



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO

TESIS

APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA
OPTIMIZACIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
EN LA UJCM DE LA FILIAL ILO 2018

PRESENTADO POR

BACH. MICHEL ALEJANDRA MORALES PINEDA

ASESOR

MGR. ELVA ROMA REVILLA LIU

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO

ILO – PERÚ

2018

Índice de contenido

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad de problemática.....	15
1.2 Definición del problema.....	18
1.3 Objetivo de la investigación	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	19
1.5 Variables y Operacionalización.....	20
1.6 Hipótesis de la Investigación.....	25
1.6.1 Hipótesis General.....	25
1.6.2 Hipótesis Especificas.....	25

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	26
2.2 Bases Teóricas.....	36
2.3 Marco Conceptual.....	51

CAPÍTULO III

3. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación.....	53
3.2 Diseño de investigación.....	53
3.3 Población y muestra.....	53
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.4.1 Técnicas.....	54
3.4.2 Instrumentos.....	54
3.4.3 Descripción del instrumento.....	54
3.4.4 Estrategia de recolección de datos.....	59
3.4.5 Validación de instrumentos.....	59
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59
3.5.1 Criterios para el manejo de datos.....	59

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados.....	62
4.2 Contrastación de Hipótesis.....	96
4.3 Discusión de los resultados.....	103

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	106
5.2 Recomendaciones.....	109
Referencias Bibliográfica.....	111
Anexos.....	115

Índice de tablas

Tabla 1: Variable independiente: Aplicación de la tecnología.....	21
Tabla 2: Variable dependiente: Optimización de los trámites administrativos.....	22
Tabla 3: Para la variable aplicación de la tecnología.....	55
Tabla 4: Para la variable optimización del trámite administrativo.....	57
Tabla 5: Matriz de categoría y valores del nivel de la aplicación de la tecnología.....	61
Tabla 6: Matriz de categoría y valores del nivel de los instrumentos de investigación.....	61
Tabla 7: Matriz de categorías y valores de la optimización del trámite administrativo.....	61
Tabla 8: Matriz de categorías y valores de los instrumentos de investigación.....	62
Tabla 9: Nivel de significancia y correlación.....	97
Tabla 10: Nivel de significancia y correlación.....	99
Tabla 11: Nivel de significancia y correlación.....	100
Tabla 12: Nivel de significancia y correlación.....	102

Índice de gráficos

Gráfico 1: Frecuencias: Satisfacción en el servicio.....	66
Gráfico 2: Área: Mejoramiento del trámite administrativo.....	68
Gráfico 3: Recomendación: En los trámites administrativos.....	70
Gráfico 4: Inversión en tecnología en la UJCM Filial Ilo.....	72
Gráfico 5: Prestación de servicios y la tecnología en la UJCM Filial Ilo.....	74
Gráfico 6: Actualización de la tecnología en la UJCM Filial Ilo.....	76
Gráfico 7: El uso de las computadoras.....	78
Gráfico 8: El software que se usa en la UJCM Filial Ilo.....	80
Gráfico 9: Cursos de capacitación para el uso de las TICS.....	82
Gráfico 10: Manuales para mejorar el uso de los software.....	84
Gráfico 11: Visitas páginas web para mejorar el uso de los software.....	86
Gráfico 12: Software para atención al público.....	88
Gráfico 13: Compañerismo para el uso de los software de atención al público....	90
Gráfico 14: La tecnología que usa.....	92
Gráfico 15: Reclamos más frecuentes.....	94
Gráfico 16: Elogios por los tramites documentarios.....	96

RESUMEN

La tesis intitulada “Aplicación de la tecnología en la optimización de los trámites administrativos en la UJCM de la Filial Ilo 2018.” Trata sobre el mejoramiento del trámite administrativo que permita alcanzar un mejoramiento en el tiempo y en el espacio, de tal manera que los estudiantes se vean beneficiados tanto en aspecto académico como en el administrativo e institucional; para ello se requerirá de personal técnico calificado.

El presente trabajo se considera importante porque pretende corregir las deficiencias y mejorar el proceso de trámite administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui – Filial Ilo.

Lo que se pretende alcanzar es la simplificación de trámites que perjudica a los procedimientos, el incremento a los plazos y la rebaja, a los gastos de ejecución. En el contexto de los trámites documentarios, esa optimización se disminuye a tres aspectos: simplificar, incrementar y rebajar. Muy aparte del grado de optimización que se consiga alcanzar, ésta debería seguir respaldando que el proceso ordinario será razonable, flexible, y claro que beneficiaría a los estudiantes de pre grado, egresados, posgrado padres de familia y del público en general; mejorando sustancialmente la imagen de la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Ilo.

Palabras Claves: Optimización, tecnología, actualización, servicio, calidad, simplificación, plazos, rebajas, incremento.

ABSTRACT

The thesis entitled "Application of technology in the optimization of administrative procedures in the UJCM of the Ilo 2018 Subsidiary." It deals with the improvement of the administrative process that allows to reach an improvement in time and space, in such a way that the students will benefit from the academic, administrative and institutional aspects; For this, qualified technical personnel will be required.

This work is considered important because it aims to correct the deficiencies and improve the administrative process of the José Carlos Mariátegui University Ilo Branch.

What is to be achieved is the simplification of procedures that prejudice procedures, the increase in terms and the reduction, to the execution costs. In the context of documentary procedures, this optimization is reduced to three aspects: simplify, increase and decrease. Quite apart from the degree of optimization that is achieved, it should continue to support that the ordinary process will be reasonable, flexible, and clear that it would benefit undergraduate students, graduates, postgraduates, parents and the general public; substantially improving the image of the José Carlos Mariátegui Filial Ilo University.

Keywords: Optimization, technology, updating, service, quality, simplification, terms, discounts, increase.

INTRODUCCIÓN

La tesis intitulada “Aplicación de la tecnología en la optimización de los trámites administrativos en la UJCM de la Filial Ilo 2018.”, surge frente al frecuente descontento del trámite administrativo en la Universidad. Este estudio de investigación está fraccionado en cinco capítulos.

En el capítulo I está establecido todo lo concerniente a la definición del problema, así como también la formulación del problema en general. Se considera también los objetivos generales, la justificación e importancia de la investigación, las variables de operacionalización donde permite determinar las principales acepciones del tema y la hipótesis de la investigación.

En el capítulo II está estable el marco teórico, los antecedentes y las bases teóricas de la investigación, donde se consideran las investigaciones anteriores a la actual investigación.

En el capítulo III se detalla la metodología de la investigación, los instrumentos que se emplean y el análisis de la información recabada.

Por otro lado en el capítulo IV, se determina la presentación de los resultados en función a los objetivos establecidos, buscando de ese modo otorgar una respuesta al planteamiento; y

En el capítulo V, se establece la discusión en función a la comparación con las investigaciones consideradas como antecedentes de la presente investigación; y por último tenemos las conclusiones y recomendaciones de la investigación, respondiendo al problema de la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- Descripción de la realidad problemática

La aplicación de la tecnología en el trámite administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Ilo debe ser capaz de alcanzar un mejoramiento en el tiempo y en el espacio, de tal manera que los estudiantes se vean beneficiados tanto en aspecto académico como en el administrativo e institucional; para ello se requerirá de personal técnico calificado. El mejoramiento del trámite administrativo redundará también en el mejoramiento de la imagen y la calidad en el servicio de la Universidad.

Alfonso Nava Negrete define los procedimientos administrativos como “vías o caminos legales que debe seguir la administración para la realización de sus actos”. Del mismo modo Pedro Sainz de Andino nos señala que “el procedimiento

administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige”.

Por su parte Julián Pérez Porto y Ana Gardey, nos dan a conocer como el “procedimiento administrativo es uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria. Consiste en una serie de pasos que permitirán que los ciudadanos puedan sentirse al amparo de la ley de su país y ante cualquier duda puedan reclamar al organismo del Estado”.

En la disminución del tiempo para el trámite administrativo efectivo tenemos como ejemplo otras universidades que aplicando la técnica digital han logrado un gran avance; así podemos considerar a la Universidad de Chile que ha avanzado con las siguientes características puestas en función, como es un recetario web que posibilita verificar el trámite de manera inmediata, entregando información sobre días desocupados para gestionar los trámite, su práctica permite reducir los papeles en físico vinculados al trámite.

Un claro ejemplo del avance en el trámite administrativo lo tenemos en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, donde se ha dispuesto de una ventanilla única que propone un interés individual para los estudiantes, padres de familia y público en general, que permite apresurar los trámites documentarios con

los despachos de la Universidad; con la cual se ha alcanzado hacer activo, y satisfactorios los trámites internos requeridos por los estudiantes, padres de familia y público en general. Abreviar los trámites, facilitar los espacios de atención, renovar la exactitud de la información e interesarse por la atención al usuario.

Asimismo, podemos tomar como ejemplo a la Universidad Nacional de San Agustín que aplicará un software para agilizar los trámites administrativos y que será incorporado en la nueva Oficina de Mesa de Partes de la casa agustina. La implementación permitirá hacer un mejor seguimiento a las gestiones documentarias, ya que al ingresar el expediente obtendrán un código, el cual les permitirá conocer desde cualquier lugar en qué oficina se encuentra su documentación. Para el público que ingrese documentación, la Universidad Nacional de San Agustín (Unsa) ha implementado un sistema web para simplificar ciertos trámites administrativos. Esto beneficiará a los estudiantes de pregrado, postgrado y egresados.

La universidad Mayor de San Marcos también ha aplicado un software que les está permitiendo una mayor simplificación y reducción del tiempo del trámite administrativo beneficiando a los estudiantes de Pregrado, egresados, posgrado, padres de familia y del público en general.

1.1.2.- Definición del problema

¿Cómo influye la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui”- Filial Ilo, en el año 2018?

¿Cuáles son las principales características que tiene la aplicación de la tecnología, en la Universidad “José Carlos Mariátegui” ¿Filial Ilo, en el año 2018?

¿Cuál es el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” ¿Filial Ilo, en el año 2018?

1.2.- Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Explicar cómo influye la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar las principales características que tiene la aplicación de la tecnología, en la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018.
- b) Establecer el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018.

- c) Relacionar la aplicación de la tecnología con la optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018.

1.3.- Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo se considera importante porque pretende corregir las deficiencias y mejorar el proceso de trámite administrativo de la Universidad José Carlos Mariátegui – Filial Ilo.

La situación actual con respecto a los diferentes trámites administrativos que existe en esta casa superior de estudios es la demora los diferentes tramites que se realiza en las distintas áreas académicas y administrativas de la Universidad. La claridad de información es una condición esencial para la eminencia académica y actualmente los estudiantes, no cuentan con información vigente ni en el tiempo correcto, lo cual conlleva a mucho desorden y en varios casos daña la experiencia universitaria del estudiante.

Esto responde a la actual problemática al momento de tramitar documentación y/o solicitar información o asesoría académica u otro indispensable tanto como para la determinación o para el servicio del estudiante, la cual actualmente consta de muchas restricciones y procesos lentos que impide brindar una mejor calidad de atención a la población estudiantil.

Lo que se pretende alcanzar es la simplificación de trámites que perjudica a los procedimientos, el incremento a los plazos y la rebaja, a los gastos de ejecución. En el contexto de los trámites documentarios, esa optimización se disminuye a tres aspectos: simplificar, incrementar y rebajar. Muy aparte del grado de optimización

que se consiga alcanzar, ésta debería seguir respaldando que el proceso ordinario será razonable, flexible, y claro que beneficiaría a los estudiantes de pre grado, egresados, posgrado padres de familia y del público en general; mejorando sustancialmente la imagen de la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Ilo.

En cuanto a la atención que se precisa en las diferentes áreas de la Universidad, para lograr una atención en el trámite administrativo que satisfaga al cliente en todas sus demandas y se realice con la celeridad, eficacia adecuada y pertinente; se ha notado que no está cubierto por todo el personal que se requiere y con la capacidad suficiente para realizar dicho trabajo.

Consideramos que con una aplicación adecuada de la tecnología y con un personal capacitado, en lo que concierne al proceso de trámite administrativo, éste se optimizaría en beneficio de los usuarios y elevar la imagen de la Universidad, tal y como ya se está llevando a cabo en otras Universidades, con óptimo resultado

1.4.- Variables y Operacionalización

Operacionalización de Variables

Objetivo General:

Explicar cómo influye la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018.

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Variable Independiente	Es la puesta en práctica de los procedimientos adecuados de un programa de computadora como herramienta para una tarea específica.	Uso de tecnología para trámite administrativo	* Capacidad de servicio de la Universidad	1,2	* ¿La Universidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo? Si () A veces () No() ¿Por qué?
¿La Tecnología que se usa en la Filial Ilo, asegura una buena prestación de servicios? Si () A veces () No () ¿Por qué?					
Aplicación de la Tecnología			* Uso de tecnología actualizada	1,2	¿La Tecnología para la prestación de servicios en la Filial Ilo está actualizada? Si () A veces No () ¿Por qué?
					¿Piensa que las computadoras de la Filial Ilo son fáciles de usar? Si () No () ¿Por qué?
			* Software apropiado para el servicio	1	¿Considera que los software establecido para el servicio al público, en la Filial Ilo, son fáciles de aplicar? Si () No () ¿Por qué?

Tabla 1

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Variable Dependiente	Es el conjunto de actos encaminados a la concreción de la actuación administrativa para la atención eficaz del usuario.	Calidad de servicio en el procedimiento administrativo	*Capacitación de personal	1,2	* ¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las Tics? Si () No () ¿Por qué?
Optimización de los trámites administrativos			* ¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación? Si () No () ¿Por qué?		
			* Eficiencia en el trabajo	1,2,3	* ¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico? Si () No () ¿Por qué? * ¿Considera que el software que usa para la atención al público es óptimo? Si () No () ¿Por qué? * ¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para la atención al público? Si () No () ¿Por qué?

