sistema de información son razonables de acuerdo con las características y forma de aplicación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	10,1	10,1	10,1
	Casi siempre	57	52,3	52,3	62,4
	Siempre	41	37,6	37,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 17.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.12

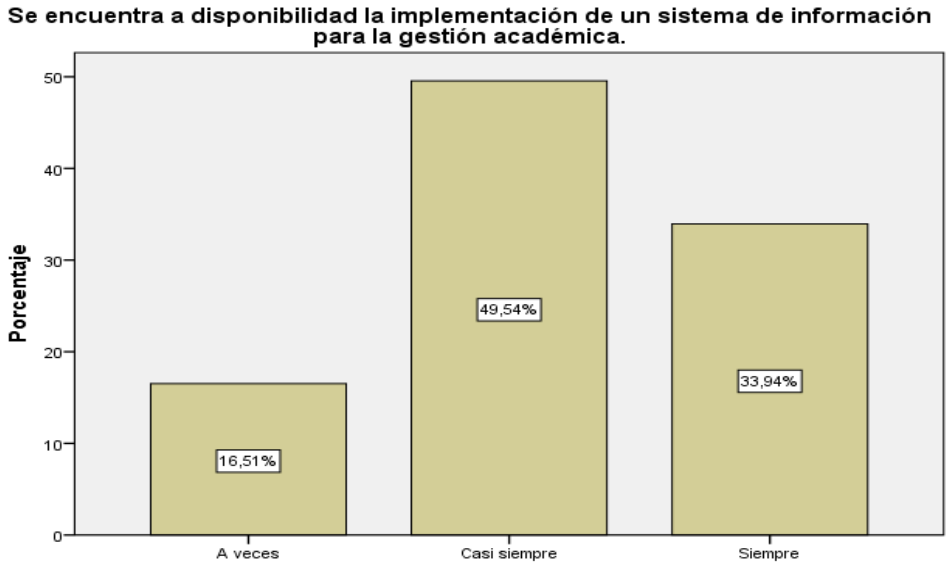


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 12 de la primera variable: *Las salidas del sistema de información son razonables de acuerdo con las características y forma de aplicación.* En donde los resultados señalan que el10,09% a veces, 52,29% casi siempre y el 37,61% siempre.

Tabla 23.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.13

Se encuentra a disponibilidad la implementación de un sistema de información para la gestión académica.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	16,5	16,5	16,5
	Casi siempre	54	49,5	49,5	66,1
	Siempre	37	33,9	33,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 18.V1: Sistemas de información y D4: Salida, Preg.13

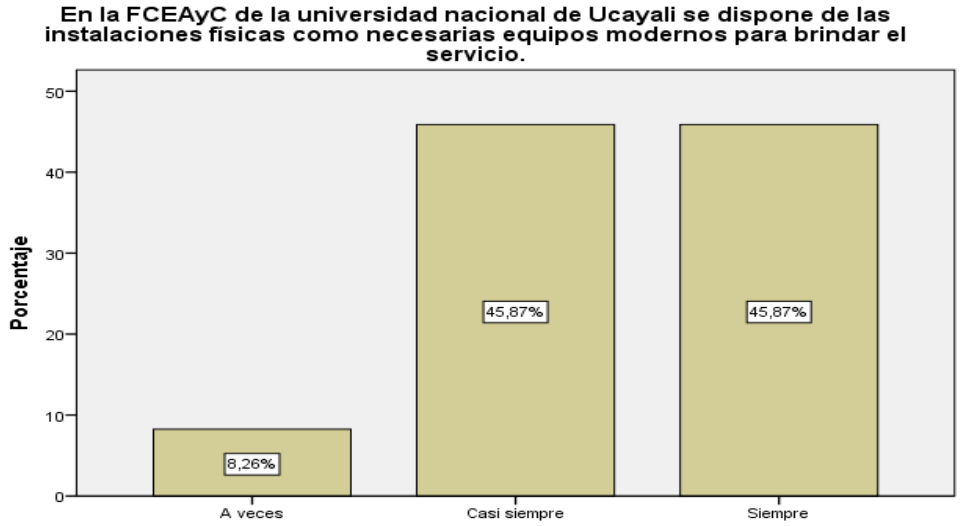


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 13 de la primera variable: *Se encuentra a disponibilidad la implementación de un sistema de información para la gestión académica*. En donde los resultados señalan que el 16,51% a veces, 49,54% casi siempre y el 33,94% siempre.

Tabla 24.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.14

En la FCEAyC de la universidad nacional de Ucayali se dispone de las instalaciones físicas como necesarias equipos modernos para brindar el servicio.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	8,3	8,3	8,3
	Casi siempre	50	45,9	45,9	54,1
	Siempre	50	45,9	45,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 19.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.14

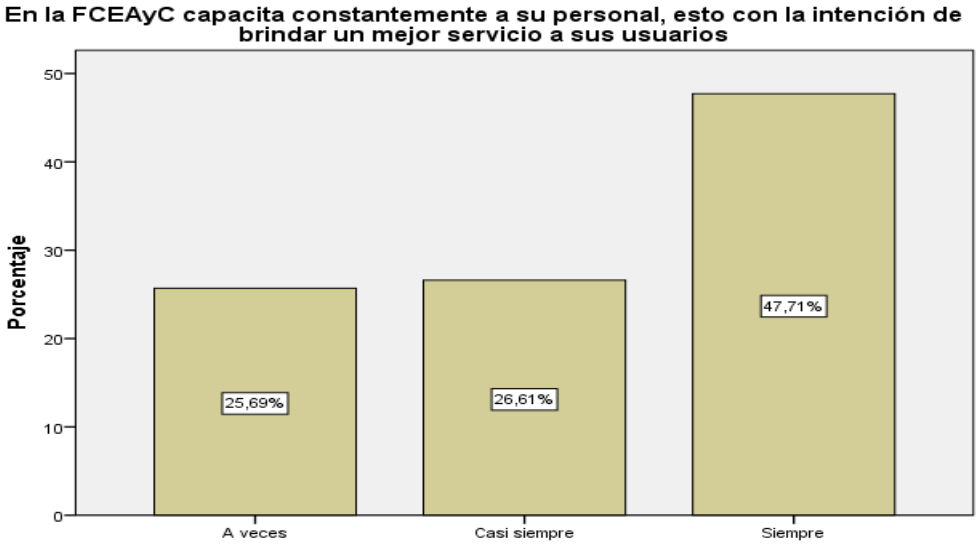


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 14 de la segunda variable: *En la FCEAyC de la universidad nacional de Ucayali se dispone de las instalaciones físicas como necesarias equipos modernos para brindar el servicio.* Se interpreta los resultados que el 8,26% señala a veces, mientras que el 45,87% casi siempre y finalmente el 45,87% siempre.

