UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
09/10/14
BIBLIOTECA CENTRAL
U N U

==========

30TM

"SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI"

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÈMICO DE

MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

Manuel Rocha Gonzáles

PUCALLPA – PERÚ

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAGISTER

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11.....horas, del día 13. de ..Mayo..... de 2013., ante el **Jurado** de Tesis constituido por :

Ing. Msc. Ruben D. Manturano Pérez ..... Presidente

Eco. Mg. Miguel López y Ojeda ..... Secretario

Lic. Mg. Julio C. Pastor Segura ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAGISTER o MAESTRO** en Gestión Pública .....

..... Mención .....

.....

Don(ña) Manuel Rocha Gonzales .....,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis titulada:
"Sistema de Información y la calidad del Servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali" .....

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 Magíster, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal

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 **las observaciones** siguientes:

....NINGUNO.....

.....

.....

.....

obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de....18..... (DIECIOCHO BUENO)

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..12.30.... horas del 13.. de ..MAYO..... del 2 013..

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

A mi esposa e hijos quienes me ayudaron y motivaron en todo momento para la culminación de mis estudios.

Manuel Rocha Gonzàles

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Ucayali,

A mis maestros y colegas que siempre les recuerdo con aprecio.

Manuel Rocha Gonzàles

RESUMEN

Objetivo: Conocer como el sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Método: El tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es el diseño no experimental – transeccional o transversal – descriptivo, cuyo objetivo es determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar o momento. La muestra lo constituyeron 355 personas, al cual se aplicó los instrumentos de medida.

Resultados: La investigación propone implementar un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

ABSTRACT

Objective: To examine the academic information system improves the quality of service of the General Office of Academic Services Coordination and the Universidad Nacional de Ucayali.

Method: The research is applied, the level of research is non-experimental design - transactional or cross - descriptive, aimed at determining the characteristics of a phenomenon and to establish relationships between variables in a particular place or time. The sample was made up of 355 people, which was applied to measuring instruments.

Results: The research proposes to implement an adequate system of academic information that improves the quality of service in the General Office of Academic Services Coordination and the Universidad Nacional de Ucayali.

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se están produciendo a nivel mundial desde hace algún tiempo, tales como la globalización de la economía, la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las empresas y la búsqueda de la excelencia organizativa, no han dejado al margen a la formación y más en concreto a la educación ofrecida en las universidades. En este siglo, estas tendencias se acentuarán y configurarán nuevos focos de atención.

La investigación propone un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos:

CAPITULO I: Se describe el problema de investigación, definiendo los objetivos, hipótesis, variables, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones.

CAPITULO II: Este capítulo da a conocer el marco teórico, los antecedentes de la investigación, como también los planteamientos teóricos, las definiciones de términos básicos y las bases epistemológicas.

CAPITULO III: Aquí describimos el marco metodológico, tipo y nivel de investigación, diseño y esquema de la investigación, población y muestra, métodos de investigación, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y presentación de datos.

CAPITULO IV: Presentamos los resultados y prueba de hipótesis.

CAPITULO V: Presentamos la discusión de resultados.

Finalmente, presentamos las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

El autor

ÍNDICE

Dedicatoria iv

Agradecimiento v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN viii

CAPITULO I 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 8

1.2.1. Problema general 8

1.2.2. Problemas específicos 8

1.3. OBJETIVOS 9

1.3.1. Objetivo general 9

1.3.2. Objetivos específicos 9

1.4. HIPÓTESIS 10

1.4.1. Hipótesis general. 10

1.4.2. Hipótesis específicas. 10

1.5. VARIABLES 11

1.5.1. Variable independiente 11

1.5.2. Variable dependiente 11

1.5.3. Variable interviniente 11

1.5.4. Unidad de análisis 11

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 11

1.6.1. Variable independiente 11
1.6.2. Variable dependiente 11
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 12
1.7.1. Justificación teórica 12
1.7.2. Justificación práctica 13
1.7.3. Justificación metodológica 14
1.8. VIABILIDAD 14
1.9. LIMITACIONES 14
CAPITULO II 15
MARCO TEÓRICO 15
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 15
2.2. BASES TEÓRICAS 26
2.2.1. Sistema de Información Gerencial 26
2.2.2. Sistema de Información 30
2.2.3. Calidad 44
2.2.4. Servicio 45
2.2.5. Calidad de servicio 47
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS 48
2.4. BASES EPISTÉMICOS 50
CAPITULO III 52
MARCO METODOLÓGICO 52
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN 52
3.1.1. Nivel de Investigación 52
3.1.2. Tipo de Investigación 52

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 52
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 53
3.3.1. Población 53
3.3.2. Muestra 55
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 56
3.4.1. Método deductivo 56
3.4.2. Método inductivo 56
3.4.3. Método descriptivo 57
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 57
3.5.1. Encuesta 57
3.5.2. Entrevista 58
3.5.3. Análisis Documental 58
3.6. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 59
3.6.1. Procesamiento de datos 59
3.6.2. Presentación de datos 60
CAPÍTULO IV 61
RESULTADOS Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS 61
4.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 61
4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS 83
CAPITULO V 86
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 86

5.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 86

A. Estudio previo y planificación preliminar 86

A.1. Plan de trabajo del proyecto - Ciclo de vida del sistema. 86

A.2. Modelo de necesidades de información. 94

A.3. Magnitud de la información procesada semestralmente. 95

B. Evaluación previa de costes y medios 96

B.1. Estudio de viabilidad tecnológica. 96

C. Identificación de requerimientos. 97

C.1. Técnicas de recopilación de la información. 97

C.2. Metodología para el desarrollo de la base de datos y del sistema 102

C.3. Requerimientos según las áreas funcionales 104

C.4. Resultados del análisis. 106

5.2. PROPUESTA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA QUE MEJORE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 111

A. Ciclo de vida del desarrollo de sistemas 111

B. El análisis del sistema 112

CONCLUSIONES 124

SUGERENCIAS 126

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 127

ANEXOS 129

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE SATISFACCION 130

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA SISTÉMICA 135

ANEXO 3. PRINCIPALES SERVICIOS DE LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 136

LISTA DE GRAFICOS

Cuadro 1. Personal administrativo nombrado y contratado por dependencia 53

Cuadro 2. Docentes ordinarios y contratados por escuelas 54

Cuadro 3. Alumnos matriculados por escuela y facultad 54

Cuadro 4. Egresados según escuela y facultad 55

Cuadro 5. Población. UNU 2010 55

Cuadro 6. Muestra 56

Cuadro 7. Recolección de datos 59

Cuadro 8. Los equipos de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen la apariencia de ser modernos..... 61

Cuadro 9. ¿Las instalaciones físicas de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son visualmente atractivas? 62

Cuadro 10. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen apariencia pulcra? 63

Cuadro 11. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), son visualmente atractivos?..... 64

Cuadro 12. ¿Cuándo en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen? 65

Cuadro 13. ¿Cuándo usted tiene un problema con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, muestran un sincero interés en solucionarlo? 66

Cuadro 14. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali realizan bien el servicio a la primera? 67

Cuadro 15. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali concluyen el servicio en el tiempo prometido? 68

Cuadro 16. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali insisten en mantener registros exentos de errores? 69

Cuadro 17. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio? 70

Cuadro 18. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le sirven con rapidez? 71

Cuadro 19. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, siempre están dispuestos a ayudarles? 72

Cuadro 20. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas? 73

Cuadro 21. ¿El comportamiento de los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le transmite confianza? 74

Cuadro 22. ¿Usted se siente seguro en sus trámites que realiza con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali? 75

Cuadro 23. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son siempre amables con usted? 76

Cuadro 24. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace? 77

Cuadro 25. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali le dan una atención individualizada? 78

Cuadro 26. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes? 79

Cuadro 27. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le dan una atención personal? 80

Cuadro 28. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali se preocupan por sus mejores intereses de sus usuarios? 81

Cuadro 29. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali comprenden las necesidades específicas de sus usuarios? 82

Cuadro 30. Estadísticos descriptivos para una muestra 83

Cuadro 31. Prueba T, para una muestra 84

Cuadro 32. Fase I: Estudio de viabilidad del proyecto 114

Cuadro 33. Descripción de actividad: Registro de matrícula 116

Cuadro 34. Descripción de actividad: Matricula oficial del alumno 116

Cuadro 35. Descripción de actividad: Reporte de estudiantes 117

Cuadro 36. Descripción de actividad: Reporte de notas por ciclo 117

Cuadro 37. Descripción de actividad: Constancia de estudio 118

Cuadro 38. Descripción de actividad: Constancia Disciplinaria 118

Cuadro 39. Descripción de actividad: Constancia de título 119

Cuadro 40. Descripción de actividad: Constancia de notas 119

Cuadro 41. Descripción de actividad: Constancia de proyecciòn social 120

Cuadro 42. Descripción de actividad: Certificado de estudios 120

Cuadro 43. Descripción de actividad: Registro final de evaluación 121

Cuadro 44. Descripción de actividad: Reporte de datos estadísticos 121

Cuadro 45. Descripción de actividad: Ficha datos personal docente administrativo. 122

Cuadro 46. Descripción de actividad: fichas de datos personales de alumnos..... 122

Cuadro 47. Descripción de actividad: Inscripción de tìtulo de segunda especialidad 122

Cuadro 48. Descripción de actividad: Inscripción de grado acadèmico de posgrado 123

Cuadro 49. Descripción de actividad: Registro final de resultados evaluativos..... 123

LISTA DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Organigrama de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos 4

Diagrama 2. Proceso de matrícula del ingresante 138

Diagrama 3. Proceso de matrícula de la población estudiantil 143

Diagrama 4. Proceso de retiro de curso 147

Diagrama 5. Proceso de reinscripción de cursos 148

LISTA DE FIGURA

Figura 1. Actividades desarrolladas 93

Figura 2. Diversidad de los sistemas de información 95

Figura 3. Etapas del modelo: Entidad – Relación 103

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Los equipos de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen la apariencia de ser modernos..... 61

Gráfico 2. ¿Las instalaciones físicas de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son visualmente atractivas? 62

Gráfico 3. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen apariencia pulcra? 63

Gráfico 4. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), son visualmente atractivos?..... 64

Gráfico 5. ¿Cuándo en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen? 65

Gráfico 6. ¿Cuándo usted tiene un problema con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, muestran un sincero interés en solucionarlo? 66

Gráfico 7. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali realizan bien el servicio a la primera?..... 67

Gráfico 8. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali concluyen el servicio en el tiempo prometido?..... 68

Gráfico 9. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali insisten en mantener registros exentos de errores?..... 69

Gráfico 10. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio? 70

Gráfico 11. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le sirven con rapidez? 71

Gráfico 12. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, siempre están dispuestos a ayudarles? 72

Gráfico 13. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas? 73

Gráfico 14. ¿El comportamiento de los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le transmite confianza? 74

Gráfico 15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites que realiza con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali? 75

Gráfico 16. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son siempre amables con usted? 76

Gráfico 17. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace? 77

Gráfico 18. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali le dan una atención individualizada? 78

Gráfico 19. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes? 79

Gráfico 20. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le dan una atención personal? 80

Gráfico 21. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali se preocupan por sus mejores intereses de sus usuarios? 81

Gráfico 22. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali comprenden las necesidades específicas de sus usuarios? 82

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Universidad Nacional de Ucayali es una institución de derecho público interno, integrada por profesores, estudiantes y graduados. Se dedica a la enseñanza, investigación, estudio, extensión y proyección social. Tiene autonomía académica, económica, normativa y administrativa, dentro de la Ley.

De los principios de la Universidad Nacional de Ucayali

a) La búsqueda de la verdad, mediante la investigación científica, tecnológica, humanística y artística.
b) El servicio a la comunidad mediante las actividades académicas profesionales y por medio de la extensión.
c) La libertad de pensamiento, de credo, crítica, expresión y cátedra, sin afectar los intereses y fines de la Universidad.
d) La participación directa en la promoción y desarrollo de la comunidad nacional y de la región en particular.
e) La autonomía académica, económica y administrativa que asegure su desarrollo y perfeccionamiento en todos sus niveles.
f) La igualdad fundamental de todas las personas, sin distinción de raza, sexo, religión, ideología, condición social y económica, así como la solidaridad en el trabajo y el quehacer universitario.

g) El fomento de los valores nacionales, los valores éticos y morales, la libertad, la tolerancia, el pluralismo ideológico, el rechazo de toda forma de violencia y discriminación, y el respeto a los derechos humanos.

h) La defensa permanente de la gratuidad de la enseñanza.

De los fines de la Universidad Nacional de Ucayali

a) Formar profesionales en el campo de la ciencia, tecnología y humanidades, que respondan a las exigencias de la comunidad regional y nacional.

b) Conservar, acrecentar y transmitir la cultura universal con sentido crítico y creativo, con especial afirmación de los valores nacionales.

c) Promover y realizar investigación científica, tecnológica, humanística y artístico - cultural.

d) Promover la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales de la región y del país.

e) Contribuir con el desarrollo de las comunidades indígenas, campesinas y poblaciones urbano - marginales de la región.

f) Establecer y desarrollar programas de capacitación científica y propiciar la cooperación internacional.

g) Generar y desarrollar transferencia de tecnología.

h) Otorgar grados y títulos a nombre de la nación.

Para el mejor control de los procesos académicos dentro de la Universidad Nacional de Ucayali, esta ha creado la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos.-

La Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos, es un órgano de apoyo y tiene como objetivo mantener el archivo y registro central de la parte académica, así como de apoyar a las facultades.

La Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos, tiene las siguientes funciones:

a) Procesar la información del rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Nacional de Ucayali; manteniendo los registros de matrícula y actas de calificaciones.
b) Expedir documentos oficiales de carácter académico.
c) Preservar el archivo y registro académico mediante copias en discos magnéticos y guardarlos en instituciones de seguridad.
d) Mantener actualizada la información académica en la página web de la Universidad Nacional de Ucayali.
e) Brindar información académica actualizada para elaborar los estados de cuenta de los estudiantes.
f) Brindar servicio bibliotecario, de información y documentación.

Cuenta con dos oficinas ejecutivas:

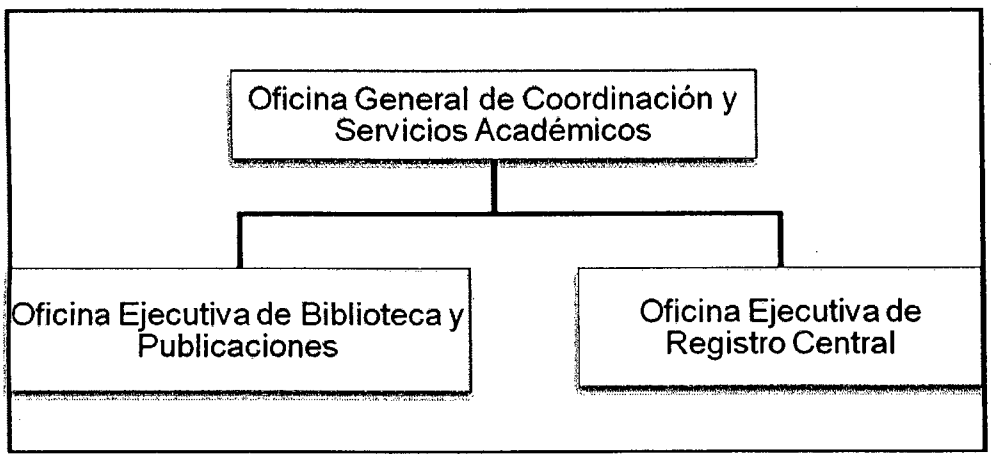
a) Oficina Ejecutiva de Biblioteca y Publicaciones
b) Oficina Ejecutiva de Registro Central

La Universidad Nacional de Ucayali tiene como misión ser una institución formadora de profesionales de calidad, en ciencia, tecnología y humanidades. Comprometida en el proceso de enseñanza – aprendizaje, investigación y difusión del conocimiento; conservando el medio ambiente, para promover el desarrollo de la región y del país.

Esta misión recoge:

- El encargo asignado a la UNU, como institución formadora de profesionales.
- El cómo realizar dicho encargo, que es a través de los procesos de enseñanza, de aprendizaje, investigación y difusión del conocimiento.
- Él para que se realiza dicho encargo, que es promover el desarrollo de la región y del país.

Diagrama 1. Organigrama de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos



Antecedentes de la Universidad Nacional de Ucayali

La Universidad Nacional de Ucayali fue creada mediante Decreto Ley N° 22804 del 18 de Diciembre de 1979; durante el Gobierno Militar del General Francisco Morales Bermúdez Cerruti; inicialmente con el nombre de Universidad Nacional de Pucallpa.

Por Ley Nº 23261 del 16 de Julio de 1981, el gobierno democrático del Arq. Fernando Belaunde Terry, ratificó la creación de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE PUCALLPA. El 9 de Diciembre de 1983, entra en vigencia

la actual Ley Universitaria Nº 23733; esta Ley señala en su Art. 97 que en adelante La Universidad Nacional de Pucallpa se denominará Universidad Nacional de Ucayali. Mediante Resolución Nº 292-93-ANR del 26 de Febrero de 1993 la Asamblea Nacional de Rectores autorizó el funcionamiento definitivo de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, con 3 Facultades:

1. Facultad de Ciencias de la Salud.
2. Facultad de Ciencias Forestales.
3. Facultad de Ciencias Agropecuarias.

La Universidad Nacional de Ucayali forma profesionales en las diferentes disciplinas con una sólida orientación científica, tecnológica y humanística, cuyos logros se traduzcan en aporte al desarrollo de la región y del país. El 17 de Enero de 1998, por Resolución Nº 071/88-CO-UNU, se creó la Facultad de Ciencias Administrativas y por Resolución Nº 072/89-CO-UNU se cambió la denominación por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. El 21 de Enero del año 1998, mediante Resolución Nº 002/98 y al amparo del Art. 29, inc. e), de la Ley Nº 23733, se creó la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y las Escuelas Profesionales de: Ingeniería de Sistemas, como parte de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, y la de Medicina Humana la que se integró a la Facultad de Ciencias de la Salud. El 29 de Diciembre del año 1999, mediante Resolución Nº 0599 AUR-UNU se creó la Facultad de Educación y Ciencias Sociales.

Actualmente la Universidad Nacional de Ucayali cuenta con 08 facultades las cuales son:

1. Facultad de Ingeniería de Sistemas y de Ingeniería Civil.
2. Facultad de Medicina Humana.
3. Facultad de Educación y Ciencias Sociales.
4. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.
5. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
6. Facultad de Ciencias de la Salud.
7. Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales.
8. Facultad de Ciencias Agropecuarias.

Y 14 escuelas:

1. Escuela Académica Profesional de Economía y Negocios Internacionales.
2. Escuela Académica Profesional de Medicina Humana.
3. Escuela Académica Profesional de Educación Secundaria.
4. Escuela Académica Profesional de Educación Inicial y Primaria.
5. Escuela Académica Profesional de Derecho y Ciencias Políticas.
6. Escuela Académica Profesional de Ingeniería Civil.
7. Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas.
8. Escuela Académica Profesional de Ciencias Contables y Financieras.

9. Escuela Académica Profesional de Ciencias Administrativas.
10. Escuela Académica Profesional de Enfermería.
11. Escuela Académica Profesional de Ingeniería Ambiental.
12. Escuela Académica Profesional de Ingeniería Forestal.
13. Escuela Académica Profesional de Agronomía.
14. Escuela Académica Profesional de Ingeniería Agroindustrial.

El principal problema que percibe el alumnado y personal docente de la Universidad Nacional de Ucayali, es el inadecuado Sistema de Información Académica de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos, y los conflictos observables son:

1. Demora en el proceso de atención.
2. Inadecuado manejo de las herramientas hardware y software.
3. Carencia de comprensión y accesibilidad hacia el alumnado, debido a la falta de comunicación.
4. Carencia de capacidad de respuesta.
5. Horarios que no permiten jornadas productivas cortas o prácticas.
6. Problemas constantes en la matrícula.
7. Biblioteca desactualizada.
8. Desbalance del personal administrativo,
9. Trámites y convalidaciones engorrosos,
10. Inexistencia de archivos académicos en la facultad.
11. Pocos puntos de consulta en la biblioteca.
12. Demoras excesivas en el servicio de bibliotecas.
13. Inadecuados medios de publicación de notas.
14. Falta de sistema de reclamos de exámenes.

15. Falta de guías de procedimiento.
16. Errores en las actas.
17. Parque informático obsoleto.

La lista de conflictos continúa, pero si cada una de ellas se traduce en: horas-hombre, horas-máquina, horas-ambiente, etc., y si a su vez, se tradujera en dinero y oportunidades, recién se conocería cuál es el "costo de la mala calidad".

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son los procesos en la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali?
2. ¿Se puede determinar el sistema de información académica que se adecue en la calidad de servicio dentro de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali?
3. ¿Es posible determinar el grado de correlación entre la calidad de servicio y el sistema de información académica de

la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali?

4. ¿Es posible proponer un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Conocer como el sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar los procesos en la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.
2. Determinar el sistema de información académica que se adecue en la calidad de servicio dentro de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali?
3. Medir el grado de correlación entre la calidad de servicio y el sistema de información académica de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

4. Proponer un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general.

"El sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali"

1.4.2. Hipótesis específicas.

1. "Existen procesos en la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali"
2. "El sistema de información académica se adecua a la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali"
3. "El sistema de información académica posee un grado de correlación con la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali"
4. "Es posible proponer un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali"

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable independiente

Sistema de información académica.

1.5.2. Variable dependiente

Calidad de servicio.

1.5.3. Variable interviniente

Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.5.4. Unidad de análisis

Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.6.1. Variable independiente

Sistema de información académica

- Adecuado
- No adecuado

1.6.2. Variable dependiente

Calidad de servicio.

- **Aspectos tangibles**

  a) % de equipos de apariencia moderna
  b) % de instalaciones físicas visualmente atractivas
  c) % de empleados con apariencia pulcra
  d) % de elementos materiales relacionados con el servicio visualmente atractivo

- **Fiabilidad**

  a) % que prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen
  b) % de sincero interés en solucionarlo, problema del cliente.
  c) % de servicio a la primera.
  d) % de servicio en el tiempo prometido
  e) % de registros exentos de errores.

- **Sensibilidad**

  a) % comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.
  b) % ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
  c) % siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.
  d) % nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.

- **Seguridad**

  a) % transmite confianza a sus clientes
  b) % seguros en sus transacciones con la organización.
  c) % son siempre amables con los clientes
  d) % conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

- **Empatía**

  a) % clientes una atención individualizada.
  b) % trabajo convenientes para todos sus clientes.
  c) % atención personal a sus clientes.
  d) % intereses de sus clientes.
  e) % comprenden las necesidades específicas de sus clientes.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación teórica

La investigación comprende un sistema de información gerencial, como todo sistema o conjunto de partes interrelacionadas:

Hardware, Software y de Recurso humano (Humanware) que permite almacenar y procesar información.

El hardware corresponde a todas las partes tangibles de la computadora: sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, sus cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

La parte del software viene a ser el equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

El recurso humano hace referencia al personal que está relacionado con el sistema, especialmente usuarios y técnicos (analistas, diseñadores, programadores, operarios, mantenedores, etc.) y puede ser muchos.

Los sistemas de información pasan por diferentes fases en su ciclo de vida, desde la captura de requisitos hasta el mantenimiento de estos, el procesamiento de la información necesarias tanto como para las necesidades de las operaciones como de la administración.

1.7.2. Justificación práctica

Mediante la presente tesis, se da a conocer como el sistema de información académica mejora la calidad de servicio dentro de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, mediante la utilización de

herramientas hardware, software y la sistematización de los procesos, que maximicen el desempeño del recurso humano que labora en el área.

1.7.3. Justificación metodológica

Se siguió los lineamientos del proceso de investigación científica la cual incluye el planteamiento de interrogantes, objetivos e hipótesis, a fin de establecer un conocimiento probable acerca de los factores que influyen en la calidad de servicio.

1.8. VIABILIDAD

El presente estudio de investigación es viable porque se encuentra enmarcado, en las líneas de investigación de la maestría en Gestión Pública y el Reglamento para obtener el grado de magister o maestro de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.9. LIMITACIONES

Limitaciones en el tiempo.- Los cambios y la mejora continua conllevan un tiempo prolongado, dado que las nuevas maneras de realizar las cosas, conlleva un involucramiento de los colaboradores de la organización.

Limitaciones de recursos.- La disponibilidad de recursos, conlleva hacer incorporaciones en los presupuestos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Limitaciones de información.- La organización de datos, toma un tiempo prudencial de actividades transaccionales a actividades relacionales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los principales antecedentes de la investigación a nivel local y nacional, son muy escasos, sobre el tema: Sistema de información Académica, sin embargo, ya en varios países de América, esta herramienta tecnológica fue aplicada, cuyos resultados fueron favorables, y que a continuación mencionamos:

1. **Tesis:** "Modelo para el diseño de un sistema de control de gestión académico administrativa en una institución universitaria aplicado en la división de ingenierías de la universidad del norte", para optar el título de Magíster en Ingeniería Industrial presentando por: Katherine S. Palacio en la Universidad del norte – 2006. La presente investigación mostró la importancia de diseñar un Sistema de Control de Gestión que se adapte a una Institución Universitaria, específicamente, a la Universidad del Norte, para ello, fue necesario el establecimiento de un Modelo constituido en varias etapas bajo los enfoques y metodologías establecidas por diversos autores. Como se comentó en el primer capítulo, de acuerdo con los antecedentes encontrados existían resultados de la aplicación de modelos como el Cuadro de Mando Integral en organizaciones sin ánimo de lucro, específicamente en Instituciones Universitarias, como mecanismos de control para la gestión académico – administrativa particularmente en los Estados Unidos aunque en lo

referente a la existencia de un Sistema de Control para la gestión enfocado hacia los factores claves de éxito aplicados a Instituciones Universitarias de países en vía de desarrollo y en particular a la División de Ingenierías de la Universidad del Norte no se tenía. Para el autor de esta investigación era la primera aproximación al conocimiento de Sistemas de Control de Gestión. Para Instituciones Universitarias y particularmente la División de Ingenierías de la Universidad del Norte, no se disponía de una herramienta sistemática y sistematizada integrada a un Sistema de Control de Gestión para hacer seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de sus objetivos estratégicos a partir de indicadores de gestión académico – administrativos. La investigación realizada fue profunda y detallada velando porque no se obviaran los elementos constitutivos y esenciales de un Sistema de Control de Gestión con el fin de otorgarle un fundamento teórico significativo.[1]

2. **Tesis:** "Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la gestión académica de un instituto superior tecnológico", para optar por el Título de Ingeniero Informático presentado por Alexander Daniel Norabuena Guevara en la Pontificia Universidad Católica del Perú – 2011. La metodología RUP en las fases elegidas para el desarrollo de este proyecto, guiaron de forma efectiva el desarrollo del software en todas sus etapas, desde el análisis hasta la implementación, brindando un mecanismo fiable y eficiente que describía cada componente considerado para la

[1] WWW.LINK.EDU.PE

implementación final. Los conocimientos adquiridos durante los ciclos de estudio en la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad se integraron y coadyuvaron a la conclusión satisfactoria de este trabajo. Pero, se debe considerar que gran parte de este conocimiento es de orientación general, y por tanto para una aplicación particular tal conocimiento debe ser complementado con herramientas y tecnologías de soporte que competen al alumno investigar su aplicación.[2]

3. **Tesis:** "Sistema de información para gestión académica SIGA", para optar al título de Tecnólogo en Sistemas presentado por: Angélica María Díaz Ortega, William Orlando Duran Sandoval y Rafael Enrique Quijano Giraldo de la Tecnológica FITEC – 2010.
   - Se ejecutaron las diferentes etapas de creación de software con lo cual lograron aplicar el conocimiento teórico recibido en el transcurso de su etapa académica.
   - Se desarrolló un software a la medida de la necesidad con los requerimientos y parámetros planteados en la etapa de análisis.
4. **Tesis:** "Desarrollo de un sistema de información electrónico que apoye el control académico de la escuela de estudios de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la universidad de San Carlos de Guatemala utilizando software libre", para optar el título de Ingeniero en Ciencias y Sistemas presentado por: Sergio Iván Lima González y Erika Yesenia Corado Castellanos De Lima de la Universidad San Carlos de Guatemala – 2006.