					<p>* Con la tecnología que usted usa, la atención al público: Ha mejorado () Sigue igual () Ha empeorado () ¿Por qué?</p>
			* Satisfacción en el usuario	1,2,3,4,5,6	<p>*¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario? a) Calidad de atención b) Demora en el trámite documentario c) Extravío de documentos d) Respuestas vagas e imprecisas e) Todas las anteriores f) Ninguna de las anteriores</p>
					<p>* ¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza? Si () No () ¿Por qué?</p>
					<p>*¿Está satisfecho con el servicio de trámite administrativo que se brinda en la UJCM Filial Ilo? Si () No () ¿Por qué?</p>

					<p>*Precise en que área debe mejorarse el trámite administrativo :</p> <p>a) Mesa de Partes b) Registro Técnico c) Biblioteca d) Tesorería (Caja)</p>
					<p>*¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el trámite administrativo en la UJCM - Filial Ilo?</p> <p>a) Calidad en la atención b) Agilización en el trámite documentario c) Se brinde seguridad a los documentos presentados d) Respuestas firmes en los reclamos e) Todas las anteriores</p>

Tabla 2

1.5.- HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

Dada que la aplicación de las nuevas tecnologías están funcionando como un vehículo conveniente para hacer más efectivos los servicios administrativos que las Universidades ofrecen al público usuario, se considera que;

Es probable que exista una influencia directa y significativa entre la aplicación de la tecnología en la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui”- Filial Ilo, en el año 2018.

1.5.2 Hipótesis Específicas

a) Las principales características que tiene la aplicación de la tecnología, en la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, tiene una relación directa y significativa entre la Tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento y la no existencia de un software para todas las oficinas administrativas.

b) El nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, tiene una relación directa y significativa entre en un porcentaje mayoritariamente medio.

c) La relación es directa entre la aplicación de la tecnología en la optimización de los trámites administrativos y el servicio de calidad para el público usuario que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

El trabajo que pretendemos desarrollar está respaldado por antecedentes que ayudarán a confirmar la hipótesis para nuestro problema de estudio.

1. Según la tesis de Retamozo Navarro, P. (2003). *Planificación estratégica de la automatización de procesos administrativos : caso: Oficina de Servicio Social de la Oficina General de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, Perú: UNMSM Biblioteca Central. .

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) Una organización eficaz en la asistencia de sus servicios requiere no solo de infraestructura y equipamiento óptimo, sino también en forma considerable una planificación estratégica apoyado por equipos de trabajo motivados y capacitados adecuadamente.
- b) El sistema mostrado puede considerarse como parte de una adecuación al cambio organizacional planificado, porque significa una nueva forma de ofrecer los servicios y trabajar en conjunto, además fue realizado en base a un método de planificación estratégica y forma parte de una de las estrategias propuestas para las Oficinas.

Consideramos que el trabajo es importante porque señala las características de una buena aplicación de la tecnología en la administración. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

2. Según la tesis de Tisnado Ipanaque, J. R. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO.

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) El análisis de la configuración de los trámites administrativos demuestra una estructura sólida y burocrática, que genera ineptitud y pérdida de tiempo, lo cual imposibilita un desarrollo eficaz del desempeño institucional y pedagógico, minimizando así el grado de satisfacción de los docentes.
- b) Se encuentran diversas deficiencias que se deben mejorar con prosperidad en relación a los métodos de gestión, para así producir una satisfacción completa hacia el docente.

El trabajo se considera importante porque pretende mejorar la estructura de los procesos administrativos que conlleven a una eficiencia de las funciones institucionales y pedagógicas para la satisfacción de los docentes. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

3. Según la tesis de Arnold., R. B. (2016). *“Estrategias De Gestión Administrativa En Mejora De La Atención Al Cliente En La Mype Comercial “San Martin”*. Chiclayo, Perú.:

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) El nivel de la diligencia administrativa en la Mype Comercial “San Martin” es medio debido a que cierto porcentaje del personal que labora en la empresa se

encuentra completamente de acuerdo que la empresa aplique estrategias de gestión administrativa.

- b) Construir estrategias de diligencias administrativas bajo la teoría de Fayol, para aumentar los aspectos de la calidad de servicio, examinadas desde el punto de vista de las dimensiones indicadas de la teoría del instrumento.

Se considera importante el trabajo porque está dirigido a la elaboración de estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

- 4. Según la Tesis de Escobar, S. M. (2017). *“Gestión Administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General De Protección de datos personales del Minjus”*. Lima, Perú.: Universidad Cesar Vallejo.

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) En el análisis de investigación desarrollado se consigue logrando el objetivo general de la investigación, estableciendo que se encuentra una relación significativa y positiva entre el nivel de diligencias administrativas y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto la hipótesis fue válida.

- b) Con la presente investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que se encuentra una relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de atención a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto la hipótesis fue válida.

Consideramos que el trabajo es importante porque se determina que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

5. Según la tesis de Tavera, A. P. (2012). *“Mejoramiento en los Procesos Administrativos Académicos”*. Piura, Perú. : Biblioteca de la Universidad de Piura.

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) Se efectuaron los procesos respectivos para el reconocimiento de funciones y la definición de perfiles de puesto que asistan en la dirección y administración de la institución.
- b) El primordial factor reiterado está explicado a la representación de funciones, con esto se sugiere la innovación de la parte logística de la empresa, así como la institución de funciones de recolección de personal para el área de RRHH que estaban a cargo de la dirección ejecutiva.

Consideramos que el trabajo es importante porque determina que el principal factor recurrente está referido a la delegación de funciones para optimizar la gestión institucional en el MINJUS. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

6. Según la tesis de Alcántara, O. A. (2011). *“El Debido Procedimiento Administrativo En Los Organismos Reguladores De La Universidad Nacional Mayor De San Marcos”*. Lima, Perú.: Biblioteca de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) Los reclamos de los usuarios no se muestran de manera explícita, al menos en un análisis representativo de las solicitudes, resistentes; se limitan a contradecir la actividad de la administración sin brindar un sustento fuerte.
- b) Sobre el procedimiento de especificación de consumos, la demostración también son de orden técnico y no se prueban como vehículos de la contravención de alguna presencia del derecho a un debido procedimiento.

Consideramos que el trabajo es importante porque demuestra que al no existir una adecuada relación entre el método de los argumentos de orden técnico o tarifario y los vehículos de la vulneración de algún aspecto del derecho a un debido procedimiento conlleva a resultados negativos en el proceso administrativo. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

7. Según la Tesis de Maizo, J. (2016). *“Sistema automatizado para el registro, control y gestión de Procesos Administrativos de la Coordinación de Servicios Generales de la Universidad Nueva Esparta”*. Guayaquil, Ecuador. : Universidad Nueva Esparta Guayaquil.

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) Lo que muestra la Universidad Nueva Esparta especialmente en la Dirección de Desarrollo Tecnológico Institucional, se ha ido optimizando los procesos académicos y administrativos de la Universidad mediante el sistema mi UNE 2.0. Este es un método orientado a la WEB, desarrollado y habilitado por la universidad.
- b) Se evaluaron las solicitudes desarrollando las herramientas planteadas por, diagramas, para explorar el funcionamiento, pormenorizando los procesos de la Coordinación de Servicios Generales, con el objetivo de respaldar el mejoramiento

de los métodos a realizar por la Coordinación permitiendo el éxito del planteamiento en el tiempo esperando.

Consideramos que el trabajo es importante porque con el uso de herramientas tecnológicas se permite un proceso administrativo rápido y eficaz que ha permitido un mayor desarrollo en el proceso administrativo. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

8. Según la tesis de Melina, P. C. (2016). *Modelo Directriz para la Gestión de tecnologías de la información en la Oficina General de Estudios Basado en e Marco de Referencia Cobit 5*” . Huaraz, Perú.: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) En la Oficina General de Estudios se ha analizado la productividad del negocio interno actual y las capacidades de las tecnologías de información y los servicios externos para incrementar un entendimiento de la arquitectura empresarial en relación con las tecnologías de información. Es por ello que se ha entendido con nivel cero diversos pasos de la oficina.
- b) Para el crecimiento del modelo de dirección se ha definido una marca de referencia de la oficina que correspondiente al año 2015, sobre el ambiente de tecnologías de

información, habilidades y servicios coyunturales para establecer obligaciones venideras.

Consideramos que el trabajo es importante porque ha permitido a través del uso de herramientas de la informática, mejorar en las oficinas el proceso administrativo. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

9. Según la tesis de Abanto, S. E. (2010). *“Reingeniería De Procesos En El Área De La Secretaría Académica De La Facultad De Ciencias De La Universidad Nacional De Piura”*. Piura, Universidad.: Universidad Nacional de Piura .

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) El servicio brindado por el área de Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Piura produce insatisfacción en sus usuarios, que en mayoría son estudiantes y egresados de la mencionada Facultad. Esta insatisfacción logró el mayor porcentaje de los usuarios atendidos, por lo que se requiere de manera urgente cambios radicales en los procesos y en la actitud del personal administrativo. Especialmente los procesos a definir una reingeniería deben ser el de Constancias y Grados y Títulos.

- b) Los procedimientos del área de Secretaría Académica muestran labores innecesarias y reiterativas, por lo que se requiere un cambio en el Manual de Procedimientos (MAPRO), tanto de manera interna, de igual forma en las áreas relacionadas en los diferentes procesos del área de Secretaría Académica.

Consideramos que el trabajo es importante porque se ha detectado que la insatisfacción de los usuarios se debe a la actitud del personal administrativo que conlleva a la ineficacia de la institución en la atención al usuario. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

- 10. Según la tesis de Vera., J. A. (2012). *“Automatización de los Procesos de Administración Curricular y su incidencia en la Calidad Integral de la Facultad de Ciencias Económicas”*. Guayaquil, Ecuador. : Universidad de Guayaquil.

En este trabajo se han encontrado las conclusiones siguientes:

- a) Los procesos descritos anteriormente son muy importantes sobre cualquier método de información, con los elementos más acontecimientos que demostraron los encuestados que es la viabilidad de los datos y el acceso a información oficial de manera oportuna y dividida a lo que cada usuario necesite.
- b) El diseño se profundiza y se complementa y de ser necesario desarrollarlo con acceso a un portal web, debido que de esa manera no se necesitaran los altos costos de mantenimiento en los equipos de la facultad y a su vez se estimula aún más,

satisfaciendo a todos los usuarios y modernizando la calidad integral de la experiencia universitaria tanto dentro como fuera de ella.

Consideramos que el trabajo es importante porque establece que con acceso a un portal web se bajaran los altos costos de mantenimiento en los equipos, se dinamizará y mejorará la calidad de atención. El presente trabajo pretende alcanzar una mayor eficiencia en los pasos del trámite administrativo que vaya en beneficio de los usuarios y en la Imagen de la Universidad.

2.2 Bases Teóricas

Variable Independiente

Aplicación de la tecnología a la administración

Estamos estimando la comprensión de la tecnología aplicada a la administración como la puesta en práctica de los procedimientos adecuados de un programa de computadora como herramienta para una tarea específica; tal concepción es coadyuvada por el contenido de la tesis titulada “*Modelo Directriz para la Gestión de Tecnologías de la Información en la Oficina General de Estudios basado en el marco de referencia COBIT 5*” de la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo – Huaraz , cuyos autores son la Bach. Pérez Cáceres Katherine Shirley y la Bach. Sanchez Alberto Norka Melina; que nos indican que producir un modelo directriz para el trámite de tecnologías de la información en la OGE – UNASAM, contribuye a la innovación de un estimación excelente de las tecnologías de la información para una adecuada administración de la mencionada oficina, que brinda los siguientes servicios: refuerzo académico, proyección de carnet

universitario, proyección de certificados, y todo lo que engloba los trámites administrativos, ejecutando las tecnologías de la información para estos procesos.

Nos menciona la consideración de los servicios que ejerce este despacho que no cuenta con percepción y objetivos específicos, no cuenta con normas externas alguna política, no poseen delimitados las obligaciones de calidad de todos los servicios y procesos que comprenden tecnologías, menos aún horizontes de comprensión de contingencia vinculados con las tecnologías de la información para minimizarlos, no se cuenta con un método para el trámite de la certeza de la información, arriesgándose a debilidades que puedan afectar la rectitud y la reserva de la información que se conduce.

Es necesario mencionar que generalmente estas áreas y/o oficinas pueden quedar a cargo de algún docente estable de la universidad, sin necesidad de saber si se encuentra preparado en la materia, y por experiencias profesionales se sabe que no cualquiera tiene la aptitud de percibir objetivamente la oficina y su desempeño, así como del desarrollo de las tecnologías.

Se encuentran muchas deficiencias en cuanto al valor de importancia, que ofrecen a las oficinas con conducción de las tecnologías y sus innovaciones, acción que también ha producido en los jefes una condición de conformismo, sin proyectos estructurados, ni tácticas de progreso, ni modernizaciones”; aquí podemos concluir la insuficiente atención que reciben estos despachos.

Es decir no se moderniza equipos de la oficina, a pesar de la demanda urgente que presentan las diversas oficinas, es decir no le dan la importancia necesaria que

requieren estos despachos, no se utiliza ninguna táctica para concientizarlos y manifestarles que se pueden conseguir rendimientos de las tecnologías.

También no se cuenta con la cantidad necesaria de personal administrativo para las oficinas, cuyas consecuencias son realmente alarmantes ya que no hay una actualización adecuada de las nuevas normas y por ende la oficina no será apta de enfrentar cambios tecnológicos, siendo una recomendación aprovechar las capacidades y habilidades para asegurar un buen desempeño, no solo capacitando de manera óptima al personal si motivándolos, lo que se reflejará en la buena calidad de atención al usuario.

En resumen, el problema presenta un cuadro de diligencia insuficiente de las tecnologías de la información para su conducción, observación de contingencias y diligencias. La gran mayoría de los que toman esta responsabilidad, no son lo más idóneos para generar cambios y planificar. En cuanto a los equipos tecnológicos e informáticos, no son los mejores para los requerimientos de los despachos. Y en la parte activa, el personal sólo se dirige a realizar trabajos básicos sin motivaciones profesionales en la parte tecnológica.

Después de haber mencionado todas las deficiencias que presenta la ya mencionada Oficina, el objetivo principal de este proyecto es desempeñar un prototipo de norma para diligencias de tecnologías de la información fundamentado en el cuadro de alusión COBIT 5, para ayudar a la innovación de valoración de las tecnologías de la información.

Afirmar un cuadro de diligencias de las tecnologías de la información ordenadas a las tácticas correspondientes a las oficinas, incluyendo normas y optimas prácticas,

definir una configuración de referencia admisible para el progreso de la oficina, promoviendo un ambiente adecuado para la innovación continua y para la complacencia de usuarios, dirigir en el despacho una cartera de programas encontrando oportunidades, peligros y restricciones de las tecnologías de la información para renovar los procesos y servicios de la oficina.