Tabla 25.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.15

En la FCEAyC capacita constantemente a su personal, esto con la intención de brindar un mejor servicio a sus usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	28	25,7	25,7	25,7
	Casi siempre	29	26,6	26,6	52,3
	Siempre	52	47,7	47,7	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 20.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.15

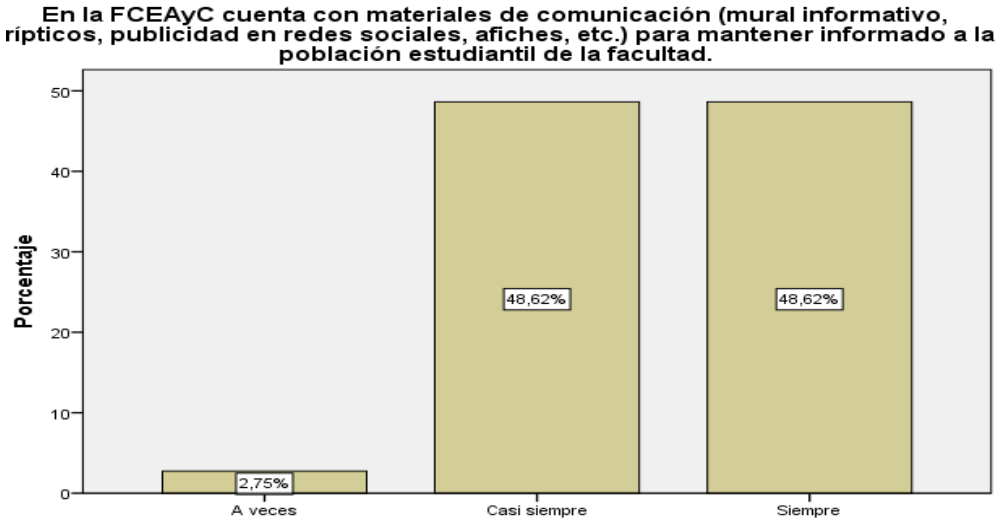


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 15 de la segunda variable: *En la FCEAyC capacita constantemente a su personal, esto con la intención de brindar un mejor servicio a sus usuarios*. Se interpreta los resultados que el 25,69% señala a veces, mientras que el 26,61% casi siempre y finalmente el 47,71% siempre.

Tabla 26.V2: Calidad de servicio y D1: elementos tangibles, Preg.16

En la FCEAyC cuenta con materiales de comunicación (mural informativo, trípticos, publicidad en redes sociales, afiches, etc.) para mantener informado a la población estudiantil de la facultad.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	2,8	2,8	2,8
	Casi siempre	53	48,6	48,6	51,4
	Siempre	53	48,6	48,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 21.V2: Calidad de Vida y D2: Condiciones laborales, Preg.16

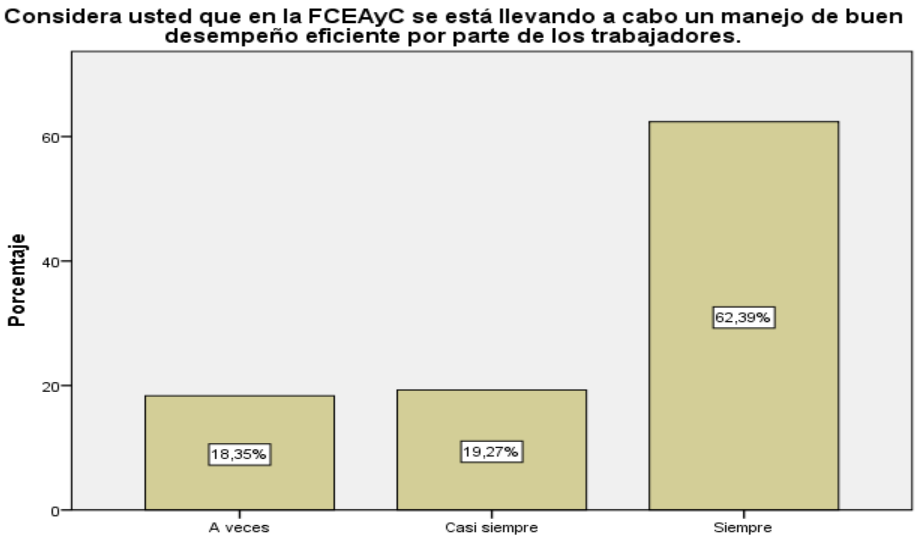


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 16 de la segunda variable: *En la FCEAyC cuenta con materiales de comunicación (mural informativo, trípticos, publicidad en redes sociales, afiches, etc.) para mantener informado a la población estudiantil de la facultad.* Se interpreta los resultados que el 2,75% señala a veces, mientras que el 48,62% casi siempre y por último el 48,62% siempre.

Tabla 27.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.17

Considera usted que en la FCEAyC se está llevando a cabo un manejo de buen desempeño eficiente por parte de los trabajadores.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	18,3	18,3	18,3
	Casi siempre	21	19,3	19,3	37,6
	Siempre	68	62,4	62,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 22.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.17

