



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ÁREA DE
RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO CUMBRE SAC,**

CHICLAYO 2016.

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

AUTOR

CECILIA MARIBEL SERQUÉN ZEÑA

ASESOR

CPC. HUGO YVÁN COLLANTES PALOMINO

LÍNEA DE INVESTIGACION

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN CONTABLE

CHICLAYO – PERU

2016

PAGINA DEL JURADO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL INSTITUTO CUMBRE SAC, CHICLAYO 2016.

Aprobado por:

Mgr. C.P.C. Bustamante Coronel Wilhelm
PRESIDENTE

C.P.C. Ferré López Diego Isidro
SECRETARIO

C.P.C. Collantes Palomino Hugo Yván
VOCAL

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por ser mi guía en todo momento y darme las fuerzas para seguir adelante y no dejarme caer ante los problemas que se presentaban.

A mis padres Betty y Segundo que han sido mi pilar fundamental en mi formación profesional y estar siempre unidos en esos momentos difíciles que hemos pasado.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por apoyarme incondicionalmente, mis hermanos y mis sobrinas por estar conmigo siempre.

A tres de mis amigas Milagros. Shirley y Roxana, ya que de alguna u otra manera forman parte de la realización del presente trabajo

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **Cecilia Maribel Serquén Zeña** con DNI N° 43244691 con propósito de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también, bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente Tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 27 de Octubre de 2016

CECILIA MARIBEL SERQUÉN ZEÑA
DNI: 43244691

PRESENTACIÓN:

Señores miembros de Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Diseño de un sistema de información para el área de recaudación del Instituto cumbre SAC, Chiclayo 2016**”

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Cecilia Maribel Serquén Zeña

INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN:	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS	12
1.2.1 Internacional	12
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA	15
1.3.1 Sistema de información.....	15
1.3.1.1 Sistema de apoyo a las operaciones	16
1.3.1.2 Sistema de apoyo Gerencial	16
1.3.2 Actividades de un sistema de información	16
1.3.3. CLASIFICACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	17
1.3.3.1. Clasificación según el propósito	17
1.3.3.2. Clasificación estructural y de funcionamiento	17
1.3.3.3. Clasificación de acuerdo a la organización física.....	18
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.	19
1.6 HIPÓTESIS	19
1.7 OBJETIVOS	19
1.7.1. Objetivo General	19
1.7.2. Objetivos Específicos.....	20
II. MÉTODO.....	21
2.1. Diseño de investigación	21
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	22
2.2.1 Variables	22
2.2.2. Operacionalización:.....	22
2.3. Población y muestra.....	22
2.3.1. Población:	22
2.3.2. Muestra:	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23

2.4.1. Técnicas	23
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	25
2.6. Aspectos éticos.	25
III RESULTADOS	27
3.1. Análisis situacional del Instituto CUMBRE; con respecto al desarrollo de los procesos en el área de recaudación.	27
3.2. Características que debe tener el sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE.	28
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES	33

RESUMEN

En la presente investigación el propósito fue Diseñar un sistema de información para el área de recaudación del instituto cumbre SAC, Chiclayo 2016; para esto se elaboró un trabajo de investigación cuantitativo – no experimental puramente descriptivo transversal; el cual fue aplicado a una muestra conformada por el Director, el personal del área de recaudación y 125 estudiantes del Instituto; dicha información permitió el diseño de un sistema de información amigable, que se adapta al entorno, que permite la fluidez de los trámites, la eficiencia y eficacia de los procesos, la información oportuna, el reporte estadístico de los datos, la seguridad y control de la información.

Palabras clave: Sistema de información, área de recaudación

ABSTRACT

In the present investigation the purpose was to design an information system for the collection area of the SAC summit institute, Chiclayo 2016; For this a quantitative research work was elaborated purely descriptive transversal; Which was applied to a sample conformed by the Director, the personnel of the area of collection and 125 students of the Institute; This information allowed the design of a friendly information system, which is adapted to the environment, which allows the flow of paperwork, efficiency and effectiveness of the processes, timely information, statistical data reporting, security and control of information.

Keywords: Information system, collection área

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente en este mundo tan competitivo las empresas deben estar acorde a los avances tecnológicos y a la implementación de herramientas que les permita la optimización y la simplificación de sus procesos, una de las herramientas muy utilizada de la informática son los sistemas de información que ahora ocupan un lugar muy importante en la empresa, y los cuales permiten tener todas las áreas comunicadas y a la vez permiten el análisis de los datos que resultan de la realización de las actividades. El tener información válida y confiable es fundamental en las empresas; porque esta permitirá tomar decisiones en forma adecuada, para así poder lograr los objetivos en la organización. En el mundo las empresas hoy en día cuentan con herramientas de información que permiten automatizar los procesos y generar datos para poder tomar decisiones y de esta manera obtener el éxito empresarial; esto significa que todos los colaboradores deben recibir por parte de la empresa información válida y fiable, de tal manera que les permita desarrollar eficientemente sus actividades. A través del tiempo se ha visto el avance tecnológico, hoy en día las organizaciones necesitan obligatoriamente de tecnología de punta para poder obtener mejoras en sus sistemas y procedimientos; garantizando la eficacia y eficiencia de la empresa; y su vigencia. Es de mucha importancia recalcar que las organizaciones sienten la necesidad de tener intercomunicación interna; es esta la necesidad que la informática ha sabido cubrir, desarrollando tecnologías de información capaces de desarrollar sistemas de información que permitan el manejo adecuado de la información. Los sistemas de información permiten el almacenamiento de datos para posteriormente procesarlas; permitiendo la optimización de los tiempos y recursos al momento de realizar los procesos; permitiendo así que las organizaciones sean más competitivas. En el pasado las organizaciones de países desarrollados no contaban con sistemas de información que les permita

tener la información a tiempo real y así poder tomar decisiones en cada una de las áreas, agilizando el proceso y trámites administrativos innecesarios; esta problemática se presenta en la mayoría de empresas peruanas privadas y estatales, que cuentan con tecnología obsoleta, ineficacia en sus procesos, desorganización y falta de comunicación, toda esta problemática conlleva al no cumplimiento de los propósitos de la empresa, generando un proceso no planificado y deficiencia en la productividad y operatividad del proceso. A esta situación no es ajeno el Instituto CUMBRE, en especial el área de recaudación donde todos los procedimientos se realizan manualmente, los mismos que conducen a la inseguridad de la información. Esto también genera cuellos de botella cuando los alumnos tienen que cancelar sus pensiones, generando pérdida de tiempo en los estudiantes; no se tiene un registro y control automatizado de los estudiantes, tampoco de los ingresos y egresos que permita agilizar, dar fluidez al proceso y realizar en forma adecuada la toma de decisiones; esto demuestra que en el área de recaudación no se tiene un manejo óptimo y eficiente de la información; esto significa que no se está utilizando tecnologías de información en áreas tan importantes como lo es el área de recaudación. Ante la ocurrencia de esta problemática en la organización se formuló una solución en base a las tecnologías de la información que agilice los procesos de recaudación de manera confiable, segura y amigable.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 Internacional