La metodología que propone la tesis es modernizar la gestión de las tecnologías de la información, que posibilitará utilizar los medios tecnológicos y maximizar el desarrollo que se han tomado para estudio. El plan estima muy importante la aplicación de las tecnologías de la información en este campo previniendo la abundancia de las insuficiencias que imposibilitan el destacado desempeño de la planificación, organización y diligencia de las tecnologías que posee para su ejecución tecnológica y así poder lograr un elevado estándar de calidad tecnológica.

La planificación puede ser adaptada y diligenciada en cualquier campo de la universidad con manejo de tecnologías de información alcanzando beneficios aguardados a nivel institucional, pues su positiva diligencia optimiza la financiación. El planteamiento para la gestión o diligencias de las tecnologías de la información en el campo General de Estudios está basado en un formato para llevar un manejo óptimo de las tecnologías de la información, lo que colaborará positivamente a al logro eficaz de beneficios que ofrecen las tecnologías, disminuyendo los riesgos en TI y mejorando los medios con los que se cuenta. Posibilitará a todos los responsables de este campo a la toma de decisiones precisas y pertinentes según los patrones nacionales e internacionales en tecnologías de la información.

La obligación de renovar los procesos de este campo que incluyen tecnologías integra un análisis exhaustivo de los dispositivos que se manejan para la utilización de los recursos tecnológicos, para lograr beneficios a través de ellos.

La visión y los objetivos estratégicos de un modelo para las diligencias de las Tecnologías de la Información, tiene como finalidad primordial la utilización de adecuadas prácticas en las diligencias de tecnologías para obtener valor perfecto que nos brinda el buen uso de ellas.”

Los procedimientos a utilizar fueron la compenetración de procesos que incorporaron las tecnologías de la información, a través de la recopilación de documentos, constituyendo un medio para el análisis de variables cuantitativas y cualitativas tanto para el caso de calcular satisfacción como para medir los niveles de los procesos diligenciados relativos a tecnologías de la información.

La indagación mediante los patrones que se han fijado en la tabla operativa de variables, decide con precisión la ejecución de cada una de las peticiones establecidas y definición exacta de los objetivos de la investigación.

Se determinan las metas y las tácticas, para la colaboración del personal administrativo que se encuentre trabajando para que de esta manera determinen objetivamente los modelos de gestión de las tecnologías de la información de todas las áreas.

Con el primer objetivo lo que buscan es facilitar un enfoque de gestión o diligencias que faciliten cumplir los requisitos de control de la universidad que a su vez integren procesos de gestión, normas, responsabilidades para la organización y actividades

factibles que permitan desarrollar las competencias y capacidades. Una de sus estrategias fue alinear las tecnologías de la información con las estrategias internas.

Está claro que se busca mejorar el cuadro de los objetivos que buscan una visión que proyecte una mejora de procesos y atención al cliente.

Es importante que la toma de decisiones se lleve a cabo de una manera eficiente, porque de estas dependerá una estructura de resultados positivos que sean relativos a las tecnologías de la información.

Deben proporcionar de manera eficaz para cada estructura de gestión los objetivos, metas, marco temporal, seguimiento, supervisión y control, para obtener el cumplimiento y soporte de las tecnologías de información y de las normatividades y planes nacionales e internacionales. Integrando planteamientos de políticas y modernización de toda la institución.

Es importante incluir un grupo de normas para el manejo de las expectativas precisando las tecnologías de información más importantes, como seguridad, calidad, controles internos, confidencialidad, el uso eficaz de las tecnologías de información, derechos de propiedad intelectual y ética.

Se sitúa la capacidad de las tecnologías de información en la normatividad organizativa para mostrar la relevancia de las tecnologías de información, en la organización, sobre todo en la táctica empresarial y el nivel de dependencia de las tecnologías de información. Establecer la veracidad de la información o datos del sistema, mantener las responsabilidades de las mismas y de los sistemas de información.

Facilitar políticas y direcciones para afirmar el acondicionamiento y solidez de la distribución de la información o datos en todas las áreas.

Determinar, sustentar y facilitar instrumentos apropiados, estrategias y instrucciones para respaldar la confianza y control eficaz sobre los sistemas de apoyo.

Innovar y sustentar un inventario de la información o datos de sistemas que integren una lista de clasificaciones y normas vigentes.

Estructurar e implementar técnicas para confirmar el conjunto de implementación de la integridad y consistencia de toda la información guardada en formatos electrónicos, tales como almacenes de datos y archivos de datos que incluyen toda la información requerida.

Diligenciar el progreso continuo de los procesos:

Es importante el seguimiento y control que se realice para la óptima planificación de una diligencia que dé como resultados un progreso continuo que permita ofrecer una atención de calidad por parte de la Universidad. Mantener actualizado todos los procedimientos para una impresión que satisfaga las necesidades.

Reconocer las evoluciones fundamentándose en la rentabilidad, ejecución y los peligros relacionados. Establecer las alternativas de mejoría y una retroalimentación de procesos.

Proporcionar las mejoras establecidas, desempeñando una práctica normal de la Universidad y definir metas de productividad a mediano y largo plazo, que acceda al control y seguimiento de las mejoras del proceso.

Utilizar habilidades de gestión de calidad para la actualización de procesos.

Eliminar procesos desactualizados que solo retrasen los trámites administrativos.

Lo que se busca es generar cambios que tengan la capacidad de respaldar el progreso y desarrollo de todas las áreas de la Universidad, con entrada a bienes y servicios de calidad, disminuyendo las brechas digitales y sociales contemporáneas. Las que deben ser desarrolladas con habilidades eficientes por parte de los interesados con el preciso funcionamiento de la oficina con el deber de obtener que su área brinde un servicio de calidad estimulando la correcta gestión de las tecnologías de la información con miras al futuro.

Es una técnica que favorecerá a conseguir las metas institucionales, es así que se intenta que la relevancia de este material llegue a los entes rectores para su entendimiento, a fin de fomentar servicios orientados en resultados esperados.

Esta matriz no intenta ser una orientación que entregue una solución completa, pero sí mejorar ciertas áreas de la Universidad, para iniciar a enmendar los errores que no son corregidos en su debido momento, por falta de entendimiento de buenas habilidades, que procedan desde los entes directivos a quienes corresponden éstas soluciones, para dirigir a la generación de resultados, éxitos prolongados en todos los niveles de la universidad.

Para el aprendizaje de la tesis, el alcance de las tecnologías de información deben ser aplicadas a su ambiente, a su cultura, su organización y metas que debe lograr, para su adecuación con las nuevas tecnologías de la información y su gestión adecuada y con objetivos al futuro, bajo las eficientes prácticas para la mejora continua.

Será provechoso para los encargados de la toma de decisiones, para el personal administrativo y usuarios de todas las áreas, ya que les posibilitará comprender y ahondar sobre el logro de beneficios si se tramita las tecnologías de información y asistir de ésta manera el crecimiento, no sólo de la oficina, sino de todo lo que puede representar una implementación de tecnologías de información en toda la universidad.

Lo que busca es que sea el inicio con un modelo que permita promover más eficiencia en todas las áreas de la Universidad y no de una forma lejana o que descomponga lo establecido, si no por todo lo contrario, una visión con enfoque distinto buscando mejores resultados.

En la actualidad se solicita nuevos cambios, que comprometan un planteamiento de una adecuada práctica de gestión de las tecnologías de la información. En este sentido, lo que busca es administrar áreas de tecnologías de información enfocadas a usuarios finales, con el desarrollo de recursos innovadores, procesos más eficientes y con resultados activos. Es un modelo capaz de adecuarse en todas las áreas de la Universidad buscando en su conjunto desarrollar las herramientas sobre las tecnologías de información; por ello, se requiere una gestión de las tecnologías de información en la que el personal se encuentre calificado y motivado para que adaptarse a los cambios sea más flexible.

Es importante que todas las áreas sean eficientes para poder producir un valor especial a través del uso racional de los requerimientos con los que se cuenta, sin dejar de lado la creación, con el objetivo de brindar un servicio óptimo, con estándares de calidad, disminuyendo riesgos y de ésta forma mejorar los

rendimientos que brindan las tecnologías de la información. Las satisfacciones de Tecnologías de la Información son reconocidas, establecidas o estructuradas, e integradas en los procesos concernientes.

Efectivamente, las soluciones Tecnologías de la Información tienen la obligación de estar ordenadas a las metas de la institución.

En lo que busca enfocarse el presente proyecto es entregar soluciones a los usuarios, de manera que facilite los trámites administrativos en la Universidad con la ayuda de las tecnologías de información para los estudiantes y público en general.

Controlar los procesos para respaldar un orden con las metas u objetivos que se planteen inicialmente. Se inspeccionan los procedimientos para comprobar su ejecución con la reglamentación que se aplique.

La importancia del proyecto está explícito en las limitaciones que tendrá al momento de ejecutarlo.

Con la serie investigativa se procederá a conseguir un entendimiento extenso que permitirá la mejora de la actividad diaria en cuanto al proceso de los trámites y la explotación del uso de las tecnologías de información.

Todos los planes serán aplicados y diligenciados en cualquier área de la Universidad, con el objetivo de cumplir con todas las expectativas de los usuarios aplicando de manera eficaz el uso de las tecnologías de información, esperando conseguir los beneficios a nivel institucional, para que ésta efectiva gestión optimice la inversión.

Uno de los objetivos es generar una imagen moderna de la Universidad, que se encuentre a nivel de otras instituciones, que el personal que labore pueda brindar

una atención de calidad, que sean capaces de asegurar el desarrollo y crecimiento teniendo acceso a bienes y servicios con altos estándares. El objetivo es minimizar las brechas digitales y sociales.

Lo que se plantea con esta visión es llevar a cabo una implementación de cambios y transformaciones en la gestión de las tecnologías de la información, a estatus de la alta dirección y operacionales, con un panorama a los nuevos tiempos.

En el caso de las oficinas se debe evaluar el desempeño de todas las áreas de la institución y el rendimiento de las tecnologías de información y los servicios externos para los usuarios finales.

Es por eso que se ha entendido con nivel cero muchos de los procesos de la oficina. Los cuales mencionaremos a continuación:

La insatisfacción de los usuarios con el servicio que se ofrece en las diferentes áreas de la Universidad, al extremo de no aceptar la realización de aplicaciones o soluciones tecnológicas, por temor al cambio, a su adaptación de éstos.

No se diligencia las herramientas necesarias para el desarrollo de tácticas para mejorar los servicios y procedimientos que integran las tecnologías de información, se tiene temor a la innovación o creación para no responsabilizarse de los riesgos y por respuestas negativas de parte de las autoridades capacitadas para las compras.

No se diligencia la optimización de peligros y de medios relacionados a las tecnologías de información, pues se ha encontrado que los procedimientos actuales muestran potenciales niveles de riesgo y tecnologías pendientes. El personal administrativo no se encuentra acorde con lo que se cuenta. Sin embargo, es importante que existan iniciativas para ordenar documentos futuros, brindar una

calidad de atención, con lo cual el usuario se sienta satisfecho, no sólo a planes internos, sino también en función a planes de toda la Universidad. Para un óptimo desarrollo de un modelo de optimización de trámites administrativos que busque la simplificación donde se pueda aplicar con el objetivo de buscar que el usuario final se encuentre satisfecho con el servicio que se le brinde, sobre el entorno de tecnologías de información, capacidades, habilidades y servicios actuales para establecer necesidades futuras.

Variable Dependiente

Optimización de los trámites administrativos

Según la tesis titulada *“Planificación Estratégica de la Automatización de Procesos Administrativos – Caso Oficina de Bienestar Social de la Oficina General de Bienestar Universitario”* de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo autor es Retamozo Navarro Plácido desarrolló la metodología de planeamiento estratégico de la Oficina de Servicio Social de la Oficina General de Bienestar Universitario, asimismo aplica la técnica de revisión de programas para planear el desarrollo de un sistema de Información denominado Servicio Social . Las Universidades tienen la obligación de integrar cambios en su conjunto, procedimientos, tecnologías, para enfrentar con éxito las demandas que se muestran en la actualidad en un marco de globalización y ágil progreso de la tecnología. La educación establece en la actualidad el elemento más relevante del crecimiento nacional.

El servicio de dirigir una gran suma de información, por lo cual es imprescindible tener sistemas de información que posibiliten automatizar los procesos para estimular su atención para alcanzar una atención apropiada.

Lo que busca la mencionada tesis es minimizar los procedimientos de servicio en las oficinas de bienestar universitario; para ello usaron tácticas como los proyectos estratégicos, para analizar los escenarios, la organización establecer cursos de acción pendiente. Asimismo se utiliza la planificación estratégica para la optimización de la oficina mediante un sistema integral.

La meta en general es minimizar los procedimientos de trámites administrativos de las Oficinas de bienestar social mediante una evaluación del sistema que existe aplicando un proceso de planificación estratégica.

Especialmente perfeccionar un método de información para la diligencia automatizada de los servicios que se ofrecen. Minimización de los tiempos de atención a los usuarios y/o alumnos e incrementar el rendimiento. Alcanzar, elaborar y concertar información para que sirva en la toma de decisiones.

La gran cantidad de datos manejada por la mencionada Oficina hace imprescindible el uso de un sistema integrado que permita visualizar de manera óptima la información actualizada de todas las oficinas y esto a su vez brinde una atención de calidad.

En cuanto al análisis que realizaron, identificaron la obligación de tener un sistema de información; que permita automatizar todos los procesos estipulados en los manuales de procedimientos en cuanto a los trámites administrativos que conlleve a optimizar el uso de todas las herramientas con el único fin de satisfacer las

necesidades de nuestros usuarios finales que simplifiquen manejar información de los servicios que ofrece la oficina, accediendo la emisión de constancias de no adeudo de bienes, de alumnos egresados y el sostenimiento general de los alumnos con matrícula vigente.

El desarrollo del software es la base del estudio de todas las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas de la organización lo que buscar ofrecer viabilidad al usuario para la exploración, inspección, consultas y demás procesos que soliciten para sus trámites administrativos, donde lo primordial será el control de la información hacia el usuario, donde se busque disminuir los errores al laborar mediante procesos manuales.

La contribución de un sistema que permita generar un mejor servicio hacia el usuario, mejorará considerablemente la imagen de la institución ya que de una buena calidad de atención dependerá el prestigio de la misma.

Todos los trámites administrativos requieren de un tiempo establecido, lo cual debe encontrarse estipulado en el manual de procedimientos de la Universidad, para que de esta manera la información sea transparente.

Establecido un trámite, se debe canalizar toda la información y ejecutarla mediante sistema o manualmente de manera eficiente, lo que dará un resultado óptimo para el usuario final. Contar con un sistema de seguimiento de trámites administrativos permite acceder a saber el estado del mismo.