---

[2] WWW.KJLKJ.JJ.PO

- Los procesos administrativos de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala ahora son más ágiles, seguros y precisos, adicionalmente al examinar detenidamente el contenido del presente informe final del proyecto puede asegurarse que el objetivo principal del trabajo de graduación se ha cumplido debido a lo siguiente:

  Fue posible la creación y posterior puesta en producción del sistema de información definido en funcionalidad y alcance en conjunto con autoridades de la Escuela de Postgrado.

  El sistema de información creado se basa en estándares abiertos y su plataforma la constituyen en su totalidad productos de software libre.

- El proceso de creación del sistema de información definido como objetivo principal de este proyecto fue una experiencia muy interesante y enriquecedora, debido a que fue necesario el poner en práctica gran parte de los conocimientos técnicos adquiridos a lo largo de la carrera de Ingeniería en Ciencias y Sistemas, adicional a lo cual fueron muy útiles también los conocimientos adquiridos por medio de la investigación minuciosa requerida en ciertos temas técnicos que son utilizados por el sistema de información.

- La utilización de software libre para la creación de sistemas de información requiere tomar en cuenta el hecho de que si bien es cierto que los productos son estables, confiables y funcionales,

generalmente la curva de aprendizaje es mayor que la de los productos propietarios actuales, esto pese a existir mucha documentación e información técnica de los productos de software libre, por lo cual en cualquier planificación en donde se va a utilizar software libre se recomienda no olvidar esto; la única forma de la disminución de la curva de aprendizaje a futuro es la diversificación del uso de productos de software libre y que las personas involucradas compartan la experiencia obtenida.

- Debido a la experiencia tenida con el tema de migración de información, el cual inicialmente se había acordado que no era parte del proyecto, sin embargo, se convirtió en un aspecto fundamental de éxito para el proyecto y una de las actividades más complejas y que requirieron mayor inversión de esfuerzo y tiempo.

5. **Tesis:** "Desarrollo e implantación de un sistema académico para el ICM", para optar el título de ingeniero en estadista e informática presentado por: Sergio Bauz Olvera y Washington Jama – 2003.
   - El cálculo de índices académicos haciendo uso de la tecnología OLAP (Proceso Analítico en Línea) nos ayudara a encontrar problemas en la coordinación y planificación de los términos académicos en el Instituto de Ciencias Matemáticas.
   - Teniendo un data warehouse en el Instituto de Ciencias Matemáticas, el acceso a los datos por parte de los estudiantes seria inmediato, especialmente para quienes van a desarrollar tesis en el futuro.

- El presente proyecto de sistema de Información puede ser desarrollado con los recursos tanto en hardware como en software que actualmente posee el Instituto de Ciencias Matemáticas.
- La principal ventaja al desarrollar una herramienta de toma de decisiones orientada al web, es en la instalación y la accesibilidad. Para la primera bastara con solo tener instalada en la estación de trabajo del usuario una versión de Internet Explorer 6.0 o superior, la accesibilidad al sistema de información será inmediata desde el Internet mediante la validación de usuario.

6. **Tesis:** "Diseño de un sistema de información académica y administrativa para la unidad educativa "ejército nacional" de la ciudad de Oruro", para optar el título de ciencias administrativas presentado por: Javier Chagua Mamani de la Universidad Técnica de Oruro – 2008.
   - Mediante un diagnóstico se recopilo información adecuada y necesaria para realizar el diseño, se estableció las necesidades y requerimientos de la institución, además se identificó y especifico las entidades que interactúan.
   - Efectuado el diagnóstico del proceso de registro y control de información de alumnos, se encontró que este se realiza de forma manual, en muchos con exceso de tiempo y no se cuenta con la información de manera oportuna para la atención de los interesados.

- Utilizando los resultados del análisis aplicado al actual sistema que utiliza la unidad educativa, respecto a la entrada y salida de información se elaboró el diseño lógico pantallas para los diferentes procesos de entrada y salida.
- Utilizando las herramientas que nos ofrece la informática se prosiguió a la codificación con ayuda del lenguaje de programación Microsoft Visual Estudio y manejador de base de datos Access, los diferentes modelos diseñados de entrada y salida en el proceso del diseño lógico del presente trabajo realizado.

7. **Tesis:** "Modelo innovador y prospectivo de gestión de la información académica, para la toma de decisiones estratégicas en la UMSS" para obtener el grado de Magíster en gestión universitaria presentado por: Lic. María Lucy Argote Mejía de la Universidad Mayor de San Simón – 2009.
   - Los procesos de enseñanza, proceso de aprendizaje, proceso de investigación científica, tecnológica e innovación, proceso de interacción social universitaria lograrán una integración a través de la información. Una nueva reingeniería de estos procesos en base a la información académica, las nuevas tecnologías de información y comunicación, permitirán los cambios que la sociedad del conocimiento demanda.
   - El objetivo de una innovación es producir un cambio, desechando obsoletas estructuras e incorporando nuevas herramientas para introducir mejoras planificadas, con la

intención de lograr beneficios institucionales y sociales. Los archivos y la rama de archivística enfrentan en este último tiempo el reto de introducir en sus sistemas, procesos innovadores de manejo de la información, gracias al apoyo de las NTIC.

- Un manejo adecuado de la información académica permitirá a la Universidad Mayor de San Simón enfrentar con firmeza los desafíos de la Educación Superior y cumplir con las estrategias diseñadas en el Plan de Desarrollo 2008-2013, por cuanto los procesos de gestión de la información son auxiliares de los procesos de formación de pregrado y postgrado, potenciados por la investigación científica, tecnológica e innovación y la interacción social, que estructurados técnicamente posibilitarán la expresión política del pensamiento universitario. Asimismo, el disponer de sistemas de acceso fácil a la información académica transparente y fiable, coadyuvará a la elaboración de planes estratégicos, planes operativos y otros, para marchar hacia la nueva Universidad que plantea el nuevo Plan de Desarrollo.

8. **Tesis:** "Análisis, diseño e implementación de un sistema de información como soporte a la gestión académica para la escuela tecnológica de la universidad nacional de Piura", para obtener el título profesional de ingeniero informático presentado por Gina Maza Antón de la Universidad Nacional De Piura – 2003.

   - El tratamiento manual de la información académica, ha traído como consecuencia el uso de procedimientos no adecuados que

impiden desarrollar eficientemente la gestión académica. La implementación del Sistema de Información brindará soporte en información disponible y oportuna.

- El desarrollo de los procesos académicos se ven seriamente afectados, consecuencia de una información duplicada, se dio solución a éste problema con el diseño de una base de datos que integre y brinde seguridad a los datos.
- El modelo de datos obtenido refleja la información requerida en el área académica.
- Con el diseño de la base de datos se ha obtenido un esquema de seguridad implementados en un manejador de base datos, mediante usuarios y funciones.
- La información recopilada, dio como resultado que no existe una estandarización en los formatos, en tal sentido se determinó la información y los formatos en cada reporte.
- El software obtenido ha producido procedimientos automatizados, requeridos en la gestión académica, permitiendo ser aplicable a instituciones similares, previas adecuaciones de la institución.

9. **Tesis:** "Desarrollo de un sistema de información para la planificación y control del mantenimiento preventivo aplicado a una planta agroindustrial", para obtener el título de ingeniero informático presentado por Verónica Livia Páez Espinal de la Pontificia Universidad Católica del Perú – 2011.

Posee un diseño de base de datos, capaz de soportar los procesos principales del negocio.

Por la experiencia del personal de la planta agroindustrial en que se basó el estudio, tener un plan de mantenimiento y los recursos disponibles para llevar a cabo las tareas involucradas, que es justamente la solución planteada en este proyecto, se aumenta la probabilidad de que el mantenimiento preventivo se lleve a cabo, lo cual de acuerdo a las estadísticas, disminuye la probabilidad de llevar a cabo mantenimientos correctivos o de emergencia, los cuales son inesperados.

Con la ejecución del algoritmo, el cual asigna los recursos a un determinado mantenimiento, se prescinde del personal dedicado en hacer estas asignaciones de manera manual, permitiéndole tener funciones de supervisión y/o dedicadas directamente a los procesos de negocio.

Las pequeñas y medianas plantas agroindustriales podrán incrementar su participación en el mercado y competir de manera más equilibrada con las grandes plantas que disponen de herramientas más sofisticadas y costosas.

10. **Trabajo de investigación:** "Diseño de un sistema de información para la gestión de tesinas de grado universitario", presentado por María V. Godoy, Leonardo de los Reyes, Silvina Podesta y Sonia I. Mariño de la Universidad Nacional de Nordeste.

   - Se describió una herramienta para facilitar la gestión de la información referente a las tesinas de grado. Dicha gestión,

busca optimizar la integración de los datos, en este caso de una Unidad Académica. Para ello es necesaria una visión interinstitucional, y a la vez corporativa. A este respecto, se trabajó en: lograr la conectividad de los procesos; generar interfaces de comunicación sencillas, homólogas y generalizadas; crear pasarelas entre sistemas y bases de datos; proporcionar información exhaustiva y que pueda ser compartida; establecer los medios de acceso por los servicios de Internet, de forma de garantizar la actualización permanente del sistema y entrada a los usuarios.

- Se espera además, que su efectiva utilización permita desarrollar trabajos y aprendizajes colaborativos, en el sentido que alumnos de la mencionada carrera al consultar los trabajos previamente realizados y aceptados cuenten con una idea de los desarrollos y/o productos que pueden realizar en las tesinas. Por otra parte permitirá a los docentes de las carreras o departamentos determinar posibles líneas de trabajo e inclusive, trabajos que podrán desarrollarse y/o aplicarse en otros ámbitos o dominios del conocimiento relacionados con estas disciplinas. Por otra parte, la implementación del sistema de información descripto precedentemente requiere de un trabajo multidisciplinario, incorporando especialistas en la carrera o funcionarios / académicos en desempeño en actividades de gestión, de modo que las opciones de consultas y/o informes previstas inicialmente puedan incorporarse otras de uso

fundamental. De manera amplia, este desarrollo contribuye a la "gestión del conocimiento", generado en la propia Institución.

- Como línea futura de trabajo, se puede concebir el software y los datos que administra como un a priori o base para la construcción de un datawarehouse para su futura aplicación de técnicas de gestión inteligente o producción automática de conocimiento.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Sistema de Información Gerencial

"El planeamiento futuro de los recursos de información es de interés vital en una corporación. La falla en el planeamiento estratégico de nuevos sistemas de información gerencial ha dado como resultado modificaciones y reconstrucciones sumamente costosas, y han impedido el desarrollo óptimo de la productividad de la gestión administrativa en las organizaciones" **(Martin, 1989)**.

"Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los administradores de sistemas de información gerencial hoy en día, es el gran volumen de información que pasa por sus manos. Esta información es tan voluminosa que en ocasiones resulta imposible de manejar; aun así, la planeación y el control adecuado de las operaciones a través de decisiones efectivas debe basarse en un flujo estable de información actualizada y de gran calidad" **(Thierauf, 1996)**.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de un nuevo sistema de información gerencial constituye un elemento fundamental en el éxito de las organizaciones de hoy en día, se aplicara enfoque del pensamiento sistémico a través de un plan integral como consecuencia de un eficiente planeamiento estratégico e implementación del mismo.

Las funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control. **(Stoner, Freeman, & Gilbert, JR., 1996)**

Son necesarias para un buen desempeño organizacional. Para apoyar estas funciones, en especial la planeación y el control son necesarios los Sistemas de Información Gerencial.

Hoy en día todas las organizaciones cuentan con un sistema formal de información, el cual se basa en la informática; aunque también existe un sistema informal de información el que por ser informal tampoco deja de ser relevante.

El propósito del Sistema de Información Gerencial (MIS, management information system) es uno de los cinco subsistemas principales del CBIS (Sistema de información basado en computadoras). Su propósito es de satisfacer las necesidades de información generales de todos los gerentes de la compañía o de alguna subunidad de organización de la compañía. Las subunidades pueden basarse en áreas funcionales o en niveles gerenciales. **(Raymond McLeod, 2000)**

Por definición se entiende como Sistema de Información Gerencial al método de poner a disposición de los gerentes la información confiable y oportuna que se necesite para facilitar el proceso de toma de decisiones y permitir que las funciones de planeación, control y operaciones se realicen eficazmente en la organización.

De esta definición se deduce que la finalidad de un Sistema de Información Gerencial es la de suministrar a los gerentes la información adecuada en el momento oportuno. Por lo tanto el valor de la información proporcionada por el sistema debe cumplir con los siguientes cuatro supuestos básicos, estos son: Calidad, Oportunidad, Cantidad y Relevancia.

- **Calidad:** Para los gerentes es imprescindible que los hechos comunicados sean un fiel reflejo de la realidad planteada.
- **Oportunidad:** Para lograr un control eficaz las medidas correctivas, en caso de ser necesarias, deben aplicarse a tiempo, antes que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con antelación. Por ello la información suministrada por un Sistema de Información Gerencial debe estar disponible a tiempo para actuar al respecto.
- **Cantidad:** Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de

información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil, pues esta puede llevar a una inacción o a decisiones desacertadas.

- **Relevancia:** La información que le es proporcionada a un gerente debe estar relacionada con sus tareas y responsabilidades.

La información gerencial requerida por los distintos niveles de una organización no es homogénea. No deben de ser tratadas en la misma forma las necesidades de información de los gerentes, de la gerencia media y la alta gerencia. Estos tienen necesidades distintas de acuerdo a la actividad que desempeñan.

- **Control Operacional:** Debe proporcionársele información (sobre todo de fuentes internas) muy precisa y detallada en forma diaria o semanal. La exactitud y oportunidad de la información tiene gran importancia en este nivel puesto que las medidas correctivas la mayoría de las veces son necesarias imponerlas de inmediato.
- **Gerencia Media:** (Jefes de división) Estos necesitan tanto información interna como externa. Se ocupan del desempeño actual y futuro de sus unidades, por lo que necesitan información de problemas a gran escala con proveedores, disminuciones de ventas o aumento de la demanda.

- **Alta Gerencia:** Sus fuentes de información deben ser principalmente externas pues requieren información destinada a la planeación y al control gerencial. Para dichas actividades es fundamental conocer las tendencias y pronósticos actuales, así como también necesitan información (interna) de las ventas, desempeño de la competencia, etc.

2.2.2. Sistema de Información

Un sistema de información es un conjunto de personas, datos y procedimientos que funcionan en conjunto (...) El énfasis en sistemas significa que los variados componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización.[3]

Es un conjunto formal de procesos que, operan sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan, elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes (decisiones) para desempeñar su actividad de acuerdo a su estrategia de negocio.[4]

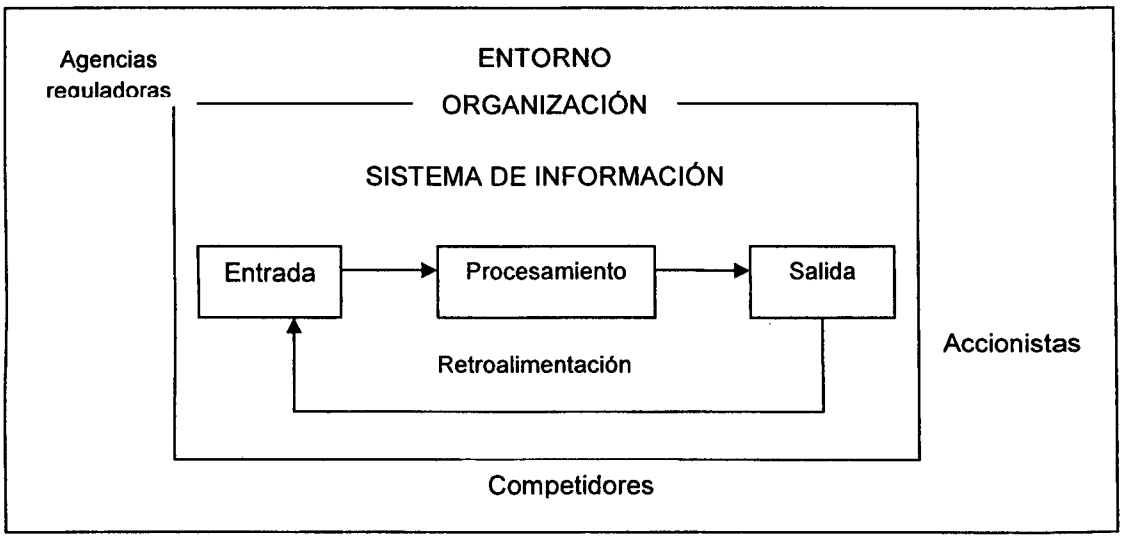
Técnicamente a los sistemas de información se les define como un conjunto de componentes interrelacionados que reúne (u

[3]**Monzon F. J., Spencer, David. (1997, p. 19)**
[4]**Piattini Mario G., Calvo Manzano José A., Cervera Joaquín, Fernández Luís. (2000, p. 10)**

obtiene), procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización.[5]

El objetivo de un Sistema de Información es ayudar al desempeño de las actividades en todos los niveles de la organización, mediante el suministro de la información adecuada, con la calidad suficiente, a la persona apropiada, en el momento y lugar oportuno, y con el formato más útil para el receptor.[6]

Ilustración 1. Actividades básicas de un sistema de información.



Fuente: (L. Leonard, R. Bennet, & W. Brwn, 2008)

a) Sistema en el nivel operativo

Son los Sistemas de Información que monitorean las actividades y transacciones elementales de la organización.[7]

Apoyan a los administradores operativos siguiendo la pista a las actividades y transacciones elementales de la organización, como ventas recibos, depósitos de efectivos,

[5], **Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 7)**
[6]**Piattini et al. (2000, p. 10-11)**
[7]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 38)**

nómina, decisiones de crédito y flujo de materiales en una fábrica. El propósito principal de los sistemas en este nivel es contestar a preguntas de rutina de transacciones a través de la organización. ¿Cuántos artículos hay en inventario? ¿Qué sucedió con el pago del señor González? Para contestar a este tipo de preguntas, la información generalmente debe ser de fácil acceso, actualizada y exacta. Como ejemplos de sistemas en el nivel operativo se pueden citar un sistema para registrar los depósitos bancarios efectuados en cajeros automáticos, o uno que lleva la cuenta del número de horas que han trabajado cada día los empleados de una planta.

Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS).

Los TPS, procesan los datos referentes a las actividades de la empresa, por ejemplo, ventas, colocación de pedidos y movimiento de almacén e inventario.[8]

Los TPS, son sistemas de información computarizados desarrollados para procesar gran cantidad de datos para transacciones rutinarias de los negocios, tales como nómina e inventario. Los TPS eliminan el tedio de las transacciones operacionales necesarias y reducen el tiempo que alguna vez se requirió para ejecutarlas manualmente, aunque la

[8]**Monzon F. J., Spencer, David. (1997, p. 31)**

gente todavía debe alimentar datos a los sistemas computarizados.[9]

Se habla de TPS, para denominar la parte del sistema de información dedicada al tratamiento de las operaciones rutinarias diarias o transacciones. A veces se denominan sistemas transaccionales a los sistemas informáticos que pueden servir para dar soporte a un procesamiento de transacciones: grandes volúmenes de actividades repetitivas, con datos muy estructurados y tratamientos simples y claros.[10]

Los TPS, son los sistemas de negocio básicos que sirven al nivel operativo de la organización. Un sistema de procesamiento de transacciones es un sistema computarizado que efectúa y registra las transacciones diarias rutinarias, necesarias para la marcha del negocio.[11]

b) Sistema en el nivel conocimiento

Son los Sistemas de Información que apoyan a los trabajadores de conocimiento y datos de una organización.[12]
El propósito de los sistemas en el nivel de conocimientos es ayudar a la empresa a descubrir, organizar e integrar conocimientos nuevos al negocio, y ayudar a la organización a controlar el flujo de documentos. Los sistemas en el nivel

[9]**Kendall & Kendall. (1999, p. 2)**
[10]**Piattini et al. (2000, p. 19)**
[11]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 40)**
[12]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 38)**

de conocimientos, sobre todo forma de herramientas de colaboración, estaciones de trabajo y sistemas de oficina, son las aplicaciones que crecen más rápidamente en los negocios hoy día.

Sistemas de trabajo de conocimientos (KWS)

Los KWS, dan soporte a los trabajadores profesionales, tales como científicos, ingenieros y doctores, les ayudan a crear un nuevo conocimiento que contribuya a la organización o a toda la sociedad.[13]

Los KWS, son sistemas de información que ayudan a los trabajadores de conocimiento en la creación e integración de nuevos conocimientos en la organización.[14]

Sistemas de automatización de oficina (OAS)

Los OAS, combina actividades de procesamiento de datos, teletransmisión de datos y procesamiento de palabras destinadas a automatizar el manejo de la información para la oficina. Frecuentemente extrae datos almacenados como resultado de un procesamiento de datos. Incluye el manejo de la correspondencia, reportes y documentos.[15]

Los OAS, dan soporte a los trabajadores de datos, quienes, por lo general, no crean un nuevo conocimiento sino que usan la información para analizarla y transformarla en datos, o para manejarla en alguna forma y luego compartirla o diseminarla formalmente por toda la organización y algunas

[13]**Kendall & Kendall. (1999, p. 2)**
[14]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 42)**
[15]**Monzon F. J., Spencer, David. (1997, p. 31)**

veces más allá de ella. Los aspectos familiares de los OAS incluyen procesamiento de palabras, hojas de cálculo, editor de publicaciones, calendarización electrónica y comunicación mediante correo de voz, correo electrónico y videoconferencias.[16]

Un sistema de automatización de oficinas (OAS) es una aplicación de tecnología de información diseñada para aumentar la productividad de los trabajadores de datos en la oficina; apoyando las actividades de coordinación y comunicación de la oficina típica. Los sistemas de automatización de oficinas coordinan a diversos trabajadores de información; unidades geográficas y áreas funcionales: los sistemas se comunican con los clientes; proveedores y otras organizaciones externas a la compañía; y sirven como centro de distribución de información y flujos de conocimientos.[17]

Los sistemas típicos de automatización de oficinas manejan y controlan documentos (mediante procesamientos de textos; autoedición y archivado digital); programan actividades (mediante calendarios electrónicos) y comunican (a través de correo electrónico, correo de voz o videoconferencias).

---

[16]**Kendall & Kendall. (1999, p. 2)**
[17]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 42)**

c) Sistema en el nivel administración

Son los Sistemas de Información que apoyan las actividades de seguimiento, control, toma de decisiones y administración de los administradores de nivel medio.[18]

Están diseñados para servir a las actividades de seguimiento, control, toma de decisiones y administración de los administradores de nivel medio. La pregunta principal que tratan de contestar estos sistemas es: ¿Están funcionando bien las cosas? Los sistemas en el nivel de administración o dirección por lo regular proporcionan informes periódicos, en lugar de información instantánea acerca de las operaciones. Un ejemplo es un Sistema de control de reubicación que informa los costos totales de mudanza, búsqueda de casa y financiamiento de vivienda de los empleados de todas las divisiones de la compañía, y que indica cuando los costos reales exceden a los presupuestados.

Sistemas de información gerencial (MIS)

Los MIS, llamados también sistemas de reportes de gerencia, que se enfocan al apoyo para la toma de decisiones cuando los requerimientos de información pueden ser identificados de antemano. En otras palabras, la información que un administrador o un usuario final necesita

[18]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 38)**

pueda ser determinada después de un análisis minucioso de la situación.[19]

Los MIS, no reemplazan a los sistemas de procesamiento de transacciones, sino que todos los MIS incluyen procesamiento de transacciones. Los MIS son sistemas de información computarizada que trabajan debido a la interacción resultante entre gentes y computadoras. (...), los MIS producen información que es usada en la toma de decisiones.[20]

Los MIS, hacen referencia a la parte del sistema de información que no se dedica al procesamiento y tratamiento de las transacciones, sino a los niveles operativos, táctico y estratégico de dirección, deben proporcionar a los directivos la información y la ayuda necesaria para tomar sus decisiones.[21]

Los MIS, sirven al nivel de administración de la organización, proporcionando a los administradores informes y, en algunos casos, acceso en línea a los registros de desempeño actual e histórico de la organización. Por lo regular, estos sistemas están orientados de forma casi exclusiva a sucesos internos, no del entorno ni externos. Los MIS sirven primordialmente a las funciones de planificación, control y toma de decisiones en el nivel de administración. En general, depende de sistemas de procesamiento de transacciones subyacentes

[19]**Monzon F. J., Spencer, David. (1997, p. 34)**
[20]**Kendall & Kendall. (1999, p. 3)**
[21]**Piattini et al. (2000, p. 19)**

para obtener sus datos. Los MIS resumen y preparan informes acerca de las operaciones básicas de la compañía. Los datos de transacciones básicos de los TPS se comprimen y por lo regular se presentan en informes largos, en fechas preestablecidas.[22]

Como los sistemas de información gerencial obtienen sus datos del sistema de procesamiento de transacciones de la organización. En el sistema que se ilustra en la figura Nº 2, tres TPS proporcionan datos de transacciones resumidos al sistema de informes del MIS al final del periodo. Los administradores obtienen acceso a los datos de la organización a través del MIS, que les proporciona los informes apropiados.