Contreras, (2012) en su tesis “Desarrollo de un sistema de información para la adecuación de los procesos del departamento de almacén y logística en la empresa venezolana de construcción y mantenimiento VECHAA C.A., Maturín Estado Monagas”. Desarrolló un sistema de información que le permita adecuar los procesos en la empresa VECHAA C.A., particularmente para poder realizar el control y seguimiento de los elementos que se reparten en los distintos planes y proyectos de ingeniería, con el único propósito de mejorar el desempeño y optimizar los procesos, asegurando de esta manera el manejo adecuado de la

data informativa de los materiales. El sistema lo elaboró utilizando diversas técnicas de programación como PHP, PostGresSQL y el servidor Web Apache 2.2. Y la conclusión a la que llegó fue que con la implementación del sistema logra generar que el Departamento se desempeñe mejor al realizar los procesos de manera automatizada.

Gutierrez, (2012) en su tesis “Diseño del sistema de información contable para la empresa FABRIFARMA S.A.” Concluye que con la descripción individual de los modelos que se sugiere en esta tesis y a través de la implementación del procedimiento que se propone en la tesis independientemente para cada uno de los procesos del sistema de información contable, se puede poseer una sinopsis global para facilitar la información sobre sus finanzas de la empresa, la misma que permite planear y controlar de mejor manera todas las actividades que se realizan en la empresa; para así de esta manera optimizar los bienes que se han invertido en la empresa; y que se entienda que la parte integrante principal del sistema administrativo de la empresa, es el Sistema de información contable, en el cual se genera data informativa útil que permita tomar decisiones, y además permita controlar la organización, necesaria tanto para usuarios externos o internos que la necesiten en el proceso de toma de decisiones, gestión, control, planeación.

Garrido, (2011) en su investigación “Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”. Termina con la conclusión que el sector de caja, es un área de administración, donde a diario circula un volumen alto de data informativa, y que permite la solución a las situaciones problemáticas que se manifiestan en la empresa. La propuesta del autor va a permitir la optimización de los tiempos en las actividades, manejar el control interno, facilitar la labor de los auditores, permite la obtención rápida de la información; esto evidencia que es factible su aplicación. Y por último el autor manifiesta que su sistema va a permitir que caja funcione de la mejor manera, al implementar en forma automatizada el control interno, afinando los procesos, se optimizará el tiempo de ejecución de las actividades en la empresa.

Palacios, (2010) en su tesis “Propuesta para mejorar los procesos de recaudación en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón de Portoviejo (EMAPAP)”. Concluye que el número de morosos es muy alto por razones diferentes, una de estas razones es un cliente insatisfecho por el pésimo servicio; por lo tanto genera que el cliente no cumpla con sus pagos; otra de las características por la que un cliente es moroso, sería el deficiente proceso de cobranzas por parte de la empresa, debido a que no cuenta con un proceso de cobranza bien definido; además la cartera de clientes con deudas por cobrar no se encuentra ajustada con información de los saldos contables, la empresa no tiene bien definido los procedimientos para la actualización continua y de manera automática de los saldos. Todo esto nos lleva a precisar que la empresa no tiene un mapa de cobranza efectiva; por no contar con la data informativa exacta y precisa de sus estados; esto también quiere decir que no están capitalizando la oportunidad de contar con nueva tecnología que les permita ser líderes en el mercado.

1.2.2 Nacional.

Reátegui, (2014) en su tesis “Implementación de un sistema de información web para el control de ventas en la empresa Verdal R.S.M. PERÚ S.A.C, Tarapoto – Perú”. Dice que su sistema ha permitido que el cliente esté satisfecho, y por ende sea fiel a la empresa; esto se ha notado claramente en el volumen de ventas; los resultados de la tesis muestran que con el sistema se automatizó y se logró optimizar el 83% de los procesos; todo esto ha llevado a la mejora de la atención en el servicio al cliente de un 53 %, los reclamos por los errores cometidos en los comprobantes se lograron recudir en 100%; las cobranzas mejoraron en un 31.39%.

Romero (2012), en su tesis “Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en centros de educación especial”. Manifiesta que logró la implementación de una plataforma que permite la administración de programas educacionales, planeamiento de actividades, desarrollo de las tareas y actividades de los estudiantes especiales. También

manifiesta que el software se logró desarrollar de manera satisfactoria; la optimización de los tiempos permitió coberturar todas las necesidades del usuario, maximizando la funcionalidad del producto, dándole valor agregado.

Chávez, (2010) en su tesis “Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario”. Manifiesta que ahora al mantenimiento se le está considerando como un elemento; por tal razón el Hospital Central de la FAP pretende ser más eficiente y competitivo, mediante la adopción de tecnologías y estructuras funcionales, las cuales permiten mantener la información actualizada y organizada que permita mejorar la gestión; todos estos elementos contribuyen en optimizar el tiempo de vida de la maquinaria, alcanzar niveles alto de fiabilidad y seguridad.

Ruiz, (2014) en su tesis “Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el área de recaudación de la Institución educativa privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí - Chiclayo”. Afirma que en la actualidad las empresas que brindan servicios educativos sienten la necesidad de ser eficientes en sus procesos, permitiéndole ser más competentes y así brindar el mejor servicio a los estudiantes y profesores. El automatizar la data informativa, le permite a la empresa colocarse a la par con las instituciones de mayor prestigio. Los procesos que se desarrollan en la I.E.P. Fernando Rossi Emanuelli - Cayaltí se están realizando manualmente. El trabajo de investigación permitirá la optimización de los tiempos y recursos de la I.E.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Sistema de información

Un sistema de información “es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización”. O’Brien (2001; P. 9)

1.3.1.1 Sistema de apoyo a las operaciones

O'Brien (2001), afirma "los sistemas de información siempre se han necesitado para procesar datos generados por operaciones comerciales, y han sido utilizados en estas." (p. 56).