Es importante mencionar que una ventanilla única de seguimiento a los tramites permitirá saber que tramites ya fueron efectuados y en qué estado se encuentran. Integrar un sistema de control de documentos generará en los usuarios una mayor

confianza de los procesos en los trámites administrativos, y si se cuenta con un personal capacitado para poder solventar todas las consultas por parte de los estudiantes, tendrá como resultado la satisfacción por parte de ellos y a la vez mejorara la relación entre la Universidad y los usuarios finales.

Contar en la Universidad con un procedimiento o método que ayude a resolver todos los problemas que se presentan a diario en cuanto a la rapidez de los trámites administrativos, esto automatiza los trámites pendientes.

Existen simuladores que emulan procesos discretos, por ejemplo, trámites. Los hay de dos tipos: los funcionales, que ejecutan el proceso en sí, y producen los mismos resultados que el proceso ejecutado produce, y los estadísticos, que ofrecen datos sobre longitudes de cola, tiempos de espera, etc., sin ejecutar o echar a andar el proceso. Reducir el tiempo de atención en trámites, agilizarlos y optimizarlos, ayuda a la productividad, manejar de manera óptima los trámites con herramientas adecuadas que permitan acceder a una respuesta ágil, lo mismo que simplificara todos los procesos lo cual deben reducirse al mínimo cumpliendo con todas las expectativas. La práctica del método de planificación estratégica en las oficinas de la Universidad permiten indagar más a la organización, para asesorar de manera óptima al usuario, de igual forma permite, en forma de cambio la acción para adaptarse ante medios cambiantes, dinámicos y exigentes, buscando obtener al máximo la calidad, eficiencia y eficacia en la prestación de sus servicios.

2.3 Marco Conceptual

Aplicación de la Tecnología

Consiste en poner en práctica los procedimientos adecuados de un programa de computadora como herramienta para una tarea específica.

Optimización de los trámites administrativos

Es el conjunto de actos encaminados a la concreción de la actuación administrativa para la atención eficaz del usuario.

Capacidad de servicio de la Universidad

Es la capacidad de poder cumplir con todas las exigencias requeridas por parte de sus clientes con el único objetivo de satisfacer sus necesidades en el tiempo establecido.

Uso de la tecnología actualizada

Consiste en el uso de tecnología de última generación para que los procedimientos y/o trámites administrativos sean mucho más rápido, ya que nos permite reducir tiempos, lo que conlleva a una mejor atención hacia el cliente.

Software apropiado para el servicio

El software es especialmente decisivo ya que permite que los procesos funcionen de forma eficiente y sin errores, y ofrecer un servicio a la altura donde el cliente pueda realizar sus trámites con la eficacia y rapidez pertinente.

Capacitación del personal

Consiste en la actualización permanente del personal que realiza trámites administrativos para que cumplan adecuadamente sus funciones y que los usuarios se mantengan satisfechos con los procedimientos administrativos.

Eficiencia en el trabajo

Se considera como el manejo adecuado del trabajo que se realiza en los procedimientos administrativos para que estos se realicen en el tiempo establecido y no genere demoras que perjudiquen al usuario y a la institución.

Satisfacción en el usuario

Consiste en el cumplimiento real del proceso administrativo para que los usuarios no tengan demoras en sus trámites y sientan la conformidad con el servicio que están recibiendo; esto se consigue como un monitoreo permanente por los funcionarios de cada sector.

Usuarios insatisfechos

Consideramos que los usuarios están insatisfechos con los servicios prestados por la institución cuando estos se demoran, se extravían documentos o la respuesta no equivale a la gestión realizada; estas acciones inadecuadas por parte de la institución tienen que ser corregidas de inmediato y con eficiencia, para lograr la permanencia de sus servicios en el tiempo.

CAPITULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación.

Es una investigación de tipo básica

3.2 Diseño de investigación.

Se aplicará un diseño descriptivo explicativo y transversal

3.3 Población y muestra.

La población está constituida por 18 Funcionarios, 19 asistentes y por 480 usuarios que ha requerido del servicio de trámite administrativo en el tiempo social de febrero a mayo de 2018. Para la muestra se tomará en cuenta la totalidad de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se empleará la técnica de la encuesta, para identificar y luego explicar las características del uso de tecnología y de la optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo.

3.4.2 Instrumentos

Se aplicará un cuestionario a los funcionarios, asistentes y público usuario.

3.4.3 Descripción del instrumento

Es una escala de 16 ítems, dirigido a los funcionarios asistentes y público usuario, para recoger información que permita establecer las características del uso de tecnología y de la optimización de los trámites administrativos en la universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo. Para la confección de la escala se ha tomado en cuenta los indicadores identificados.

Tabla 3: Para la variable aplicación de la tecnología

Indicadores	Nº de ítems	Nº	Puntaje
Capacidad de servicio de la Universidad	2	1 - 2	6
Uso de tecnología actualizada	2	3 - 4	6
Software apropiado para el servicio	1	5	3
	5	5	15

	Nº	Enunciado	Valoración		
			Sí	A veces	No
Capacidad de servicio de la Universidad	1	<p>¿La universidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?</p> <p>Si () A veces () No ()</p> <p>¿Por qué?</p>			
	2	<p>¿La tecnología que se usa en la Filial Ilo asegura una buena prestación de servicios?</p> <p>Si () A veces () No ()</p> <p>¿Por qué?</p>			
Uso de tecnología actualizada	3	<p>¿La tecnología para prestación de servicios en la Filial Ilo está actualizada?</p> <p>Si () A veces () No ()</p> <p>¿Por qué?</p>			
	4	<p>¿Piensa que las computadoras de la Filial Ilo son fáciles de usar?</p> <p>Si () A veces () No ()</p> <p>¿Por qué?</p>			
Software apropiado para el servicio	5	<p>¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Filial Ilo, son fáciles de aplicar?</p> <p>Si () A veces () No ()</p> <p>¿Por qué?</p>			

Escala para evaluar la aplicación de la tecnología

Estimado Señor (a)

A continuación, se le alcanza 5 enunciados sobre aplicación de la tecnología en la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo. Luego de leerlos detenidamente, señale si está de acuerdo, a veces, o no está de acuerdo con cada uno de ellos, marcando una (x) en la columna correspondiente.

Tabla 4: Para la variable optimización del trámite administrativo

Indicadores	N° de ítems	N°	Puntaje
Capacitación del personal	2	1 - 2	6
Eficiencia en el trabajo	3	3 - 5	9
Satisfacción en el usuario	6	6 - 11	18
	11	11	33

Escala para evaluar la optimización del trámite administrativo

Estimado Señor (a)

A continuación, se le alcanza 11 enunciados sobre la optimización del trámite administrativo en la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo. Luego de leerlos detenidamente, señale si está de acuerdo, a veces, o no está de acuerdo con cada uno de ellos, marcando una (x) en la columna correspondiente.

	Nº	Enunciado	Valoración				
			Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Capacitación del Personal	1	¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las Tics? Si () No () ¿Por qué?					
	2	¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación? Si () No () ¿Por qué?					
Eficiencia en el trabajo	3	¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico? Si () No () ¿Por qué?					
	4	¿Considera que el software que utiliza para la atención al público es óptimo? Si () No () ¿Por qué?					
	5	¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software					

	para atención al público? Si () No () ¿Por qué?					
Satisfacción en el usuario	6 Con la tecnología que usted usa, la atención al público: Ha mejorado () Sigue igual () Ha empeorado () ¿Por qué?					
	7 ¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario? a) Calidad de atención b) Demora en el trámite documentario c) Extravío de documentos d) Respuestas vagas e imprecisas e) Todas las anteriores f) Ninguna de las anteriores					
	8 ¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza? Si () No () ¿Por qué?					
	9 ¿Está satisfecho con el servicio de trámite administrativo que se brinda en la UJCM Filial? Si () No () ¿Por qué?					
	10 Precise en que área debe mejorarse el trámite administrativo :					

	<ul style="list-style-type: none"> a) Mesa de Partes b) Registro Técnico c) Biblioteca d) Tesorería (Caja) 					
11	<p>¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el trámite administrativo en la UJCM Filial Ilo?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Calidad de atención b) Agilización en el trámite documentario c) Se brinde seguridad a los documentos presentados d) Respuestas firmes a los reclamos e) Todas las anteriores 					

3.4.4 Estrategia de recolección de datos

3.4.5 Validación de instrumentos

Para la validación se trabajará con la fórmula 10 a 1.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

3.5.1 Criterios para el manejo de datos

- a) Codificación y manejo de datos

La información acopiada será codificada y procesada utilizando el SPSS 22, para la construcción de tablas estadísticas de referencia y los gráficos necesarios.

b) Agrupación de datos

Los datos de las variables de estudio se agrupan teniendo en cuenta una escala que considera las siguientes categorías:

Tabla 5: Matriz de categoría y valores del nivel de la aplicación de la tecnología

Categoría	Valores
Sí	3
A veces	2
No	1

Fuente: Elaboración personal

Tabla 6: Matriz de categoría y valores del nivel de los instrumentos de investigación

Instrumentos	Categorías	Escala con valores absolutos
Escala para medir el nivel de aplicación de la tecnología	Alto	
	Medio	
	Bajo	

Tabla 7: Matriz de categorías y valores de la optimización del trámite administrativo:

Categoría	Valores
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración personal

Tabla 8: Matriz de categorías y valores de los instrumentos de investigación:

Instrumentos	Categorías	Escala con valores absolutos
Escala para medir la optimización del trámite administrativo	Siempre	90 – 100
	Casi siempre	80 - 89
	A veces	70 - 79
	Casi Nunca	50 - 69
	Nunca	Menos de 50 puntos

Presentación de los datos

La presentación de los datos se hará en cuadros y tablas estadísticas y su representación graficada. Para la significación de los resultados se utilizará la prueba de chi cuadrado.

Prueba de Hipótesis

Se empleará el test chic cuadrado.

CAPITULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

4.1.1 Descripción del trabajo de campo

Luego de aprobado el proyecto, se realizaron las siguientes acciones:

4.1.1.1 Acciones de Coordinación

Por ser asistente de la Universidad José Carlos Mariátegui se coordinó en forma personal con el Dr. Jesús Manuel Arhuiri Vargas Machuca, Director General de la Filial Ilo, para la recopilación de la información requerida. Al enterarse del proyecto, brindo su amplio apoyo. Seguidamente se coordinó con los funcionarios y personal administrativo de las diferentes Escuelas Profesionales que funcionan en la Filial Ilo, quienes cedieron los minutos necesarios para resolver el instrumento

que les presenté, el que fue, previamente validado, con la prueba de 10 a 1, lo que permitió corregir algunas deficiencias que presentó al inicio de su elaboración.

4.1.1.2 Acciones de aplicación

La aplicación de los cuestionarios se llevó acabo en los meses de mayo y junio, luego se procedió a su tabulación.

La principal limitación que se presentó, fue la poca disponibilidad de tiempo de los funcionarios y personal administrativo para colaborar en un trabajo de investigación sobre el trabajo que desarrollan para la atención al público usuario en cuanto a trámite documentario.

No obstante lo expresado, esperamos que a partir de los resultados se puedan llevar a cabo otros estudios de mayor profundidad dada la importancia de la relación entre la aplicación de la tecnología y la optimización del trámite documentario. A continuación se presenta la información procesada.

4.1.2 Diseño de presentación de los resultados

La información se presentara en el siguiente orden:

- Información sobre las características de la aplicación de la tecnología para el trámite administrativo en la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Ilo, en el año 2018.
- Información sobre el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Ilo, en el año 2018.
- Relación de la aplicación de la tecnología y el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad José Carlos Mariátegui Filial Ilo, en el año 2018.

CUADRO N°01

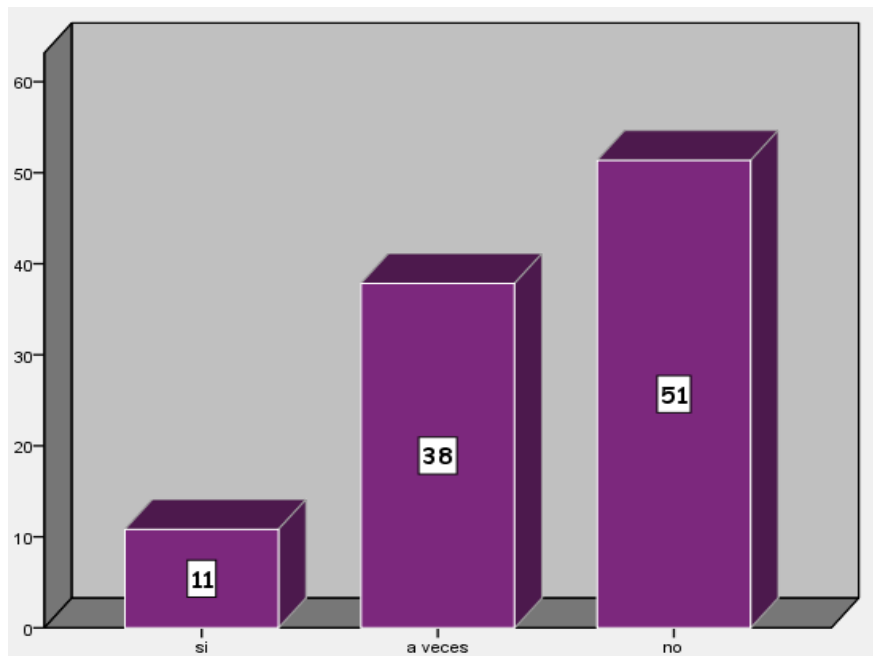
¿La Universidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?

i	f	%
si	4	11.00
a veces	14	38.00
no	19	51.00
Total	37	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°01

¿La Universidad invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo?



FUENTE: CUADRO N°01

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°01, se presenta la información sobre la inversión en tecnología que hace la UJCM Filial Ilo para mejorar el servicio administrativo. Se puede apreciar, que el 11.00 % de funcionarios y personal administrativos consideran que sí, el 38.00% responden que a veces y un 51.00% dicen que no.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativo consideran que la UJCM - Filial Ilo no invierte en tecnología para mejorar el servicio administrativo.