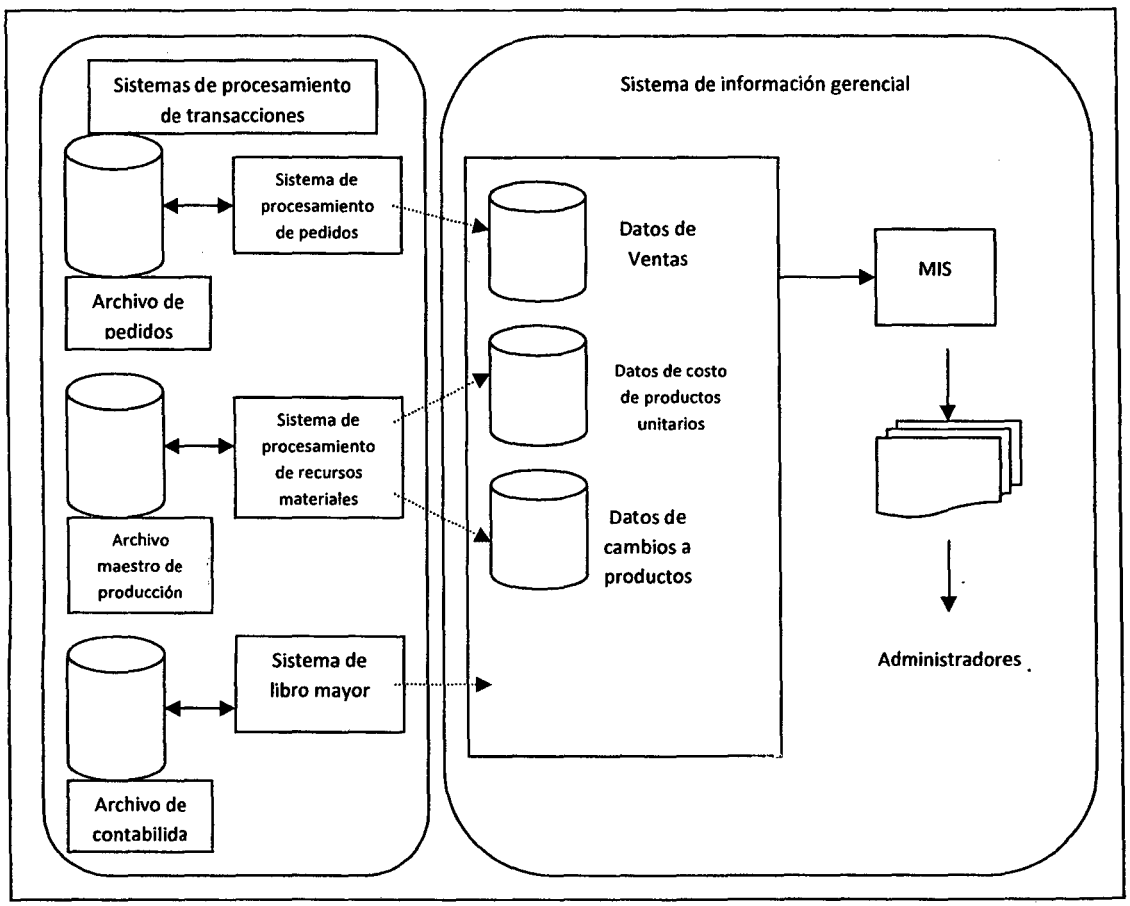
Características:

- Los MIS apoyan decisiones estructuradas en los niveles de control operativo y administrativo, pero también son útiles para las actividades de planificación de los administradores de nivel superior.
- Los MIS generalmente están orientados hacia los informes y el control; están diseñados para informar acerca de las operaciones existentes y, por tanto, para coadyuvar al control cotidiano de las operaciones.
- Los MIS se apoyan en datos y flujos de datos que ya existen en la organización.

[22]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 44 – 45 - 46)**

- Los MIS tienen poca capacidad analítica.
- Los MIS son relativamente inflexibles.
- Los MIS tiene una orientación interna, más que externa.

Ilustración 2. Informe que podría producir el MIS.



Fuente: Loudon Kenneth C., Loudon Jane P.

Sistemas de apoyo a decisiones (DDS)

Los DDS, son sistemas de información cuyo propósito es auxiliar a los administradores con las decisiones únicas que no se repiten y carecen relativamente de estructura. (...), los sistemas de apoyo para las decisiones existen a fin de responder a condiciones inesperadas y propias de la información. Estos sistemas son particularmente importantes

para los altos niveles de dirección que deben tratar constantemente problemas cambiantes y tomar decisiones en casos que surgen de improvisto.[23]

Los DDS, es similar al sistema de información gerencial tradicional en que ambos dependen de una base de datos como fuente. Un DDS se aparta del MIS tradicional en que enfatiza el apoyo a la toma decisiones en todas sus fases, aunque la decisión actual todavía es del dominio del tomador de decisiones.

Los DDS están más hechos a la medida de la persona o grupo que los usa que los MIS tradicional.[24]

Los DDS, constituyen un concepto similar al MIS, En este caso, se supone que el MIS proporciona soporte a los directivos para las decisiones estructuradas, es decir, las que se realizan regularmente, con procesos bien definidos y en las que se sabe a priori qué información es necesaria para decidir. En algunos casos, los MIS pueden tomar automáticamente dichas decisiones. De esta forma, se reserva el concepto de DSS para la parte del SI que deben dar soporte a las decisiones poco estructuradas, en las que no existen métodos claros para tomarlas y tampoco es

[23]**Monzon F. J., Spencer, David. (1997, p. 36)**
[24]**Kendall & Kendall. (1999, p. 3)**

posible identificarlas con anticipación cuáles deben ser los factores que hay que considerar.[25]

Los DDS, también sirven al nivel de administración de la organización. Los DDS ayudan a los administradores a tomar decisiones que son semiestructuradas, únicas o que cambian rápidamente, y que no es fácil especificar por adelantado. Los DDS tienen que responder con la suficiente rapidez como para ejecutarse varias veces al día, cada vez que cambian las condiciones.[26]

Características:

- Los DDS ofrecen a los usuarios flexibilidad, adaptabilidad y respuesta rápida.
- Los DDS operan con poca o ninguna ayuda de programadores profesionales.
- Los DDS apoyan decisiones y problemas cuyas soluciones no se pueden especificar por adelantado.
- Los DDS emplean análisis de datos y herramientas de modelado avanzados.

d) Sistema en el nivel estratégico

Son los Sistemas de Información que apoyan las actividades de planificación a largo plazo de los administradores de nivel superior.[27]

---

[25]**Piattini et al. (2000, p. 19)**
[26]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 44 – 46)**
[27]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 38)**

Ayudan a los administradores de nivel de gerencia a abordar y resolver cuestiones estratégicas y tendencias a largo plazo, tanto en la compañía como en su entorno exterior. Su preocupación principal es la congruencia entre los cambios del entorno exterior y las capacidades actuales de la organización. ¿Qué niveles de empleados habría dentro de cinco años? ¿Qué tendencias de costos a largo plazo prevalecen en la industria, y donde encaja la compañía? ¿Qué productos se deberán estar haciendo dentro de cinco años?

Cuando los ejecutivos se acercan a la computadora, frecuentemente están buscando formas que le ayuden a tomar decisiones a nivel estratégico. Un sistema de apoyo a ejecutivo (ESS) ayuda a éstos, para organizar sus interacciones con el ambiente externo, proporcionado apoyo de gráficos y comunicaciones en lugares accesibles tales como salas de juntas u oficinas personales cooperativas. Aunque los ESS se apoyan en la información generada por los TPS y los MIS, los sistemas de apoyo a ejecutivos ayudan a sus usuarios a que ataquen problemas de decisión sin estructura, que no son específicos de una aplicación, creando un ambiente que ayude a pensar a cerca de los problemas estratégicos de una manera informada. Los ESS

extienden y dan apoyo a las capacidades de los ejecutivos para encontrar sentido en sus ambientes.[28]

Los administradores de nivel superior usan una categoría de sistemas de información llamados sistema de apoyo a ejecución (ESS) para tomar sus decisiones. Los ESS sirven al nivel de estratégico de la organización; apoyan decisiones no estructuradas y crean un entorno de computación y comunicaciones generalizado, en lugar de proporcionar una aplicación fija o una capacidad específica. Los ESS se diseñan de modo que puedan incorporar datos de sucesos externos, como nuevas leyes fiscales o nuevos competidores, y también obtienen información resumida de los MIS y DSS internos. Estos sistemas filtran, comprimen y rastrean datos cruciales, haciendo hincapié en la reducción del tiempo y esfuerzo que se requiere para obtener información útil para los ejecutivos. Los ESS emplean el software de gráficos más avanzado y pueden proporcionar gráficas y datos de muchas fuentes inmediatamente a la oficina de un alto ejecutivo o una sala de junta.[29]

A diferencia de los otros tipos de sistema de información, los ESS no se diseñan primordialmente para resolver problemas específicos. En lugar de ello, los ESS ofrecen una capacidad generalizada de computación y comunicaciones que se puede aplicar a una serie cambiante de problemas. Mientras

---

[28]**Kendall & Kendall. (1999, p. 5)**
[29]**Loudon Kenneth C., Loudon Jane P. (2002, p. 46)**

que los DSS se diseñan de modo que sean altamente analíticos, los ESS suelen menos modelos analíticos.

2.2.3. Calidad

No hay un concepto universal de calidad. Desde la producción se entiende calidad por la ausencia de fallas, pero desde marketing se mide desde el cliente y es él quien determina si un producto tiene o no la calidad, es distinta para cada individuo. Un producto es de calidad cuando cubre o supera las expectativas del cliente. No pasa por la materia prima sino por la satisfacción y conformidad del cliente. No siempre el precio significa calidad. (Cisneros, 2007)

Etimológicamente el término calidad proviene del latín "qualitas-atis", definido por el Diccionario de la Real Academia como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio), pero independiente de los procesos que se han llevado a cabo. (Miranda Gonzáles & Chamorro Mera, 2007)

Calidad: Conjunto de las propiedades y características de un producto (proceso, bien o servicio) que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente, establecidas o implícitas. (Quality, 2006)

La calidad de vida es el reto de la economía de servicios. El concepto de calidad apunta hacia la satisfacción de los clientes (consumidores intermedios y finales de bienes económicos) y supone la calidad de servicio. (Larrea Angulo, 2008)

Calidad total: programa de calidad basado en resaltar todos los aspectos de calidad a lo largo de la vida completa del producto o servicio. No basta con asegurar la calidad mediante inspecciones finales ni tampoco a lo largo del proceso. La calidad total procede de un compromiso total con la calidad de toda organización (calidad en todo ámbito de la empresa). (Quality, 2006)

2.2.4. Servicio

Lo que los clientes desean del desempeño del servicio tiene cinco dimensiones globales que son:

1. *Tangibilidad*, es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y calidad del servicio, segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. Ejemplos, un restaurante con pisos limpios y personal aseado dará mejor impresión que aquel que no tenga estos atributos.
2. *Confiabilidad*, significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura. Dicho de otra manera significa mantener su promesa de servicio.

3. *Tiempo de respuesta*, es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. El tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia su preferencia y se desea conservarla.
4. *Seguridad* (confianza), se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado.
5. *Empatía*, va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas. (L. Leonard, R. Bennet, & W. Brwn, 2008)

Las brechas entre lo que los clientes esperan y el servicio que reciben son:

1. La diferencia entre lo que los clientes desean y lo que la gerencia piensa que desean.
2. La diferencia entre lo que la gerencia cree que los clientes desean y lo que pide a la organización entregar.
3. La diferencia entre las especificaciones de servicio y el nivel de servicio realmente entregado.

   La diferencia entre el servicio entregado y la comunicación externa acerca del servicio. (L. Leonard, R. Bennet, & W. Brwn, 2008)

2.2.5. Calidad de servicio

La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes.

La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior. (L. Leonard, R. Bennet, & W. Brwn, 2008)

En los últimos años la mayor parte de autores aceptan, en especial desde la perspectiva del marketing, una visión de la calidad del servicio que considere la percepción del cliente. En este sentido, varios investigadores han desarrollado un concepto operativo de la calidad de servicio que permite la elaboración de escalas para su medición que han sido aplicadas a diferentes tipos de servicios. La aparición de estos instrumentos de medida ha permitido crear una línea de investigación en torno a la calidad de servicio, cuya importancia se debe a que suele implicar un incremento en la satisfacción y en la lealtad de los clientes.

Sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Además, los consumidores no sólo evalúan la calidad técnica (la calidad de lo que reciben) sino también la forma en que la reciben o calidad funcional. Existen algunos indicadores que tradicionalmente se han venido empleando en las empresas para

medir la calidad de servicio, tales como los índices de quejas y reclamaciones, o las opiniones del personal en contacto con el cliente. No obstante, estas vías sólo pueden usarse como indicadores complementarios ya que la medición de la calidad de servicio debe realizarse fundamentalmente mediante la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla. (L. Leonard, R. Bennet, & W. Brwn, 2008)

Calidad de Servicio es un valor o sentimiento, que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no sólo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo donde predomine el concepto ganar/ganar. Ahora bien, la mejor manera de predicar lo que creemos o profesar lo que sentimos es a través del ejemplo. En ocasiones es difícil de cumplir, pero debemos obligarnos a hacerlo. (Larrea Angulo, 2008)

2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

Competencia.- La competencia es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios. En general, esto se traduce por una situación en la cual, para un bien determinado, existen una pluralidad de oferentes y una pluralidad de demandantes.

Criterio: Norma para conocer la verdad, juicio o discernimiento.

Desarrollo web: Conjunto de tecnologías de software del lado del servidor y del cliente que involucran una combinación de procesos de base de datos con el uso de un navegador en internet a fin de realizar determinadas tareas o mostrar información.

Despliegue: Metodología desarrollada con el propósito de trasladar los objetivos estratégicos de la organización a las distintas funciones y niveles de la organización.

Estrategia: Plan estructurado para lograr los objetivos.

Globalización.-La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

Indicador: Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Información: Conjunto organizado de datos, que constituye un mensaje sobre un cierto fenómeno o ente.

Medición: Acción y efecto de medir, de comparar una cantidad con su respectiva unidad, con el fin de averiguar cuántas veces está la unidad contenida en la cantidad.

Medida: Expresión del resultado de una medición.

Misión: Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.

Objetivo: Algo ambicionado o pretendido.

Operacionalización: Significa definir las variables para que sean medibles y manejables, definir operativamente.

Parámetro: Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

Tiempo real: Devolución de la información en el instante de tiempo solicitada.

Toma de decisiones: Acción de seleccionar, bajo ciertos criterios, entre dos o más alternativas para dar solución a un problema.

Visión: Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

La revisión bibliográfica de la epistemología demuestra que existen –en vigencia- al menos cuatro posturas o paradigmas sobre la ciencia (Velaz, 1996) ha realizado la más importante y actualizada revisión). Esta revisión demuestra que la visión de la ciencia no es unitaria y, por tanto, se requiere hacer un estudio exhaustivo sobre las posturas. (Koulaidis & Ogborn, 1989); (Fourez, 1994)

Las cuatro posturas epistemológicas vigentes en diversos sectores de la ciencia son: Inductivista, racionalistica-critica, contextualista y relativista.

Estas cuatro posturas se han desarrollado coetáneamente, producto de la discusión y debate directo entre sus principales representantes. (Velaz, 1996)

La postura inductivista es la más popular en el mundo científico ((Fourez, 1994); (Chalmers, 1984)). Esta postura se ha ido configurando por las aportaciones de las antiguas escuelas científicas (Bacon), del positivismo decimonónico clásico (Comte, Locke y Stuart Mill), del empiriocentrismo (Avenarius y Mach), de los precursores del neopositivismo (Rusell & Wittgenstein), del neopositivismo del circulo de Viena (Neurath, Feigi, Carnal, Reichenbach & Ayer), y de algunos neopositivistas tardíos (Angel & Hempel).

La postura inductivista se fundamenta en las ciencias naturales y supone que el método científico es único e idéntico en todas las ciencias. Bajo esta postura, el científico no debe hacer juicios de valor y ha de proceder de la forma objetiva y neutra. La base empírica del conocimiento científico son las observaciones objetivas y repetibles por cualquiera. Las proposiciones de las ciencias son verificables (o confirmables) y observacional, proporciona la experiencia neutra en la que se contrastan las teorías. Las teorías son conjunto de enunciados deductivamente organizados (u ordenados de forma concatenada) para explicar generalizaciones conocidas y predecir. Las explicaciones siguen el método nomológico - deductivo. Las teorías son axiomatizables. El progreso de la ciencia es acumulativa desarrollado por ampliación - reducción (Gomez, 2003).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Nivel de Investigación

Investigación Descriptiva, cuyo objetivo es determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar o momento. Permite tener un conocimiento actualizado del fenómeno tal como se presenta. **(Avila Acosta, 2001)**

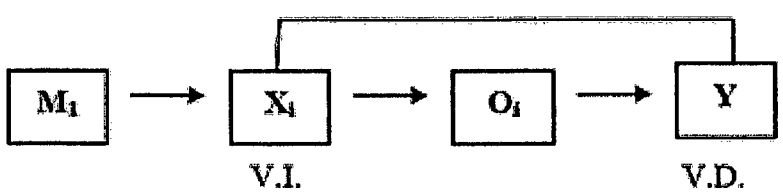
3.1.2. Tipo de Investigación

Investigación Aplicada, este tipo de investigación está interesada en la aplicación de conocimientos a la solución de un problema práctico inmediato. **(Avila Acosta, 2001)**

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

Diseño descriptivo correlacional.- Nivel o grado de relación entre las variables. **(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2000)**

Esquema:



Dónde:

M_1 Muestra 1 (un solo grupo de estudio)

X_i Variables (s) Independientes (s) de estudio. I = 1,2,...

O_i Observaciones i: Resultado a ser medidos respecto a la variable dependiente Y

Y Variable Dependiente de estudio

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Cuadro 1. Personal administrativo nombrado y contratado por dependencia

DEPENDENCIA UNIVERSITARIA	PERSONAL ADMINISTRATIVO				PERSONAL OBRERO				TOTAL			
	N	C	SNP	T	N	C	SNP	T	N	C	SNP	T
A ADMINISTRACION CENTRAL												
RECTORADO	1	5	1	7	0	0	0	0	1	5	1	7
VICE RECTORADO ACADEMICO	1	2	0	3	0	0	0	0	1	2	0	3
VICE RECTORADO ADMINISTRATIVO	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	0	2	2	4	0	0	0	0	0	2	2	4
OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION	7	1	0	8	0	0	0	0	7	1	0	8
OFICINA DE ASESORIA LEGAL	0	2	2	4	0	0	0	0	0	2	2	4
SECRETARIA GENERAL	6	1	0	7	0	0	0	0	6	1	0	7
OFICINA DE COODINACION LIMA	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	2
OFICINA DE4 COOPERACION TECNICA	1	1	0	2	0	0	0	0	1	1	0	2
OFICINA EJECUTIVA DE PRODUCCION	10	8	2	20	0	7	0	7	10	15	2	27
OF.GRAL DE COORDINACION Y SERVICIOS ACADEMICOS	15	9	2	26	0	0	0	0	15	9	2	26
DIR. GENERAL DE EXTENCION Y PROYECCION SOCIAL	0	3	1	4	0	0	0	0	0	3	1	4
DIR.GENERAL DE INVESTIGACION	6	1	0	7	0	0	0	0	6	1	0	7
DIR.GENERAL DE BIENESTAR Y ASUNTOS ESTUDIANTILES	6	1	3	10	0	0	0	0	6	1	3	10
OFICINA GENERAL DE INFRAESTRUCTURA	19	4	13	36	0	8	0	8	19	12	13	44
OF GENERAL DE ADMINISTRACION	18	9	2	29	0	0	0	0	18	9	2	29
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	5	3	0	8	0	1	0	1	5	4	0	9
CENTRO DE COMPUTO E IMFORMATICA	1	1	1	3	0	0	0	0	1	1	1	3
B FACULTADES ACADEMICAS												
FACULTAD DE CS. AGROPECUARIAS	4	5	0	9	0	2	0	2	4	7	0	11
FACULTAD DE CS. FORESTALES	8	7	1	16	0	7	0	7	8	14	1	23
FACULTAD DE CS. DE LA SALUD	6	2	2	10	0	0	0	0	6	2	2	10
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA	2	2	1	5	0	1	0	1	2	3	1	6
FACULTAD DE CS. ADMINIST. Y CONTABLES	2	4	0	6	0		0	0	2	4	0	6
FACULTAD DE ING DE SISTEMAS	1	3	0	4	0		0	0	1	3	0	4
FACULTAD DE DERECHO Y CS.POLITICAS	2	4	0	6	0		0	0	2	4	0	6
FACULTAD DE EDUC. Y CS. SOCIALES	2	6	0	8	0		0	0	2	6	0	8
TOTAL	124	88	34	246	0	26	0	26	124	114	34	272

Fuente: Oficina de Planificación y Presupuesto – UNU 2010

Cuadro 2. Docentes ordinarios y contratados por escuelas

Facultad	Docentes								
	2008-I			2008-II			2009-I *		
	Nomb.	Cont.	Total	Nomb.	Cont.	Total	Nomb.	Cont.	Total
Total	148	131	279	148	129	277	148	140	288
Facultad de Ciencias Agropecuarias	34	7	41	34	5	39	34	7	41
Escuela de Agronomía	34	7	41	34	5	39	33	7	40
Escuela Agroindustrial	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales	27	2	29	27	2	29	27	4	31
Escuela de Ing. Forestal	27	2	29	27	2	29	26	4	30
Escuela de Ing. Ambiental	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Facultad de Ciencias Eco. Adm. y Cont.	27	14	41	27	11	38	27	16	43
Escuela de Cs. Administrativas	13	8	21	13	5	18	12	10	22
Escuela de Cs. Contables y Financieras	14	6	20	14	6	20	14	6	20
Escuela Cs Economía y Negoc. Inter.	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Facultad de Sistemas e Ing. Civil	4	13	17	4	14	18	4	14	18
Escuela de Ing. de Sistemas	4	13	17	4	14	18	4	13	17
Escuela de Ing.Civil	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Facultad de Derecho y Ciencias Poli.	10	25	35	10	26	36	11	24	35
Escuela de Derecho	10	25	35	10	26	36	11	24	35
Facultad de Cs. de la Salud	22	20	42	22	21	43	22	24	46
Escuela de Enfermería	22	20	42	22	21	43	22	24	46
Facultad de Medicina Humana	12	25	37	12	26	38	11	26	37
Escuela de Medicina Humana	12	25	37	12	26	38	11	26	37
Facultad de Educ. y Ciencias Sociales	12	25	37	12	24	36	12	25	37
Escuela de Edu. Primaria	6	13	19	6	10	16	5*	10*	15
Escuela de Edu. Secundaria	6	12	18	6	14	20	7	15	22

Fuente : Universidad Nacional Ucayali /Oficina de Estadística

2009* Docentes /1 nomb y 5 cont.ejercen en 2 escuelas Primaria y Secundaria pero pertenece a la escuela Primaria

Cuadro 3. Alumnos matriculados por escuela y facultad

Facultad	Matriculados		
	2009-I	2009-II	2010-I
Total	3329	3031	3614
Facultad de Ciencias Agropecuarias	**486**	441	**514**
Escuela de Agronomía	486	441	469
Escuela de Ing. Agroindustrial	0	0	45
Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales	**439**	400	**456**
Escuela de Ing. Forestal	332	297	285
Escuela de Ing. Ambiental	107	103	171
Facultad de Ciencias Eco. Adm. y Cont.	**808**	**723**	**895**
Escuela Eco. y Negocios Internacionales.	0	0	34
Escuela de Cs. Administrativas	378	336	374
Escuela de Cs. Contables y Financieras	430	387	487
Facultad de Sistemas e Ing. Civil	**343**	**297**	**474**
Escuela de Ing. de Sistemas	343	297	350
Escuela de Ing. Civil	0	0	124
Facultad de Derecho y Ciencias Poli.	**435**	**423**	**500**
Escuela de Derecho	435	423	500
Facultad de Cs. de la Salud	**282**	**256**	**286**
Escuela de Enfermería	282	256	286
Facultad de Medicina Humana	**220**	**209**	**217**
Escuela de Medicina Humana	220	209	217
Facultad de Educ. y Ciencias Sociales	**316**	**282**	**272**
Escuela de Edu. Primaria	117	103	89
Escuela de Edu. Secundaria	199	179	183

Fuente: Oficina de Planificación y Presupuesto – UNU 2010

Cuadro 4. Egresados según escuela y facultad

Facultad	Graduados	
	2008	2009 1/ (*)
Total	**370**	**103**
Facultad de Ciencias Agropecuarias	**32**	**13**
Escuela de Agronomía	32	13
Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales	**51**	**7**
Escuela de Ing. Forestal	51	7
Escuela de Ing. Ambiental	0	0
Facultad de Ciencias Eco. Adm. y Cont.	**92**	**24**
Escuela de Cs. Administrativas	30	11
Escuela de Cs. Contables y Financieras	62	13
Facultad de Sistemas e Ing. Civil	**9**	**2**
Escuela de Ing. de Sistemas	9	2
Facultad de Derecho y Ciencias Poli.	**41**	**12**
Escuela de Derecho	41	12
Facultad de Cs. de la Salud	**51**	**18**
Escuela de Enfermería	51	18
Facultad de Medicina Humana	**29**	**14**
Escuela de Medicina Humana	29	14
Facultad de Educ. y Ciencias Sociales	**65**	**13**
Escuela de Edu. Primaria	32	2
Escuela de Edu. Secundaria	33	11

Fuente : Universidad Nacional de Ucayali -Oficina de Estadística
(*) AL 31 Junio /Libro 21 al registro 184

El siguiente cuadro muestra el resumen de la población total de la Universidad Nacional de Ucayali: 2010

Cuadro 5. Población. UNU 2010

Agrupamientos	Cantidad	Porcentaje %
Personal Administrativo Nombrado y Contratado	272	6
Docentes Ordinario y Contratados	288	6
Alumnos Matriculados	3614	78
Egresados	472	10
Total	**4646**	**100**

3.3.2. Muestra

La muestra para el presente estudio de investigación, se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método Probabilístico, mediante la técnica del Muestreo Proporcional, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

N = Población (4646)

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

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

ε = 0,05

Cuya fórmula matemática es: $n = \frac{Z^2_{\alpha/2} PQN}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2_{\alpha/2} PQ}$

Obteniéndose una muestra de 355 personas, de los cuales, se tiene desglosada la muestra estratificada, a los cuales se les aplico el instrumento de medida.

Cuadro 6. Muestra

Agrupamientos	Porcentaje %	Muestra
Personal Administrativo Nombrado y Contratado	6	21
Docentes ordinario y contratado	6	22
Alumnos Matriculados	78	276
Egresados	10	36
Total	**100**	**355**

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Método deductivo.

Es aquella orientación que va de lo general a lo específico; es decir que, de un enunciado general del que se va desentrañando partes o elementos específicos.

3.4.2. Método inductivo.

Es aquella orientación que va de los casos particulares a lo general; es decir que, de los datos o elementos individuales; por semejanzas, se sintetiza y se llega a un enunciado general; que explica y comprende a estos casos particulares.

3.4.3. Método descriptivo.

Es aquella orientación que se centra en responder a la pregunta ¿Cómo es? Una determinada parte de la realidad, que es objeto del estudio.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Encuesta

La encuesta se define como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada.

La encuesta es un método y/o técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Hay dos maneras de obtener información con este método y/o técnica, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista.

Cuestionario es un instrumento consistente en una serie de preguntas a las que contesta el mismo respondedor. (A. Zapata, 2007).