1.3.1.2 Sistema de apoyo Gerencial

O'Brien (2001), explica que "se centran en el suministro de información y respaldo para la toma de decisiones efectivas por parte de los gerentes." (p. 61).

1.3.2 Actividades de un sistema de información

"Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información". (Peralta, 2008)

a. Entrada de Información: Es un procedimiento a través del cual el Sistema de Información recoge la data que necesita para procesarla. La entrada de datos puede realizarse en forma manual o automática. En forma manual es cuando se toma la data directamente del usuario; en tanto que la forma automática se refiere a la toma de datos que otros sistemas.

b. Almacenamiento de información: Esta actividad es muy importante porque a través de esta actividad el sistema puede recuperar la data almacenada en el procedimiento anterior. La información hoy en día se guarda en una estructura de información, a la cual se le conoce como archivo. "La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos". (Peralta, 2008)

c. Procesamiento de Información: Viene a ser una de las capacidades que tiene todo sistema de información; que consiste en realizar operaciones mediante secuencias u operaciones. "Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados". (Peralta, 2008)

d. Salida de Información: “La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior” (Peralta, 2008)

1.3.3. CLASIFICACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1.3.3.1. Clasificación según el propósito

Los sistemas de información, de manera general se pueden clasificar de tres formas según sus propósitos generales:

a. Sistemas transaccionales Son Sistemas de Información que logran la automatización de procesos operativos dentro de una organización ya que su función primordial consiste en procesar transacciones tales como pagos, cobros, entradas, salidas, etc.

b. Sistemas de soporte Sistemas de Soporte a la Toma de Decisiones, Sistemas para la Toma de Decisión de Grupo, Sistemas Expertos de Soporte a la Toma de Decisiones y Sistema de Información para Ejecutivos: Son Sistemas de Información que apoyan el proceso de toma de decisiones.

c. Sistemas Estratégicos Son sistemas de información desarrollados en las organizaciones con el fin de lograr ventajas competitivas, a través del uso de la tecnología de información.

1.3.3.2. Clasificación estructural y de funcionamiento

En dependencia del enfoque, los sistemas de información se pueden agrupar en una cierta clasificación, que brinda una idea esencial de su estructura y funcionamiento.

De acuerdo al elemento principal de proceso de la información, los sistemas de información pueden ser de tres tipos (Manual, Mecanizadas y Computarizados):

a. Manuales: “cuando el hombre auxiliado por cierto equipo (máquinas de escribir, sumadoras, archivos, etc.) realiza las principales funciones de recopilación, registro, almacenamiento, cálculo y generación de información” (Peralta, 2008)

b. Mecanizadas: “cuando cierta maquinaria realiza las principales funciones de procesamiento”. (Peralta, 2008)

c. Computarizada: “Para los sistemas mecanizados que hacen uso de un computador, de acuerdo al tipo de interacción Hombre-Máquina, los sistemas de información pueden ser de dos tipos” (Peralta, 2008).

Bath: “el usuario proporciona los datos necesarios para la ejecución de un proceso y espera a que el computador termine la tarea para recibir los resultados” (Peralta, 2008)

En Línea: existe un diálogo directo entre el usuario y el computador durante la ejecución de un proceso.

1.3.3.3. Clasificación de acuerdo a la organización física.

En cuanto a la organización física de los principales recursos de procesamiento de datos, los sistemas de información pueden ser de tipo:

Procesos centralizados: “los recursos se encuentran ubicados en un área física determinada, por lo que su acceso se realiza en la misma instalación o desde lugares retirados, mediante líneas de comunicación de datos (telefónicas, microondas, satélite, etc.)” (Peralta, 2008)

Proceso distribuido: los recursos se encuentran diseminados en diversos lugares de una zona territorial (ciudad, país, continente, etc.), por lo que el procesamiento se realiza en el propio lugar donde se originan los datos, existiendo la posibilidad de compartir información entre las diversas instalaciones, mediante la información de una “Red de Comunicación”.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué características debería tener el diseño de un sistema de información para el área de recaudación del Instituto Cumbre SAC, Chiclayo 2016?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

La investigación surge de la necesidad de: tener acceso rápido a la información, mejorar la atención a los usuarios, reducir los costos operacionales, incrementar la productividad del área, liberación de información redundante, integridad y veracidad de la información, optimizar los recursos materiales, financieros y horas hombre en el área de recaudación del Instituto CUMBRE SAC; y por ende se diseña el sistema de información para simplificar y dar fluidez a los procesos en el área de recaudación; no solamente es útil para la institución sino también tiene una implicancia académica ya que servirá como insumo teórico y práctico para el desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas con el tema, ya sea realizada por estudiantes o profesionales.

1.6 HIPÓTESIS

El Sistema de información para el área de recaudación del Instituto Cumbre SAC, Chiclayo 2016, debe tener las siguientes características:

- a. Solicitar Características del usuario.
- b. Verificar en la base de datos si existe información del usuario.
- c. Registro del usuario.
- d. Verificar la condición del usuario.
- e. Ejecutar la acción.
- f. Entrega de comprobante de pago.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de información para el área de recaudación del instituto cumbre SAC, Chiclayo 2016

1.7.2. Objetivos Específicos

- a. Realizar un análisis situacional del Instituto CUMBRE; con respecto al desarrollo de los procesos en el área de recaudación.
- b. Identificar las características que debe tener el sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE.
- c. Elaborar el sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Sabino (2007), señala “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo de población” (p.103). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variable), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada uno de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga.

La presente investigación es no experimental descriptivo transversal.

Porque se centra primero en realizar el diagnóstico de la situación actual del área de recaudación del Instituto CUMBRE, identificando así las características que debe tener el sistema de información.

Siendo el esquema el de una sola casilla:



Donde “M” es la muestra y O es la identificación de las características y la elaboración del sistema de información.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.