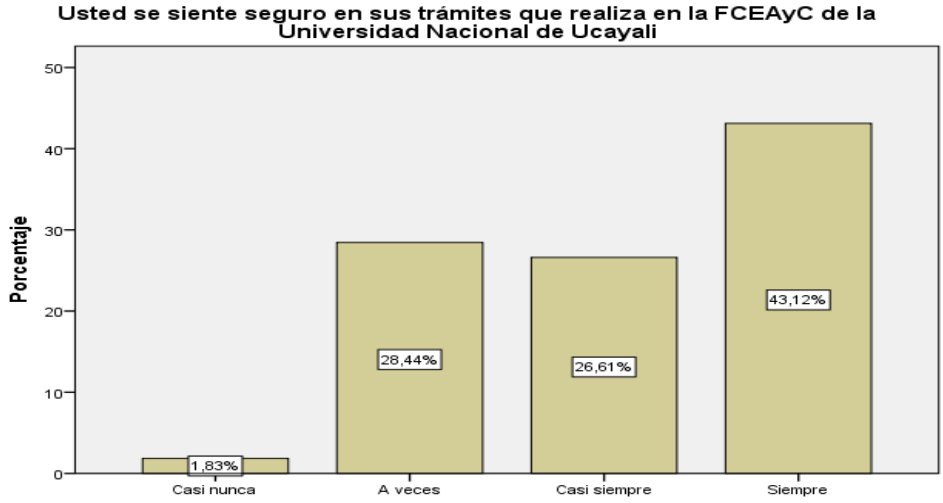


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 17 de la segunda variable: *Considera usted que en la FCEAyC se está llevando a cabo un manejo de buen desempeño eficiente por parte de los trabajadores.* Se interpreta los resultados que el 18,35% señala a veces, el 19,27% casi siempre y por último el 63,29% siempre.

Tabla 28.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.18

Usted se siente seguro en sus trámites que realiza en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,8	1,8	1,8
	A veces	31	28,4	28,4	30,3
	Casi siempre	29	26,6	26,6	56,9
	Siempre	47	43,1	43,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 23.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.18

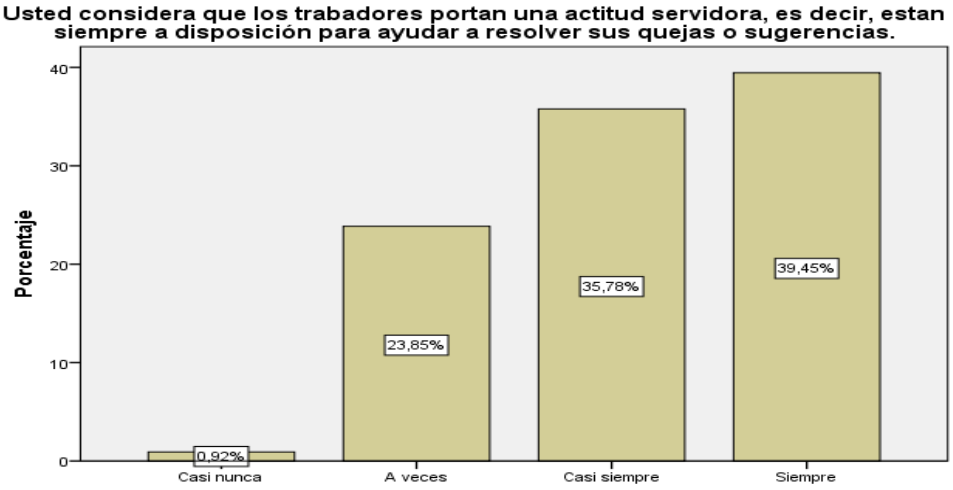


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 18 de la segunda variable: *Usted se siente seguro en sus trámites que realiza en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali*. Se interpreta los resultados que el 1,83% señala casi nunca, el 28,44% a veces, el 26,61% casi siempre y finalmente el 43,12% menciona siempre.

Tabla 29.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.19

Usted considera que los trabadores portan una actitud servidora, es decir, estan siempre a disposición para ayudar a resolver sus quejas o sugerencias.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,9	,9	,9
	A veces	26	23,9	23,9	24,8
	Casi siempre	39	35,8	35,8	60,6
	Siempre	43	39,4	39,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 24.V2: Calidad de servicio y D2: Disponibilidad, Preg.19

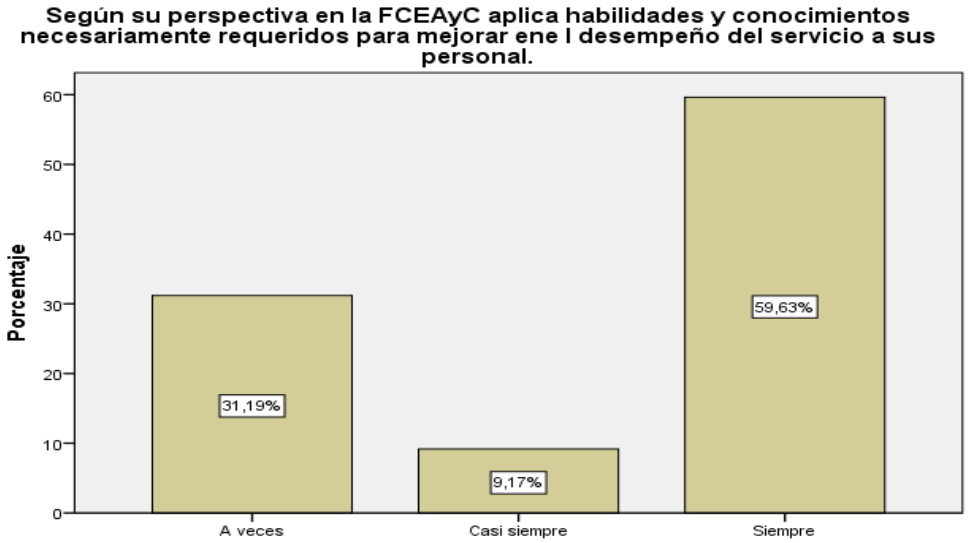


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 19 de la segunda variable: *Usted considera que los trabadores portan una actitud servidora, es decir, estan siempre a disposición para ayudar a resolver sus quejas o sugerencias.* Se interpreta los resultados que el 0.92% señalan casi nunca, el 23.85% a veces, 35.78% casi siempre y finalmente el 39,454% siempre.