El cuestionario es un método y/o técnica que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio en donde se obtiene información acerca de las variables que se va a investigar. Puede ser aplicado personalmente

o por correo y en forma individual o colectiva. El diseño del cuestionario habrá de fundamentarse en el marco teórico, las hipótesis sus variables y los objetivos de la investigación. Cada pregunta que se incluya deberá estar relacionada con las variables indicadoras, es conveniente que cuando se diseñe el cuestionario, se tenga a la mano la operatividad de las variables, para asegurarse de que todos los indicadores están siendo investigados. (A. Zapata, 2007)

3.5.2. Entrevista

La entrevista es una técnica denominada de "elaboración y registro de datos mediante conversaciones", que considera a la conversación como la unidad mínima de la interacción social. Es aquella destinada a comprobar los conocimientos o experiencias de una persona a detalle.

Para Powney y Watts, una entrevista es simplemente una conversación entre dos o más personas, donde uno o más participantes toman la responsabilidad de reportar lo substancial (cualitativo) que se dice. (Balcázar, 2006)

3.5.3. Análisis Documental

El análisis de documentos o análisis documental consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que se denominan documentos. Se consideran dos tipos básicos de documentos: escritos y visuales. Entre los escritos, se pueden considerar actas, circulares, cartas, diarios, discursos, periódicos,

revistas, programas de cursos, materiales políticos, leyes y decretos. (Vázquez Navarrete, Ferreira da Silva, Mogollón Pérez, & Fernández de Sanmamed, 2006)

Cuadro 7. Recolección de datos

Fuente	Técnica	Instrumento	Agente
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigida a la muestra
	Entrevista	Guía de entrevista	Dirigida la alta Dirección de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.
Secundaria	Análisis documental	Fichas (Textuales y de resumen)	Utilizada con la finalidad de recolectar la información necesaria para la documentación de la tesis.

3.6. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.6.1. Procesamiento de datos

Se organizó y se procesó los datos de forma computarizada, a fin de obtener resultados más eficientes, teniendo en cuenta las variables de investigación. Los softwares que se utilizaron fueron:

Ms. Excel.- Es una aplicación para manejar hojas de cálculos. Este programa fue y sigue siendo desarrollado y distribuido por Microsoft, y es utilizado normalmente en tareas financieras y contables. Es un programa para el procesamiento de datos.

SPSS.- Statistical Package for the Social Sciences: programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, que permitirá el análisis de

los datos recolectados con las técnicas y instrumentos a utilizar en el recojo de información.

3.6.2. Presentación de datos

- Tablas
- Cuadros
- Gráficos:
  - –Diagrama de barras
  - –Diagramas de sectores o superficies representativas
  - –Diagramas polares
- Figuras:
  - –Histogramas
  - –Polígonos de frecuencias
  - –Curvas de frecuencias

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

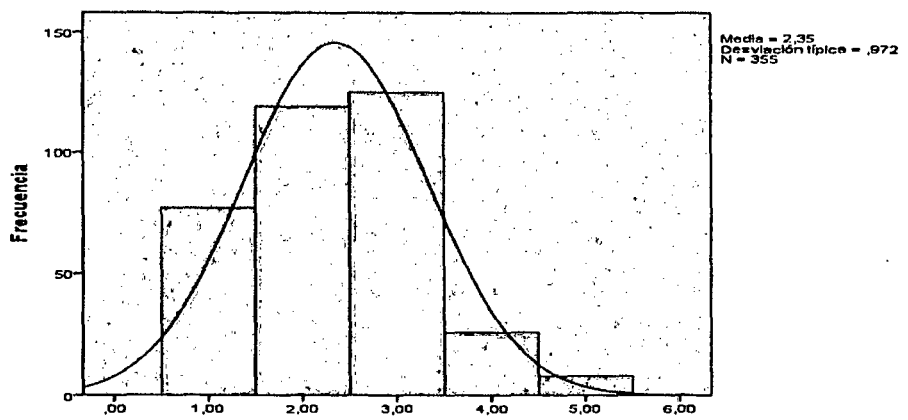
4.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

P01.- Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.

Cuadro 8. Los equipos de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen la apariencia de ser modernos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	77	21,7	21,7
Algo de acuerdo	119	33,5	55,2
Regularmente de acuerdo	125	35,2	90,4
De acuerdo	26	7,3	97,7
Muy de acuerdo	8	2,3	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 1. Los equipos de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen la apariencia de ser modernos.



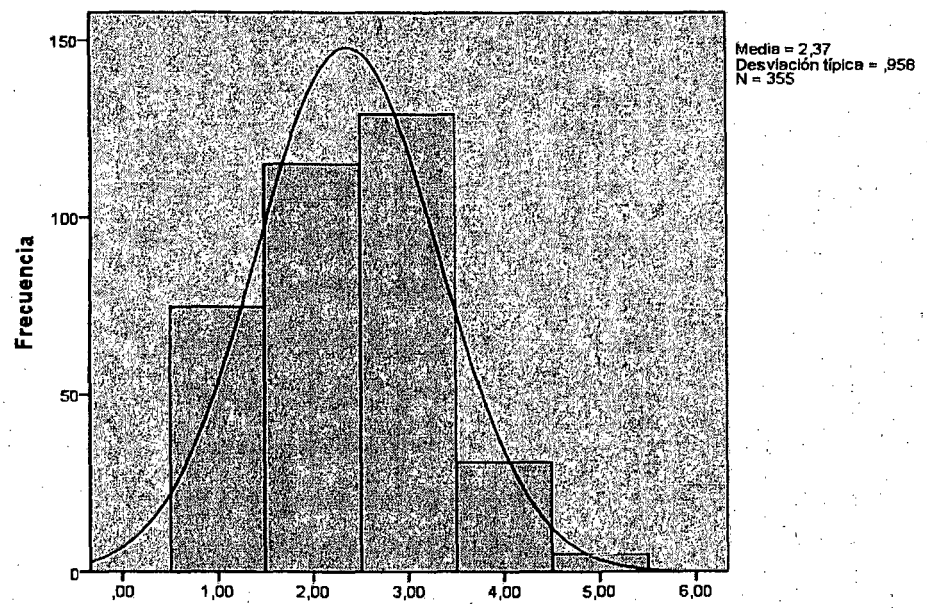
Interpretación: El 35.2% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "los equipos de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen la apariencia de ser modernos", el 33.5% indican *algo de acuerdo,* el 21.7% *nada de acuerdo*, el 7.3% *de acuerdo* y el 2.3% *muy de acuerdo.*

P02.- Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.

Cuadro 9. ¿Las instalaciones físicas de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son visualmente atractivas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	75	21,1	21,1
Algo de acuerdo	115	32,4	53,5
Regularmente de acuerdo	129	36,3	89,9
De acuerdo	31	8,7	98,6
Muy de acuerdo	5	1,4	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 2. ¿Las instalaciones físicas de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son visualmente atractivas?



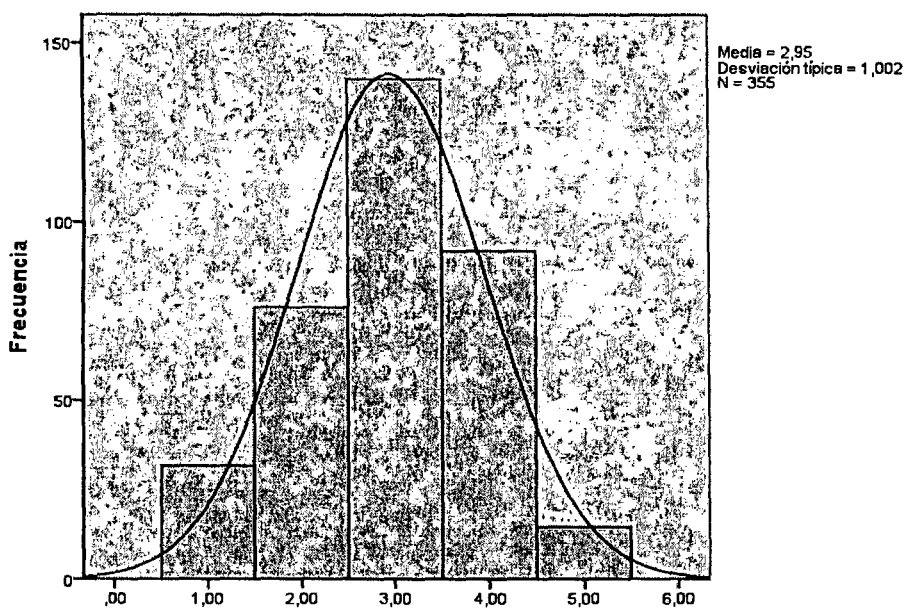
Interpretación: El 36.3% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "las instalaciones físicas de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son visualmente atractivas", el 32.4% indican *algo de acuerdo,* el 21.1% *nada de acuerdo*, el 8.7% *de acuerdo* y el 1.4% *muy de acuerdo*.

P03.- Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra.

Cuadro 10. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen apariencia pulcra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	32	9,0	9,0
Algo de acuerdo	76	21,4	30,4
Regularmente de acuerdo	140	39,4	69,9
De acuerdo	92	25,9	95,8
Muy de acuerdo	15	4,2	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 3. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen apariencia pulcra?



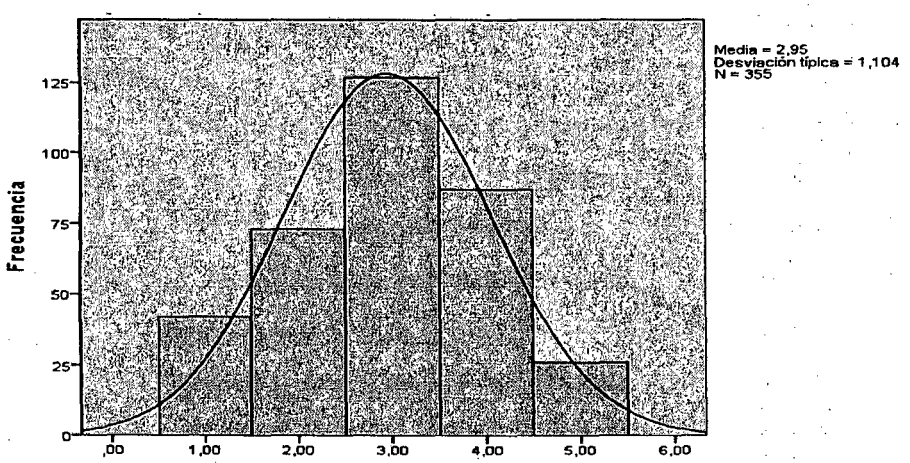
Interpretación: El 39.4% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen apariencia pulcra", el 25.9% indican *de acuerdo,* el 21.4% *algo de acuerdo*, el 9.0% *nada de acuerdo* y el 4.2% *muy de acuerdo.*

P04.- En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.

Cuadro 11. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), son visualmente atractivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	42	11,8	11,8
Algo de acuerdo	73	20,6	32,4
Regularmente de acuerdo	127	35,8	68,2
De acuerdo	87	24,5	92,7
Muy de acuerdo	26	7,3	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 4. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), son visualmente atractivos?



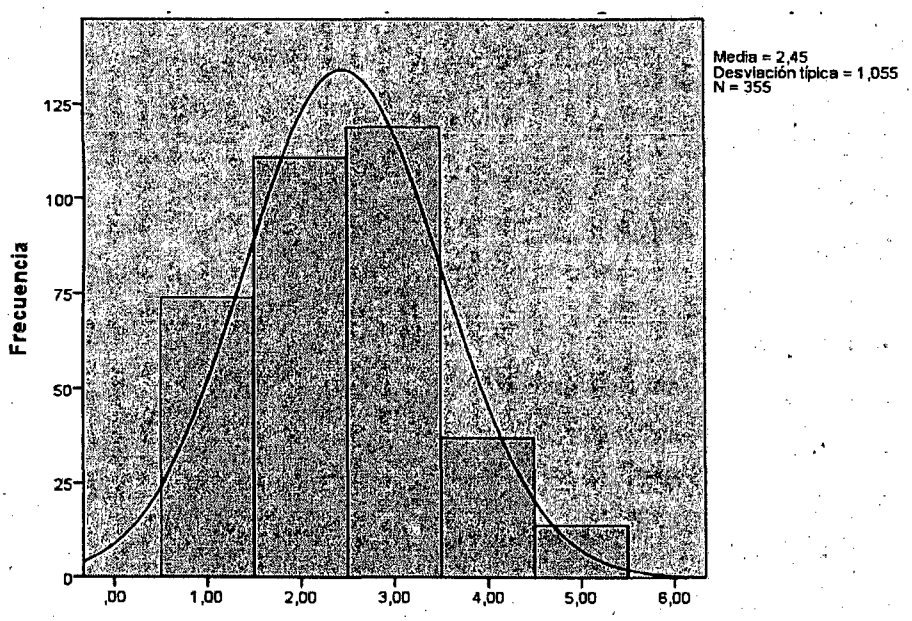
Interpretación: El 35.8% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "los materiales relacionados con el servicio que utiliza la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), son visualmente atractivos", el 24.5% indican *de acuerdo,* el 20.6% *algo de acuerdo*, el 11.8% *nada de acuerdo* y el 7.3% *muy de acuerdo.*

P05.- Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

Cuadro 12. ¿Cuando en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	74	20,8	20,8
Algo de acuerdo	111	31,3	52,1
Regularmente de acuerdo	119	33,5	85,6
De acuerdo	37	10,4	96,1
Muy de acuerdo	14	3,9	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 5. ¿Cuándo en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?



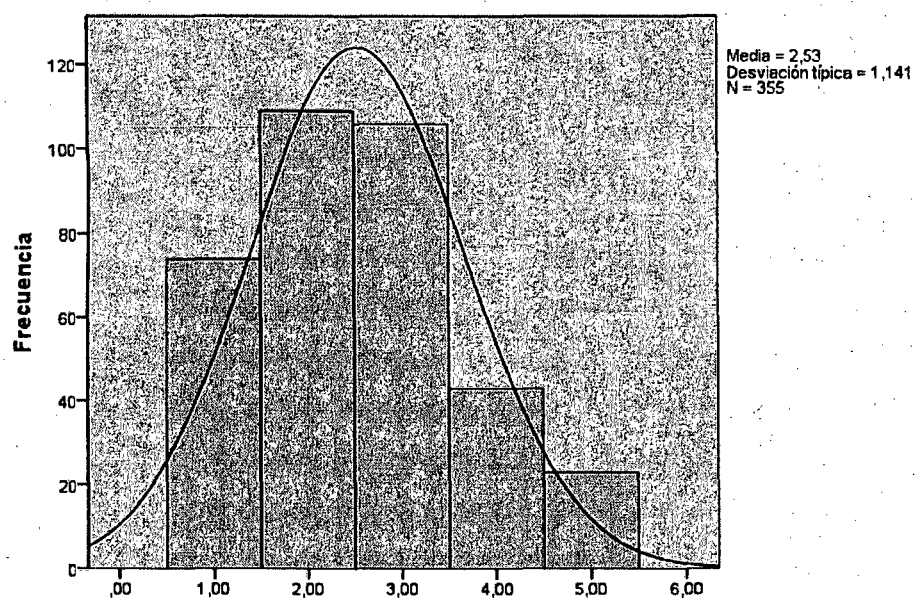
Interpretación: El 33.5% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "cuando en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen", el 31.3% indican *algo de acuerdo,* el 20.8% *nada de acuerdo*, el 10.4% *de acuerdo* y el 3.9% *muy de acuerdo.*

P06.- Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.

Cuadro 13. ¿Cuándo usted tiene un problema con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, muestran un sincero interés en solucionarlo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	74	20,8	20,8
Algo de acuerdo	109	30,7	51,5
Regularmente de acuerdo	106	29,9	81,4
De acuerdo	43	12,1	93,5
Muy de acuerdo	23	6,5	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 6. ¿Cuándo usted tiene un problema con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, muestran un sincero interés en solucionarlo?



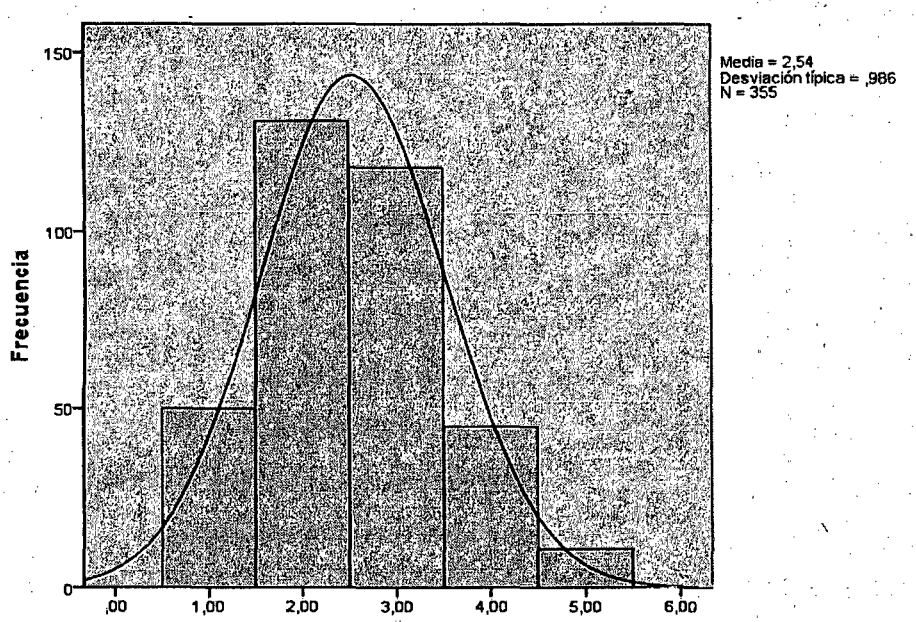
Interpretación: El 30.7% de los entrevistados, consideran *algo de acuerdo* "cuándo usted tiene un problema con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, muestran un sincero interés en solucionarlo", el 29.9% indican *regularmente de acuerdo,* el 20.8% *nada de acuerdo*, el 12.1% *de acuerdo* y el 6.5% *muy de acuerdo*.

P07.- Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.

Cuadro 14. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali realizan bien el servicio a la primera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	50	14,1	14,1
Algo de acuerdo	131	36,9	51,0
Regularmente de acuerdo	118	33,2	84,2
De acuerdo	45	12,7	96,9
Muy de acuerdo	11	3,1	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 7. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali realizan bien el servicio a la primera?



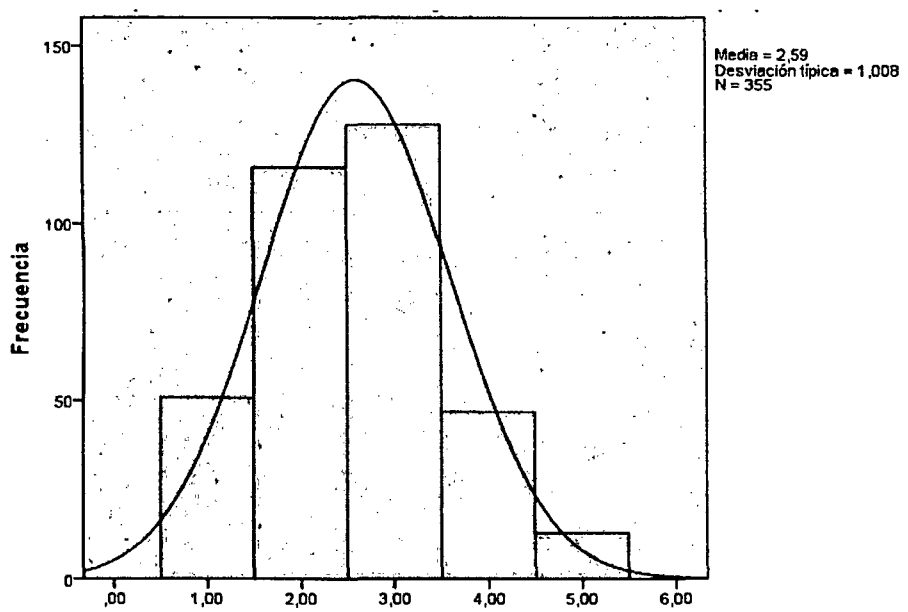
Interpretación: El 36.9% de los entrevistados, consideran *algo de acuerdo* "en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali realizan bien el servicio a la primera", el 33.2% indican *regularmente de acuerdo,* el 14.1% *nada de acuerdo*, el 12.7% *de acuerdo* y el 3.1% *muy de acuerdo*.

P08.- Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.

Cuadro 15. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali concluyen el servicio en el tiempo prometido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	51	14,4	14,4
Algo de acuerdo	116	32,7	47,0
Regularmente de acuerdo	128	36,1	83,1
De acuerdo	47	13,2	96,3
Muy de acuerdo	13	3,7	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 8. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali concluyen el servicio en el tiempo prometido?



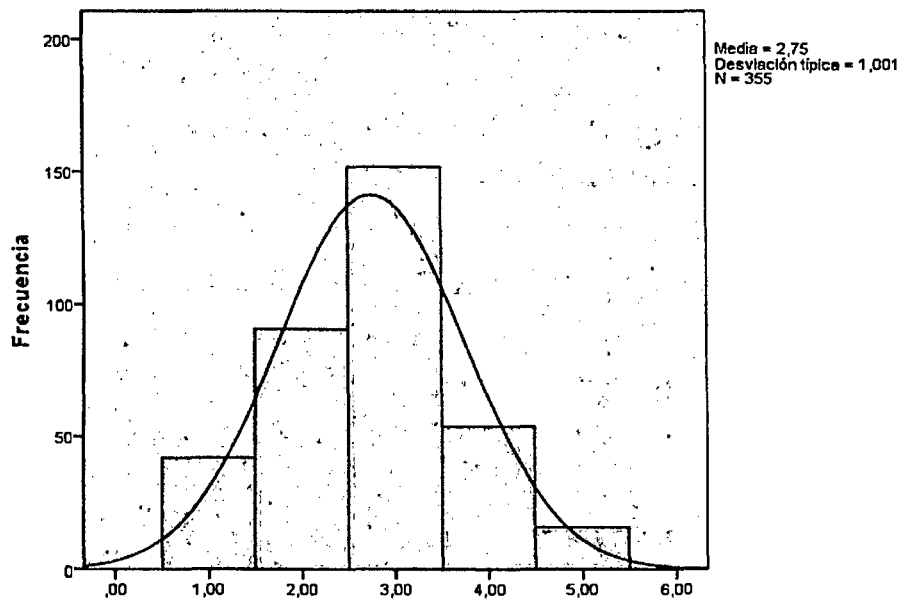
Interpretación: El 36.1% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali concluyen el servicio en el tiempo prometido", el 32.7% indican *algo de acuerdo,* el 14.4% *nada de acuerdo*, el 13.2% *de acuerdo* y el 3.7% *muy de acuerdo*.

P09.- Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.

Cuadro 16. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali insisten en mantener registros exentos de errores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	42	11,8	11,8
Algo de acuerdo	91	25,6	37,5
Regularmente de acuerdo	152	42,8	80,3
De acuerdo	54	15,2	95,5
Muy de acuerdo	16	4,5	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 9. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali insisten en mantener registros exentos de errores?



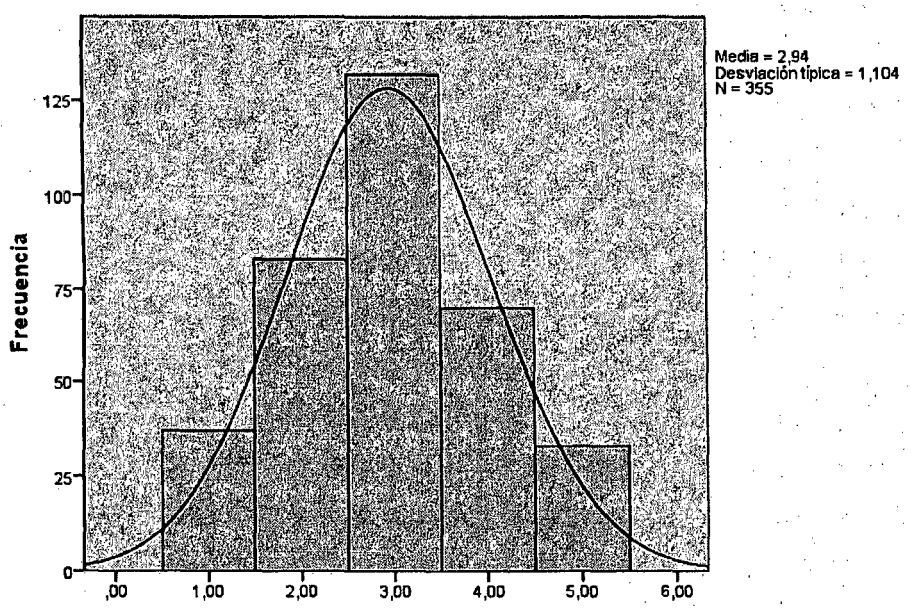
Interpretación: El 42.8% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali insisten en mantener registros exentos de errores", el 25.6% indican *algo de acuerdo,* el 15.2% *de acuerdo*, el 11.8% *nada de acuerdo* y el 4.5% *muy de acuerdo*.

P10.- En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.

Cuadro 17. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	37	10,4	10,4
Algo de acuerdo	83	23,4	33,8
Regularmente de acuerdo	132	37,2	71,0
De acuerdo	70	19,7	90,7
Muy de acuerdo	33	9,3	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 10. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio?



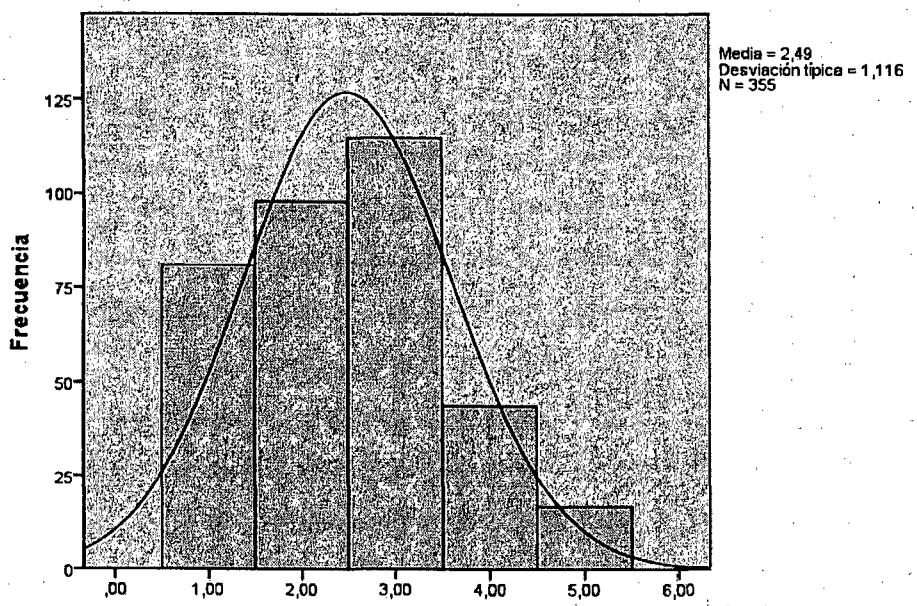
Interpretación: El 37.2% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio", el 23.4% indican *algo de acuerdo,* el 19.7% *de acuerdo*, el 10.4% *nada de acuerdo* y el 9.3% *muy de acuerdo.*

P11.- En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

Cuadro 18. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le sirven con rapidez?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	81	22,8	22,8
Algo de acuerdo	98	27,6	50,4
Regularmente de acuerdo	115	32,4	82,8
De acuerdo	44	12,4	95,2
Muy de acuerdo	17	4,8	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 11. ¿Los empleados de la OGC y SA de la Universidad Nacional de Ucayali, le sirven con rapidez?