2.2.1 Variables

Variable independiente:

Sistema de Información

2.2.2. Operacionalización:

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento
Sistema de información	Es aquél que permite la recopilación, administración, y manipulación de data que proporciona información suficiente para la toma de decisiones en el área de recaudación de CUMBRE.	Es el diseño de un sistema de información que permita la optimización de los procesos en el área de recaudación del Instituto CUMBRE	Información de área de recaudación	Acceso rápido a la información.	Nominal	Guía de entrevista
				Optimización del proceso de atención al usuario		Cuestionario
				Rápida respuesta a solicitudes de información de caja.		Guía de entrevista
				Control de la información		Guía de entrevista
				Seguridad de la información		Guía de entrevista

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

La población estuvo conformada por el director, la colaboradora del área de recaudación y los estudiantes del Instituto Cumbre SAC Chiclayo 2016.

2.3.2. Muestra:

La constituyeron 212 personas (210 estudiantes, el director y la encargada del área de recaudación) del Instituto CUMBRE SAC 2016.

La muestra de estudiantes se seleccionó mediante la aplicación del muestreo aleatorio simple y el tamaño se calculó a través de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N-1) + Z^2 pq} = \frac{1.96^2 *(0,5)*(0.5)*2000}{0.08^2 *(2000-1) + 1.96^2 *(0,5)*(0.5)} = 125$$

Donde:

n= Tamaño de muestra

N= Tamaño Poblacional = 2000 estudiantes

p= Probabilidad de que un estudiante participe en la investigación = 0.5

q= Probabilidad de que un estudiante no participe en la investigación = 0.5

e= Máximo error permitido en el muestreo= 0.08

Z= Desvío normal= 1.96 con un nivel de confianza del 95%

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

En esta investigación se aplicó como técnicas de recolección de datos la entrevista y la encuesta. Debido a la naturaleza y tipo de investigación se aplicó la entrevista para recolectar a través de una guía de entrevista de 10 ítems la información proporcionada por el director y la persona encargada del área de recaudación; en tanto que la encuesta se aplicó a través de un cuestionario de 10 ítems la información proporcionada por los estudiantes del Instituto CUMBRE de Chiclayo.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó dos guías de entrevista de 10 y 9 ítems y un cuestionario de 7 ítems como instrumentos de recolección de datos. Para la aplicación de las guías de entrevista, la investigadora solicitó el permiso correspondiente para poder entrevistarse con el director y la persona encargada del área de recaudación, luego preparó el ambiente ideal para proceder con la entrevista; en cuanto a los estudiantes, se procedió a reunirlos en aulas, posteriormente se informó a los estudiantes sobre el propósito de la investigación y la importancia que tiene la información que ellos no proporcionen, ya que los datos que se recolecte vienen a ser la materia principal de la investigación, y luego con el apoyo de algunos colaboradores, se procedió a entregar los cuestionarios para que se leído y respondido por los estudiantes.

Todo instrumento de recolección de datos es válido y confiable para que sea considerado como un buen instrumento. En esta oportunidad se aplicó:

1. La Validez de contenido:

Que consiste en determinar el nivel en la que el medio físico de recolección de datos evidencia una pertenencia. Grado en que un instrumento refleja un dominio concreto de contenido en relación a las variables que intervienen en el estudio. En esta tesis se probó la validez de contenido para la guía de entrevista y el cuestionario, a través del juicio de tres expertos:

1. Experto en metodología: Mag. Grimaldo Dermalí Benavidez Campos.
2. Experto en Estadística: Mag. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo.
3. Experto en sistemas de información: Ing. Segundo José Castillo Zumarán.
4. Experto en contabilidad: Mag. Carlos Enrique Alarcón Eche,

2. Validez de criterio:

La validez de criterio se aplicó al cuestionario, el cual se determinó a través del Alfa de Cronbach; resultando igual 0.96, el cual indica que el instrumento es fiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para los datos obtenidos en la entrevista se aplicó el análisis cualitativo, debido a que la información obtenida fue de tipo verbal, esta técnica permitió el análisis y síntesis de la información; en tanto que para la data recopilada en la encuesta se aplicó el análisis cuantitativo, presentado la información en tablas y figuras estadísticas; para posteriormente interpretar la información de acuerdo a sus frecuencias.

2.6. Aspectos éticos.

En la tesis se consideran los siguientes aspectos éticos:

a) Consentimiento informado

A las personas que participaron en la investigación se les comunicó los propósitos de la investigación y la importancia que tiene su participación.

b) Confidencialidad

La autora garantiza la absoluta reserva, confidencialidad y solamente la utilización de la información extraída de los participantes en este trabajo de tesis.

c) Observación participante

El investigador actúa con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

d) Originalidad

Es una investigación original donde se recogen aportes de investigadores los cuales han sido citados correctamente