CUADRO N°02

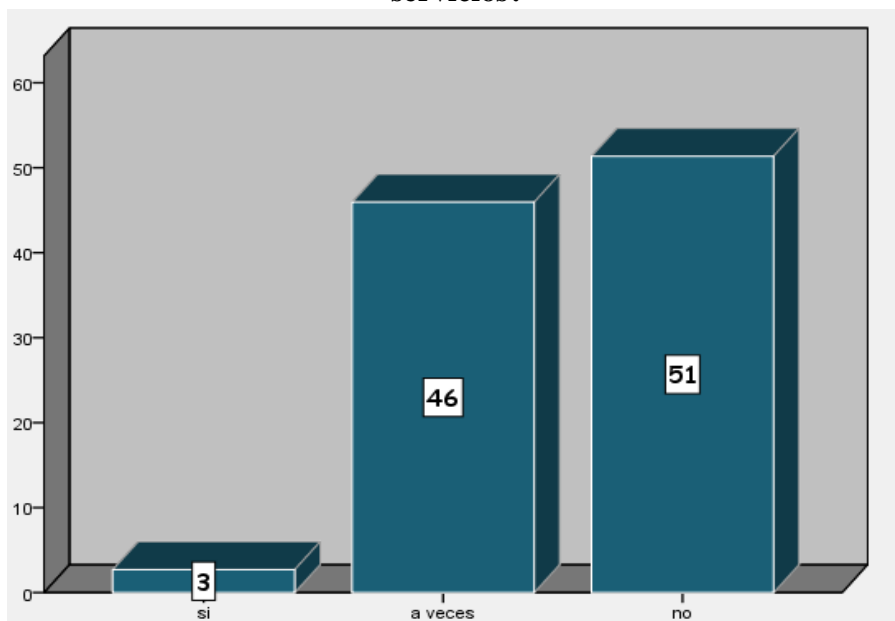
¿La tecnología que se usa en la Filial Ilo asegura una buena prestación de servicios?

i	f	%
si	1	3.00
a veces	17	46.00
no	19	51.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°02

¿La tecnología que se usa en la Filial Ilo asegura una buena prestación de servicios?



FUENTE: CUADRO N°02

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°02, se presenta la información sobre si la tecnología que se usa en la Filial Ilo asegura una buena prestación de servicios. Se puede apreciar que el 3.00 % de funcionarios y personal administrativo consideran que sí, el 46.00 % responden que a veces y un 51.00 % dicen que no.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativos consideran que la tecnología que se usa en la Filial – Ilo no asegura una buena prestación de servicios.

CUADRO N°03

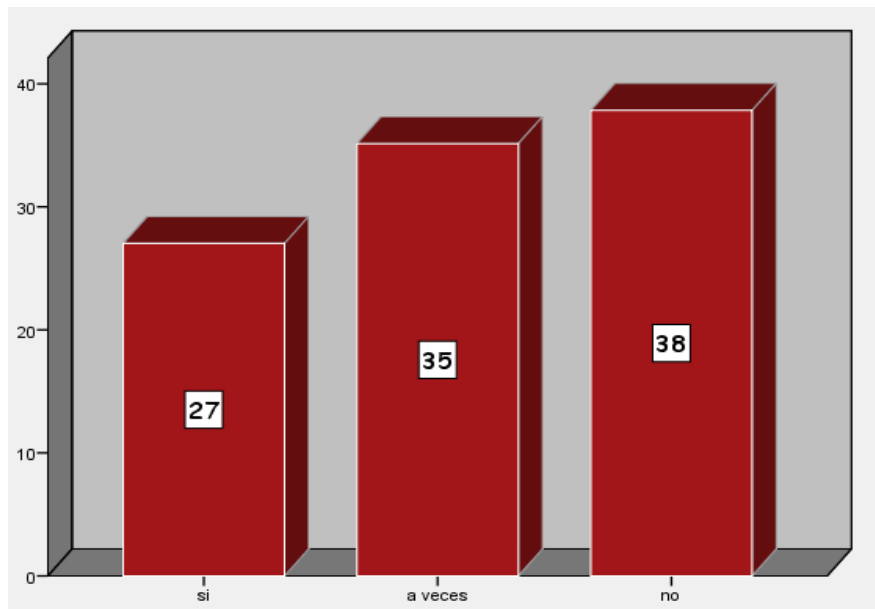
¿La tecnología para prestación de servicios en la Filial Ilo está actualizada?

i	f	%
si	10	27.00
a veces	13	35.00
no	14	38.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°03

¿La tecnología para prestación de servicios en la Filial Ilo está actualizada?



FUENTE: CUADRO N°03

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°03, se presenta la información sobre si la tecnología para la prestación de servicios en la Filial Ilo está actualizada. Se puede apreciar que el 27.00 % de funcionarios y personal administrativo consideran que sí, el 35.00 % responden que a veces y un 38.00 % dicen que no.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativos consideran que la tecnología para la prestación de servicios en la Filial Ilo no está actualizada.

CUADRO N°04

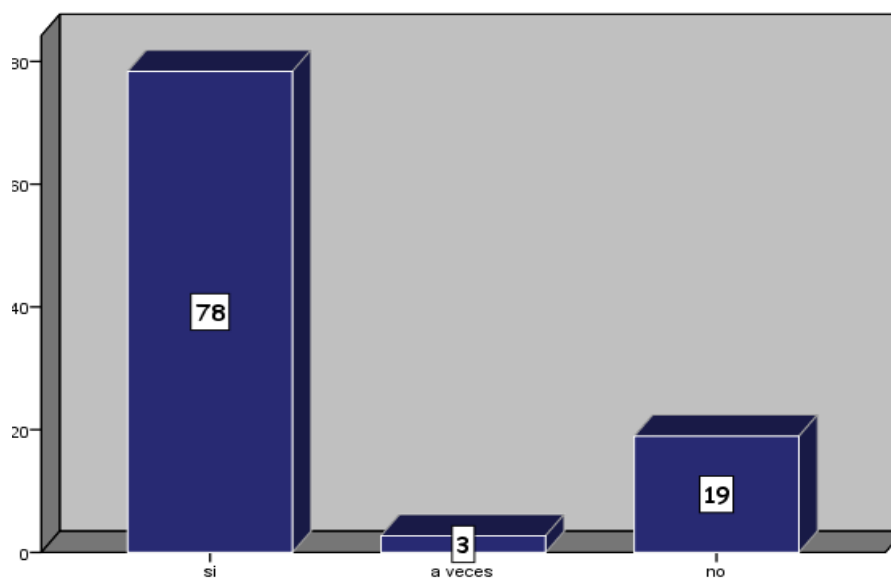
¿Piensa que las computadoras de la Filial Ilo son fáciles de usar?

i	f	%
si	29	78.00
a veces	1	3.00
no	7	19.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°04

¿Piensa que las computadoras de la Filial Ilo son fáciles de usar?



FUENTE: CUADRO N°04

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°04, se presenta la información sobre si las computadoras de la Filial Ilo son fáciles de usar. Se puede apreciar que el 78.00 % de funcionarios y personal administrativo consideran que sí, el 3.00 % responden que a veces y un 19.00 % dicen que no.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativos consideran que las computadoras de la Filial Ilo son fáciles de usar.

CUADRO N°05

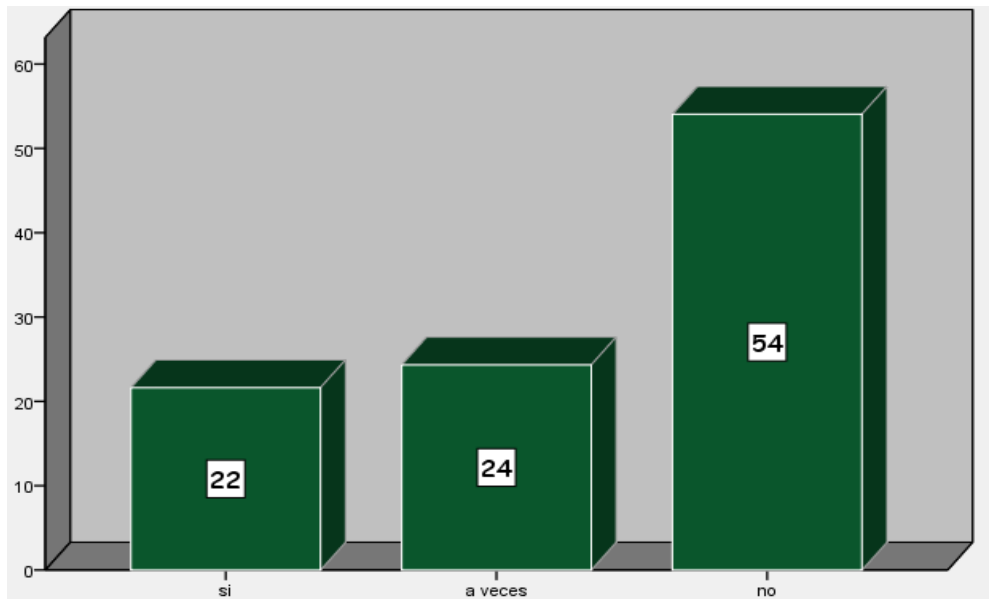
¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Filial Ilo, son fáciles de aplicar?

i	f	%
si	8	22.00
a veces	9	24.00
no	20	54.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°05

¿Considera que los software establecidos para el servicio al público en la Filial Ilo, son fáciles de aplicar?



FUENTE: CUADRO N°05

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°05, se presenta la información sobre si es que el software establecido para el servicio al público, en la filial Ilo es fácil de aplicar. Se puede apreciar que el 22.00 % de funcionarios y personal administrativo consideran que sí, el 24.00 % responden que a veces y un 54.00 % dicen que no.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativos consideran que los software establecidos para el servicio al público, en la Filial Ilo, no son fáciles de aplicar.

CUADRO N°06

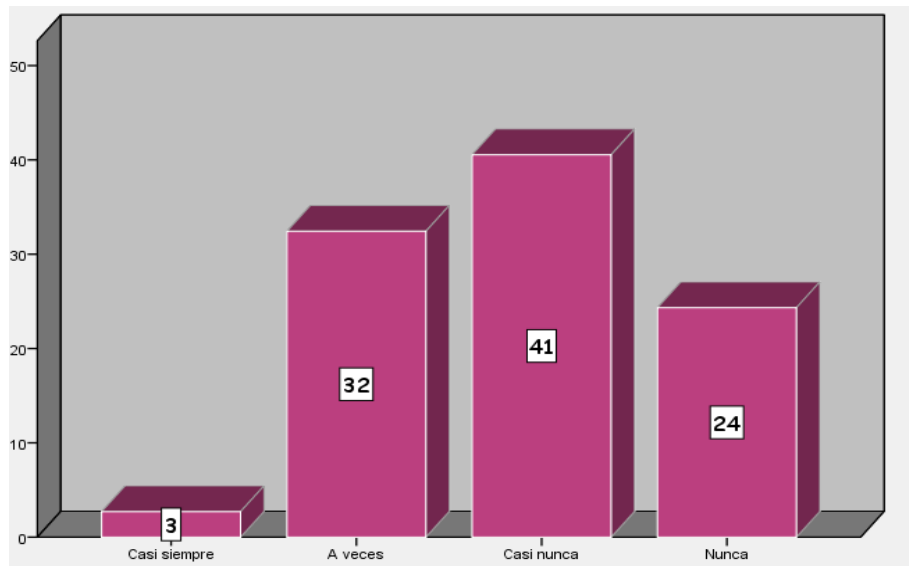
¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las Tics?

i	f	%
Casi siempre	1	3.00
A veces	12	32.00
Casi nunca	15	41.00
Nunca	9	24.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°06

¿Asiste a cursos de capacitación para mejorar su habilidad en el uso de las Tics?



FUENTE: CUADRO N°06

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°06, se presenta la información sobre la asistencia a cursos de capacitación para mejorar la habilidad en el uso de las Tics. Se puede apreciar según el orden que le dan los funcionarios y personal administrativo consideran que casi nunca ocupa el primer lugar con un 41.00%, a veces el segundo lugar con un 32.00 %, nunca el tercer lugar con un 24 % y casi siempre el cuarto lugar con un 3.00 %. Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativos no se preocupa por capacitarse para mejorar su habilidad en el uso de las Tics.

CUADRO N°07

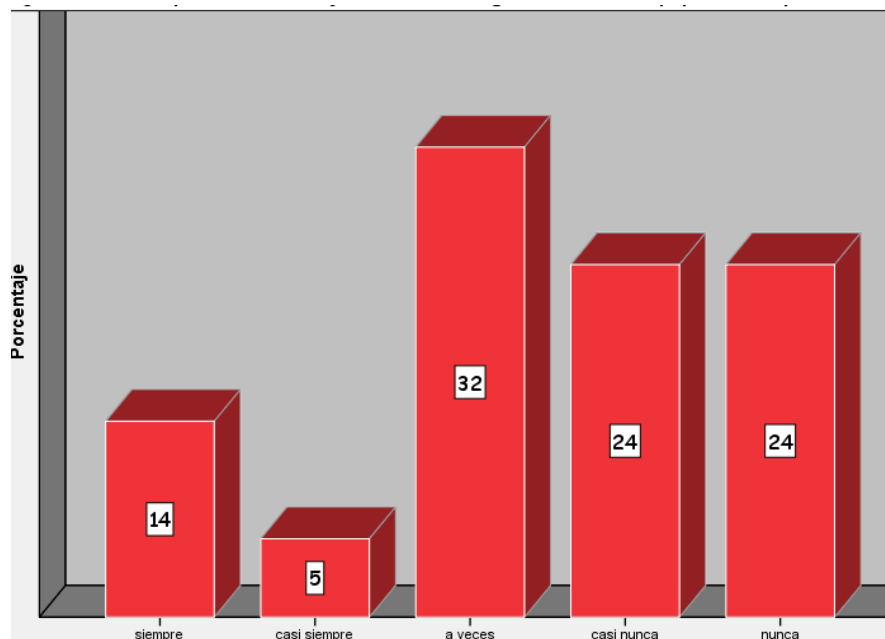
¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación?

i	f	%
siempre	5	14.00
casi siempre	2	5.00
a veces	12	32.00
casi nunca	9	24.00
nunca	9	24.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°07

¿Lee manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación?



FUENTE: CUADRO N°07

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°07, se presenta la información sobre la lectura de manuales para iniciar o mejorar el uso de algún software o equipo de computación por parte de los funcionarios y personal administrativo. Se puede apreciar, de acuerdo al orden establecido por lo contestado, que el primer lugar lo ocupa a veces con 32.00%, el segundo lugar casi nunca y nunca con un 24.00 % cada uno; el tercer lugar siempre con un 14 % y el cuarto lugar casi siempre con el 6.00 %

Por la información presentada se puede señalar la predominancia de los que han contestado que a veces, casi nunca o nunca leen manuales de capacitación para mejorar el uso de algún software o equipo de computación. Este resultado ratifica la afirmación anterior en el sentido que la mayoría de funcionarios y personal administrativo no se preocupa por capacitarse y poder brindar un mejor servicio.