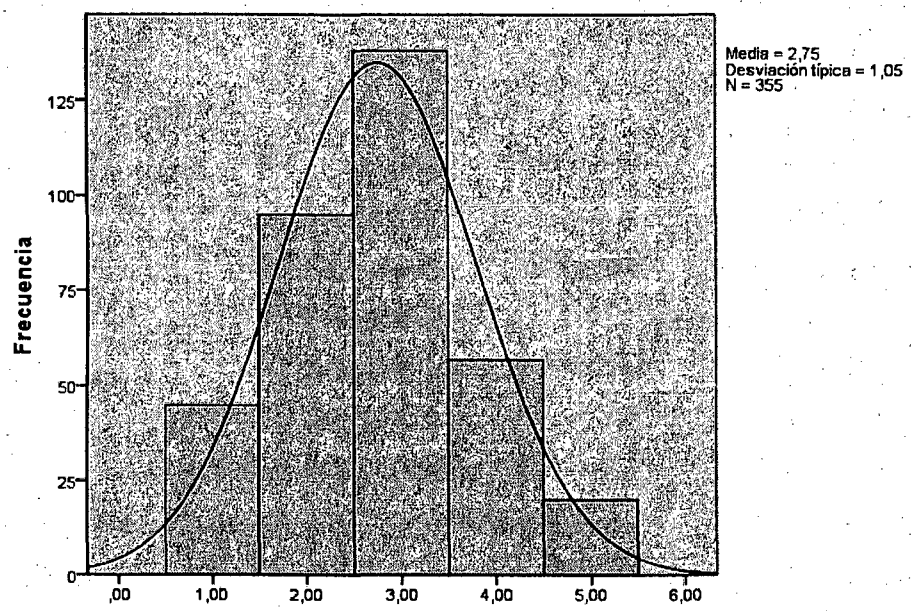
Interpretación: El 32.4% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le sirven con rapidez", el 27.6% indican *algo de acuerdo,* el 22.8% *nada de acuerdo*, el 12.4% *de acuerdo* y el 4.8% *muy de acuerdo.*

P12.- En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.

Cuadro 19. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, siempre están dispuestos a ayudarles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	45	12,7	12,7
Algo de acuerdo	95	26,8	39,4
Regularmente de acuerdo	138	38,9	78,3
De acuerdo	57	16,1	94,4
Muy de acuerdo	20	5,6	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 12. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, siempre están dispuestos a ayudarles?



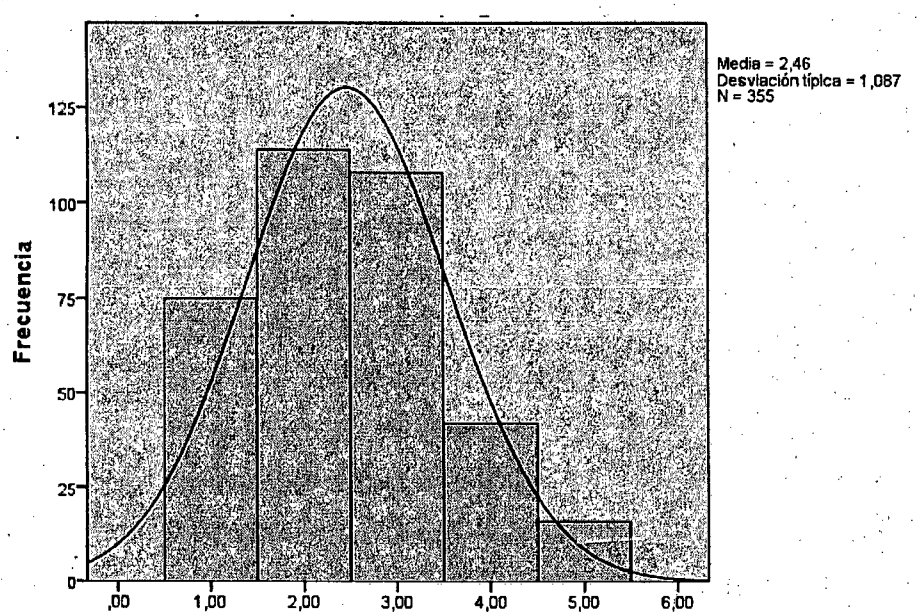
Interpretación: El 38.9% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, siempre están dispuestos a ayudarles", el 26.8% indican *algo de acuerdo,* el 16.1% *de acuerdo*, el 12.7% *nada de acuerdo* y el 5.6% *muy de acuerdo.*

P13.- En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.

Cuadro 20. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	75	21,1	21,1
Algo de acuerdo	114	32,1	53,2
Regularmente de acuerdo	108	30,4	83,7
De acuerdo	42	11,8	95,5
Muy de acuerdo	16	4,5	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 13. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?



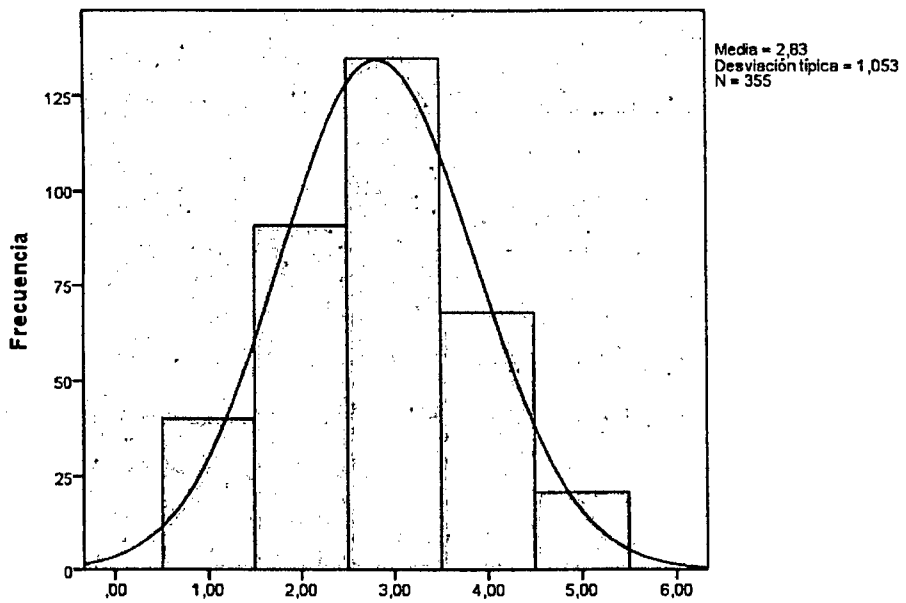
Interpretación: El 32.1% de los entrevistados, consideran *algo de acuerdo* "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas", el 30.4% indican *regularmente de acuerdo,* el 21.1% *nada de acuerdo*, el 11.8% *de acuerdo* y el 4.5% *muy de acuerdo*.

P14.- El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes.

Cuadro 21. ¿El comportamiento de los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le transmite confianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	40	11,3	11,3
Algo de acuerdo	91	25,6	36,9
Regularmente de acuerdo	135	38,0	74,9
De acuerdo	68	19,2	94,1
Muy de acuerdo	21	5,9	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 14. ¿El comportamiento de los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le transmite confianza?



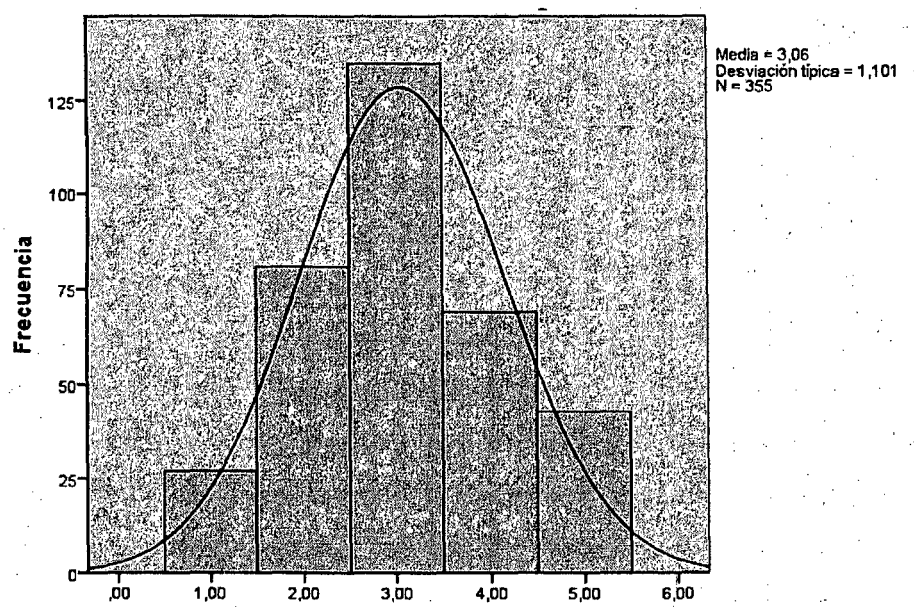
Interpretación: El 38.0% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "el comportamiento de los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le transmite confianza", el 25.6% indican *algo de acuerdo,* el 19.2% *de acuerdo*, el 11.3% *nada de acuerdo* y el 5.9% *muy de acuerdo.*

P15.- Los clientes de las empresas excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.

Cuadro 22. ¿Usted se siente seguro en sus trámites que realiza con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	27	7,6	7,6
Algo de acuerdo	81	22,8	30,4
Regularmente de acuerdo	135	38,0	68,5
De acuerdo	69	19,4	87,9
Muy de acuerdo	43	12,1	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites que realiza con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali?



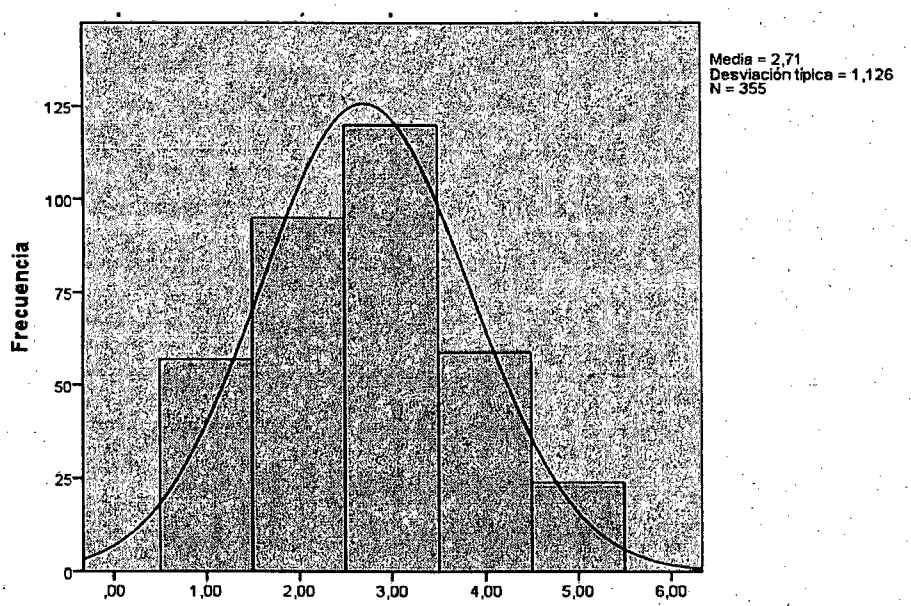
Interpretación: El 38.0% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "usted se siente seguro en sus trámites que realiza con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali", el 22.8% indican *algo de acuerdo,* el 19.4% *de acuerdo*, el 12.1% *muy de acuerdo* y el 7.6% *nada de acuerdo.*

P16.- En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.

Cuadro 23. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son siempre amables con usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	57	16,1	16,1
Algo de acuerdo	95	26,8	42,8
Regularmente de acuerdo	120	33,8	76,6
De acuerdo	59	16,6	93,2
Muy de acuerdo	24	6,8	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 16. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son siempre amables con usted?



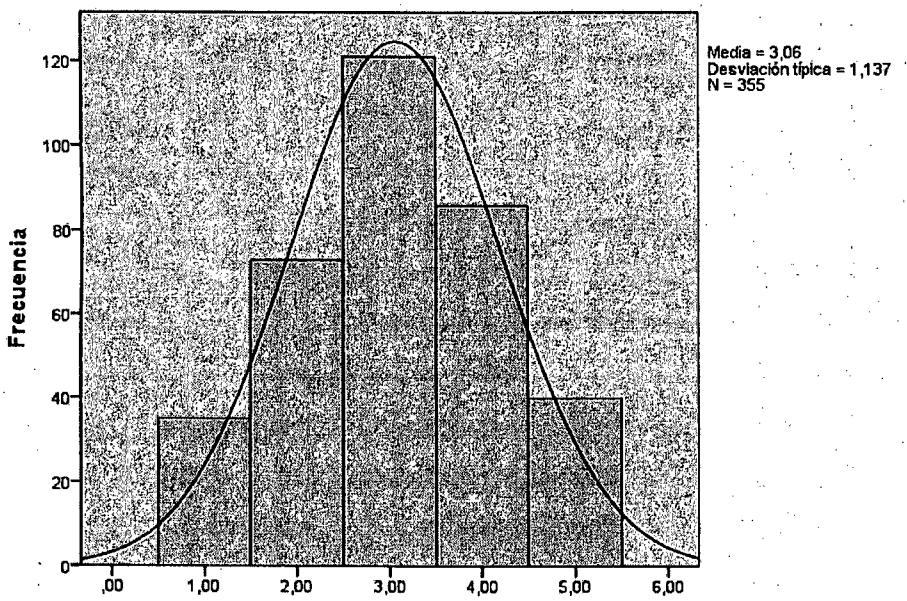
Interpretación: El 33.8% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son siempre amables con usted", el 26.8% indican *algo de acuerdo,* el 16.6% *de acuerdo*, el 16.1% *nada de acuerdo* y el 6.8% *muy de acuerdo.*

P17.- En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

Cuadro 24. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	35	9,9	9,9
Algo de acuerdo	73	20,6	30,4
Regularmente de acuerdo	121	34,1	64,5
De acuerdo	86	24,2	88,7
Muy de acuerdo	40	11,3	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 17. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen?



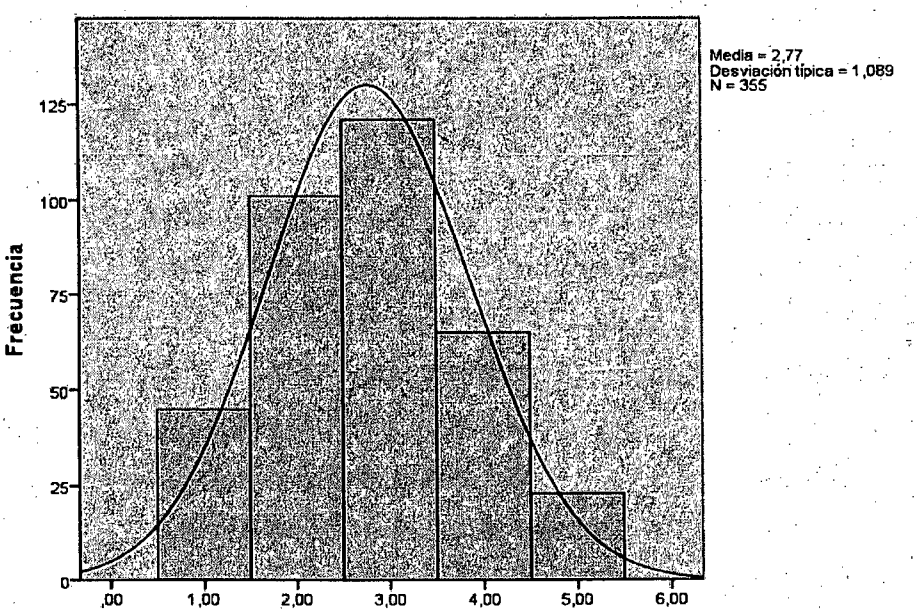
Interpretación: El 34.1% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen", el 24.2% indican *de acuerdo,* el 20.6% *algo de acuerdo*, el 11.3% *muy de acuerdo* y el 9.9% *nada de acuerdo*.

P18.- Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.

Cuadro 25. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali le dan una atención individualizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	45	12,7	12,7
Algo de acuerdo	101	28,5	41,1
Regularmente de acuerdo	121	34,1	75,2
De acuerdo	65	18,3	93,5
Muy de acuerdo	23	6,5	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 18. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali le dan una atención individualizada?



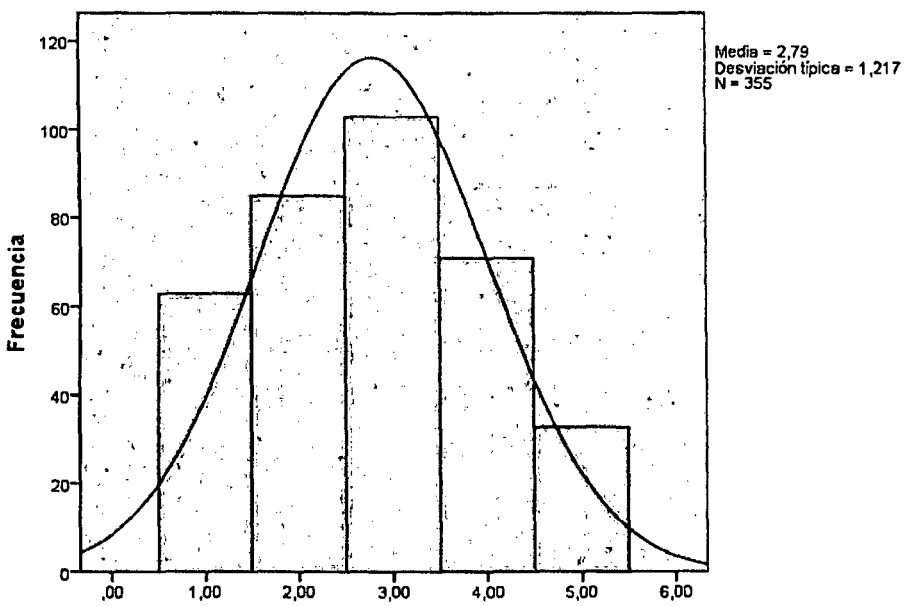
Interpretación: El 34.1% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali le dan una atención individualizada", el 28.5% indican *de acuerdo,* el 18.3% *de acuerdo*, el 12.7% *nada de acuerdo* y el 6.5% *muy de acuerdo*.

P19.- Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

Cuadro 26. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	63	17,7	17,7
Algo de acuerdo	85	23,9	41,7
Regularmente de acuerdo	103	29,0	70,7
De acuerdo	71	20,0	90,7
Muy de acuerdo	33	9,3	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 19. ¿En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?



Interpretación: El 29.0% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes", el 23.9% indican *algo de acuerdo,* el 20.0% *de acuerdo*, el 17.7% *nada de acuerdo* y el 9.3% *muy de acuerdo.*

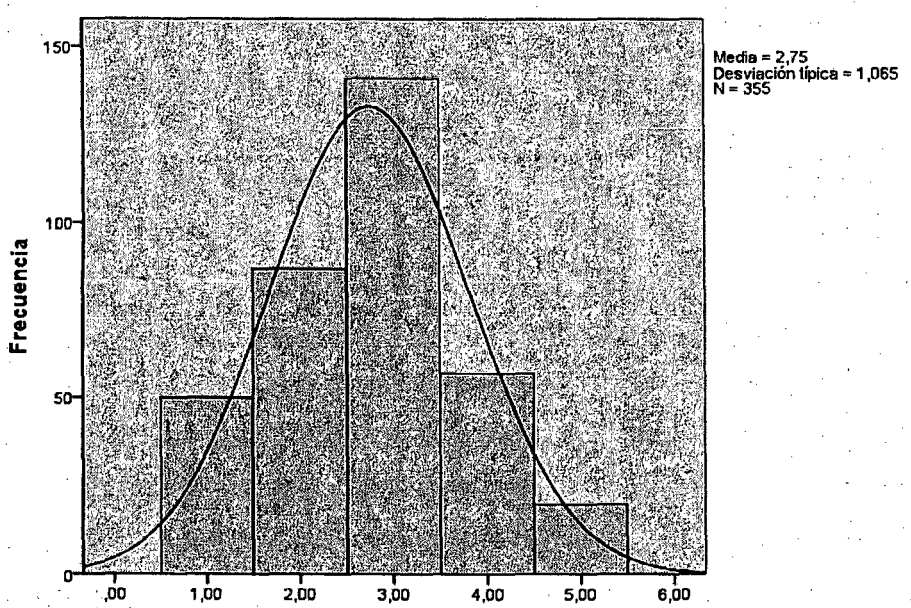
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA CENTRAL
U N U

P20.- Una empresa excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.

Cuadro 27. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le dan una atención personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	50	14,1	14,1
Algo de acuerdo	87	24,5	38,6
Regularmente de acuerdo	141	39,7	78,3
De acuerdo	57	16,1	94,4
Muy de acuerdo	20	5,6	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 20. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le dan una atención personal?



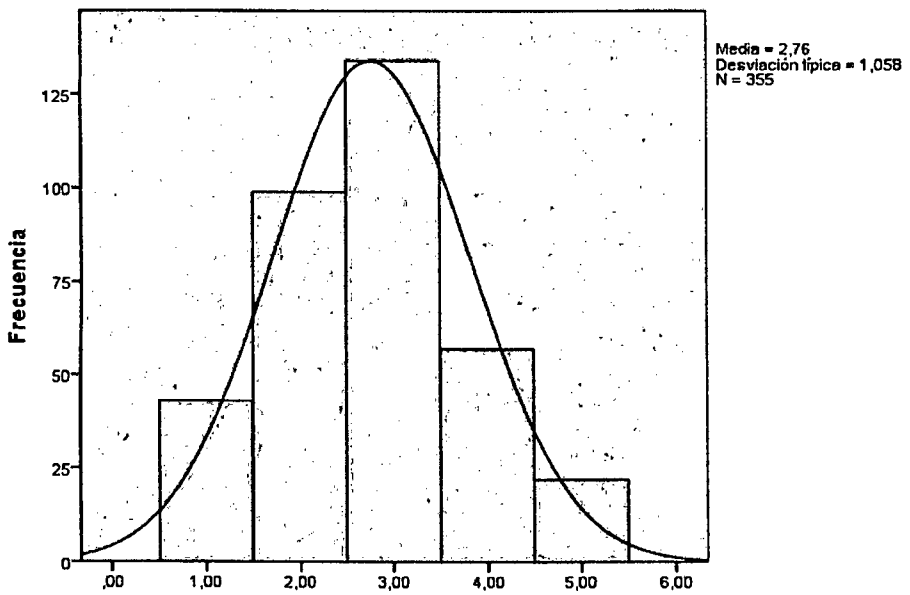
Interpretación: El 39.7% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le dan una atención personal", el 24.5% indican *algo de acuerdo,* el 16.1% *de acuerdo*, el 14.1% *nada de acuerdo* y el 5.6% *muy de acuerdo.*

P21.- Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.

Cuadro 28. ¿En la OGC y SA de la Universidad Nacional de Ucayali se preocupan por sus mejores intereses de sus usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	43	12,1	12,1
Algo de acuerdo	99	27,9	40,0
Regularmente de acuerdo	134	37,7	77,7
De acuerdo	57	16,1	93,8
Muy de acuerdo	22	6,2	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 21. ¿En la OGC y SA de la Universidad Nacional de Ucayali se preocupan por sus mejores intereses de sus usuarios?



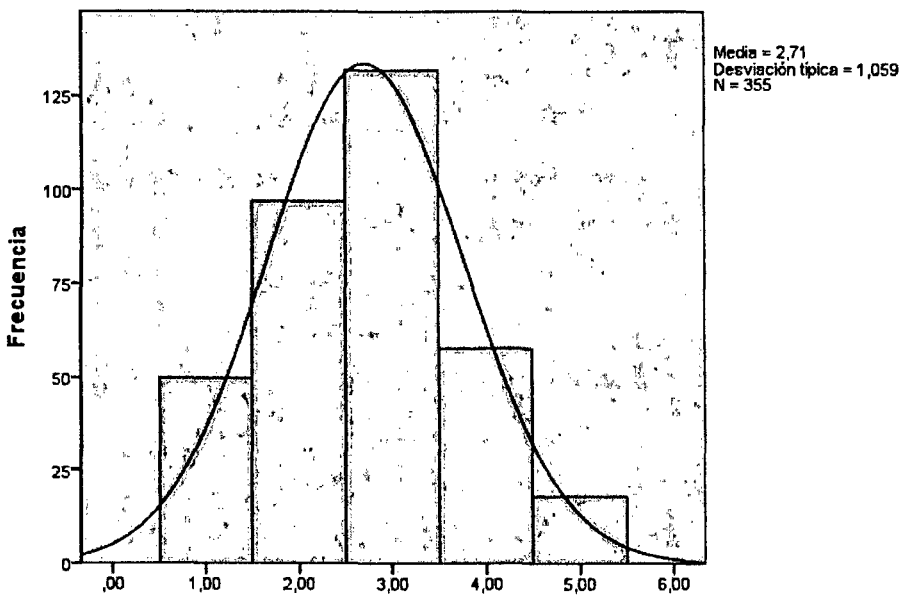
Interpretación: El 37.7% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* "en la OGC y SA de la Universidad Nacional de Ucayali se preocupan por sus mejores intereses de sus usuarios", el 27.9% indican *algo de acuerdo*, el 16.1% *de acuerdo*, el 12.1% *nada de acuerdo* y el 6.2% *muy de acuerdo*.

P22.- Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.

Cuadro 29. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nada de acuerdo	50	14,1	14,1
Algo de acuerdo	97	27,3	41,4
Regularmente de acuerdo	132	37,2	78,6
De acuerdo	58	16,3	94,9
Muy de acuerdo	18	5,1	100,0
Total	355	100,0	

Gráfico 22. ¿Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?



Interpretación: El 37.2% de los entrevistados, consideran *regularmente de acuerdo* a "los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali comprenden las necesidades específicas de sus usuarios", el 27.3% indican *algo de acuerdo,* el 16.3% *de acuerdo*, el 14.1% *nada de acuerdo* y el 5.1% *muy de acuerdo.*

4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

A fin de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación o correlación, se procedió a determinar:

Cuadro 30. Estadísticos descriptivos para una muestra

Preguntas	Media	Desv. típica	N
-Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	2,3493	,97234	355
-Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.	2,3690	,95766	355
-Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra.	2,9493	1,00153	355
-En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	2,9493	1,10352	355
-Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	2,4535	1,05496	355
-Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	2,5268	1,14054	355
-Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.	2,5380	,98611	355
-Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	2,5915	1,00812	355
-Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	2,7493	1,00097	355
-En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	2,9408	1,10438	355
-En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	2,4873	1,11575	355
-En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	2,7521	1,04987	355
-En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	2,4648	1,08704	355
-El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes.	2,8282	1,05300	355
-Los clientes de las empresas excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	3,0563	1,10068	355
-En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	2,7127	1,12583	355
-En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	3,0648	1,13684	355
-Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.	2,7746	1,08920	355
-Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	2,7915	1,21731	355
-Una empresa excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.	2,7465	1,06456	355
-Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	2,7634	1,05783	355
-Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	2,7099	1,05915	355

En el cuadro, nos muestra una desviación típica homogénea, que permite inducir un equilibrio significativo, entre las respuestas a nivel de la muestra.