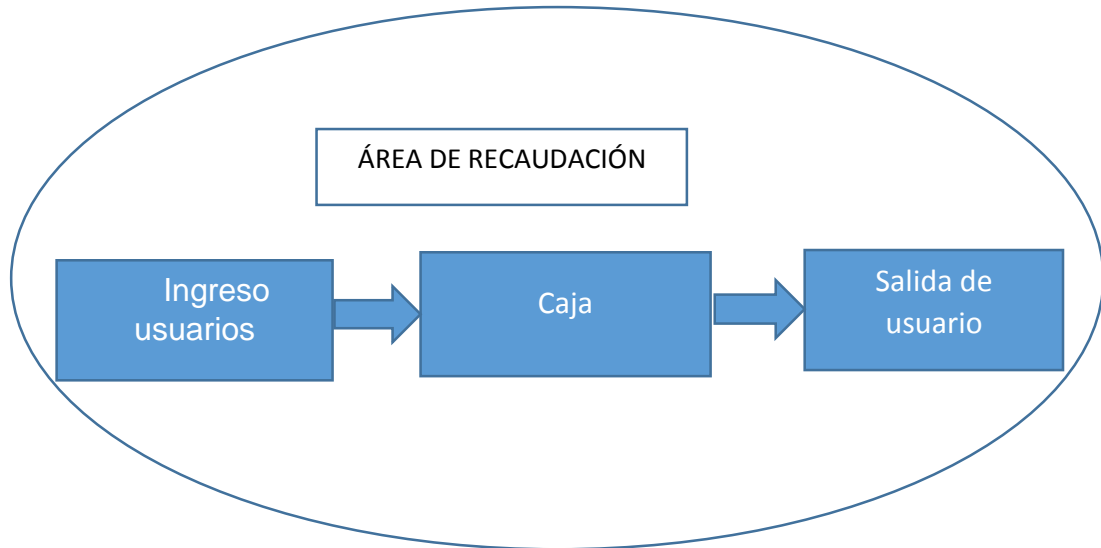
III RESULTADOS

3.1. Análisis situacional del Instituto CUMBRE; con respecto al desarrollo de los procesos en el área de recaudación.

Antes de empezar la entrevista se hizo un preámbulo, donde se le pregunto al director cuáles son sus responsabilidades, respondiendo que él tiene la responsabilidad de velar por la Institución y de estar al tanto de los eventos que ocurren en el Instituto, observando, supervisando y verificando que todo marche con normalidad dentro de los parámetros y normas establecido por el Instituto; luego se le pregunto por el área de recaudación; contestando que por el momento en el área de recaudación los procesos se desarrollan de manera manual; generando problemas como malestar por parte de los estudiantes; los cuales tienen que esperar muchas de las veces varios minutos para ser atendidos, a veces existe confusión con respecto a la información que necesitan saber para poder realizar la cancelación de sus deudas; con respecto a la información que se maneja en esa área es de vital importancia por ende debe ser segura y confidencial, la cual no lo es debido a que los procesos se hacen de manera manual, permitiendo de esta manera la adulteración de la información, la perdida de los registros; consecuencias graves en algunos caso o cuando por ejemplo mi despacho solita información de la información del área, la respuesta no es de manera oportuna, lo hacen con retraso, no existe un buen manejo, descripción y análisis de los datos; no permite la toma de decisiones de manera eficiente; estos problemas ocurren porque los procesos del área no han sido automatizados oportunamente, en estos momentos el directorio en su conjunto están dispuestos a invertir y realizar la automatización de la información en el área de recaudación, permitiendo la optimización de los proceso en esa área; reduciendo los tiempos de atención, reduciendo los trámites engorrosos, evitando que la información sea alterada, o manipulada por personas que no tienen nada que ver con el área, que la dirección y los directivos reciban de

manera oportuna, segura , valida y confiable la información del área de recaudación.

Figura 1: Proceso en el área de recaudación



Elaboración: propia

3.2. Características que debe tener el sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE.

3.2.1. Según la entrevista con el director, el personal encargado del área y los usuarios, el sistema de información debe tener las siguientes características:

- Debe ser amigable.
- Permite el registro oportuno de la información.
- Permite presentar la información en cuadros y gráficos estadísticos de manera oportuna.
- Permite que el proceso sea eficiente y eficaz.
- Permite un control efectivo de la información.
- Permite la seguridad de la información.
- Permite el acceso rápido de los datos.
- Permite realizar de manera efectiva la toma de decisiones.
- Fácil manejo.

3.2.2. Según los resultados de la tabla 1:

Tabla 1

Opinión sobre el área de recaudación por parte de los estudiantes

ÍTEM		1		2		3		4		5		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	¿Demora mucho tiempo la persona encargada del área de recaudación en atender al público?	37	30	73	58	3	2	10	8	2	2	125	100
2	¿Se forman colas en el área de recaudación?	42	34	71	57	5	4	6	5	1	1	125	100
3	¿La encargada del área de recaudación brinda buen trato?	35	28	75	60	3	2	9	7	3	2	125	100
4	¿La persona encargada del área de recaudación, absuelve todas sus dudas?	41	33	70	56	3	2	9	7	2	2	125	100
5	¿La persona encargada del área de recaudación, absuelve todas sus dudas?	58	46	58	46	2	2	6	5	1	1	125	100
6	¿La persona encargada del área registra correctamente la información?	61	49	55	44	1	1	6	5	2	2	125	100
7	¿La persona del área de recaudación conoce muy bien sus funciones?	73	58	41	33	1	1	7	6	3	2	125	100
8	¿Cómo calificaría usted la atención del área de recaudación?	84	67	23	18	6	5	8	6	4	3	125	100

1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo.

Fuente: cuestionario dirigido a los estudiantes

Elaboración: propia

La tabla 1 muestra evidencia suficiente para decir que en promedio el 92% de los estudiantes tienen una opinión negativa del área de recaudación; y con sus respuestas expresan que el sistema de información debe permitir la optimización de los tiempos en el proceso, para no tener que hacer cola al momento de cancelar su pensión, debe también proporcionar a la persona encargada del área la información suficiente para poder realizar los cobros de manera eficiente.

IV. DISCUSIÓN

En la tesis se diseñó un sistema para el área de recaudación del Instituto CUMBRE de la ciudad de Chiclayo en base a la realidad o situación actual que se encuentra el área diseñando un sistema amigable y que justamente se adecua muy bien al entorno del área permitiendo la fluidez y optimización de los procesos en esa área, permitiendo que tanto los usuarios internos como los usuarios externos del área tengan información oportuna de los ingresos, sean atendidos de manera rápida, no se generen colas, la información sea segura, válida y confiable; las tecnologías de la información han permitido que las empresas optimicen sus procesos, permitiéndoles ser más competitivas; como lo demuestra Contreras, (2012) en su tesis “Desarrollo de un sistema de información para la adecuación de los procesos del departamento de almacén y logística en la empresa Venezolana de construcción y mantenimiento VECHAA C.A., Maturín Estado Monagas”, con el sistema que desarrolló logró mejorar el desempeño y automatizar los procesos en el Departamento de almacén; Gutierrez, (2012) en su tesis “Diseño del sistema de información contable para la empresa FABRIFARMA S.A.” afirma que el sistema que desarrolló le permite tener un esquema integral de las actividades realizadas en la organización y de esta manera lograr optimizar sus procesos, promoviendo una gestión óptima en relación a la recolección, organización y presentación de información que permita tomar decisiones de carácter económico y financiero. En cuanto Garrido, (2011) en su investigación “Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”. Afirma que su propuesta permite la disminución de la pérdida de tiempo en las actividades que se realizan en la organización, mejora el funcionamiento del área de caja y de esta manera contribuye con elevar su eficiencia y nivel de excelencia del Instituto; La información de este investigador confirma y válida nuestros resultados con respecto a la importancia, aplicabilidad y relevancia que tiene el sistema de información en el área de recaudación y su contribución a la mejora organizacional; Todo lo mencionado también lo confirman los tesisistas

Palacios, (2010) en su tesis “Propuesta para mejorar los procesos de recaudación en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón de Portoviejo

(EMAPAP)”; Reátegui, (2014) en su tesis “Implementación de un sistema de información web para el control de ventas en la empresa Verdal R.S.M. PERÚ S.A.C, Tarapoto – Perú”; Romero (2012), en su tesis “Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en centros de educación especial”; Chávez, (2010) en su tesis “Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario”; y Ruiz, (2014) en su tesis “Propuesta de un sistema de información que optimice los procesos en el área de recaudación de la Institución educativa privada Fernando Rossi Emanuelli de Cayaltí - Chiclayo”. Coinciden en su conclusión, cuando dicen que un sistema de información permite a las organizaciones o instituciones ser más eficientes y eficaces, logrando así el éxito empresarial.