CUADRO N°08

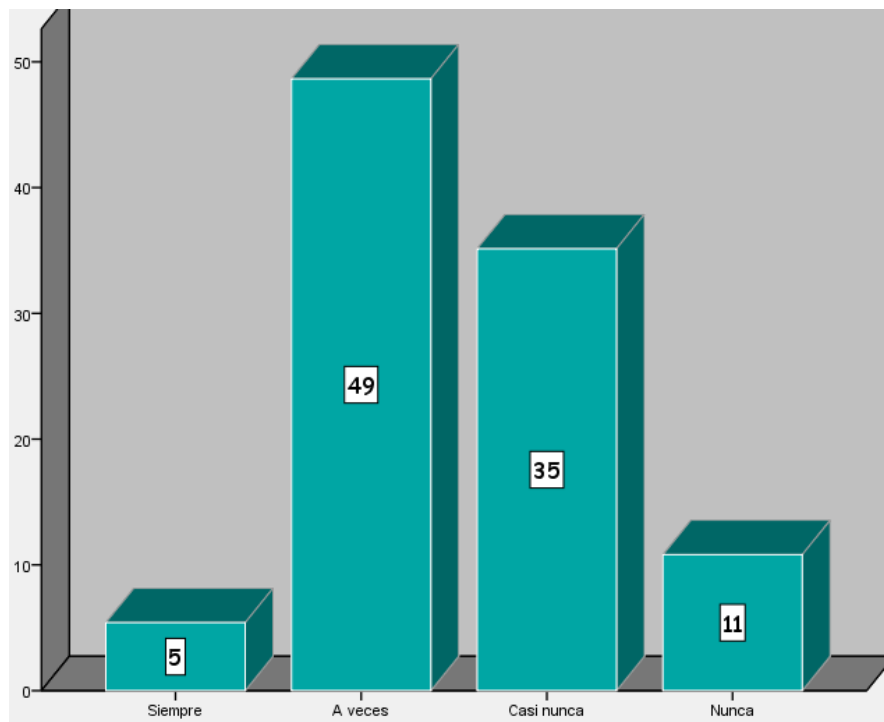
¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico?

i	f	%
Siempre	2	5.00
A veces	18	49.00
Casi nunca	13	35.00
Nunca	4	11.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°08

¿Visita páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico?



FUENTE: CUADRO N°08

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°08, se presenta la información sobre si es que los funcionarios y personal administrativo visitan páginas web con el fin de aprender a usar algún software específico. Se puede apreciar que es el 5.00 % señalan que siempre, el 49.00% responden que a veces, el 35.00 % consideran casi nunca y un 11.00 % dicen que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativo no se preocupan por aprender algún software específico relacionado con el servicio que brindan.

CUADRO N°09

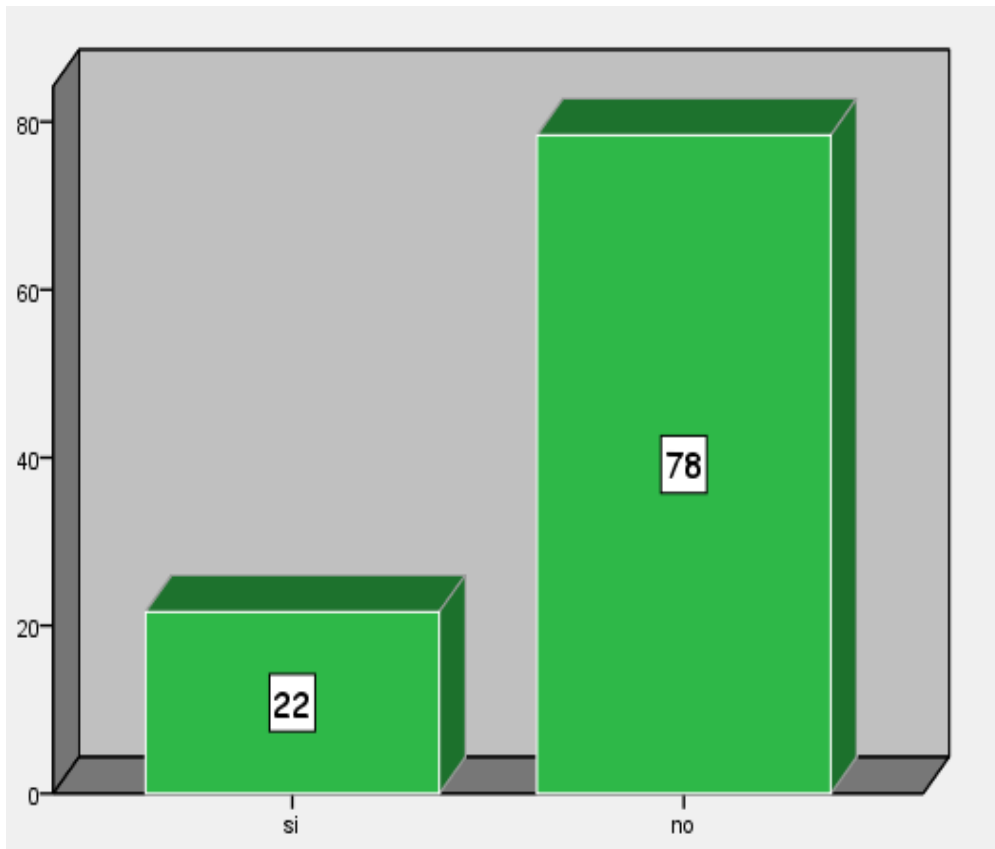
¿Considera que el software que usa para la atención al público es óptimo?

i	f	%
si	8	22.00
no	29	78.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°09

¿Considera que el software que usa para la atención al público es óptimo?



FUENTE: CUADRO N°09

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°09, se presenta la información sobre si es que los funcionarios y personal administrativo consideran que el software que utiliza para la atención al público es óptimo. Se puede apreciar que es el 22.00 % dicen que sí, y el 78.00% manifiestan que no.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativo indican que el software que se utiliza no es el más óptimo para la atención.

CUADRO N°10

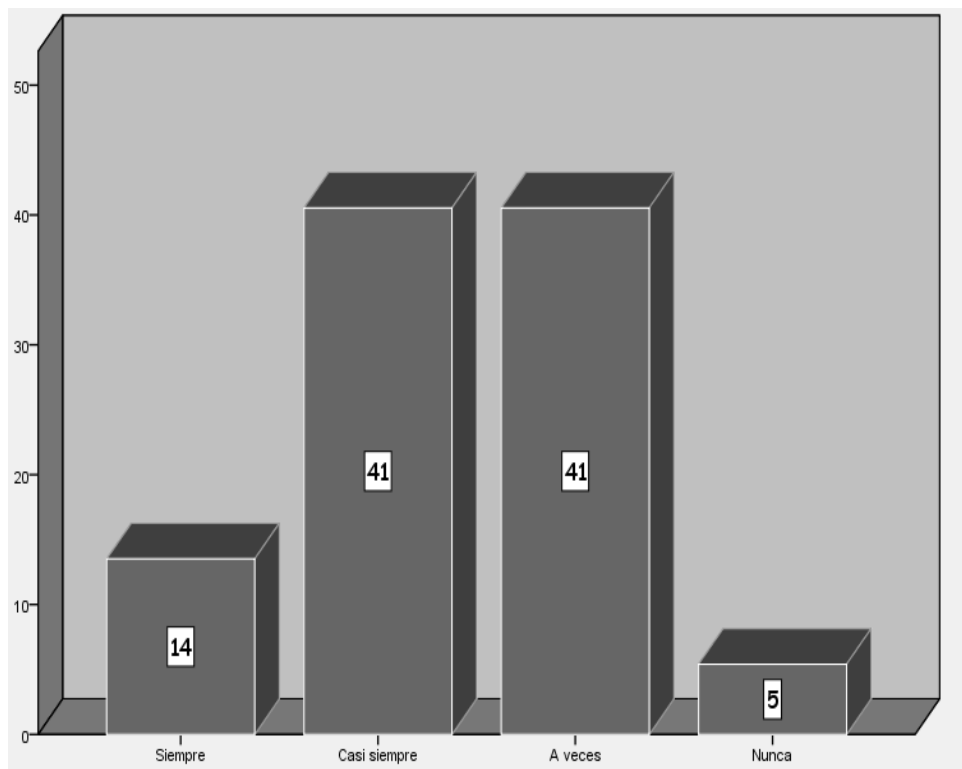
¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para atención al público?

i	f	%
Siempre	5	14.00
Casi siempre	15	41.00
A veces	15	41.00
Nunca	2	5.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°10

¿Ayuda a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para atención al público?



FUENTE: CUADRO N°10

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°10, se presenta la información sobre si es que los funcionarios y personal administrativo ayudan a sus compañeros de trabajo a aprender el uso de software para la atención al público. Se puede apreciar que es el 14.00 % consideran que siempre, el 41.00% casi siempre, porcentaje similar indican a veces, y el 5.00 % señalan que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que hay una connotación aun no bien definida del compañerismo para brindar un buen servicio al público.

CUADRO N°11

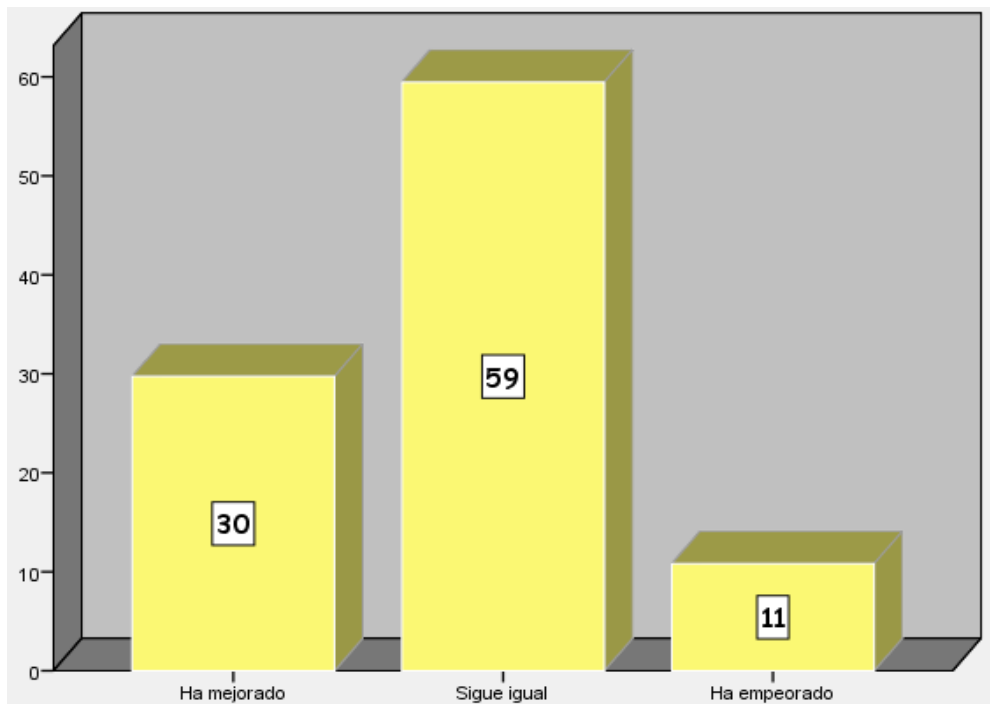
Con la tecnología que usted usa, la atención al público:

i	f	%
Ha mejorado	11	30.00
Sigue igual	22	60.00
Ha empeorado	4	11.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

Con la tecnología que usted usa, la atención al público:

GRÁFICO N°11



FUENTE: CUADRO N°11

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°11, se presenta la información sobre si con la tecnología que usan los funcionarios y personal administrativo, la atención al público ha mejorado, sigue igual o ha empeorado. Se puede apreciar que es el 30.00 % señala que ha mejorado, el 59.00% indica que sigue igual, porcentaje y un 11.00 % contesta que ha empeorado.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativo contesta que la tecnología que usan para la atención al público no ha redundado en el mejoramiento del servicio y que incluso ha empeorado. Esta respuesta confirma las anteriores al respecto de la inversión en tecnología adecuada y capacitación del personal para brindar un óptimo servicio a los usuarios de la UJCM – Filial Ilo.

CUADRO N°12

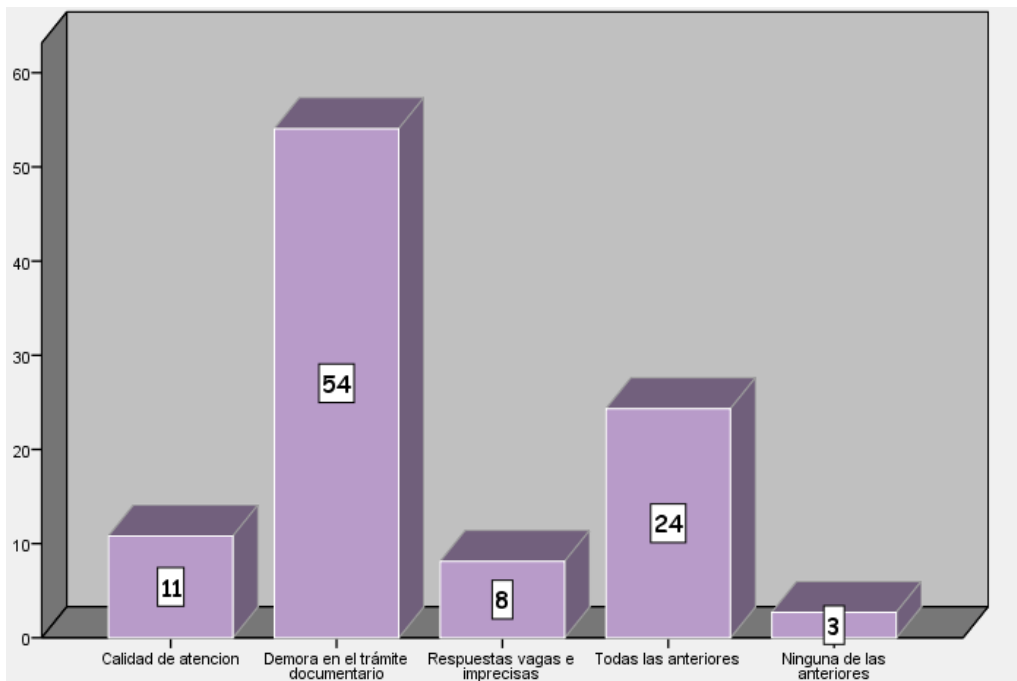
¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario?

i	f	%
Calidad de atención	4	11.00
Demora en el trámite documentario	20	54.00
Respuestas vagas e imprecisas	3	8.00
Extravió de documentos	0	0.00
Todas las anteriores	9	24.00
Ninguna de las anteriores	1	3.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°12

¿Qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario?