Cuadro 31. Prueba T, para una muestra

Preguntas	t	gl	Sig. (bilateral)	Difer. de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
P1.-	45.523	355	.000	2.34930	2.2478	2.4508
P2.-	46.609	355	.000	2.36901	2.2691	2.4690
P3.-	55.484	355	.000	2.94930	2.8448	3.0538
P4.-	50.356	355	.000	2.94930	2.8341	3.0645
P5.-	43.819	355	.000	2.45352	2.3434	2.5636
P6.-	41.741	355	.000	2.52676	2.4077	2.6458
P7.-	48.494	355	.000	2.53803	2.4351	2.6410
P8.-	48.435	355	.000	2.59155	2.4863	2.6968
P9.-	51.750	355	.000	2.74930	2.6448	2.8538
P10.-	50.173	355	.000	2.94085	2.8256	3.0561
P11.-	42.003	355	.000	2.48732	2.3709	2.6038
P12.-	49.391	355	.000	2.75211	2.6425	2.8617
P13.-	42.721	355	.000	2.46479	2.3513	2.5783
P14.-	50.605	355	.000	2.82817	2.7183	2.9381
P15.-	52.318	355	.000	3.05634	2.9414	3.1712
P16.-	45.398	355	.000	2.71268	2.5952	2.8302
P17.-	50.794	355	.000	3.06479	2.9461	3.1835
P18.-	47.997	355	.000	2.77465	2.6610	2.8883
P19.-	43.207	355	.000	2.79155	2.6645	2.9186
P20.-	48.609	355	.000	2.74648	2.6354	2.8576
P21.-	49.220	355	.000	2.76338	2.6530	2.8738
P22.-	48.206	355	.000	2.70986	2.5993	2.8204

Cuadro 31. Prueba T, para una muestra

Preguntas	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Difer. de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	45.523	354	.000	2.34930	2.2478	2.4508
Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.	46.609	354	.000	2.36901	2.2691	2.4690
Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra.	55.484	354	.000	2.94930	2.8448	3.0538
En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	50.356	354	.000	2.94930	2.8341	3.0645
Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	43.819	354	.000	2.45352	2.3434	2.5636
Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	41.741	354	.000	2.52676	2.4077	2.6458
Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.	48.494	354	.000	2.53803	2.4351	2.6410
Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	48.435	354	.000	2.59155	2.4863	2.6968
Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	51.750	354	.000	2.74930	2.6448	2.8538
En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	50.173	354	.000	2.94085	2.8256	3.0561
En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	42.003	354	.000	2.48732	2.3709	2.6038
En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	49.391	354	.000	2.75211	2.6425	2.8617
En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	42.721	354	.000	2.46479	2.3513	2.5783
El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes.	50.605	354	.000	2.82817	2.7183	2.9381
Los clientes de las empresas excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	52.318	354	.000	3.05634	2.9414	3.1712
En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	45.398	354	.000	2.71268	2.5952	2.8302
En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	50.794	354	.000	3.06479	2.9461	3.1835
Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.	47.997	354	.000	2.77465	2.6610	2.8883
Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	43.207	354	.000	2.79155	2.6645	2.9186
Una empresa excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.	48.609	354	.000	2.74648	2.6354	2.8576
Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	49.220	354	.000	2.76338	2.6530	2.8738
Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	48.206	354	.000	2.70986	2.5993	2.8204

Para un nivel de confianza del 95%, aceptamos la hipótesis de que: "El sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali", dado que el nivel de significancia del 5% es mayor que el valor crítico o Sig. (Bilateral).

En el cuadro siguiente apreciamos que existe una significativa correlación entre las variables para los niveles del 1% y 5% de manera bilateral. Realizando la prueba de correlaciones: Analizar – Correlaciones – Bivariadas, se obtiene.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

Entre las razones para proponer el sistema académico, tenemos:

- Encontrar los problemas que surgen en los procesos académicos.
- Estudiar y analizar el actual sistema académico.
- Crear y diseñar subsistemas, que ayude al buen desarrollo del proceso académico.

A. Estudio previo y planificación preliminar.

El proceso de gestión para la proposición del sistema, ha cubierto las siguientes actividades: establecer las metas del sistema de información, determinar y asignar prioridades y evaluar los recursos y la capacidad del sistema.

A.1. Plan de trabajo del proyecto - Ciclo de vida del sistema.

Plan de Trabajo del Proyecto.

Establecer las metas del sistema de información.

Este paso implica revisar la dimensión de las operaciones y políticas del área académica de la Universidad Nacional de

Ucayali, con el objetivo principal de comprender sus metas y enlazarlas con las metas de la investigación.

En este aspecto se determinó las siguientes metas:

- Diseñar e implementar un Sistema de Información que apoye la gestión académica.
- Aprovechar las oportunidades proporcionadas por las tecnologías de información y recursos tecnológicos disponibles.
- Seguir una metodología para el desarrollo del sistema.

Determinar y asignar prioridades.

A partir de la interacción con los usuarios, se empezó a formalizar el sistema de información, formándose las primeras ideas y evaluando los factores de factibilidad económica, técnica y operacional.

Evaluar los recursos y la capacidad del sistema.

Los aspectos claves en un sistema y su capacidad de operación están representados por su personal y su tecnología. La finalidad de este paso es determinar la aceptación que tendrá el sistema sobre estos recursos.

Ciclo de vida de desarrollo del sistema.

Se realizó un conjunto de actividades encaminadas al desarrollo del sistema de información utilizando una metodología, con la

finalidad de establecer el orden en el cual se: especifica, diseña, implementa, revisa, prueba y se realizan otras actividades, para su desarrollo.

Las metodologías para el desarrollo de sistemas, nos permiten:

- Identificar los objetos de información clave (entidades o elementos) y de las operaciones (acciones o procesos).
- Proporcionar un conjunto de pasos para transformar una estructura jerárquica de los datos en una estructura de programa.
- Aumentar la velocidad de desarrollo, mejorar la calidad, el control y seguimiento del sistema y minimizar los riesgos.

El sistema de gestión académico se ha desarrollado utilizando el ciclo de vida clásico (o Cascada Pura), por ser el modelo que más se ajusta a las necesidades y características del sistema a modelar, realizándose a través de las siguientes actividades:

1. **Investigación preliminar.**

   Se desarrolló como primera actividad, donde se identificaron los problemas, oportunidades y objetivos del nuevo sistema, examinando los puntos débiles y fuertes del sistema académico actual.

   Se evalúan las necesidades del nuevo sistema de información.

   De los resultados de esta etapa, se obtuvo:

   - Un estudio de factibilidad técnica y operativa.

- Los costos y beneficios del nuevo sistema.
- Informe de los hallazgos y recomendaciones.
- La definición del alcance, desarrollo y enfoque de los requerimientos y necesidades de los usuarios.

En esta base el sistema de información se orienta a satisfacer los requerimientos de información en lo referente a:

Inscripción de postulantes (opcional).

Información general: Información referente a los cursos, alumnos, docentes, planes de estudios, especialidades y aulas.

Programación académica: Abarca información sobre la carga académica del docente y los cursos en programación académica.

Matricula del alumno.

Inscripción por cursos y sus subprocesos derivados.

Estadísticas académicas generales.

Servicios académicos, tales como: Certificados de estudios, Record académicos, Constancia de estudios, Informes Académicos y Boletas de notas.

Organización de los datos en una base de datos.

2. **Determinación de los requerimientos del sistema.**

   - Se analizó qué información necesitan los usuarios para realizar su tarea.
   - Se estudiaron los datos con la finalidad de identificar las características que debe tener el nuevo sistema.
   - Se preparó una propuesta del sistema que sumaria los problemas encontrados, junto con el análisis de costo / beneficio y realizar recomendaciones.
   - Se estudian todas las fases importantes del proceso académico, dando respuesta a las siguientes preguntas:

     1. ¿Qué es lo que se hace?
     2. ¿Cómo se hace?
     3. ¿Con qué frecuencia se presenta?
     4. ¿Qué tan grande es el volumen de transacciones o decisiones?
     5. ¿Cuál es el grado de eficiencia con el que se efectúan las tareas?
     6. ¿Existe algún problema?
     7. Si existe un problema, ¿Qué tan serio es? ¿Cuál es la causa que lo origina?

3. **Diseño del sistema.**

   El diseño del sistema de información ha producido los detalles que establece la forma en que el sistema

cumplirá con los requerimientos identificados durante la fase de análisis para satisfacer las necesidades.

Las actividades realizadas fueron:

De la información recolectada se realizó un diseño lógico de la información académica (diseño de la base de datos), y diseño de procedimientos precisos para la captura de datos (diseño de interfaces de usuario).

- Identificar los reportes y salidas que debe producir el sistema y determinar los datos específicos que debe contener cada reporte y salida.
- Dar las especificaciones de software y los estudios de hardware.
- Proporcionar las entradas efectivas para el sistema de información mediante el uso de técnicas, para el buen diseño de formas y pantallas.

4. **Desarrollo de sistema.**

Para el desarrollo del sistema se procede a instalar el programa escrito y diseñado a medida.

Se documenta el desarrollo del sistema, con la finalidad de probar el programa y llevar a cabo su mantenimiento una vez instalada la aplicación.

5. **Pruebas del sistema.**

Durante la fase de prueba, el sistema se emplea de manera experimental para asegurarse de que el software

funciona de acuerdo con las especificaciones de los usuarios.

Se lleva a cabo para identificar puntos débiles y fuertes del software.

Antes de ser usado, el sistema es probado. Es mucho menos costoso encontrar dificultades antes de que el sistema entre a apoyar la gestión de la organización.

Se evalúan las siguientes dimensiones:

Operacional.- Se valora el funcionamiento del sistema, tales como: Su facilidad de uso y tiempo de respuesta.

Impacto organizacional.- Se identifica y mide los beneficios para el área académica de la Universidad Nacional de Ucayali.

Opinión de los usuarios.- Se evalúan las actitudes de los directivos, administradores y los usuarios finales.

Desempeño del desarrollo.- Se evalúan los criterios de tiempo y esfuerzo de desarrollo, concretados en el estudio de viabilidad.

6. Implementación y mantenimiento.

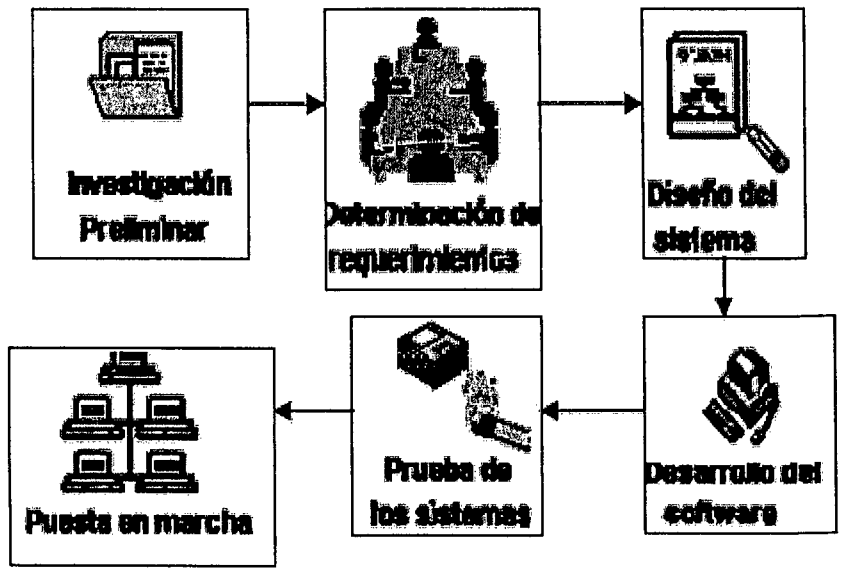
Esta fase involucra la programación, instalación de equipo, entrenamiento de los usuarios y otras actividades relacionadas con la implantación del sistema.

Los dos sistemas, el antiguo y el nuevo, han trabajado en forma paralela con la finalidad de comparar resultados.

Incluye la operación continua del sistema después de su instalación.

En la Figura 1 se resume las actividades desarrolladas.

Figura 1. Actividades desarrolladas



Finalmente los componentes del Sistema de información incluyen:

El software del sistema de información que hacen efectivo su funcionamiento, consta de: el programa de instalación, software manejador de base de datos, paquetes de oficina, entre otros.

El equipo computacional que es el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar, lo constituyen las computadoras y el equipo periférico que puede conectarse a ellas.

Los usuarios autorizados que interactúan con el sistema.

La base de datos.

La documentación y manuales.

Los procedimientos o pasos que definen las reglas de su manejo y mantenimiento.

A.2. Modelo de necesidades de información.

Los sistemas de información son desarrollados con propósitos diferentes dependiendo de las necesidades de información que maneja la organización; información que se complementa interactuando con el personal del área funcional en estudio, quienes identifican los principales procesos, actividades manuales o automatizado para producir información.

Para establecer un modelo de la información se realiza la abstracción en tres niveles: *Visión, Conceptual y Físico*. En el nivel de visión y conceptual, las necesidades de información en el área académica son plasmadas en un modelo de datos denominado: Modelo conceptual de base de datos que describe los datos, las relaciones entre los datos, su significado y las restricciones de integridad. El nivel físico conduce a la creación de una base de datos.

Tipo de sistema de información.

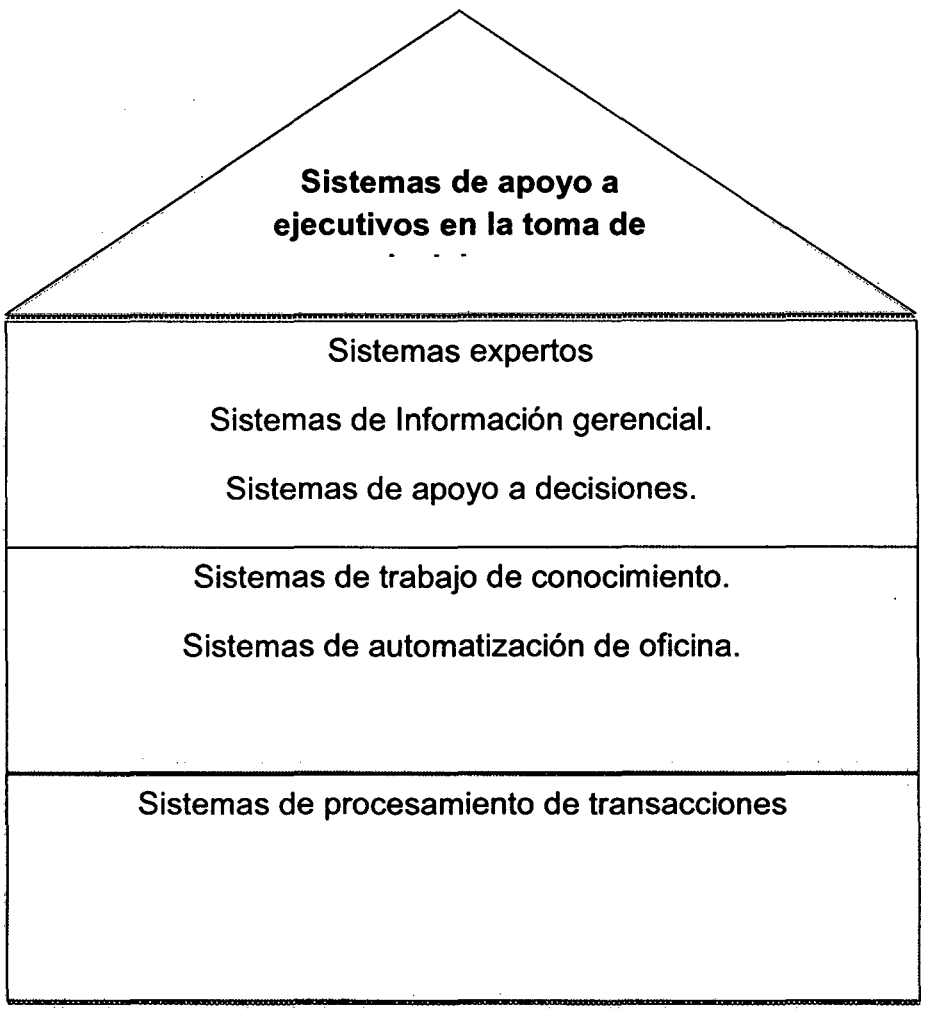
El sistema académico es un sistema para el procesamiento de transacciones que funciona en el ámbito operacional de la organización. Estos sistemas tienen las siguientes características: Son normalmente el primer tipo de SI que se implanta en las organizaciones.

Son intensivos en entrada y salida de información, los cálculos y procesos suelen ser simples.

Tienen la propiedad de ser recolectores de información.

Son fáciles de justificar ante la dirección ya que sus beneficios son visibles y palpables.

Figura 2. Diversidad de los sistemas de información



A.3. Magnitud de la información procesada semestralmente.

Semestralmente la Universidad Nacional de Ucayali, planifica su proceso académico realizando una serie de actividades y subprocesos para su desarrollo, obteniéndose información en

considerables magnitudes. El rubro de información con incrementos mínimos se encuentran: la creación y actualización de cursos, Planes de Estudio, docentes y especialidades.

Analizar la información de incrementos substanciales, nos permitirá realizar especificaciones técnicas, como las consideraciones de ***espacio en disco***. En base a ello se ha estudiado la población de alumnos matriculados y de los cursos que han sido programados.

B. Evaluación previa de costes y medios.

Para el desarrollo del sistema es necesario llevar a cabo un estudio de viabilidad, teniendo en consideración la viabilidad técnica. Debido a que el sistema de Gestión Académico presenta riesgos bajos y pocos problemas legales, solo se consideran las siguientes áreas:

Estudio de viabilidad tecnológica.

B.1. Estudio de viabilidad tecnológica.

Durante el análisis técnico se estudia y evalúa si la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali cuenta con la tecnología de información adecuada de tal forma que el rendimiento del sistema no se vea afectado. Así mismo se da respuesta a la posibilidad seguir adelante con realización del sistema.

El estudio de la viabilidad tecnológica empieza con una definición técnica del sistema propuesto, dando respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué tecnologías se requieren para conseguir la funcionalidad y el rendimiento del sistema?

¿Qué nuevos materiales, métodos o procesos se requieren?

¿Cómo afectarán al coste estos elementos de tecnología?

Croquis de la distribución de las estaciones de trabajo

A continuación se muestra un croquis de la distribución de los equipos de cómputo:

C. Identificación de requerimientos.

C.1. Técnicas de recopilación de la información.

Para descubrir hechos específicos, opiniones y conocer el desempeño actual del proceso académico, se han utilizado las siguientes técnicas:

a) **Entrevistas.**

- Las entrevistas resultaron ser una buena fuente cualitativa.
- Se obtuvo la opinión del entrevistado acerca del desenvolvimiento de los procesos académicos y objetivos de la organización.
- Se recopiló información proveniente del personal correspondiente, según sus actividades en el proceso académico.

Resumen de las entrevistas

El análisis de las entrevistas indican que existen razones para llevar a cabo el presente proyecto y reunir la información suficiente para desarrollar un sistema de información que

brinde soporte a la gestión académica, dicha información se resume en los siguientes requerimientos:

Académicos

- Almacenar información general de los alumnos.
- Almacenar información que presenta el alumno como requisito para su ingreso.
- Almacenar información general de los docentes.
- Almacenar información general de las especialidades que ofrece la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.
- Almacenar y obtener reportes de los Planes de Estudio de las diferentes especialidades.
- Asignar código a las entidades identificadas: alumnos, cursos, docentes, especialidades, planes de estudio.
- Generar el código del alumno en forma automática.
- Se desea el reporte de los alumnos matriculados en un determinado semestre académico.
- Se desea consultar el listado de los alumnos inscritos por cursos en cualquier semestre académico.
- Se desea la consulta y reporte de los alumnos desaprobados en un determinado curso.

- Obtener reportes de la programación académica en un semestre.
- Obtener reportes de la carga académica del docente en un semestre determinado.
- Registrar las evaluaciones de los cursos de una manera más eficiente.
- Se desea consultar la evaluación del alumno al terminar el semestre académico, y reportar su respectiva boleta de notas.
- Elaborar los cuadros de mérito según la promoción de ingreso y obtener el listado de alumnos becados y semibecados, de manera rápida y eficiente.
- Se desea obtener el historial académico del alumno.
- Brindar en forma rápida y eficiente servicios académicos a los alumnos que lo soliciten.

De seguridad

- Establecer un nivel de seguridad para tener acceso al sistema, según las funciones y tareas de cada usuario.
- Se debe crear un listado de usuarios y agruparlos según sus funciones asignándoles una contraseña y un nombre de usuario.
- Establecer un número de intentos para acceder al sistema.

- El sistema debe permitir la modificación de los objetos de la base de datos, según el nivel de usuario que accede al sistema.
- El respaldo de la información es muy importante, para ello se debe considerar la realización de copias de seguridad para la Base de datos y el sistema.
- El usuario del sistema es responsable de la seguridad, manejo y confidencialidad de los datos.
- Realizar reportes y documentos impresos como respaldo a los medios magnéticos.
- Establecer Planes de Contingencia: de la Bases de datos y del sistema.

b) Revisión de registros.

- El término "Registro" se refiere a los manuales sobre las políticas, regulaciones y procedimientos de operaciones estándar que la Universidad Nacional de Ucayali mantiene.
- La revisión de los manuales proporcionó una visión sobre la forma en que la organización debe conducirse.

c) Observación.

Se observa cómo se manejan los documentos, y se conoce la forma actual de trabajo para el desarrollo de las actividades académicas.

d) Fuentes de estudio.

Además se ha recurrido a las siguientes fuentes de estudio:

Sistema actual

Los procesos académicos utilizan un sistema manual, su estudio nos permite comparar las ventajas y desventajas con los sistemas mecanizados.

Fuentes internas.

Los documentos utilizados se describen a continuación:

- ✓ Documentos describen la organización de la Universidad Nacional de Ucayali:
  - Manuales de métodos y procedimientos.
  - Organigramas.
  - Descripción de funciones.
  - Volantes y publicidad.
- ✓ Documentos describen lo que la Universidad Nacional de Ucayali planea:
  - Declaración de metas, objetivos, valores, misión y visión.
- ✓ Documentos describen lo que hace la organización:
  - Reportes históricos y estadísticas.
  - Archivos de Transacciones, que incluyen: matrícula del alumno, inscripción de cursos, historiales académicos, registro de notas, etc.)
  - Archivos de referencia maestros, tales como: alumnos, planes de estudio, especialidades, docentes, etc.
  - Ficha de Matrícula.

- Ficha de Inscripción por cursos.
- Informes Académicos.
- Registro Final de Evaluación Académica.
- Actas de cursos.
- Lista de Inscripción por cursos.
- Lista de la Programación Académica.
- Historiales Académicos.
- Planes de Estudio.
- Certificado de Estudios.
- Constancia de Estudios.
- Constancia Disciplinaria.
- Certificado de Estudios.
- Otros documentos.

Fuentes externas.

Información de personas con experiencias de sistemas similares, han sido de utilidad para el desarrollo del nuevo sistema.

Los libros de texto, revistas entre otros referentes al tema de estudio.

C.2. Metodología para el desarrollo de la base de datos y del sistema.

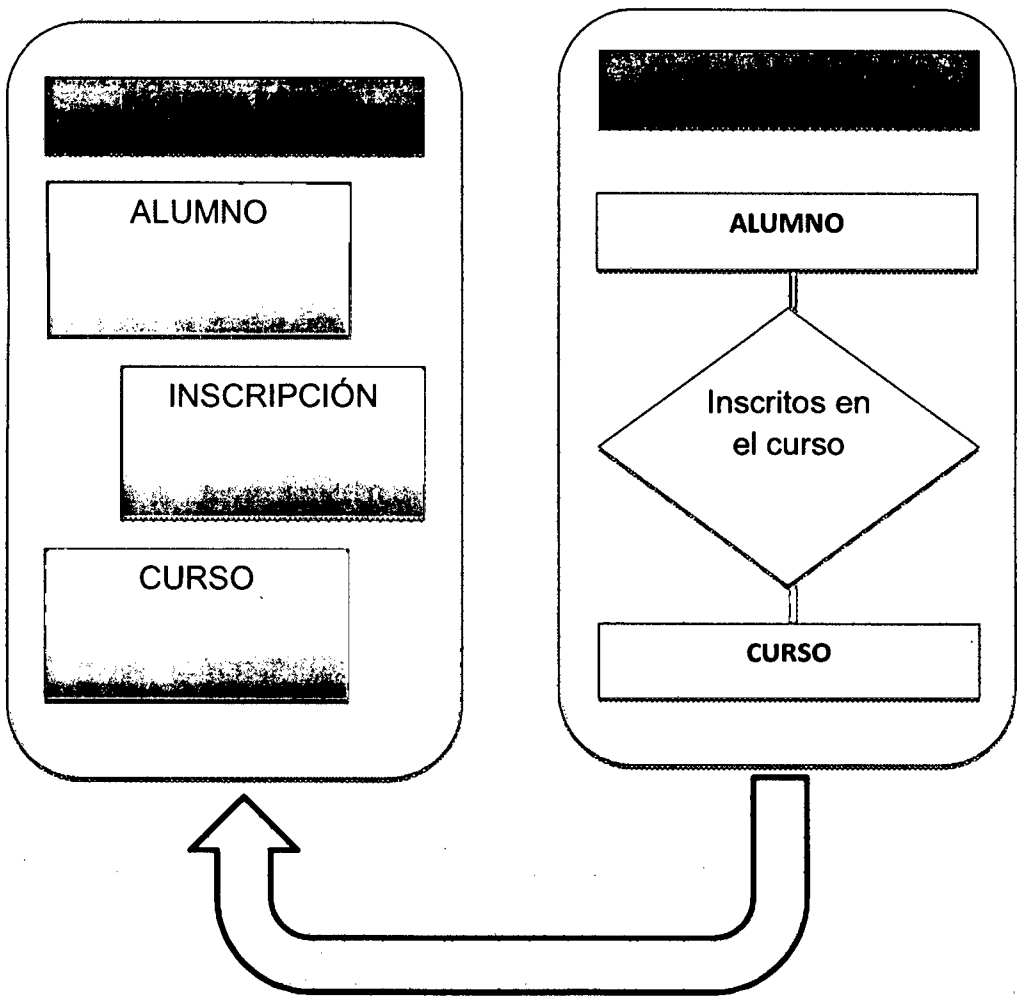
Metodología para el desarrollo de la base de datos.

El desarrollo del sistema de información lleva consigo la creación de la base de datos, y encontrar una metodología adecuada que permita su desarrollo.

Como señala Sommerville (1998)[30] : "Un buen diseño de base de datos es la clave de una eficiente Ingeniería de Software. Un sistema bien diseñado es fácil de aplicar y mantener, además de ser comprensible y fiable...".