V. CONCLUSIONES

1. En el proceso investigativo se logró realizar el análisis situacional del Instituto CUMBRE; encontrando que los procesos en el área de recaudación se realizan manualmente y en forma deficiente.
2. Las características que debe tener el sistema de información en el área de recaudación del Instituto CUMBRE, son: rapidez en la atención, reporte oportuno de los informes a dirección, información segura, válida y confiable, fluidez en los trámites administrativos y mejora de los procesos de recaudación.
3. El sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE; se diseñó teniendo en cuenta el entorno en la que se desarrollan las actividades en el área de recaudación y el tipo de usuario, creando un entorno fácil, amigable, y eficiente que permite la fluidez y eficiencia de los procesos.

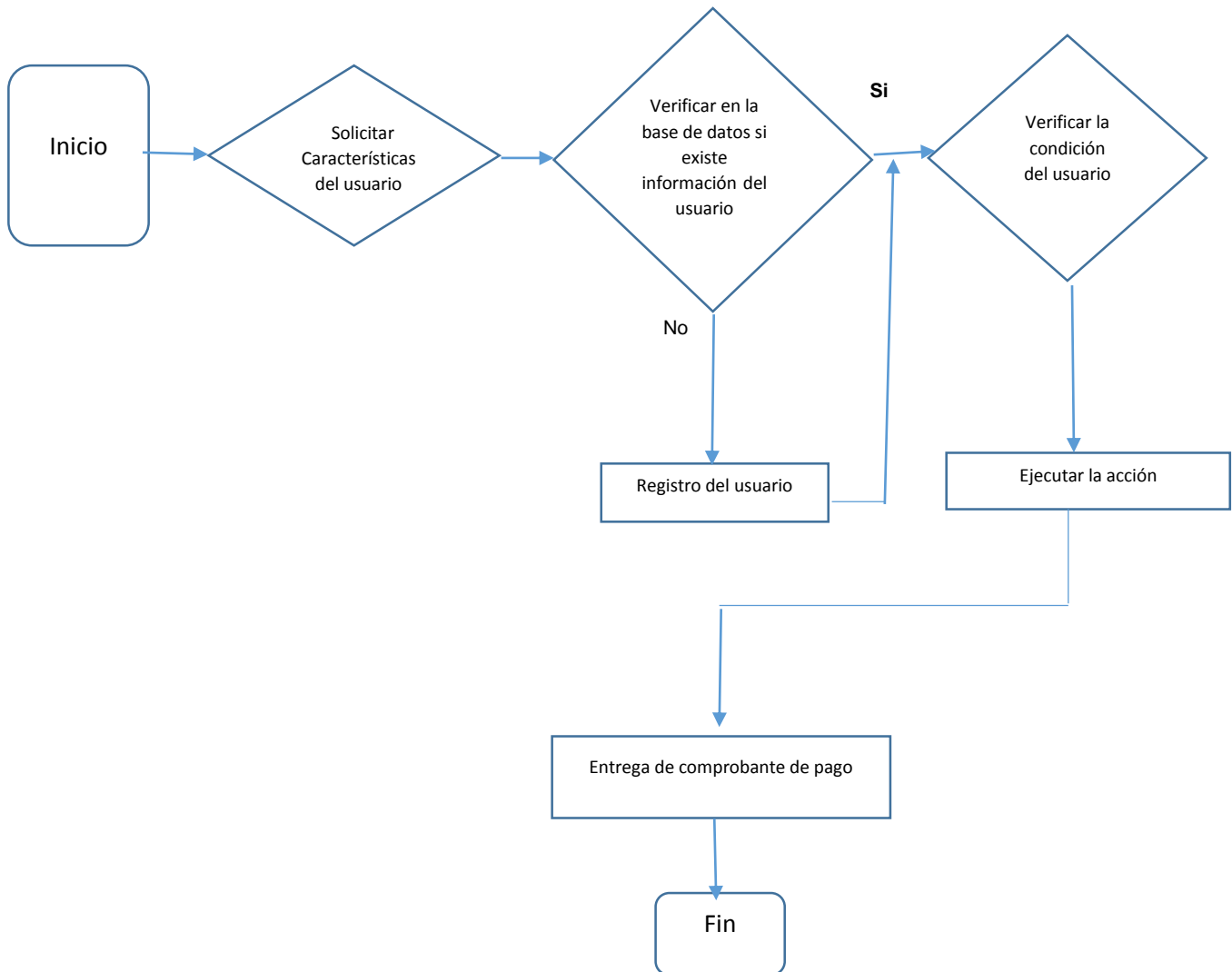
VI. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al sistema se recomienda a los directivos de la empresa implementarlo.
2. El tipo de investigación no ha permitido aplicar el sistema y sólo se quedó en la fase de diseño; por ende, se recomienda realizar una investigación que permita la implementación del sistema de información.
3. Se recomienda también el sistema su aplicación en cualquier empresa de educación superior; debido a que permite obtener la eficiencia organizacional.

VII. PROPUESTA

7.1. Sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE.

Figura 1: Proceso nuevo en el área de recaudación.