Tabla 30.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.20

Según su perspectiva en la FCEAyC aplica habilidades y conocimientos necesariamente requeridos para mejorar ene l desempeño del servicio a sus personal.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	34	31,2	31,2	31,2
	Casi siempre	10	9,2	9,2	40,4
	Siempre	65	59,6	59,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 25.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.20

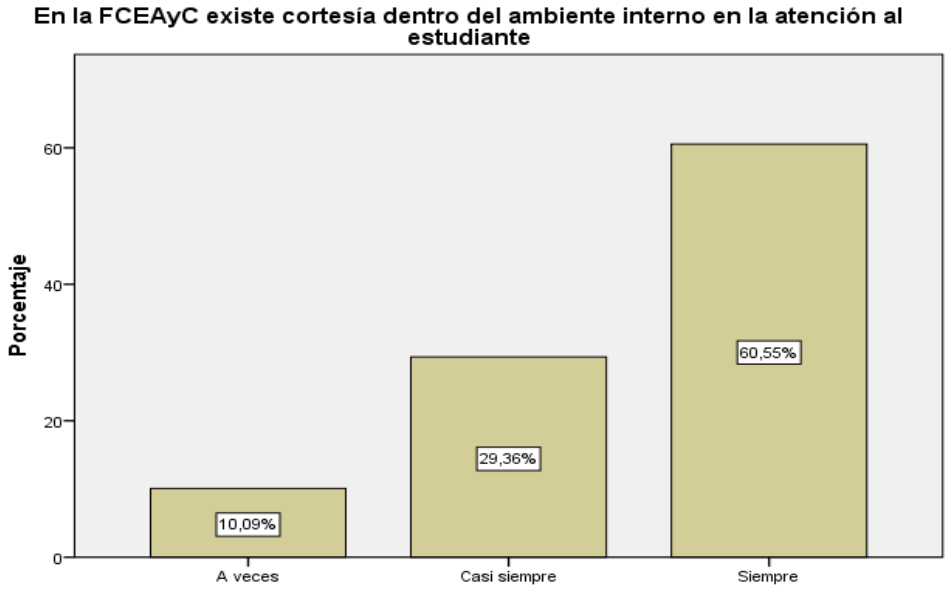


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 20 de la segunda variable: *Según su perspectiva en la FCEAyC aplica habilidades y conocimientos necesariamente requeridos para mejorar en el desempeño del servicio a su personal.* Se interpreta los resultados que 31,19% señalan a veces, 9,19% casi siempre y el 59,63% siempre.

Tabla 31.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.21

En la FCEAyC existe cortesía dentro del ambiente interno en la atención al estudiante					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	10,1	10,1	10,1
	Casi siempre	32	29,4	29,4	39,4
	Siempre	66	60,6	60,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 26.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.21



En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 21 de la segunda variable: *En la FCEAyC existe cortesía dentro del ambiente interno en la atención al estudiante.* Se interpreta los resultados que el 10,09% señala a veces, 29,36% casi siempre y el 60,55% siempre.

Tabla 32.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.22

Consideran que existe credibilidad en las practicas realizadas por el trabajador.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	25	22,9	22,9	22,9
	Casi siempre	43	39,4	39,4	62,4
	Siempre	41	37,6	37,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 27.V2: Calidad de servicio y D3: Certidumbre, Preg.22

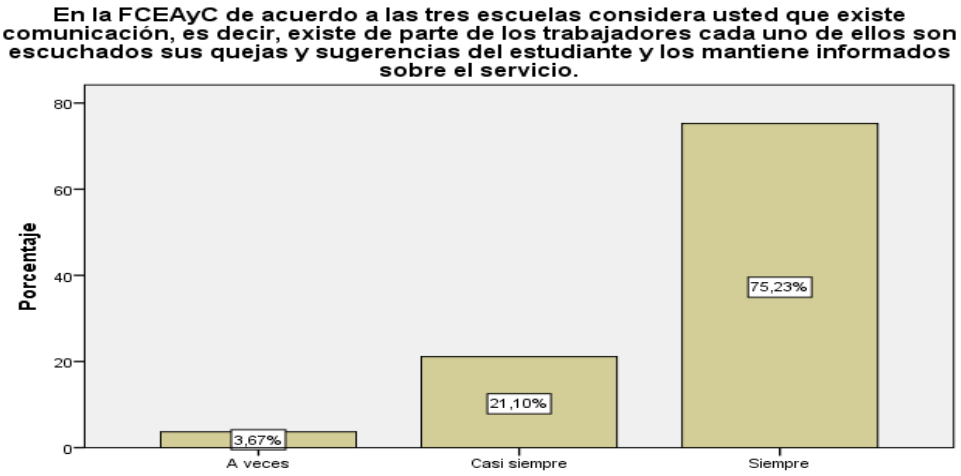


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 22 de la segunda variable: *Consideran que existe credibilidad en las practicas realizadas por el trabajador.* Se interpreta los resultados que el 22,94% señala a veces, 39,45% casi siempre y el 37,61% siempre.

Tabla 33.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.23

En la FCEAyC de acuerdo a las tres escuelas considera usted que existe comunicación, es decir, existe de parte de los trabajadores cada uno de ellos son escuchados sus quejas y sugerencias del estudiante y los mantiene informados sobre el servicio.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	3,7	3,7	3,7
	Casi siempre	23	21,1	21,1	24,8
	Siempre	82	75,2	75,2	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 28.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.23

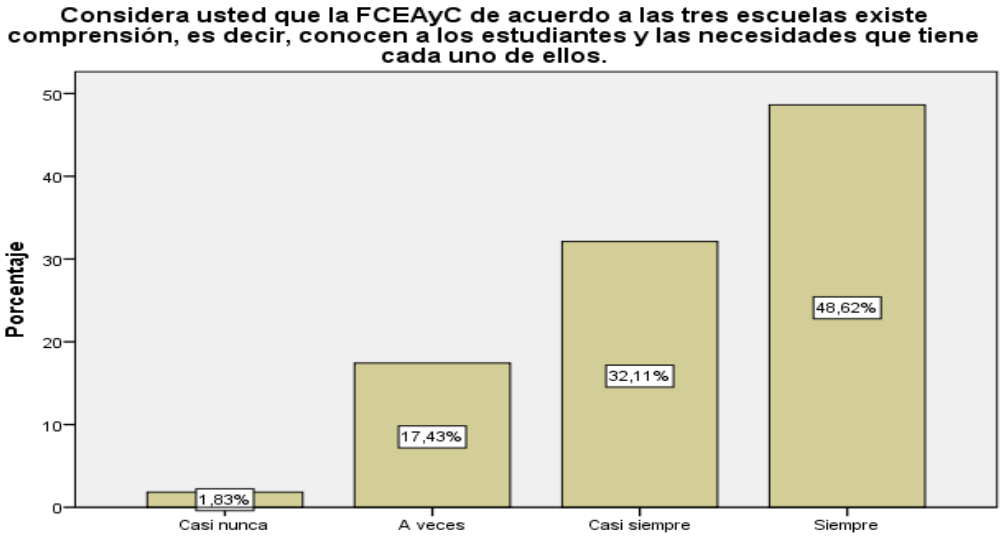


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 23 de la segunda variable: *En la FCEAyC de acuerdo a las tres escuelas considera usted que existe comunicación, es decir, existe de parte de los trabajadores cada uno de ellos son escuchados sus quejas y sugerencias del estudiante y los mantiene informados sobre el servicio*. Se interpreta los resultados que el 3,67% señala a veces, 21,10% casi siempre y el 75,23% siempre.

