

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**" Mejora de procesos en la toma de exámenes de las carreras de maestría online de una universidad privada mediante una herramienta de monitoreo autónomo "Proctorizer", 2024 "**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autor:**  
Ing. Urgilés Tumbaco, José Gabriel

**Docente Guía:**  
Dra. Supo Gavancho, Karin Yanet

**TACNA – PERÚ**

**2024**

### ● 11% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

«El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor o autores». Escuela de Posgrado Newman

## Índice

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	10
1.1 Título del tema .....	10
1.2 Planteamiento del problema .....	10
1.3 Objetivos de la investigación .....	11
1.3.1 Objetivo general .....	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4.1 Tipo de investigación.....	12
1.4.2 Enfoque de la investigación.....	13
1.4.3 Técnicas de investigación .....	14
1.4.4 Encuesta .....	14
1.4.5 Tratamiento de la información .....	14
1.4.6 Unidad de análisis y población .....	15
1.4.7 Muestra .....	15
1.5 Justificación .....	17
1.5.1 Justificación práctica .....	17
1.5.2 Justificación metodológica.....	17
1.5.3 Justificación teórica .....	17
1.6 Principales definiciones.....	18
1.6.1 Proctorizer .....	18
1.6.2 Monitoreo Autónomo .....	19
1.6.3 Integridad Académica.....	19
1.6.4 Supervisión de Exámenes Online.....	19
1.6.5 Eficiencia en Evaluación.....	19
1.7 Alcances y limitaciones .....	20
1.7.1 Alcance.....	20
1.7.2 Limitaciones .....	21
1.8 Cronograma .....	22
Capítulo II Marco Teórico .....	23
2.1 Conceptualización de las variables.....	23
2.2 Importancia de las variables o tópicos clave.....	25
2.3 Análisis Comparativo .....	36
2.4 Análisis Crítico .....	37
Capítulo III. Marco Referencial .....	39

3.1. Reseña Histórica de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG)	39
3.2. Filosofía Organizacional de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG)	41
3.3. Diseño Organizacional de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG)	43
3.4. Productos y Servicios (Carreras) que Ofrece la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG)	46
3.5. Diagnóstico Organizacional/Sectorial de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG)	49
Capítulo IV Resultados	54
4.1. Diagnóstico	66
4.2. Diseño de Mejora con el Uso de Proctorizer	78
4.3. Mecanismo de Control	83
Capítulo V. Sugerencias	91
5.1. Conclusiones	91
5.2. Recomendaciones	93
Referencias	95
Anexos	97

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Resumen de la muestra .....	16
<b>Tabla 2.</b> Cronograma de Gantt del proyecto .....	22
<b>Tabla 3.</b> Principales teorías.....	36
<b>Tabla 4.</b> Principales teorías.....	37
<b>Tabla 5.</b> Diagnóstico .....	68
<b>Tabla 6.</b> Análisis costo-beneficio.....	77
<b>Tabla 7.</b> Análisis costo-beneficio.....	77
<b>Tabla 8.</b> Análisis costo-beneficio.....	78
<b>Tabla 9.</b> Cronograma .....	83
<b>Tabla 10.</b> Cuadro de Mando Integral de la Propuesta.....	88

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Diagnóstico de la evaluación de estrategias actuales .....	54
<b>Figura 2</b> Diagnóstico de la evaluación de estrategias actuales .....	55
<b>Figura 3</b> Diagnóstico de evaluación: Eficacia y efectividad de las herramientas .....	56
<b>Figura 4</b> Diagnóstico de evaluación: Eficacia y efectividad de las herramientas .....	57
<b>Figura 5</b> Costos y recursos .....	58
<b>Figura 6</b> Costos y Recursos.....	59
<b>Figura 7</b> Costos y recursos .....	60
<b>Figura 8</b> Costos y recursos .....	61
<b>Figura 9</b> Costos y recursos .....	62
<b>Figura 10</b> Costos y recursos .....	63
<b>Figura 11</b> Costos y recursos .....	64
<b>Figura 12</b> Costos y recursos .....	65
<b>Figura 13</b> Prueba: Modos de supervisión .....	74
<b>Figura 14</b> Prueba: Plantilla para edición de configuración de modos.....	74
<b>Figura 15</b> Prueba: Piloto de supervisión de exámenes.....	75
<b>Figura 16</b> Prueba: Piloto de supervisión de exámenes.....	75
<b>Figura 17</b> Prueba: Piloto de supervisión de exámenes.....	76

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la educación superior, las universidades privadas se encuentran en una constante búsqueda de mejoras en sus procesos académicos, especialmente en aquellos relacionados con la modalidad online, que ha experimentado un crecimiento exponencial. El presente trabajo de investigación titulado “Mejora de procesos en la toma de exámenes de las carreras de maestría online de una universidad privada mediante una herramienta de monitoreo autónomo ‘Proctorizer’, 2024”, se enfoca en una de las pro

blemas más significativas de la educación a distancia: la integridad y eficiencia en la toma de exámenes.

El planteamiento del problema radica en los desafíos que enfrentan las instituciones educativas para mantener la calidad y credibilidad de sus programas de maestría online. Entre estos desafíos se destacan el fraude académico, la ineficiencia en la supervisión de exámenes, la experiencia del estudiante frente a métodos de supervisión que pueden ser percibidos como intrusivos o ineficaces, y la credibilidad del programa de maestría en sí. Estos problemas no solo afectan la percepción y el rendimiento de los estudiantes sino que también ponen en riesgo la reputación de la universidad.

La proyección del problema a futuro sugiere que sin una intervención adecuada, estos desafíos podrían intensificarse, resultando en un incremento del fraude académico, un deterioro de la reputación institucional, un desgaste de recursos y un creciente descontento estudiantil. En respuesta a esta situación, la presente investigación propone la implementación de “Proctorizer”, una herramienta de monitoreo autónomo diseñada para mejorar los procesos de toma de exámenes, garantizando la integridad académica y optimizando los recursos disponibles.



Con este estudio, se busca no solo abordar los problemas actuales sino también anticiparse a las posibles complicaciones futuras, ofreciendo una solución innovadora que pueda ser escalable y aplicable en diferentes contextos educativos. La relevancia de esta investigación radica en su potencial para transformar la manera en que las universidades privadas conducen sus exámenes online, asegurando un entorno justo y equitativo para la evaluación del conocimiento.