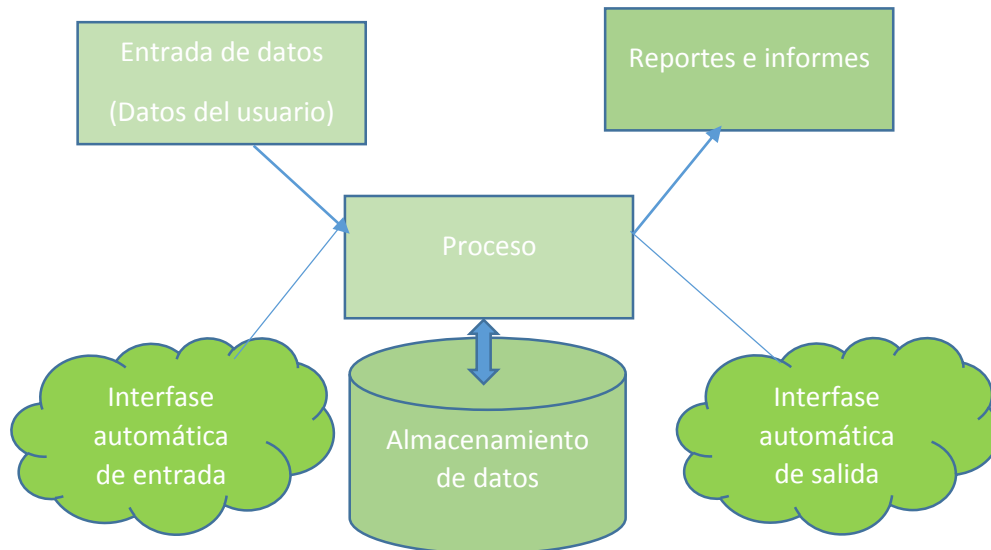
Elaboración: propia

El diseño del sistema permite proponer un nuevo proceso en el área de recaudación; el cual consiste, primero en solicitar Características del usuario; luego Verificar en la base de datos si existe información del usuario, si existe la información se procede con el registro del usuario; también permite

verificar la condición del usuario, una vez establecida la condición del usuario se procede a la ejecución de la acción; y por último se procede a la entrega del comprobante de pago.

7.2. Diseño del sistema de información

1. Modelo:



Fuente: Elaboración propia

El modelo tiene en cuenta el proceso de recaudación; donde se tiene en cuenta dos actividades como la entrada de datos y los reportes del estudiante; luego se utiliza un dispositivo de almacenamiento de datos, que utiliza como interfase de entrada y salida.

2. Bases de datos

La base de datos se conforma de la siguiente manera:

Formulario de registro Usuarios

Nombre del campo	Longitud	Tipo
Código_usuario	8	Numérico
Nombres_usuario	20	Texto
Apellido Paterno_usuario	20	Texto
Apellido Materno_usuario	20	Texto
Sexo usuario	5	Texto
Fecha de nacimiento día_usuario	4	Numérico
Fecha de nacimiento mes_usuario	4	Numérico
Fecha de nacimiento año_usuario	4	Numérico
Lugar de nacimiento Región_usuario	30	Texto
Lugar de nacimiento Provincia_usuario	30	Texto
Lugar de nacimiento Distrito_usuario	30	Texto
Documento de Identidad_usuario	20	Texto
Número del documento de identidad usuario	20	Numérico
Dirección domicilio_usuario	30	Texto
Nombres y apellidos del Padre_usuario	20	Texto
Documento de Identidad Padre_usuario	20	Texto
Número del documento de identidad del Padre_usuario	20	Numérico
Nombres y apellidos de la Madre_usuario	20	Texto
Documento de Identidad Madre_usuario	20	Texto
Número del documento de identidad de la Madre_usuario	20	Numérico
Nombres y apellidos del Apoderado_usuario	20	Texto
Documento de Identidad Apoderado_usuario	20	Texto
Número del documento de identidad del apoderado la Madre_usuario	20	Numérico

En este formulario se tiene en cuenta las características de estudiante como el código, características socio demográficas como nombres y apellidos, sexo, lugar y fecha de nacimiento, nombre del padre, madre, o

apoderado; número de DNI del usuario, del padre, de la madre o apoderado.

Formulario pago de pensiones

Nombre del campo	Longitud	Tipo
Código_usuario	8	Numérico
Nombres_usuario	20	Texto
Apellido Paterno_usuario	20	Texto
Apellido Materno_usuario	20	Texto
Nuevo_operación	20	Texto
Eliminar_operación	20	Texto
Modificar_operación	20	Texto
Pagar_pensión	20	Texto
Enviar_Banco	20	Texto
Emitir_recibo	20	Texto
Salir_sistema	20	Texto

En el formulario del pago de pensiones considera se considera como campos los nombres y apellidos del usuario, identificación como usuario; tipo de operación: nuevo, eliminar, modificar; pagar pensión; enviar la información al banco; emitir el recibo y salir del sistema.

Formulario pago de certificados, constancias, solicitudes, diplomas, Título.

Nombre del campo	Longitud	Tipo
Código_usuario	8	Numérico
Nombres_usuario	20	Texto
Apellido Paterno_usuario	20	Texto
Apellido Materno_usuario	20	Texto
Buscar curso a pagar_usuario	20	Texto
Buscar certificado a pagar_usuario	20	Texto
Buscar constancia a pagar_usuario	20	Texto
Buscar solicitudes a pagar_usuario	20	Texto
Buscar diploma a pagar_usuario	20	Texto
Buscar Título a pagar_usuario	20	Texto

Este formulario muestra la información que se requiere para poder registrar y realizar los pagos de certificados, constancias, solicitudes, diplomas y títulos; necesitando para esto información sobre el código, nombres y apellidos del usuario; y la información sobre la operación que desea realizar.

Formulario caja.

Nombre del campo	Longitud	Tipo
Código_usuario	8	Numérico
Nombres_usuario	20	Texto
Apellido Paterno_usuario	20	Texto
Apellido Materno_usuario	20	Texto
Fecha_reposición	8	Fecha
Fecha_cierre	8	Fecha

Este formulario necesita información del usuario, con respecto a su código, nombres y apellidos, fecha de reposición y cierre.

VIII. REFERENCIAS.

Acelas I. (2004). Modelo de auditoría al sistema de información administrativo para empresas manufactureras caso: Sistema administrativo de gestión de DICPAELA. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Aponte M. (2009). Modelo conceptual de sistemas de información para la gestión del proceso de creatividad de innovación tecnológica en organizaciones nacionales. Caracas: UCAB.

Arias F. (2004). El proyecto de investigación guía para su elaboración. Caracas: Episteme.

David H., Leenards P. (2008). Microsoft Operations Framework (MOF) 4.0. Van Haren Publishing. Primera Edición.

Fabregas J. (2009). Tecnología de Información Gerencia de Servicios Basado en ITIL. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Fabregas J. (2008). Tecnología de Información Planificación, Análisis y Diseño (UME Estructurado). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Fernández A. (2009). Gobierno de las TI en Universidades Españolas. Almería: Universidad de Almería.