Tabla 34.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.24

Considera usted que la FCEAyC de acuerdo a las tres escuelas existe comprensión, es decir, conocen a los estudiantes y las necesidades que tiene cada uno de ellos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,8	1,8	1,8
	A veces	19	17,4	17,4	19,3
	Casi siempre	35	32,1	32,1	51,4
	Siempre	53	48,6	48,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 29.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.24

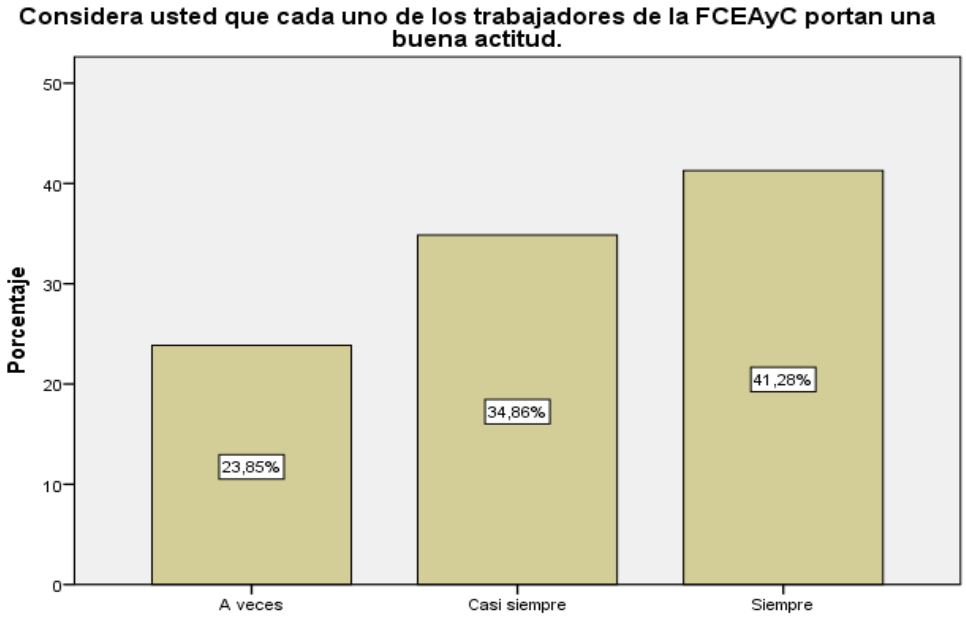


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 24 de la segunda variable: *Considera usted que la FCEAyC de acuerdo a las tres escuelas existe comprensión, es decir, conocen a los estudiantes y las necesidades que tiene cada uno de ellos*. Se interpreta los resultados que el 1,83% señala casi nunca, 17,43% a veces, 32,11% casi siempre y el 48,62% siempre.

Tabla 35.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.25

Considera usted que cada uno de los trabajadores de la FCEAyC portan una buena actitud.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	23,9	23,9	23,9
	Casi siempre	38	34,9	34,9	58,7
	Siempre	45	41,3	41,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 30.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.25

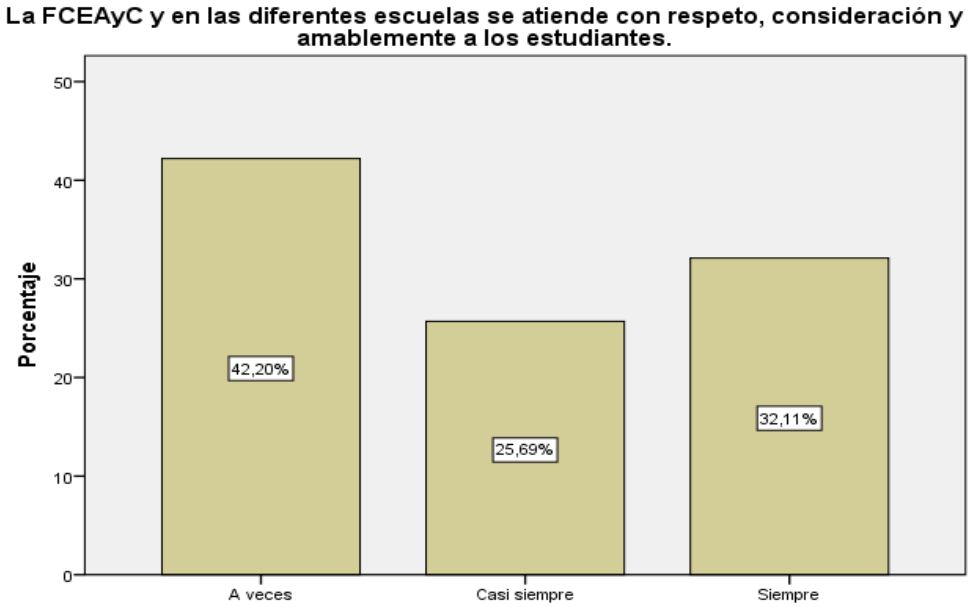


En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 25 de la segunda variable: *Considera usted que cada uno de los trabajadores de la FCEAyC portan una buena actitud.* Se interpreta los resultados que el 23,85% señala a veces, 34,86% casi siempre y el 41,28% siempre.

Tabla 36.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.26

La FCEAyC y en las diferentes escuelas se atiende con respeto, consideración y amablemente a los estudiantes.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	46	42,2	42,2	42,2
	Casi siempre	28	25,7	25,7	67,9
	Siempre	35	32,1	32,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Figura 31.V2: Calidad de servicio y D4: Empatía, Preg.26



En la tabla y gráfico, se observa que la pregunta 26 de la segunda variable: *La FCEAyC y en las diferentes escuelas se atiende con respeto, consideración y amablemente a los estudiantes*. Se interpreta los resultados que el 42,20% señala a veces, 25,69% casi siempre y el 32,11% siempre.