FUENTE: CUADRO N°12

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°12, se presenta la información sobre qué tipo de reclamos son más frecuentes en el público usuario. Se puede apreciar que es el 11.00 % de funcionarios y personal administrativo consideran que es la calidad de atención, el 54% la demora en el trámite documentario, el 8.00 %, las respuestas vagas e imprecisas, el 24.00 % todas las anteriores, el 3.00 % ninguna de las anteriores y ninguno ha respondido sobre extravío de documentos.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativo reconocen que existen diferentes tipos de reclamos en el público usuario que se dan de manera frecuente.

CUADRO N°13

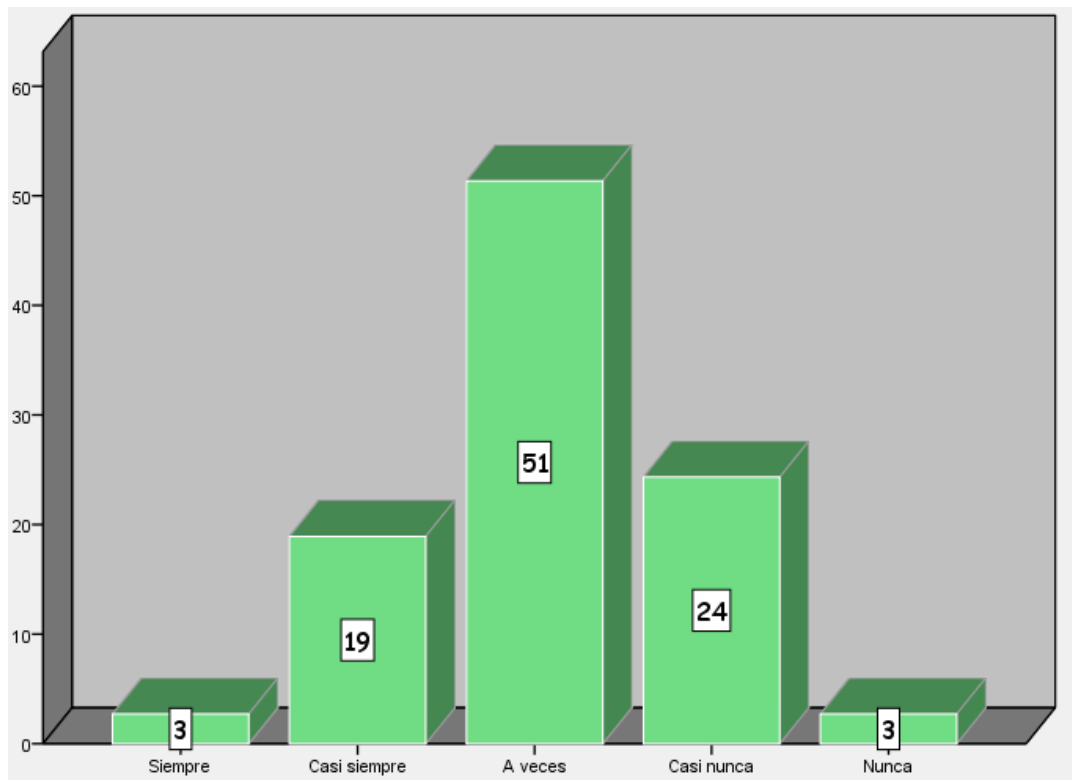
¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza?

i	f	%
Siempre	1	3.00
Casi siempre	7	19.00
A veces	19	51.00
Casi nunca	9	24.00
Nunca	1	3.00
Total	37	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado a funcionarios y personal administrativo

GRÁFICO N°13

¿Ha recibido elogios por el trámite documentario que usted realiza?



FUENTE: CUADRO N°13

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°13, se presenta la información sobre si es que los funcionarios y personal administrativo han recibido elogios por el trámite documentario que realizan. Se puede apreciar que el 3.00 % respondieron que siempre, el 19.00% casi siempre, el 51.00 % señalan que a veces, el 24.00% casi nunca y un 3.00 % contesto que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría de funcionarios y personal administrativo no están acostumbrados a recibir elogios por el trámite documentario. Esta respuesta está en relación con los reclamos del público usuario por el trámite administrativo.

CUADRO N°14

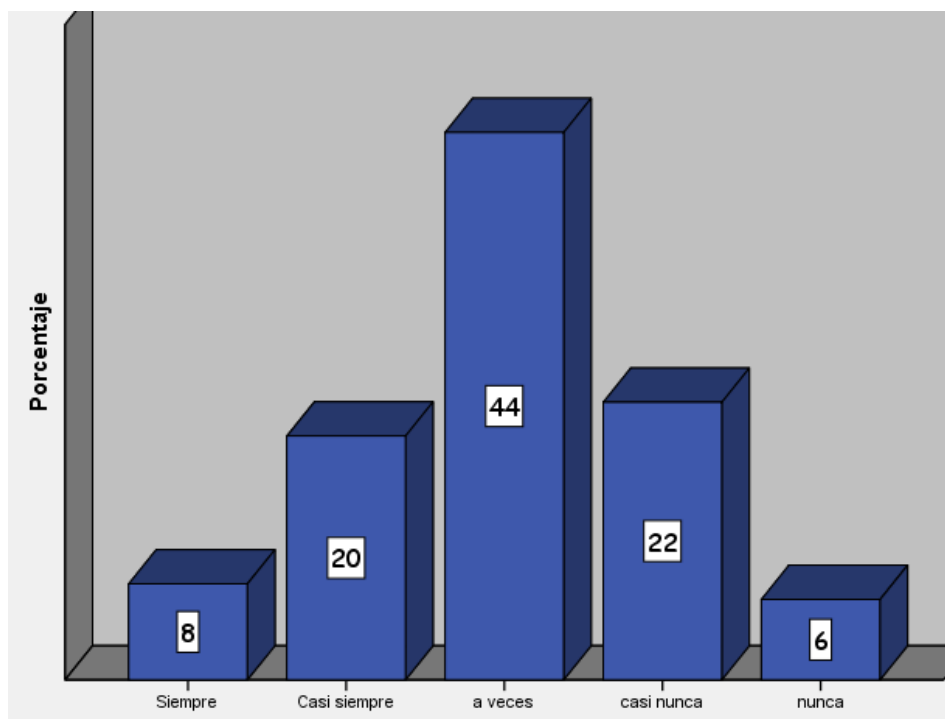
¿Está satisfecho con el servicio de trámite administrativo que se brinda en la UJCM Filial Ilo?

i	f	Porcentaje
Siempre	37	8.00
Casi siempre	94	20.00
a veces	211	44.00
casi nunca	107	22.00
nunca	31	6.00
Total	480	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado al público usuario.

GRÁFICO N°14

¿Está satisfecho con el servicio de trámite administrativo que se brinda en la UJCM Filial Ilo?



FUENTE: CUADRO N°14

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N° 14, se presenta la información sobre si está satisfecho con el servicio de trámite administrativo que se brinda en la UJCM Filial Ilo. Se puede apreciar, que el 8.00 % del público usuario señalan que siempre, el 20.00 % casi siempre, el 44.00 % respondieron que a veces, el 22.00% casi nunca y un 6.00 % contestó que nunca.

Por la información presentada se puede señalar que una gran mayoría del público usuario no está satisfecho con el servicio de trámite administrativo que brinda en la UJCM Filial Ilo.

CUADRO N °15

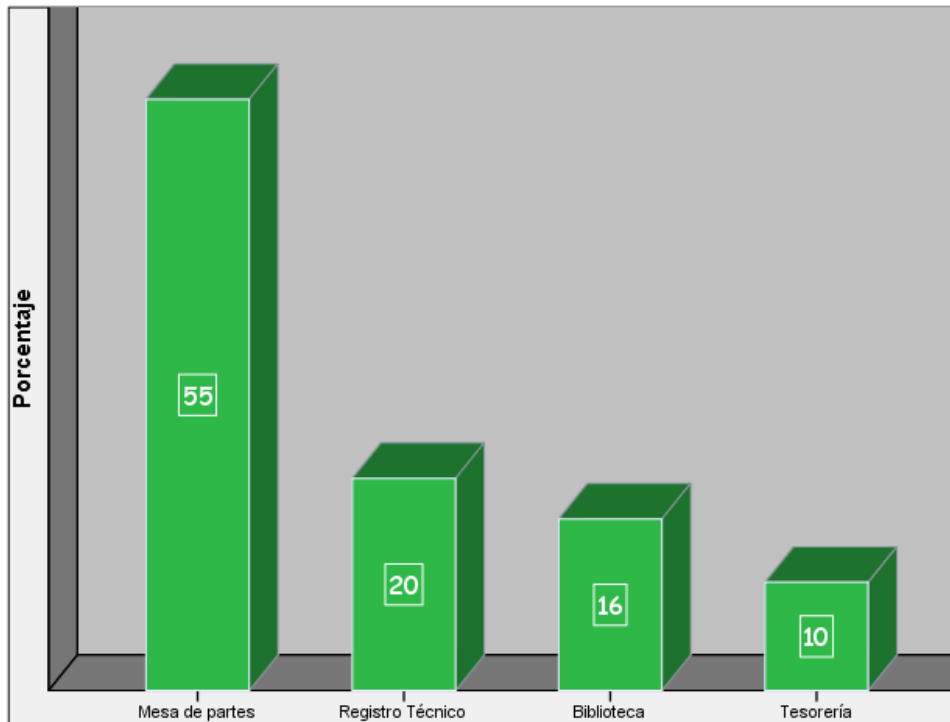
Precise en que área debe mejorarse el trámite administrativo

i	f	%
Mesa de partes	262	55.00
Registro Técnico	94	20.00
Biblioteca	76	16.00
Tesorería	48	10.00
Total	480	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado al público usuario.

GRÁFICO N °15

Precise en que área debe mejorarse el trámite administrativo



FUENTE: CUADRO N° 15

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°15, se presenta la información sobre en qué área debe mejorarse el trámite administrativo. Se puede apreciar que el 54% del público usuario refiere que el trámite administrativo debe mejorarse en el área de en mesa de partes, el 20.00 % en el área de registro técnico, el 16% en el área de biblioteca y un 10.00 % en el área de tesorería.

Por la información presentada se puede señalar que el público usuario reclama que debe mejorarse el trámite administrativo en todas las áreas, preondéramele en el área de mesa de partes.

CUADRO N °16

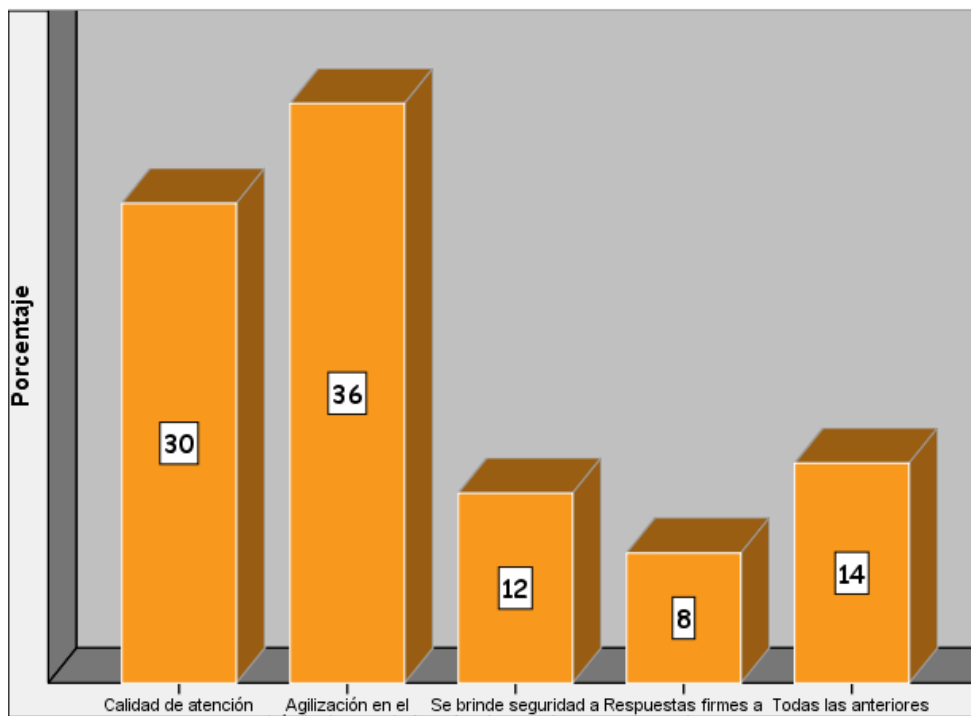
¿Qué recomendaciones daría para que se mejore el trámite administrativo en la UJCM Filial Ilo?

i	f	%
Calidad en la atención	144	30.00
Agilización en el trámite documentario	174	36.00
Se brinde seguridad a los documentos presentados	57	12.00
Respuestas firmes en los reclamos	39	8.00
Todas las anteriores	66	14.00
Total	480	100,0

FUENTE: Cuestionario aplicado al público usuario.

GRÁFICO N°16

¿Qué recomendaciones daría para que se mejore el trámite administrativo en la UJCM Filial Ilo?



FUENTE: CUADRO N° 16

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro N°16, se presenta la información sobre que recomendaciones daría el público usuario para que se mejore el trámite administrativo en la UJCM Filial Ilo. Se puede apreciar que el 30.00 % del público usuario considera que se debe mejorar la calidad en la atención, el 36% en la agilización del trámite documentario, el 12.00% reclama que se brinde seguridad a los documentos presentados, el 8.00 % que se den respuestas firmes en los reclamos y un 40.00 % indica que se haga mejoras en las anteriores. Por la información presentada se puede señalar que el público usuario reclama mejoras del trámite administrativo en todos los aspectos, especialmente en la calidad de la atención y en la agilización del trámite documentario.

4.2 Contratación de Hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación, mostraremos los resultados logrados por medio del software estadístico SPSS 22.