Se utiliza el Modelo Entidad Relación MER como metodología para el desarrollo de la Base de datos Relacional.

Figura 3. Etapas del modelo: Entidad – Relación



[30] Extraído de "Diseño de Base de Datos relacionales", adoración de Miguel, Pág. 298."

Metodología para el desarrollo del sistema.

El modelado de análisis del sistema se ha basado en el enfoque del Análisis Estructurado[31], utilizando como herramientas de modelado el Diagrama de Flujo de datos y el Diagrama entidad-relación[32].

El Diagrama de Flujo de datos (DFD) permite ilustrar las funciones que el sistema debe realizar. El Diagrama entidad-relación (DER) permite identificar los datos y las relaciones entre los datos (¿Qué datos se requiere para manejar un proceso?), y descubrir las entidades y relaciones que abarca el área en estudio.

C.3. Requerimientos según las áreas funcionales.

Requerimientos de información en Coordinación académica.

- Dar mantenimiento y registro de las Especialidades.
- Dar mantenimiento y registro a los docentes.
- Dar mantenimiento y registro de las aulas.
- Dar mantenimiento y registro de los cursos y planes de estudio de cada especialidad.
- Mantenimiento y registro de los cursos: programación académica.
- Realizar consultas sobre la programación académica y la carga académica del docente.

---

[31] Entre las herramientas de análisis estructurado tenemos: el Diagrama Entidad Relación, el Diagrama de Flujo de datos y el Diagrama de Transiciones de Estado.

[32] Entre los factores de decisión acerca de la herramienta de modelado a utilizar tenemos: las preferencias del analista, la naturaleza del sistema a modelar o la tecnología existente.

- Obtener diversas estadísticas académicas.
- Obtener estadísticas de las actividades académicas.
- Realizar consultas diversas.

Requerimientos de información en secretaría académica.

- Generar códigos de los alumnos.
- Registrar la inscripción por cursos de manera eficiente.
- Realizar consultas y reportes de los alumnos inscritos por cursos.
- Emitir registros finales de evaluación académica eficientes
- Emitir actas definitivas de manera eficiente.
- Ingresar y/o actualizar las notas promocionales.
- Consultar a los alumnos matriculados e ingresantes.
- Emitir documentos académicos tales como: Historiales Académicos, Constancias de Matrícula, Informes Académicos, Certificado de estudios, boletas de notas, ordenes de mérito, entre otros.
- Consultar la programación académica en un semestre.
- Registrar las preinscripciones de los postulantes.

Otros requerimientos de información.

- Registrar y reportar la matrícula de alumnos ingresantes y de alumnos regulares.
- Registrar los pagos por concepto de matrícula y enseñanza.

- Consultar y reportar en forma general el estado de pagos del alumno.
- Del análisis de los requerimientos de información según las áreas funcionales se obtienen los requerimientos de información del sistema propuesto.

C.4. Resultados del análisis.

A partir del modelado de análisis (enfoque del análisis estructurado), realizadas en el presente estudio se obtuvieron los siguientes productos:

a) Requerimientos de información del sistema.

b) El Diagrama de Flujo de Datos del modelo del sistema propuesto.

Requerimientos de información del sistema.

Información General

- Dar mantenimiento a las especialidades de estudio, con el fin de disponer de sus datos generales.
- Generar un código a los alumnos, de manera más eficiente.
- Crear un Directorio de alumnos, con la finalidad de tener disponible sus datos generales y/o darles el mantenimiento adecuado.
- Reportar a los alumnos, con diversos formatos de información.

- Disponer de un catálogo de asignaturas, que posteriormente formarán parte de los planes de estudio de las especialidades.
- Dar mantenimiento adecuado a los planes de estudio de las especialidades, de acuerdo al año y semestre de creación.
- Crear un Directorio de docentes, mediante el cual se permita dar mantenimiento a sus datos generales.
- Dar mantenimiento a los recursos físicos, entre los que se encuentran las aulas de clase.

Programación académica

- Permitir el ingreso de la
- programación académica consistente en los siguientes datos: la especialidad, asignatura, docente, aula y turno. El resultado es el reporte de los cursos programados por especialidad y la carga académica de los docentes.

Matrícula

- El proceso de Matrícula del alumno incluye el pago por el derecho de matrícula, pagos que el alumno deberá realizar en forma obligatoria como requisito para que realice su matrícula.
- Registrar la matrícula de nuevos alumnos y de alumnos regulares, permitiendo cambio de turno.
- Registrar un plan de estudio para el alumno.
- Reportar a los alumnos ingresantes.

Inscripción por cursos

- Registrar las asignaturas llevadas por el alumno en el semestre académico, según las normas académicas establecidas.
- Emitir a los alumnos una boleta de las asignaturas inscritas.
- Generar un listado y reporte de los alumnos inscritos por curso.
- Permitir actualizar los cursos inscritos y retiros de cursos solicitado por el alumno, según las normas académicas establecidas.
- Al finalizar el semestre académico, permitir el ingreso y actualización de las notas promocionales.

Estadísticas académicas generales.

- Reportar el número de alumnos matriculados, en el (los) semestre (s) académico (s), a través de diversos parámetros de entrada para realizar la consulta.
- Mostrar los resultados de la evaluación académica del alumno, detallado por semestre académico.
- Consultar la carga académica de los docentes.
- Consultar las asignaturas programadas por especialidades en un semestre académico específico.

Servicios académicos.

- Emitir el certificado de estudios.

- Emitir el historial académico.
- Emitir el informe académico.
- Emitir las constancias diversas.
- Emitir la boleta de notas semestral a los alumnos, entre otros documentos académicos.

Base de datos.

- La Universidad Nacional de Ucayali con el objetivo de formar profesionales con formación técnica, planifica y organiza sus actividades académicas; generando información académica que fluye por toda la institución, información que tiene que ser uniforme. En base a ello el sistema de información incluye como parte de su planificación la implementación de una base de datos con características de: seguridad, Integridad e independencia en los datos, que permita el almacenamiento de la información.

Esquema general de subsistemas que se necesitan.

- *Programación Académica.*
- *Matrícula.*
  - Alumnos Ingresantes.
  - Alumnos Regulares.
  - Registro de los pagos correspondientes.
- *Inscripción por cursos.*
  - Listado de alumnos por cursos.

- Actas promocionales – Ingreso de notas.

– *Informes académicos.*

– *Estadísticas académicas generales.*

– *Servicios académicos.*

- Certificados de estudios.
- Historial académico.
- Informes académicos.
- Constancia de Estudios.
- Boleta de notas a los alumnos.
- Otros documentos académicos.

– *Información General.*

- Especialidades de Estudios.
- Alumnos.
- Cursos.
- Profesores.
- Planes de estudio.

  Cursos por plan de estudios

  Requisitos.

- Aulas.

– Inscripción de postulante.

– Cada subsistema incluye: mantenimiento, consultas y reportes respectivos, según las necesidades especificadas.

En conclusión el sistema propuesto se divide en los siguientes módulos principales: Información General, Programación

Académica, Matrícula, Inscripción por cursos, Estadísticas Académicas Generales, Servicios académicos y la Base de datos; donde cada una de estas partes tiene un propósito y una función para que todo funcione como un sistema de información.

5.2. PROPUESTA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA QUE MEJORE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

A. Ciclo de vida del desarrollo de sistemas

El ciclo de vida de desarrollo de sistemas se puede definir como un conjunto de actividades que los analistas, diseñadores y usuarios realizan para desarrollar e implementar un sistema de información, en el sentido más amplio. Un sistema es un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común.

Los sistemas desde su inicio hasta su desaparición, tienen varias etapas desde cuando surge una necesidad de reunir información, determinando su análisis, diseño y programación, permitiéndoles mejoras para las nuevas aplicaciones y continuas revisiones hasta su finalización.

Los sistemas que interactúan con su medio ambiente reciben entradas y producen salidas y, se denominan como sistemas abiertos, en contraste aquellos que no interactúan con el medio ambiente se conocen como sistemas cerrados. Para tal caso el sistema que mecaniza el registro

académico de la Universidad Nacional de Ucayali se caracteriza como un sistema cerrado.

Todo sistema presenta una seria de fases que proporciona su CICLO DE VIDA DEL DESARROLLO DE SISTEMAS.

B. El análisis del sistema

Consiste en conocer las actividades que se realizan dentro de la Universidad Nacional de Ucayali a la cual se está aplicando, con el propósito de mejorarla con métodos y procedimientos más adecuados ya sea para la creación de un sistema o satisfacer necesidades de uno ya existente.

Por consiguiente el analista hace un proceso de clasificación e interpretación de hechos y diagnóstico de problemas y empleo de la información para recomendar mejoras al sistema.

El diseño de sistemas.

Es el proceso de planificar, reemplazar o complementar un sistema organizacional existente y consiste en poner en práctica el análisis realizado, desarrolla las especificaciones de diseño y escribe el software necesario para implementar el diseño logrando obtener resultados satisfactorios.

Implementación del sistema.

Es el proceso de verificar e instalar nuevo equipo, capacitar a los usuarios, instalar la aplicación y construir los archivos de datos para utilizarla, dado que los sistemas experimentan cambios de

manera continua. Los sistemas de información deben mantenerse actualizados en este sentido la implementación es un proceso de constante evolución.

Se ha tomado en cuenta un ciclo de vida clásico del desarrollo de sistemas para la realización del análisis, diseño e implementación de sistemas en el registro académico de la Universidad Nacional de Ucayali. En las siguientes fases.

1) Análisis del sistema

Fase I Estudio de viabilidad del proyecto.

Fase II Estudio y análisis del sistema actual.

2) Diseño del sistema

Fase I Elección del objetivo del diseño.

Fase II Diseño e integración del nuevo sistema.

3) Implementación del sistema

Fase I Prueba del programa.

Fase II Instalación del sistema.

Fase III Manual de usuario.

FASE I: Estudio de viabilidad del proyecto

Consiste en presentar los problemas que se tienen en el manejo del sistema actual y proponer las mejoras, ventajas proporcionadas por el nuevo sistema.

Cuadro 32. Fase I: Estudio de viabilidad del proyecto

Actividad	Problemas encontrados	Mejoras propuestas
Constancia de estudio. Constancia disciplinaria. Constancia de título. Constancia de proyección social Certificado de estudios.	El sistema actual no genera estos reportes.	Implementar en el nuevo sistema mecanizado la generación de: Constancia de estudio. Constancia disciplinaria Constancia de título. Constancia de proyección social Certificado de estudios.
Reporte de datos estadísticos.	El sistema actual no genera datos estadísticos.	Implementar en el nuevo sistema mecanizado la generación de: Datos estadísticos.
Ficha de datos personales de docentes, administrativos y alumnos.	El sistema actual no genera opciones que permitan introducir información de fichas de datos.	Implementar en el nuevo sistema mecanizado la generación de: fichas de datos personales de docentes administrativos y alumnos.
Registro de matrícula. Matricula oficial de alumnos. Reporte de estudiantes activos. Reporte de notas trimestrales. Registro final de evaluación. Registro final de resultados evaluativos.	El sistema actual no genera todos los reportes que se necesitan.	Implementar un nuevo sistema que adopte las nuevas necesidades que han surgido en el registro académico. Tales como generación de reportes de: Registro de matrícula. Matricula oficial de alumnos. Reporte de estudiantes activos. Reporte de notas trimestrales. Registro final de evaluación registro final de resultados evaluativos.
Existen nuevas modalidades de grados académicos. Segunda especialidad. Posgrado.	El sistema actual no contempla estas nuevas modalidades de grados académicos.	Implementar en el nuevo sistema mecanizado las nuevas modalidades de grados académicos. Segunda especialidad. Posgrado.

Ya identificados los problemas existentes en el sistema que utilizan, se recomiendan el rediseño, análisis e implementación de un sistema mecanizado que permite superar los problemas dando paso de esta forma al estudio de viabilidad del proyecto.

FASE II Estudio y análisis del sistema actual.

En el análisis del sistema es esencial comprender el funcionamiento que se desea reemplazar o mejorar.

Un esquema sencillo nos permite conocer la información más importante del sistema en estudio que está constituido por la formulación de las siguientes preguntas.

¿Qué es lo que se hace?

Describir las actividades que se realizan en la institución en especial las del registro académico.

¿Cómo se hace?

Describir paso a paso el procedimiento a seguir para la realización de estas actividades.

¿Quiénes lo hacen?

Participan las personas involucradas en el proceso de cada actividad ya sea directa o indirectamente.

- Director.
- Encargado del registro académico.
- Personal docente.
- Alumnos/as.

¿Cuándo se hace?

Los periodos del año lectivo en que se desarrollan las actividades que le competen al registro académico de la Universidad Nacional de Ucayali.

El análisis ha sido realizado en el registro académico de la Universidad Nacional de Ucayali.

La Universidad Nacional de Ucayali nos permitió conocer el proceso a seguir en el desarrollo de las actividades.

8.1.3.1. Descripción de actividades.

Cuadro 33. Descripción de actividad: Registro de matrícula

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Registro de matrícula.	a) El alumno se presenta a Coordinación y entrega a la persona encargada de matricular la documentación que ellos solicitan. b) El encargado de matricular llena los datos necesarios en el proceso de matrícula posteriormente el alumno firma la ficha o formulario de matrícula. c) Una vez terminada la matricula se archivan los documentos del alumno para su actualización de datos.	El encargado del registro académico.	Al inicio de cada ciclo.

Cuadro 34. Descripción de actividad: Matricula oficial del alumno

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Matricula oficial del alumno.	a) Se toman los listados generados durante el periodo de matrícula. b) Se transcriben la nómina de estudiantes en formatos establecidos por la Universidad Nacional de Ucayali. c) Revisión de datos con sus respectivas firma. d) Se envía una copia a la facultad. e) Se archivan las copias del documento.	El encargado del registro académico.	Una vez cada ciclo.

Cuadro 35. Descripción de actividad: Reporte de estudiantes

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Reporte de estudiantes activos.	a) Tomar el control de asistencia que llevan los docentes. b) Verificar en cada sección los alumnos que han faltado sin justificación. c) Generar un reporte de estudiantes activos. d) Generar un reporte de estudiantes no activos. e) Revisión de datos por parte del director de escuela. f) Se archivan los reportes para su posterior actualización.	El encargado del registro académico.	Una vez al mes.

Cuadro 36. Descripción de actividad: Reporte de notas por ciclo

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Reporte de notas por ciclo.	a) Tomar el registro final de evaluación. b) Se llena el reporte de notas del ciclo con los datos del alumno/a como el nombre, año de estudio y sección. c) Los promedios del periodo evaluado de todas las asignaturas deben ir reflejados en el reporte de notas de cada alumno/a. d) Se entregan al alumno.	El encargado del registro académico.	Al finalizar cada periodo evaluativo.

Cuadro 37. Descripción de actividad: Constancia de estudio

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Constancia de estudio.	a) El alumno/a interesado/a solicita en el registro académico una constancia de estudio. b) Si es estudiante activo se verifican sus datos. Si no es activo se verifican los datos que el ex alumno estudio en la Universidad Nacional de Ucayali. c) Se digita la constancia de estudio. d) Revisión de la constancia de estudio. e) Se entrega al interesado y se archivan una constancia de estudio en el expediente.	El encargado del registro académico.	Cada vez que lo soliciten.

Cuadro 38. Descripción de actividad: Constancia disciplinaria

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Constancia de conducta.	a) El alumno/a interesado/a solicita en el registro académico una constancia de conducta. b) Si es estudiante activo se verifican sus datos. Si no es activo se verifican los datos que durante el año en que el ex alumno estudio en la Universidad Nacional de Ucayali. c) Se digita la constancia de conducta. d) Revisión de la constancia de estudio. Firma y sello autorizada. e) Se entrega al interesado y se archivan una constancia de conducta en el expediente.	El encargado del registro académico.	Cada vez que lo soliciten.

Cuadro 39. Descripción de actividad: Constancia de título

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Constancia de título.	a) El alumno/a interesada/o solicita en el registro académico una constancia de que el alumno ha cursado y aprobado su último año de estudios. Pero que su título no le ha sido entregado todavía por encontrarse en trámites de legalización. b) Se verifica en el reporte de inscripción de títulos, para asegurarse si el alumno/a forma parte de esta nómina. c) Se digita la constancia de título. d) Revisión de la constancia de título y sus firmas autorizadas. e) Se entrega al interesado y se archivan una constancia de título en el expediente.	El encargado del registro académico.	Cada vez que lo soliciten.

Cuadro 40. Descripción de actividad: Constancia de notas

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Constancia de notas.	a) El alumno/a interesado/a solicita en el registro académico una constancia de notas. b) Se verifican sus datos del alumno en el cuadro final de evaluación. c) Se digita la constancia de notas. d) Revisión de la constancia de notas y sus firmas autorizadas. e) Se entrega al interesado y se archiva una constancia de las notas en el expediente.	El encargado del registro académico.	Cada vez que lo soliciten.

Cuadro 41. Descripción de actividad: Constancia de proyección social

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Constancia de proyección social	a) El alumno/a interesado/a solicita en el registro académico una constancia de proyección social. b) Se verifican sus datos del alumno en el nombre del proyecto de proyección social en el reporte de alumnos que han realizado su proyección social. c) Se digita la constancia de proyección social. d) Revisión de la constancia de proyección social y sus firmas autorizadas. e) Se entrega al interesado y se archivan una constancia de proyección social en el expediente.	El encargado del registro académico.	Cada vez que lo soliciten.

Cuadro 42. Descripción de actividad: Certificado de estudios

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Certificado de estudios.	a) El alumno/a interesado/a solicita en el registro académico una certificado de estudios. b) Se verifican sus datos del alumno en el reporte de alumnos activos y si es ex alumno/a se busca según el año en que esa persona fue alumno/a de la Universidad Nacional de Ucayali. c) Se digita el certificado de estudios. d) Revisión del certificado de estudios y sus firmas autorizadas. e) Se entrega al interesado.	El encargado del registro académico.	Cada vez que lo soliciten.

Cuadro 43. Descripción de actividad: Registro final de evaluación

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Registro final de evaluación.	a) Cada docente de asignatura proporciona el registro final de evaluación. b) Llenan el registro final de evaluación con sus promedios correspondientes del periodo evaluado. c) Al final de los promedios se indica la nota final la cual aparece en el certificado. d) Luego se hace una revisión de notas y se archivan en su expediente.	El encargado del registro académico.	Tres veces al año al final del periodo evaluativo.

Cuadro 44. Descripción de actividad: Reporte de datos estadísticos

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Reporte de datos estadísticos .	a) Con el reporte de estudiantes activos se determina el número de alumnos que tiene la Universidad Nacional de Ucayali por año de estudio, escuela profesional y sexo. b) Se genera un reporte de datos estadísticos. El cual es revisado por el vicerrector académico.	El encargado del registro académico.	Una vez al año cuando lo solicitan.

Cuadro 45. Descripción de actividad: Ficha de datos personal docente y administrativo

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Ficha de datos personal docente y Administrativo.	a) Llenar el formato de los datos personales del docente y administrativo. b) Se reporta cualquier cambio en sus datos personales. c) Revisión de ficha de datos personales para mantener actualizado su expediente.	El encargado del registro académico.	Una vez al año o cuando sea necesario.

Cuadro 46. Descripción de actividad: fichas de datos personales de alumnos

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Ficha de datos personales de alumnos.	a) Llenar el formato de los datos personales del alumno/a. b) Revisión de datos personales de alumno. c) Revisión de ficha de datos personales para mantener actualizado su expediente.	El encargado del registro académico.	Una vez al año o cuando sea el periodo de matrícula.

Cuadro 47. Descripción de actividad: Inscripción de título de segunda especialidad

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Inscripción de título de segunda especialidad.	a) En el registro final de resultados evaluativos se verifican los datos de los alumnos que concluyeron sus estudios de segunda especialidad. b) Generar reporte de inscripción de título de segunda especialidad. c) El encargado de coordinación académica revisa el reporte.	El encargado del registro académico.	Una vez al año o cuando finalice el ciclo.

Cuadro 48. Descripción de actividad: Inscripción de grado académico de posgrado

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Inscripción de grado académico de posgrado.	a) En el registro final de resultados evaluativos se verifican los datos de los alumnos que concluyeron sus estudios de posgrado. b) Generar reporte de inscripción de grado académico de posgrado. c) El encargado de coordinación académica revisa el reporte, firma y sello de aprobación. d) Se envía a la Asamblea Nacional de Rectores para su registro. e) Se archiva la copia de este reporte.	El encargado del registro académico.	Una vez al año o cuando finalice el año.

Cuadro 49. Descripción de actividad: Registro final de resultados evaluativos

Que se hace	Como se hace	Quienes lo hacen	Cuando se hace
Registro final de resultados evaluativos.	a) En el registro final de evaluación se transcribe la nota promedio final de las asignaturas cursadas por el alumno/a. al registro final de resultados evaluativos. b) Firma el docente encargado y sella dicho registro. c) Archivar este reporte.	El encargado del registro académico.	Una vez al año o cuando finaliza el ciclo.

Las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en el registro académico, nos han permitido comprender las tareas que ellos realizan y reflejan las necesidades de los usuarios, pudiendo así definir la manera de obtener resultados óptimos del nuevo sistema.

CONCLUSIONES

De la aplicación del instrumento de medida a la Oficina General de Coordinación y servicios Academices observamos problemas básicamente en la planificación del servicio, ejecución de los procesos y la comunicación de los mismos, concluyendo lo siguiente:

1. El usuario percibe deficiencias en el servicio porque las comunicaciones que se realizan hacia ellos presentan problemas, ya sea porque estas no se realicen, sean pocas, o no se encuentran en correspondencia con el nivel de servicio percibido por los usuarios, entre otros.
2. El usuario percibe deficiencias en la propia ejecución del proceso de servicio por el personal en contacto directo con ellos. Esto es provocado porque el personal en contacto no quiere hacer, no sabe hacer y/o no puede hacer. Si el personal en contacto no quiere hacer, los directivos deben buscar la forma de motivarlos, estimularlos y controlarlos. Si el personal en contacto no sabe hacer, los directivos deben buscar la forma de informarles y capacitarles. Si el personal en contacto no puede hacer, los directivos deben suministrar tecnología adecuada, eliminar los problemas de organización e inculcar trabajar en equipo. De este razonamiento se deduce que en la institución hay que tener en cuenta los tres elementos del sistema de servucción que pertenecen a la institución y que influyen en la prestación de un servicio de calidad, dígase, personal en contacto, soporte físico y sistema de organización interna y, por tanto, esta deficiencia no sólo se manifiesta en el personal en contacto sino también en los niveles directivos.

3. La ejecución del proceso de servicio tiene problemas porque existen deficiencias en la planificación del servicio. Esta deficiencia comienza cuando existen carencias en las investigaciones de las necesidades con los usuarios y en los sistemas internos de comunicación, esto permitiría identificar realmente las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios. Otras causas que surgen, una vez detectadas las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, son problemas en el establecimiento de objetivos de calidad en el servicio y en el establecimiento de normas y procedimientos que brinden información sobre la forma de hacer los servicios correctamente y los pasos a desarrollar. De lo anterior se deduce que en la institución hay que tener presente los tres elementos del sistema de evaluación en la parte institucional y la orientación hacia los usuarios.

SUGERENCIAS

1. La integración de las perspectivas internas y externas en el análisis de la calidad de servicio percibida es muy importante para el establecimiento de las posibles áreas de mejora y para la mejora de la calidad de servicio percibida y la satisfacción de los usuarios.
2. Es imprescindible tomar en consideración las dimensiones y atributos de calidad que sean fiables y válidos y adecuarlos a cada servicio.
3. La integración de los métodos Servperf y Servqual como formas de operacionalización de la variable calidad de servicio percibida permite un análisis más integral al tema objeto de estudio

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. Zapata, O. (2007). *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas.* México D.F.: Editorial Pax México.

Avila Acosta, R. B. (2001). *Metodología de la Investigación.* Lima, Perú: Estudios y Ediciones R.A.

Balcázar, P. (2006). *Investigación cualitativa.* México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de México.

Chalmers, A. (1984). *¿Que es esa cosa llamada ciencia?* Madrid: Siglo XXI.

Cisneros, M. R. (Febrero de 2007). Desarrollo de un plan de marketing estratégico para la Empresa Vital S.A.C. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica de América.

Fourez, G. (1994). *La construccion del conociento cientifico.* Madrid: Narcea.

Gomez, A. (2003). *Filosofia y metodologia de las ciencias sociales.* Madrid: Alianza Editorial.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2000). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Koulaidis, V., & Ogborn, J. (1989). *Philosophy of science: an empirical study of teachers' views* . International Journal of Science Education.

L. Leonard, B., R. Bennet, D., & W. Brwn, C. (2008). *Calidad de Servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras.* Madrid: Pearson Educación S.A.

Larrea Angulo, P. (2008). *Calidad de Servicio: del marketing a la estrategia.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Martin, J. (1989). *Sistemas de Información.* Buenos Aires: 1a ed. Ed. El Ateneo.

Miranda Gonzáles, F. J., & Chamorro Mera, A. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad.* Madrid, España: Delta Publicaciones.

Quality, A. (2006). *Enciclopedia de la Calidad.* FC Editorial.

Raymond McLeod, J. (2000). *Sistemas de Información Gerencial.* Mexico: Prentice Hall Hispanoamericano, S.A.

Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, JR., D. R. (1996). *Administración.* Mexico: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.

Thierauf, R. J. (1996). Knowledge management systems for business. (Noviembre 18).

Vázquez Navarrete, M. L., Ferreira da Silva, M. R., Mogollón Pérez, A. S., & Fernández de Sanmamed, M. J. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en la salud.* Barcelona: Servei de Publicacions.

Velaz, M. (1996). *Imagen de la ciencia, praticas y habitos cientificos de los investigadores en ciencias de la educacion.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE SATISFACCION

Agrupamiento: .....
N° Cuest.: .....
Cod. Enc.: .....
Fecha: .....

En la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos (OGCySA) de la Universidad Nacional de Ucayali, queremos mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros usuarios, y para ello es fundamental conocer vuestras opiniones y percepciones de cómo lo estamos realizando, por este motivo te rogamos complementes este cuestionario anónimo, para así poder detectar en que aspectos podemos mejorar y realizar acciones dirigidas a satisfacer vuestras necesidades y expectativas.

INSTRUCCIONES PARA RELLENAR EL CUESTIONARIO

El cuestionario SERVQUAL* que te presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que piensas sobre la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali. Para cada cuestión indícanos, por favor, hasta qué punto consideras que la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, posee las características descritas en cada cuestión.
Marcar el número 1 significa que estas totalmente en desacuerdo (nada de acuerdo) con que la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali tiene esa característica y marcar el número 5 significa que estas totalmente de acuerdo (muy de acuerdo) con la cuestión. Puedes marcar cualquiera de los números intermedios que mejor representen tus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indiques un número que refleje la percepción que tienes de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali.

Muchas gracias por tu colaboración

CUESTIONARIO GENERICO SERVQUAL

I. ASPECTOS TANGIBLES

(1 nada de acuerdo, 5 muy de acuerdo)

P1.- Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.