4.2. Discusión de resultados

Para la hipótesis general, los resultados enfatizan que el Rho=0.485 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los sistemas de información se relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. Esto lo podemos contrastar con Roy (2021) en su investigación denominado “sistema de información web para la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Cemin SAC”, concluye: que el sistema de información web influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa CEMIN SAC. Puesto que Zc = 3, 721 es mayor que Zt = 1.61 con un nivel de significación de 0,05%. A través de la implementación ha logrado automatizar sus diversos procesos internos y externos haciéndolo eficaz, eficientes y productivo (p.77). Por otra parte, respecto del impacto que genera el sistema de información en la universidad, nos menciona Batalle (s.f.: p.85) en su investigación denominada “los sistemas de información en la organización y gestión de la universidad”, en donde manifiesta que un sistema de información constituye la base en la aplicación de los métodos modernos de gestión, un sistema de información implica una uniformidad en los procedimientos administrativas, si las universidades desean mecanizar sus operaciones administrativas debe afrontar un coste, si bien es cierto, un sistema de información aporta con gran rigor en el trabajo, evita la formación de núcleos aislados y hace respetar los plazos de cumplimiento de las tareas administrativas. Batalle concluye que la realización de un sistema de información constituye un paso previo a la puesta en marcha de las técnicas modernas de gestión, así como a la racionalización de las decisiones tomadas en la universidad (pp.86-87, 114).

Respecto a la hipótesis especifica 1, los resultados enfatizan que el Rho=0.421 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el registro se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. Aunado a ello según Según Rojas (2022) en su investigación denominada "Implementación de un Sistema Informático para Mejorar la Gestión del Trámite Documentario en la I.E N° 16228 Técnico Industrial, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2021", concluye: que la implementación de un sistema informático mejora la gestión del trámite documentario en la I.E N° 16228 Técnico Industrial, puesto que ayudó de manera más efectiva y eficiente a la búsqueda de información de algún documento requerido por un usuario, por lo tanto, genera mayor confianza y una excelente calidad de atención, a los usuarios que forman parte de la fuente de vida de la institución (p.36).

Asimismo, la hipótesis especifica 2, los resultados enfatizan que el Rho=0.390 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. Situación similar menciona Según Changana (2022) en su investigación de magister dominado "La organización documental como proceso esencial para la calidad del servicio archivístico en el Archivo Central de OSITRÁN, Lima – Perú", concluye: que la organización documental al ser un proceso fundamental para la calidad del servicio archivístico, por lo que, se debe considerar una metodología estándar o uniforme para las entidades del sector público, por consiguiente, de acuerdo a los resultados existe una vinculación positiva entre ambas variables,

porque el 50% considera el nivel alto para ambas variables de organización documental y calidad del servicio(p.98).

La hipótesis especifica 3, los resultados enfatizan que el Rho=0.427 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el procesamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. Situación similar menciona Según Adanaqué (2019) en su investigación denominada “implementación de un sistema de gestión documentaria para la mejora de la calidad del servicio de los usuarios del hospital de emergencias villa el salvador, Lima 2019”, concluye: El efecto de la aplicación del sistema de gestión documentaria para automatización de trámite documentario mejora la capacidad de respuesta en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital de Emergencias Villa el Salvador; porque, en la prueba de t = 3.1342 con un valor-P = 0, rechazado de esta manera la hipótesis nula. Por lo tanto, seguidamente por Adanaqué también mejora la capacidad de respuesta y la accesibilidad en la calidad del servicio a los usuarios. (p.98). lo cual conlleva que hace más factible los procedimientos cuando se implementa un sistema de información, como consecuencia genera mejor las gestiones y alcanzando la eficiencia en la calidad del servicio.

La hipótesis especifica 4, los resultados enfatizan que el Rho=0.167 y el p-valor= 0.033 indican una correlación positiva baja y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la salida se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. Aunado a ello según Leoncio (2018) en su investigación de maestría denominada “la gestión de servicios y su relación con la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de

un Laboratorio Analítico", concluye: que la gestión de servicios se relaciona directa y significativamente la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un Laboratorio Analítico de una empresa minera en la región Cajamarca, seguidamente Leoncio recalca (Ibáñez Herrera, 2013 que se ha evidenciado que trabajando tres aspectos de la gestión de servicios tales como: el aumento de registro de incidentes, la mejora de tiempo de atención en el soporte a los usuarios y la satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida, obteniendo una mejora de la calidad del servicio gracias a la implementación de uno o varios procesos de ITIL (pp.69-70).

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se concluye que mediante el resultado del Rho=0.485 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los sistemas de información se relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- Se concluye que mediante el resultado del Rho=0.421 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el registro se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- Se concluye que mediante el resultado del Rho=0.390 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- Se concluye que mediante el resultado del Rho=0.427 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el procesamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.
- Se concluye que mediante el resultado del Rho=0.167 y el p-valor= 0.033 indican una correlación positiva baja y significativa, por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la salida se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022

5.2. Recomendaciones

- Con la información proporcionada se espera que las autoridades de la FCEAyC, mejoren su sistema de información de esta manera se estaría fortaleciendo una parte de la calidad de servicio académico.
- Se recomienda a FCEAyC estar a la vanguardia de nuevos dispositivos que ayuden a mejorar la calidad del servicio educativo.
- Se recomienda que cronogramen reuniones en donde puedan ver un espacio para debatir sobre asuntos pertinente a la gestión educativa facilitando el uso del sistema de la información para los estudiantes.
- Respecto a las dimensiones puestas dentro del campo de sistema de la información, nos podemos dar cuenta que el proceso de este tubo falencias en cuando a la falta de personal para poder tramitar los perdidos requeridos, ya sea por los estudiantes o los mismos trabajadores, ausentado la demora para su entrega, por cuál se recomienda que se instale un intranet veloz o internet y de por medio el uso de programas informático que solo sea usado dentro de ese medio, es decir de uso específico, mejorando de esta manera el servicio académico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adanaqué Rufasto, D. S. (2019). *Implementación de un sistema de gestión documentaria para la mejora de la calidad del servicio de los usuarios del hospital de emergencias villa el salvador, Lima 2019*. [Tesis de pregrado, universidad privada Telesup]. https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1190