Contratación de la Hipótesis específicas y general para determinar la correlación entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui”- Filial Ilo, en el año 2018.

Contratación de la primera hipótesis específica:

“Existe relación significativa entre las principales características que tiene la aplicación de la tecnología, en la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, que son: Tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento y la no existencia de un software para todas las oficinas administrativas”.

Tabla 09. Nivel de significancia y correlación entre la tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento y la no existencia de un software para todas las oficinas administrativas.

Variables		Tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento	No existencia de un software para todas las oficinas administrativas
Tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento	Correlación de Person Sig. (bilateral)	1	0,789
	N	37	37
No existencia de un software para todas las oficinas administrativas	Correlación de Person Sig. (bilateral)	0,789	1
	N	37	37

FUENTE: Registro de datos encuesta y SPSS

ELABORADO: Elaboración personal

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error.

Hipótesis Nula: No existe relación entre las principales características que tiene la aplicación de la tecnología, en la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, que son: Tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento y la no existencia de un software para todas las oficinas administrativas”.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre las principales características que tiene la aplicación de la tecnología, en la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, que son: Tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento y la no existencia de un software para todas las oficinas administrativas”.

Según la tabla 09, nos muestra un valor sig. o probabilidad de cometer error de 0.002, consecuentemente dicho valor es menor al 5% de error establecido, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis alterna.

Luego concluimos que existe relación entre las principales características que tiene la aplicación de la tecnología, en la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, que son: Tecnología actualizada con deficiencia en funcionamiento y la no existencia de un software para todas las oficinas administrativas, dicha correlación es del 78.9%.

Contrastación de la segunda hipótesis específica:

“Existe relación significativa entre el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, en un porcentaje elevado mayoritariamente medio”.

Tabla 10. Nivel de significancia y correlación en la optimización de los trámites administrativos, en un porcentaje elevado mayoritariamente medio.

Variables		Nivel de optimización de los trámites administrativos	Porcentaje mayoritariamente medio
Nivel de optimización de los trámites administrativos	Correlación de Person	1	
	Sig. (bilateral)	37	0,55,8
	N		0,004
Porcentaje mayoritariamente medio	Correlación de Person	0,55,8	1
	Sig. (bilateral)	0,004	37
	N	37	

FUENTE: Registro de datos encuesta y SPSS

ELABORADO: Elaboración personal

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error.

Hipótesis Nula: No existe relación entre el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, en un porcentaje elevado mayoritariamente medio”.

Hipótesis Alterna: Existe relación entre el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, en un porcentaje elevado mayoritariamente medio”.

Según la tabla 10, nos muestra un valor sig. o probabilidad de cometer error de 0.004, consecuentemente dicho valor es menor al 5% de error establecido, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis alterna.

Luego concluimos que existe relación entre el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018, en un porcentaje elevado mayoritariamente medio, dicha correlación es del 55.8%.

Contrastación de la tercera hipótesis específica:

“Existe relación significativa entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos y el servicio de calidad para el público usuario que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018”.

Tabla 11. Nivel de significancia y correlación en la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos y el servicio de calidad para el público usuario.

Variables		Nivel de optimización de los trámites administrativos	Mayoritariamente es medio
Aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos		1	
	Correlación de Person Sig. (bilateral)	37	0,77,3 0,002
	N		28
Servicio de calidad para el público usuario.		0,77,3	1
	Correlación de Person Sig. (bilateral)	0,002	37
	N	37	

FUENTE: Registro de datos encuesta y SPSS

ELABORADO: Elaboración personal

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error.

Hipótesis Nula: No existe relación entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos y el servicio de calidad para el público usuario que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018”.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos y el servicio de calidad para el público usuario que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018”.

Según la tabla 11, nos muestra un valor sig. o probabilidad de cometer error de 0.002, consecuentemente dicho valor es menor al 5% de error establecido, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis alterna.

Luego concluimos que existe relación entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos y el servicio de calidad para el público usuario que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, en el año 2018”, dicha correlación es del 77.3%.

4.2.1. Hipótesis general

1. Formulación de hipótesis Estadística

Existe una relación significativa entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui”- Filial Ilo, en el año 2018.

Tabla 12. Nivel de significancia y correlación entre la aplicación de la tecnología y la optimización de los trámites administrativos.

	Variables	Aplicación de la tecnología	Optimización de los trámites administrativos
Aplicación de la tecnología	Correlación de Person Sig. (bilateral) N	1 37	0,534 0,003 28
Optimización de los trámites administrativos	Correlación de Person Sig. (bilateral) N	0,534 0,003 37	1 37

FUENTE: Registro de datos encuesta y SPSS

ELABORADO: Elaboración personal

Formulación de hipótesis estadística al 5% de error.

Hipótesis Nula: No existe relación entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui”- Filial Ilo, en el año 2018.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui”- Filial Ilo, en el año 2018.

Según la tabla 12, nos muestra un valor sig. o probabilidad de cometer error de 0.003, consecuentemente dicho valor es menor al 5% de error establecido, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y confirmamos la hipótesis alterna.

Luego concluimos que existe relación entre la aplicación de la tecnología para la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui”- Filial Ilo, en el año 2018, dicha correlación es del 53.4%.

Por ende, quedan confirmadas las tres hipótesis específicas planteadas y consecuentemente la hipótesis general, en la cual se establece que, si existe relación entre las variables en estudio, con un margen de error del 5%.

4.3 Discusión de los resultados

La hipótesis de la investigación afirma que uno de los fines de la Universidad es generar la optimización de los trámites administrativos y que para ello busca alternativas como la aplicación de una adecuada tecnología que contribuya a mejorar la formación del personal administrativo, el mismo que tiene que ver con la prestación de un servicio eficaz y sostenible.

Por los resultados expuestos se acepta la hipótesis alterna general que establece una relación directa entre la aplicación de la tecnología y la optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018.

Considerando que un aspecto que potencia la imagen de la Universidad es un buen trabajo administrativo que beneficie a los estudiantes y al público usuario en los campos académicos, administrativos e institucional y que para ello se requiere de un personal técnico calificado. Sin embargo, por la información recopilada que da sustento a la investigación se establece que el nivel de optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo”, en el año 2018, en un porcentaje elevado, es mayoritariamente medio.

Por otro lado, la tecnología que se aplica para la realización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui - Filial Ilo”, en el año 2018, por su actualización y manejo se encuentra en un nivel medio. Lo que revela que existe todavía la necesidad de mejorar la tecnología y la capacitación del personal administrativo para que realmente se optimicen los trámites administrativos en beneficio de la Universidad y del público usuario.

Considerando los resultados obtenidos tanto en la aplicación de la tecnología, como en lo referente a la optimización de los trámites administrativos que presenta la Universidad, se efectuó la prueba estadística del Chi cuadrado, cuyo resultado comprueba que la relación entre ellas es directa, ya que, frente a una aplicación de la tecnología media, se encuentra una optimización de los trámites administrativos también media.

Los resultados alcanzados permiten deducir que urge una mayor responsabilidad por parte de la Universidad para actualizar la tecnología, y de parte del personal administrativo de capacitarse para optimizar los trámites administrativos que redunden en el mejoramiento de la imagen y la calidad en el servicio que brinda la Universidad.

La investigación desarrollada lleva a una reflexión profunda sobre la actual problemática al momento de tramitar documentación y/o solicitar información o asesoría académica u otro servicio de carácter indispensable para los estudiantes como para el público usuario, lo que se manifiesta en muchas restricciones y procesos lentos que impiden brindar una atención de calidad.

La justificación en el desarrollo de la optimización del trámite administrativo es para alcanzar la simplificación en los procedimientos, su agilización y la rebaja a los gastos de ejecución y respaldar que el proceso ordinario sea razonable, flexible y claro para beneficio de los estudiantes de pregrado, egresados, posgrado, padres de familia y del público en general; lo que elevaría sustancialmente la imagen de la Universidad “José Carlos Mariátegui – Filial Ilo”.

Por las razones expuestas y para lograr esta finalidad, es necesario tener en cuenta los lineamientos de política académica, administrativa e institucional de la universidad para la formación de futuros profesionales al servicio de la sociedad; en esta perspectiva de desarrollo de la Universidad en la provincia de Ilo y como parte fundamental de sus funciones consideramos que con una aplicación adecuada de la tecnología y con un personal capacitado, en lo que concierne al proceso de trámite administrativo, este se optimizaría en beneficio de los usuarios y se fortalecería la imagen de la Universidad; para lo cual es pertinente tener en cuenta las experiencias que otras universidades han alcanzado en estos aspectos, con óptimos resultados.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

PRIMERA:

La aplicación de la tecnología influye en forma directa y significativa en la optimización de los trámites administrativos de la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, en el año 2018; ya que frente a una aplicación de la tecnología media; se encuentra una optimización de los trámites administrativos también media.

SEGUNDA:

Del análisis de los cuadros se deduce que no hay una adecuada inversión en tecnología, que la existente no está actualizada y aunque es fácil de usar no asegura una óptima prestación de servicios en la Filial Ilo.

TERCERA:

El software aplicado en la gestión de los trámites administrativos es una herramienta que optimiza el proceso, por ende, se tiene que capacitar al personal encargado para que su operatividad sea realmente útil en el servicio que se presta al público usuario.

CUARTA:

El nivel de capacitación para mejorar el uso de algún software o equipo de computación que presenta el personal administrativo de la Filial Ilo en un porcentaje significativo de ellos es bajo, lo que no permite que se supere el actual servicio de trámite administrativo que se brinde al público usuario.

QUINTA:

Por el análisis de la información se deduce que la atención al público no prospera, de una parte; por el poco interés que muestra el personal administrativo para dominar la tecnología que aplica en el servicio y, de otra parte, que la Universidad no se preocupa de aplicar un software de gestión administrativa adecuado y de capacitar al personal encargado de realizar el trámite administrativo.

SEXTA:

Existe un nivel alto de concordancia entre el personal administrativo y el público usuario en el sentido de que el mayor problema en el servicio administrativo que se brinda en la Filial Ilo, es la demora en el trámite documentario.

SÉPTIMA:

La optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui” – Filial Ilo, es un asunto de todos los involucrados en dicho proceso, consiguientemente debería potenciarse con la participación activa y responsable de los funcionarios, personal administrativos, estudiantes y público usuario para construir una sociedad educadora y fortalecer liderazgos regionales.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

La Universidad “José Carlos Mariátegui” debe implementar un software que optimice el proceso de gestión de los trámites administrativos en la Filial Ilo, permitiendo de esta manera abreviar los trámites documentarios, facilitar los espacios de atención, renovar la exactitud de la información e interesarse por la prestación de servicio al público usuario.

SEGUNDA:

La calidad del servicio al público usuario puede prosperar si la Universidad se preocupa, además de aplicar un software de gestión administrativo adecuado, de capacitar de manera real y efectiva al personal encargado de realizar el trámite administrativo en tecnología administrativa de última generación.

TERCERA:

La disposición de una ventanilla única permitirá apresurar los trámites documentarios, con lo cual se hará activo y satisfactorio los trámites internos requeridos por los estudiantes; padres de familia y público en general.

CUARTA:

Para alcanzar una eficaz y eficiente optimización de los trámites administrativos en la Universidad “José Carlos Mariátegui” Filial Ilo, además de la tecnología actualizada y la capacitación, es conveniente elevar el nivel cultural del personal administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abanto, S. E. (2010). *“REINGENIERÍA DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA”*. Piura, Universidad.: Universidad Nacional de Piura .
- Alcántara, O. A. (2011). *“EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS”*. Lima, Perú.: Biblioteca de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Arnold., R. B. (2016). *“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MYPE COMERCIAL “SAN MARTIN”*. Chiclayo, Perú.: Universidad Señor de Sipán .
- Córdova, A. V. (2006). *Gestión curricular y educación universitaria*. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad San Martín de Porras.
- Escobar, S. M. (2017). *“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL MINJUS”*. Lima, Perú.: Universidad Cesar Vallejo.
- Maizo, J. (2016). *“SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL REGISTRO, CONTROL Y GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD NUEVA ESPARTA”*. Guayaquil, Ecuador. : Universidad Nueva Esparta Guayaquil.
- Melina, P. C. (2016). *MODELO DIRECTRIZ PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA OFICINA GENERAL DE ESTUDIOS BASADO EN EL MARCO DE REFERENCIA COBIT 5”* . Huaraz, Perú.: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Retamozo Navarro, P. (2003). *Planificación estratégica de la automatización de procesos administrativos : caso: Oficina de Servicio Social de la Oficina General de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, Perú: UNMSM Biblioteca Central. .

Supo, D. J. (2015). *Cómo empezar una tesis – Tu proyecto de investigación en un solo día*. Av. Los Alpes 818. Jorge Chávez, Paucarpata, Arequipa, Perú: BIOESTADISTICO EIRL .

Tavera, A. P. (2012). “*MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS*”. Piura, Perú. : Biblioteca de la Universidad de Piura.

Tisnado Ipanaque, J. R. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO.

Vera., J. A. (2012). “*AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN CURRICULAR Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD INTEGRAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS*” . Guayaquil, Ecuador. : Universidad de Guayaquil.

WEBGRAFÍA

(15 de Mayo de 2018). Obtenido de Repositorio - UNAM:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. (10 de Mayo de 2018).
Obtenido
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1

Repositorio - FACSO CHILE. (22 de Mayo de 2018). Obtenido de
<http://www.facso.uchile.cl/>

Repositorio - UCV. (04 de Mayo de 2018). Obtenido de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Repositorio - UDEP. (08 de Mayo de 2018). Obtenido de <http://udep.edu.pe/>

Repositorio - UJCM. (17 de Mayo de 2018). Obtenido de
<http://investigacion.ujcm.edu.pe>

Repositorio - UNAC. (24 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://unac.edu.pe/>

Repositorio - UNAM. (21 de Mayo de 2018). Obtenido de www.unasam.edu.pe

Repositorio - UNT. (19 de Mayo de 2018). Obtenido de
<http://dspace.unitru.edu.pe/>

Repositorio - USS. (03 de Mayo de 2018). Obtenido de
<http://repositorio.uss.edu.pe/>

Repositorio - UST. (06 de Mayo de 2018). Obtenido de <http://www.ustabuca.edu.co/>

Repositorio - UTA. (29 de Mayo de 2018). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/>

Repositorio- UG. (12 de Mayo de 2018). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/>

Repository-Unasam. (25 de Mayo de 2018). Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/>

Revista: CE Contribuciones a la Economía. (26 de Junio de 2018). Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/tecnologia.html>