



— Universidad —
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones

**Sistema de recaudación para la atención y control de ingresos del Instituto de
Educación Superior Tecnológico Público “Abancay”**

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

Presentado por:

Moisés Saavedra Tapia

Asesor

MSc. Santiago Gonzales Sánchez

Apurímac – Perú

Octubre de 2018

RESUMEN

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay es una entidad pública que pertenece a Ministerio de Educación. El principal problema que adolece la entidad con respecto al proceso de recaudación son: El registro de ingreso, la búsqueda de recibos y la elaboración de reportes, que se llevan a cabo de forma manual con la ayuda de herramienta de hojas de cálculo, dicho proceso genera ineficiencia y malestar entre los trabajadores y alumnos, clientes de la entidad. Por lo que el personal tiene que dirigirse al área del almacén de archivos para recabar la información de copias de recibos, detalle de pagos realizados por los clientes, el que se ve reflejado en los continuos reclamos por parte de los clientes que aducen al área administrativa, existen deficiencias en cuanto a tiempo de atención, reporte de ingresos no confiables, pérdida constante de recibos, la información solicitada no se presentan de manera oportuna; como entidad no cuenta con información que permitan atender al cliente y planificar las actividades institucionales. En este sentido este trabajo de investigación propone un sistema de recaudación para la atención y control de ingresos, que permita la mejora de los procesos de venta y control de ingresos; haciendo más eficiente el flujo de la administración de los ingresos, reduciendo así el tiempo en todo el proceso mencionado; en el desarrollo se utilizó la metodología proceso racional unificado (RUP) y el uso de código libre PHP, servidor apache y gestor de base datos SQL Server 2008. Los resultados obtenidos indican que el sistema propuesto cumple con los indicadores de funcionalidad, usabilidad, eficiencia y confiabilidad. Se concluye que el sistema de recaudación para la atención y control de ingresos influyó satisfactoriamente en la optimización del proceso de recaudación de ingresos de la entidad.

Palabras clave: Sistema de recaudación, control de ingresos, calidad de atención, software libre.

ABSTRACT

The Abancay Public Technological Higher Education Institute is a public entity that belongs to the Ministry of Education. The main problem that the entity suffers with respect to the collection process are: The registration of income, search of receipts and the elaboration of reports, are carried out manually with the help of tool of spreadsheets, this process generates inefficiency and discomfort among workers and students, customers of the entity. So the staff has to go to the file storage area to collect the information of copies of receipts, detail of payments made by the clients, which is reflected in the continuous complaints by the clients that adduce the administrative area , there are deficiencies in terms of attention time, report of unreliable income, constant loss of receipts, the information requested is not presented in a timely manner; As an entity, it does not have information that allows it to serve the client and plan the institutional activities. In this sense, this research work proposes a collection system for attention and income control, which allows the improvement of sales processes and income control; making the flow of revenue management more efficient, thus reducing time in the aforementioned process; in the development, the unified rational process methodology (RUP) and the use of PHP free code, Apache server and SQL Server 2008 database manager were used. The results obtained indicate that the proposed system meets the indicators of functionality, usability, efficiency and reliability. It is concluded that the system of collection for attention and control of income successfully influenced the optimization of the process of revenue collection of the entity.

Keywords: Collection system, income control, quality of attention, free software.