Alama, F., Licas, Y & Pozo, R (2018). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Universidad Peruana de las Américas provincia y distrito de Lima – año 2017* [tesis de pregrado, universidad Peruana de las Américas] http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/295

Alvarado, L (2018*). Concepto de sistemas de información, naturaleza, fundamentos y Principios, tipos de sistemas de información, enfoques de sistemas, perspectivas y aplicaciones* [tesis de pregrado, universidad Nacional de Educación] https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3984

Arnold Cathalifaud, M. & Osorio Gonzales, F. (2008)*. La teoría general de sistemas y su aporte conceptual a las ciencias sociales.* Repositorio académico de la universidad de chile. https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/122268

Barragán Vázquez, C. H.; García Martínez, J. J. & Medina Heredia, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. Artículo de RECAI. 11(30). https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/

Batalle, P. (s.f.) Los sistemas de información en la organización y gestión de la universidad. Universidad de Barcelona. [PDF]. https://core.ac.uk/download/pdf/39061527.pdf

Calua, M & Del Pino, K (2020) *Calidad de servicio académico y nivel de satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Estomatología Universidad Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, 2019* [tesis de posgrado, universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo] http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1420

Cárdenas, V (2018). *Concepto de Sistemas de información, naturaleza, fundamentos y Principios, tipos de sistemas de información, enfoques de sistemas, perspectivas y aplicaciones* [tesis de pregrado, universidad Nacional de Educación] https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/7588

Carlos Ornelas, C. E.; Montelongo Cortés, Y. & Nájera Gallardo, M. R. (2010). *La Calidad del Servicio de un Centro de Información*. [PDF]. https://www.redalyc.org/pdf/944/94415759002.pdf

Changana Gonzales, J. (2022) *La organización documental como proceso esencial para la calidad del servicio archivístico en el Archivo Central de OSITRÁN, Lima – Perú.* [PDF]. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=maest_gestion_informacion_documental

Enciclopedia (s.f.). *Definición de Registro*. https://enciclopedia.net/registro/

Farfán Aguilar, J. A. & Burga Tarrillo, C. C. (2017). *Implementación de un sistema de información de registro de notas orientado a web para la gestión de los procesos de evaluación académica de la universidad nacional del callao.* [tesis de la universidad del Callao]. http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3674

Gutiérrez, A (2004). *La calidad en el servicio* (PDF) https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf

Hernández, A (s.f). Los sistemas de información: evolución y desarrollo. *Dialne*t,10(11),149-165. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793097

Hubspot (2 de diciembre 2021). *¿Qué es el almacenamiento de datos, cómo funciona y qué tipos existen?* Blog. Actualizado el 20 de enero 2023. https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-almacenamiento-de-datos

INCAP (s.f.). *Sistema de información*. Página web http://www.incap.int/sisvan/index.php/es/acerca-de-san/conceptos/797-sin-categoria/501-sistema-de-informacion

INCIBE (26 de febrero 2019). *Primeros pasos para clasificar la información de tu organización*. blog INCIBE.

INMLCF (s.f.). *Importancia en la Calidad del Dato en los Sistemas de Información Misionales*. Blog. https://www.medicinalegal.gov.co/blog/-/blogs/importancia-en-la-calidad-del-dato-en-los-sistemas-de-informacion-misionales

Ituser (2018). *Cómo definir la política de almacenamiento de datos idónea.* Web tecnología para tu empresa. Ituser.es.

Jesús & Solís (2018) *Sistema de información para la gestión académica y financiera de la Institución Educativa Cristo Rey en la ciudad de Huaraz – 2018* [tesis de pregrado, universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo] https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2667

Leoncio Aliaga, S. (2018). *La gestión de servicios y su relación con la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un Laboratorio Analítico.* [PDF]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13535/Aliaga%20Salda%F1a%20Leoncio.pdf?sequence=7

Linares, M (2020). *El control interno en los sistemas de información de la empresa contratistas integrales el Chonta SRL* [tesis de posgrado, universidad Nacional de Cajamarca] https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3927

Mamani Palomino, E. (2019). *Concepto de la variable calidad de servicio.* [tesis de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa]. https://repositorio.unsa.edu.pe/items/1c8a6743-a7a1-4883-9f8e-e17acfacf3dd

Paredes Callisaya, G. (2020). *Sistema web de información académica y chat online" caso: unidad educativa "Sergio Almaraz paz".* [tesis de pregrado, universidad pública de el Alto]. http://repositorio.upea.bo/handle/123456789/189

Paredes, G (2020). *Sistema web de información académica y chat online* [tesis de pregrado, universidad Pública de El Alto] http://repositorio.upea.bo/handle/123456789/189

Pérez, G (2022). *¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach? (*BLOG) https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n-/?originalSubdomain=es

Pinargote Montenegro, K. G.; Vidal Fernández, P.; Blázquez Resino, J.J. & Martínez Ruíz, M.P. (2020). *Impacto de los sistemas de información en la competitividad del sector hotelero de la provincia de Manabí-Ecuador.* Página web DIALNET. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8370294

Puma Vasquez, S. M. (2021). *El sistema de información y calidad de atención de trabajadores del centro de salud Alfa y Omega distrito Ate, 2020*. [Tesis de la universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97237

René Basantes, A. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador.* (PDF). https://eventosindustrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis20.pdf

Rodríguez & Castañeda (2021). *Implementación de un Sistema de Información con Tecnología.Net para mejorar el proceso de ventas de la empresa Inforsystems Computer S.A.C. Bagua Grande - 2020* [tesis de pregrado, universidad Politécnica Amazónica] https://repositorio.upa.edu.pe/handle/20.500.12897/98

Rojas Ramos, N. (2022). Implementación de un Sistema Informático para Mejorar la Gestión del Trámite Documentario en la I.E N° 16228 Técnico Industrial, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas, 2021. [PDF]. https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/120/TESIS_ROJAS_RAMOS_NOEMI.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Roy Vidal, M. S. (2021). Sistema de información web para la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Cemin SAC. [PDF]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4457/T037_45958246_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarmiento & Quiroz (2013). *Sistema de información y gestión de proyectos de grado* [tesis de pregrado, universidad Libre] https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/8875