Jan B. (2010). Fundamentos de ITIL V3. Amersfoort: Van Harén.

Jan B. (2008). Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI Basada en ITIL. Amersfoort: Van Harem Publishing.

- Kolthof A., Arjen M., Ruby A., Van Der Veen y Tienieke V. (2008). Operación del Servicio Basada en ITIL® V3. Guía de Gestión. Van Haren Publishing.
- Kotler P., Bloom P., y Hayes T. (2004). «El marketing de Servicios Profesionales». Editorial Paidós SAICF.
- Lamb H., y McDaniel C. (2002). «Marketing», Sexta Edición, International Thomson Editores.
- Longley D., y Michael S. (2012). Dictionary of Information Technology. Macmillan Press 2 ed.
- Omaña M. (2008). Modelo de calidad basado en características para la selección de un sistema de gestión de aprendizaje (LMS - learning management system). Caracas: UCAB.
- Roig A. (1998). “L’ avaluació de la qualitat a la Gestió Documental”, Lligall. Revista catalana d’arxivística, Barcelona.
- Sandhusen L. (2002). Mercadotecnia», Primera Edición, Editorial Continental.
- Stanton W., Etzel M., y Walker B. (2004). Fundamentos de Marketing», 13va. Edición. México DF: 2004.
- Stephen R., y Coulter M. (2005). Administración. México DF: Pearson

ANEXOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES

Objetivo: Evaluar la situación actual del área de recaudación del Instituto CUMBRE Chiclayo 2016.

Agradecemos su participación y el esfuerzo por proporcionarnos datos confiables. La información que se reciba se tratará con total confidencialidad ya que el estudio es estrictamente académico.

Instrucciones: Lea cuidadosamente todo el documento y marque con una X dentro del círculo la respuesta que usted cree conveniente.

-
1. ¿Demora mucho tiempo la persona encargada del área de recaudación en atender al público?
1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo
 2. ¿Se forman colas en el área de recaudación?
1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo
 3. ¿La encargada del área de recaudación brinda buen trato?
1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo
 4. ¿La persona encargada del área de recaudación, absuelve todas sus dudas?
1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo
 5. ¿La persona encargada del área registra correctamente la información?
1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo
 6. ¿La persona del área de recaudación conoce muy bien sus funciones?
1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo
 7. ¿Cómo calificaría usted la atención del área de recaudación?
1. Muy en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo de acuerdo 5. Muy de acuerdo

A

nexo 2: Validación

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido :
1.2 Profesión : Docente Universitario
1.3 Grados académico : Magister en.....
1.4 Título Profesional : Licenciado en.....
1.5 Institución donde trabaja :
1.6 Cargo que desempeña :
1.7 Teléfono :
1.8 Correo Electrónico :
1.9 Nombre del Investigador :

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

3.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

4. CONCLUSIONES:

Lambayeque,.....

Mag. Grimaldo Dermalí Benavidez Campos

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.10 Nombre y Apellido :
- 1.11 Profesión : Docente Universitario
- 1.12 Grados académico : Magister en.....
- 1.13 Título Profesional : Licenciado en.....
- 1.14 Institución donde trabaja :
- 1.15 Cargo que desempeña :
- 1.16 Teléfono :
- 1.17 Correo Electrónico :
- 1.18 Nombre del Investigador :

4. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

4.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

4.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

4.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

4.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

5. CONCLUSIONES:

Lambayeque,.....

Mag. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

3. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.19 Nombre y Apellido :
- 1.20 Profesión : Docente Universitario
- 1.21 Grados académico :
- 1.22 Título Profesional :
- 1.23 Institución donde trabaja :
- 1.24 Cargo que desempeña :
- 1.25 Teléfono :
- 1.26 Correo Electrónico :
- 1.27 Nombre del Investigador :

5. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

5.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

5.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

5.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

5.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

5.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

6. CONCLUSIONES:

Lambayeque,.....

Mag. Segundo José Castillo Zunarán

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

4. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.28 Nombre y Apellido :
- 1.29 Profesión : Docente Universitario
- 1.30 Grados académico : Magister en.....
- 1.31 Título Profesional :
- 1.32 Institución donde trabaja :
- 1.33 Cargo que desempeña :
- 1.34 Teléfono :
- 1.35 Correo Electrónico :
- 1.36 Nombre del Investigador :

6. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

6.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

6.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

6.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

6.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

6.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observacione s
Guía de entrevista al Director				
Guía de entrevista a la persona encargada del área de recaudación				
Cuestionario aplicada a los estudiantes				

7. CONCLUSIONES:

Lambayeque,.....

Mag. Carlos Enrique Alarcón Eche

Anexo 3: Matriz de consistencia

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Cecilia Maribel Serquén Zeña

FACULTAD/ESCUELA: Ciencias empresariales / Administración

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Qué características debería tener el diseño de un sistema de información para el área de recaudación del Instituto Cumbre SAC, Chiclayo 2016?	<p>Objetivo General</p> <p>Diseñar un sistema de información para el área de recaudación del instituto cumbre SAC, Chiclayo 2016</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Realizar un análisis situacional del Instituto CUMBRE; con respecto al desarrollo de los procesos en el área de recaudación.</p> <p>b. Identificar las características que debe tener el sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE.</p> <p>c. Elaborar el sistema de información para el área de recaudación del Instituto CUMBRE.</p>	<p>El Sistema de información para el área de recaudación del Instituto Cumbre SAC, Chiclayo 2016, debe tener las siguientes características:</p> <p>a. Solicitar Características del usuario.</p> <p>b. Verificar en la base de datos si existe información del usuario.</p> <p>c. Registro del usuario.</p> <p>d. Verificar la condición del usuario.</p> <p>e. Ejecutar la acción.</p> <p>f. Entrega de comprobante de pago.</p>	<p>Variable independiente : Sistema de Información</p>	Descriptivo transversal	La población estuvo conformada por el director, la colaboradora del área de recaudación y los estudiantes del Instituto Cumbre SAC Chiclayo 2016.	La entrevista y la encuesta.	<p>Cualitativo / Cuantitativo</p>
	DISEÑO			MUESTRA	INSTRUMENTOS		
	No experimental			n = 125	<p>1. Guías de entrevista.</p> <p>2. Cuestionario.</p>		