Los equipos de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen la apariencia de ser modernos.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

P2.- Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.

Las instalaciones físicas de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son visualmente atractivas.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P3.- Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra.

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen apariencia pulcra.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P4.- En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.

Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali (certificado de estudios, constancias, informes, boletas de matrícula, registros finales de evaluación académica, etc.), son visualmente atractivos.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

II. FIABILIDAD

(1 nada de acuerdo, 5 muy de acuerdo)

P5.- Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

Cuando en la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P6.- Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.

Cuando usted tiene un problema con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, muestran un sincero interés en solucionarlo.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P7.- Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.

En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali realizan bien el servicio a la primera.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P8.- Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.

En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali concluyen el servicio en el tiempo prometido.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P9.- Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.

En LA OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali insisten en mantener registros exentos de errores.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

III. SENSIBILIDAD

(1 nada de acuerdo, 5 muy de acuerdo)

P10.- En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, informan con precisión a sus usuarios cuándo concluirá la realización de un servicio.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P11.- En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

Los empleados de la OGC y SA de la Universidad Nacional de Ucayali, le sirven con rapidez.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P12.- En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, siempre están dispuestos a ayudarles.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

P13.- En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □

IV. SEGURIDAD

(1 nada de acuerdo, 5 muy de acuerdo)

P14.- El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes

El comportamiento de los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le transmite confianza.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

P15.- Los clientes de las empresas excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.

Usted se siente seguro en sus trámites que realiza con la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

P16.- En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, son siempre amables con usted.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

P17.- En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

V. EMPATIA

(1 nada de acuerdo, 5 muy de acuerdo)

P18.- Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.

En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali le dan una atención individualizada.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

P19.- Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

En la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

P20.- Una empresa excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali, le n una atención personal.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

P21.- Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.

En la OGC y SA de la Universidad Nacional de Ucayali se preocupan por sus mejores intereses de sus usuarios.

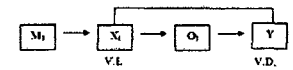
1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

22.- Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus iente

Los empleados de la OGCySA de la Universidad Nacional de Ucayali comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.

1 □ **2** □ **3** □ **4** □ **5** □

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA SISTÉMICA

TITULO	...N DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	...ODOLOGÍA
"SISTEMA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI	¿En qué medida el sistema de infor... académica mejora la ...alidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Uca...? **ESPECÍFICOS** 1. ¿Cuáles son los procesos en la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Se... ...d Nacional de Ucayali? 2. ¿Se puede determinar el ...istema de información ...adémica que se adecue en ... calidad de servicio dentro de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universi... Nacional de Ucayali? 3. ¿Es posible determinar el grado de correlación en calidad de servicio y ... sistema de información académica de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali? 4. ¿Es posible proponer un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la universidad Nacional de Ucayali?	**GENERAL:** Conocer como el sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali. **ESPECÍFICOS** 1. Identificar los procesos en la calidad de ser... ...e la Oficina ... de ...vicios ... la Unive... ...onal de Ucayali. 2. Determinar el sistema de información académica que se adecue en la calidad de servicio dentro de Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la ...d Nacional de ... correlaci... ...e la calidad de servici... ...l sistema de información académica de la Oficina General de Coordi... ... Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali. 4. Proponer un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.	**GENERAL:** "El sistema de información académica mejora la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali" **ESPECÍFICOS** 1. "Existen procesos de calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali" 2. "El sistema de información académica se adecua a la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali" 3. "El sistema de información académica posee un grado de correlación con la calidad de servicio de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos ... la Universidad Nacional de Ucayali" 4. "Es posible proponer un adecuado sistema de información académica que mejore la calidad de servicio en la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali"	**VARIABLE DEPENDIENTE:** Calidad de servicio. **VARIABLE INDEPENDIENTE:** Sistema de información académica. **VARIABLE INTERVINIENTE:** Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali.	**VARIABLE INDEPENDIENTE** Sistema de información académica Adecuado No adecuado **VARIABLE DEPENDIENTE** Calidad de servicio. **Aspectos tangibles** % de Equipos de apariencia moderna % de Instalaciones físicas visualmente atractivas % de Empleados con apariencia pulcra % de Elementos materiales relacionados con el servicio visualmente atractivo **Fiabilidad** % que prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen % de ...incero interés en solucionarlo, problema del cliente. % de servicio a la primera. % de ...servicio en el tiempo prometido ... exentos de errores. Senal... % Comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio. % Ofr... un servicio rápido a sus clientes. % ...stán dispuestos a ayudar a los clientes. % Nunca están demasiado ocupados para re... las preguntas de los clientes. Seg... % Transmite confianza a sus clientes % Seguros en sus transacciones con la organización. % Son siempre amables con los clientes % Conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes. **Empatía** % Clientes una atención individualizada. % Trabajo convenientes para todos sus clientes. % Atención personal a sus clientes. % Intereses de sus clientes. % Comprenden las necesidades específicas de sus clientes	**TIPO DE IN...** ➢ Aplicada. **NIVEL DE INVESTIGACIÓN** ➢ Descriptivo. **MÉTODOS** ➢ Método deductivo ➢ Método inductivo ➢ Método descriptivo **DISEÑO** ➢ Diseño descriptivo correlacional.  **POBLACIÓN:** ➢ 4646 **MUESTRA:** ➢ 355 **SW DE PROC. DE DATOS:** ➢ SPSS ➢ EXCEL **Fuentes / Técnicas / Herramientas** Primaria: Encuesta — Cuestionario; Entrevista — Guía de entrevista Secundaria: Análisis documental — Fichas textuales y de resumen

ANEXO 3. PRINCIPALES SERVICIOS DE LA OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Los principales servicios identificados de la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Ucayali, son los siguientes:

Proceso 1.

PROCESO DE MATRICULA DEL INGRESANTE

1. Finalidad

Brindar a los alumnos ingresantes de la Universidad Nacional de Ucayali, las condiciones para que puedan matricularse dentro de la carrera profesional, la cual haya ingresado.

2. Alcance

Alumno ingresante, Personal Docente y Personal Administrativo de las Facultades de la Universidad Nacional de Ucayali.

3. Base Legal

- Ley Universitaria Nº 23733.
- El reglamento académico de la Universidad Nacional de Ucayali, Articulo 15°.

4. Requisitos

- Constancia de ingresante, (expedida por la Comisión Central de Admisión)

- Constancia médica, expectativa por el Departamento Médico de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles. (DGCyAE)
- Constancia de la DGCyAE (haber llenado la ficha socio-económica y estadística)
- Recibo de pago por matricula, carne universitario y de biblioteca.

5. Etapas del Procedimiento

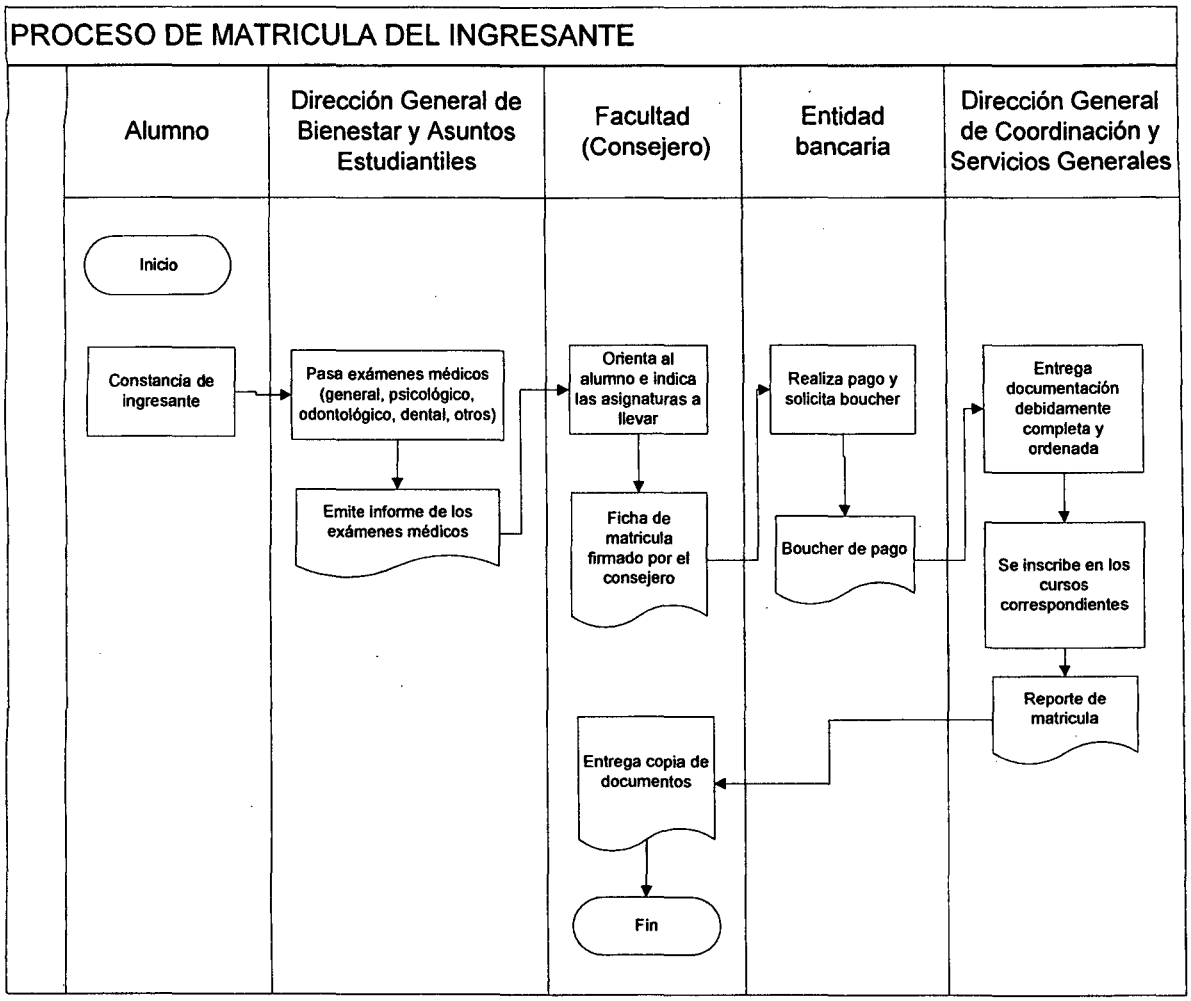
- En concordancia con el calendario académico, cada Facultad en coordinación con la Oficina General de Coordinación y Servicios Académicos (OGCySA) desarrollará la matricula unificada, esto permitirá que la matrícula de todos los estudiantes ingresantes sea en conjunto y en una sola fecha, lugar y hora.
- En esta oportunidad el alumno será informado de todo lo referente a la vida universitaria (administrativa y académica), organización de la UNU, currículo, el entorno legal, sus derechos, obligaciones, perspectivas de su profesión, su futuro rol, etc.
- Al concluir el proceso de matrícula se hará entrega de lo siguiente:
  - Plana Docente de su Facultad y los cargos que ocupan.
  - Copia de boleta de matrícula.
  - Plan de Estudios.
  - Malla curricular

6. Duración del procedimiento

- 1 semana.

7. Diagrama de Flujo

Diagrama 2. Proceso de matrícula del ingresante



Proceso 2.

PROCESO DE MATRICULA DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL

1. Finalidad

Brindar a los alumnos de la Universidad Nacional de Ucayali, las condiciones y/o pautas para que puedan matricularse en el semestre correspondiente.

2. Alcance

Alumno, Personal Docente y Personal Administrativo de las Facultades de la Universidad Nacional de Ucayali.

3. Base Legal

- Ley Universitaria Nº 23733.
- El reglamento académico de la Universidad Nacional de Ucayali, Artículos 15° y 17°.

4. Requisitos

- Constancia de DGByAE de haber llenado de ficha Socio – económica (solo en el primer semestre de cada año)
- Autorización de reingreso de matrícula en caso de haber interrumpido su relación académica con la UNU.

5. Consideraciones previas

- Las asignaturas deben ser del plan de estudios vigente.
- Los alumnos podrán inscribirse únicamente en aquellos cursos en los que haya cumplido con aprobar el pre – requisitos correspondientes.

- El alumno que tenga promedio ponderado semestral menor a diez punto cinco (10.5), sólo tendrá derecho a matricularse en un máximo de once (11) créditos.
- El alumno que ha desaprobado o tiene un NSP en una ó más asignaturas de su plan de estudios deberá llevarlas en un siguiente periodo académico de acuerdo al plan de estudios de su Facultad.
- El alumno que cursa alguna asignatura por tercera vez podrá matricularse en un máximo de once (11) créditos de la carga académica ofrecida en el semestre por su Facultad, incluida la de cargo.
- El alumno puede matricularse en la misma asignatura hasta en tres oportunidades; pero no aceptara en la tercera oportunidad el retiro total o parcial, tomando en consideración lo establecido en el art.99 inciso "g".
- Para matricularse en asignaturas de formación básica profesional y/o de especialidad, debe haber aprobado los cursos de formación básica del nivel superior o ciclo anterior.
- Si la carga académica le permite, el alumno podrá inscribirse en los cursos de niveles más avanzados siempre y cuando cumpla con haber aprobado los pre – requisitos.
- La clasificación del nivel académico al que corresponde el estudiante será según la siguiente escala:

  –Primer nivel: de 0 a 42 créditos aprobados.

  –Segundo nivel: de 43 a 86 créditos aprobados.

  –Tercer nivel: de 87 a 130 créditos aprobados.

  –Cuarto nivel: de 131 a 174 créditos aprobados.

  –Quinto nivel: de 175 a 220 créditos aprobados.

–Sexto nivel: de 221 a 263 créditos aprobados.

–Séptimo nivel: de 264 a 318 créditos aprobados.

- En el periodo académico de vacaciones (nivelación y avance curricular), el alumno se matriculará teniendo en cuenta lo estipulado en el inciso a, b, c, d, e, f, g y k del presente artículo.

  No se acogerán a este beneficio los estudiantes cuyo rendimiento académico en el segundo semestre, le hace acreedor a una suspensión.

- De infringirse lo dispuesto en el art. 15° y los incisos anteriores del art.17°, la oficina de Coordinación Académica de las facultades o la OGCySA, dejará automáticamente sin efecto la matrícula en la asignatura o asignaturas objeto de la infracción.

6. Etapas del Procedimiento

- Ubicará a su consejero y se identificara con su carnet universitario, para que en coordinación con el proceda al llenado de la ficha de matrícula.
- Cumplir con los requisitos estipulados en los arts. 18° y 19° del presente Reglamento.
- Efectuara los pagos en caja – tesorería según su condición por los siguientes conceptos:

  –Derecho por matricula ordinaria excepto los exonerados según art. 91 del presente Reglamento.

  –Pensión de enseñanza (observado y/o rezagado)

  –Pago por perdida de gratuidad de enseñanza (desaprobados con PPS igual o mayor de 10.50)

  –Derecho de carné universitario.

  –Examen de subsanación.

- Observación académica.
- Reactualización de matrícula. (Reinscripción según sea el caso)
- Curso repetido por desaprobado o NSP.
- Pago por matricula extemporáneo.

- Concluido con los pagos anteriores, el alumno y el Profesor Consejero firmaran la ficha de matrícula, debiendo el consejero devolver al estudiante las constancias y recibos de pagos para que continúe con el proceso de registro.
- El alumno se acercara a la Oficina de Coordinación Académica de su Facultad y/o Escuela para el proceso de matrícula, y entregara al digitador (a) su ficha de matrícula previamente revisado y rubricado por el profesor consejero. Se procederá a digitar los códigos de las asignaturas elegidas, comenzando necesariamente por los de cargo.

  En cada asignatura que se digite, el sistema establecido (software académico), verificará si los cursos solicitados por el alumno cumplen con lo estipulado en el Reglamento Académico de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI:

  - Cruce de horarios.
  - Pre-requisitos.
  - Niveles.

- A continuación el alumno hará entrega de las constancias y recibos, debiendo recabar una ficha de matrícula impresa por el sistema de cómputo (servirá como el elemento de cruce), con lo cual el proceso de registro y matricula queda oficialmente concluido.

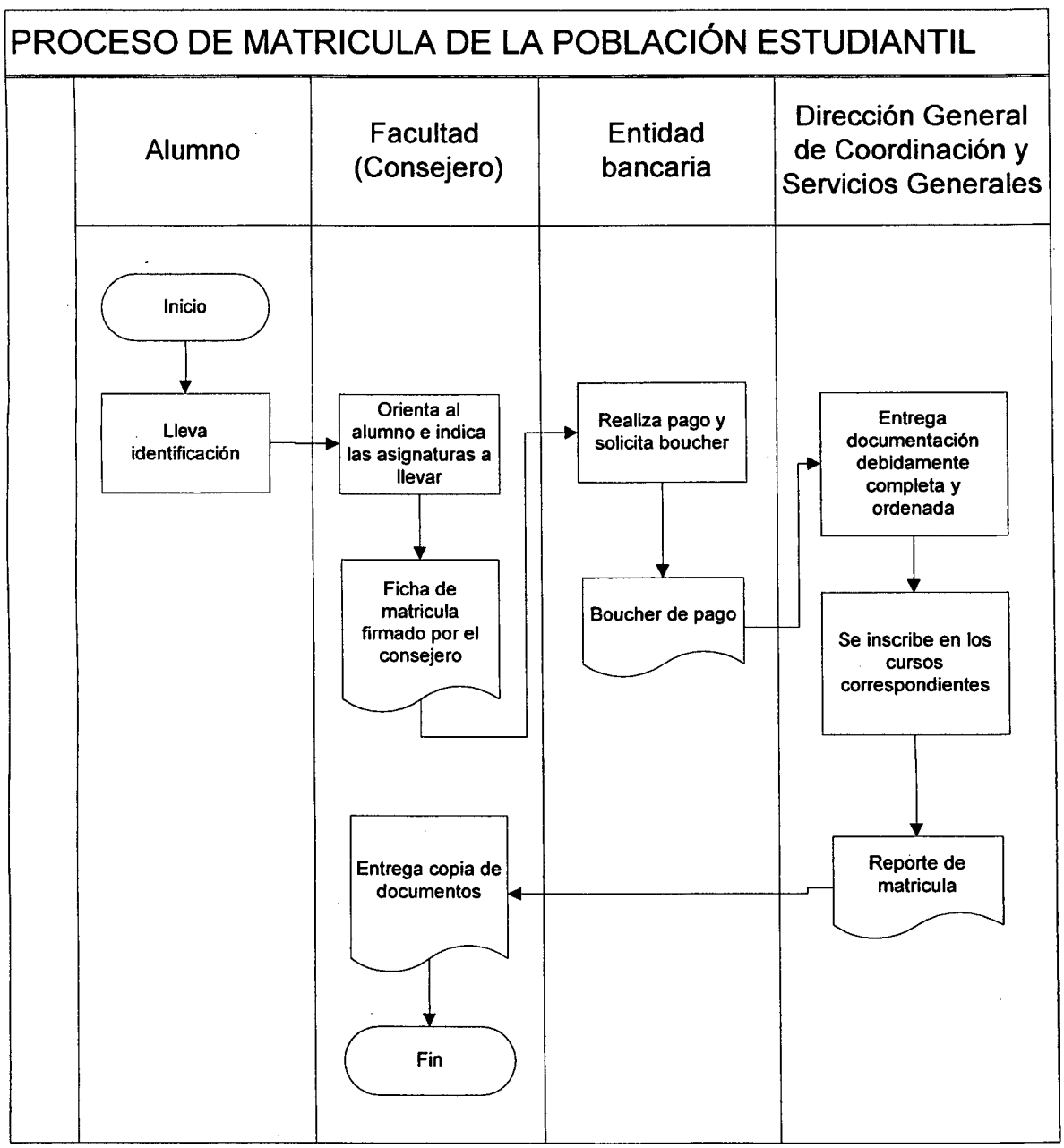
- Al concluir todo el proceso de matrícula, cada Dirección de Escuela remitirá la documentación de los alumnos matriculados a la OGCySA para su control y archivo correspondiente.

7. Duración del procedimiento

- 1 semana.

8. Diagrama de Flujo

Diagrama 3. Proceso de matrícula de la población estudiantil



Proceso 3.

REINSCRIPCIÓN Y RETIRO DE CURSOS

1. Finalidad

Brindar las facilidades a los alumnos de la Universidad Nacional de Ucayali, para cambiar de inscripción de una o más asignaturas en que estuviera registrado; de igual manera el retiro parcial o total.

2. Alcance

Alumno, Personal Docente y Personal Administrativo de las Facultades de la Universidad Nacional de Ucayali.

3. Base Legal

- Ley Universitaria Nº 23733.
- El reglamento académico de la Universidad Nacional de Ucayali, Artículos 15, 29, 30 y 31.

4. Requisitos

- La reinscripción y/o retiros de cursos se llevara a cabo en las fechas establecidas en el calendario académico.
- El alumno deberá obtener en la oficina de coordinación académica de su facultad una ficha de reinscripción y/o retiro de cursos, en ella anotará el o los cursos que desea reinscribirse o retirarse.
- Cumplido con los pasos anteriores, el alumno procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 15 del reglamento académico según sea su condición.

- El alumno que no cumpla con los incisos anteriores del artículo 15 (presentado en los requisitos del proceso 2), la OGCySA dejará sin efecto el proceso correspondiente.

5. Etapas del Procedimiento

Retiro parcial

- Si el alumno matriculado en los cursos y créditos señalados por su P.P.S le resultara una carga académica excesiva, ya sea por el rigor del desarrollo mismo de las materias o por los cruces de horario; enfermedad, o razones personales debidamente justificados, le será permitido retirarse de esas asignaturas hasta mantener un mínimo de doce (12) créditos, de su carga académica ofrecida en su semestre por su Facultad. El director de Escuela Profesional coordinara oportunamente con la OGCySA, de modo que se tome las medidas pertinentes para su retiro correspondiente.
- Los alumnos que por razones de enfermedad o fuerza mayor no realizaron el retiro parcial, durante el periodo establecido en el calendario académico, presentaran una solicitud al director de la Escuela en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de producida la causal de "retiro parcial por fuerza mayor" no contemplados en el calendario académico; dando a conocer oportunamente a la OGCySA, y al (los) profesor (es) que tengan que ver con la (s) asignatura (s) a las cuales el estudiante estará imposibilitado de asistir.
- En caso de que el alumno abandone uno (1) o más cursos sin haber realizado el trámite de retiro parcial, se atiene a figurar en el registro

auxiliar de evaluación académica y acta final con nota desaprobatoria; con el consecuente perjuicio de obtener notificaciones de observación y otras acciones contempladas en el art. 99 del reglamento académico de la Universidad Nacional de Ucayali.

Retiro total

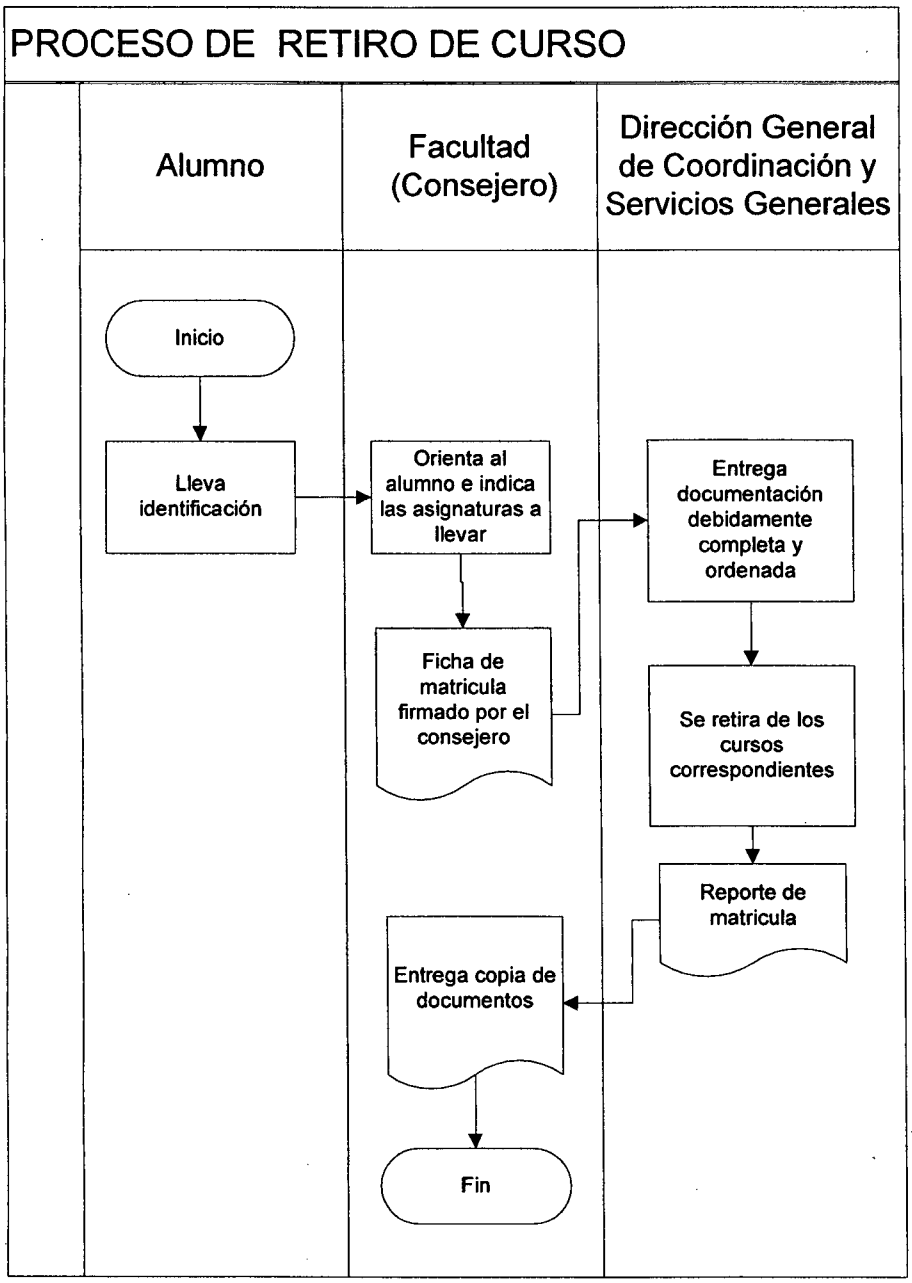
- El interesado deberá solicitar el retiro total de los cursos, dirigiendo una solicitud al Director de la Escuela Profesional, en el plazo indicado en el punto dos del retiro parcial, adjuntando la documentación sustentatoria quien coordinara oportunamente con la OGCySA, para que tomen las medidas correctivas del retiro oportunamente.
- Los retiros totales podrán efectuarse hasta dos (2) veces consecutivas y un máximo de tres (3) no consecutivas en el transcurso de su permanencia en la Facultad, los que serán contabilizados para efectos de reingreso (art. 32 incisos a y b del reglamento académico de la Universidad Nacional de Ucayali)

6. Duración del procedimiento

- 1 semana.

7. Diagramas de Flujo

Diagrama 4. Proceso de retiro de curso



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA CENTRAL
U N U
30TM

Diagrama 5. Proceso de reinscripción de cursos