Silva, E (2021). La calidad de la atención con el uso de la tecnología de la información en la escuela profesional Doutor José Alves da Silveira en Quixeramobim – Ceará. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*,12(12),05-28. https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/tecnologia-de-la-informacion

Velasco, M (s.f). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información* (Trabajo de investigación, Universidad de Pamplona) https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_1/recursos/01_general/18072016/google_busqueda.jsp

Vera Mendoza, M. (2018). *Bases epistemológicas de la gestión de la calidad en la universidad pública ecuatoriana.* Web Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6715221

Vinicio, R (2017). *El uso de big data y su incidencia en la calidad de los servicios académicos de la universidad Técnica de Ambato* [tesis de posgrado, universidad Técnica de Ambato] https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25796

ANEXO

TITULO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS EN LA FCEAyC DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador
Problema general • ¿De qué manera se relaciona los sistemas de información con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022? **Problema especifico** • ¿De qué manera se relaciona el registro con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022? • ¿De qué manera se relaciona el almacenamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022? • ¿De qué manera se relaciona el procesamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022? • ¿De qué manera se relaciona la salida con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022?	**Objetivo general** • Determinar la relación entre los sistemas de información con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. **Objetivo especifico** • Demostrar la relación entre el registro con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. • Establecer la relación entre el almacenamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. • Identificar la relación entre el procesamiento con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. • Explicar la relación entre la salida con la con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.	**Hipótesis general** • Los sistemas de información se relacionan significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. **Hipótesis especifico** • El registro se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. • El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. • El procesamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022. • La salida se relaciona significativamente con la calidad de servicios académicos en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali, año 2022.	**Sistemas de información**	Registro	Clasificación de información Autorización de procedimientos Verificación de los perfiles de acceso.
				Almacenamiento	Políticas de Almacenamiento Respaldo de la información Conservación y archivo de la información
				Procesamiento	Confidencialidad Automatización de procesos. Análisis de la información.
				Salida	Oportunidad Relevancia Razonabilidad Disponibilidad
			Calidad de servicios	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Personal Materiales de comunicación
				Disponibilidad	Desempeño eficiente Seguridad Disposición para ayudar
				Certidumbre	Habilidad Cortesía Credibilidad
				Empatía	Comunicación Comprensión Buena actitud Respeto

Anexo 2.Cuestionario Sistemas de información y Calidad de servicio

Estimados estudiantes de la FCEAyC de la universidad nacional de Ucayali, el presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información relevante para conocer el Sistemas de información y calidad de servicios. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los casilleros del cuadro respectivamente con una X.

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

N^0	ITEMS	1	2	3	4	5
Sistemas de información						
	Dimensión 1: Registro					
1	Las instalaciones de FCEAyC cuenta con una clasificación de información para llevar acabo los procesos, actividades y tareas de la entidad, además se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones.					
2	Las instalaciones de FCEAyC cuentan con un sistema de usuarios autorizados para llevar a cabo los procedimientos documentarios y así evitar la filtración de información personal.					
3	Considera usted que se está llevando a cabo un seguimiento en la FCEAyC sobre la verificación de los perfiles de acceso a la información.					
	Dimensión 2: Almacenamiento					
4	La FCEAyC ha establecido y difundido lineamientos y políticas de almacenamiento.					
5	En la FCEAyC cuenta con algún respaldo de información frente a algún acontecimiento que pueda suceder.					
6	Según su perspectiva se está conservando y archivando la información de los estudiantes y docentes de manera ordenada.					
	Dimensión 3: Procesamiento					
7	La FCEAyC maneja sus procedimientos con confidencialidad					
8	Aplican algún mecanismo o programas informáticos (software) que ayuden hacer más eficiente en la automatización de los procesos académicos					
9	Se lleva a cabo un análisis de la información de cada documentación que genera y recibe las escuelas en la FCEAyC.					
	Dimensión 4: Salida					
10	Considera usted que cuando solicita alguna información es brindada en el momento oportuno.					
11	La gestión del sistema de información considera usted que es relevante.					
12	Las salidas del sistema de información son razonables de acuerdo con las características y forma de aplicación.					
13	Se encuentra a disponibilidad la implementación de un sistema de información para la gestión académica.					
Calidad de servicio						

	Dimensión 1: Elementos tangibles					
14	En la FCEAyC de la universidad nacional de Ucayali se dispone de las instalaciones físicas como necesarias equipos modernos para brindar el servicio.					
15	En la FCEAyC capacita constantemente a su personal, esto con la intención de brindar un mejor servicio a sus usuarios					
16	En la FCEAyC cuenta con materiales de comunicación (mural informativo, trípticos, publicidad en redes sociales, afiches, etc.) para mantener informado a la población estudiantil de la facultad.					
	Dimensión 2: Disponibilidad					
17	Considera usted que en la FCEAyC se está llevando a cabo un manejo de buen desempeño eficiente por parte de los trabajadores.					
18	Usted se siente seguro en sus trámites que realiza en la FCEAyC de la Universidad Nacional de Ucayali					
19	Usted considera que los trabadores portan una actitud servidora, es decir, estan siempre a disposición para ayudar a resolver sus quejas o sugerencias.					
	Dimensión 3: Certidumbre					
20	Según su perspectiva en la FCEAyC aplica habilidades y conocimientos necesariamente requeridos para mejorar ene l desempeño del servicio a sus personal.					
21	En la FCEAyC existe cortesía dentro del ambiente interno en la atención al estudiante					
22	Consideran que existe credibilidad en las practicas realizadas por el trabajador.					
	Dimensión 4: Empatía					
23	En la FCEAyC de acuerdo a las tres escuelas considera usted que existe comunicación, es decir, existe de parte de los trabajadores cada uno de ellos son escuchados sus quejas y sugerencias del estudiante y los mantiene informados sobre el servicio.					
24	Considera usted que la FCEAyC de acuerdo a las tres escuelas existe comprensión, es decir, conocen a los estudiantes y las necesidades que tiene cada uno de ellos.					
25	Considera usted que cada uno de los trabajadores de la FCEAyC portan una buena actitud.					
26	La FCEAyC y en las diferentes escuelas se atiende con respeto, consideración y amablemente a los estudiantes.					