



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE INGENIERO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Luis Miguel Choez Reyes

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



**SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2017.**

Autor:
Choez Reyes Luis Miguel

Tutor:
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya en el desarrollo de los procesos administrativos de la UPSE, debido a que existe un grado de desconocimiento por parte de los colaboradores y al deficiente sistema de información que dispone la Universidad. El desarrollo de la investigación está basado en un tipo de investigación descriptiva - correlacional con un enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante los métodos inductivo, deductivo y analítico, en la que se aplicaron técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta. La información obtenida a través de las herramientas de recolección de datos permitió detectar las deficiencias que tienen los sistemas de información gerencial de la Universidad, así como también el alto grado de desconocimiento de los colaboradores acerca de los sistemas y de la débil gestión por las autoridades para la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas y mantenimiento de los mismos, por lo que es fundamental el diseño de un programa de capacitación que permita fortalecer los conocimientos de los colaboradores sobre el manejo efectivo de los sistemas de información a fin de mejorar la ejecución de cada uno de los procesos administrativos y el nivel desempeño del personal

Palabras clave: Sistema de información gerencial (SIG), procesos administrativos, programa de capacitación, nivel de desempeño, desarrollo.



**MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS AND ITS INCIDENCE IN
THE ADMINISTRATIVE PROCESSES OF THE UNIVERSITY STATE
PENINSULA OF SANTA ELENA, PROVINCE OF SANTA ELENA, 2017.**

Autor:
Choez Reyes Luis Miguel

Tutor:
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

ABSTRACT

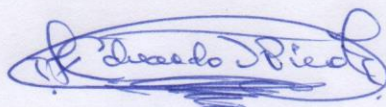
This investigation has the objective to develop a training program about effective use of management information systems to contribute in the development of administrative processes of the UPSE, because there is a degree of unknowledge to the part of the collaborators and the deficient information system available to the University. The development of the investigation is based on a type of descriptive - correlational research with a qualitative and quantitative approach, through the inductive, deductive and analytical methods, in which data collection techniques such as interview and survey were applied. The information obtained through the data collection tools allowed us to detect the deficiencies that the management information systems of the University have, as well as the high degree of unknowledge of the collaborators about the systems and the weak management by the authorities for the acquisition of new technological tools and their maintenance, which is why the design of a training program is essential to strengthen the knowledge of the collaborators on the effective management of the information systems in order to improve the execution of each of the administrative processes and the level of staff performance

Keywords: Management information system (MIS), administrative processes, training program, performance level, development.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.”**, elaborado por Luis Miguel Choez Reyes, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



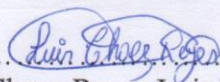
.....
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR GUÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación “**SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**”, elaborado por **Choez Reyes Luis Miguel**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transfiero de derechos autorales, declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** de la carrera de Administración de Empresas pasan a tener derechos autorales correspondientes que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

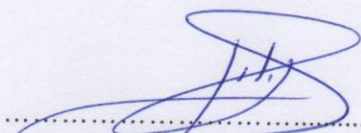
Atentamente,



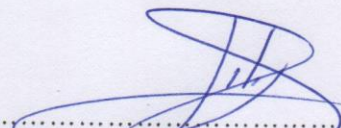
Choez Reyes Luis Miguel

C.C. 2400219446

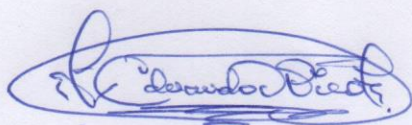
TRIBUNAL DE GRADO



PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DECANA (e) DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



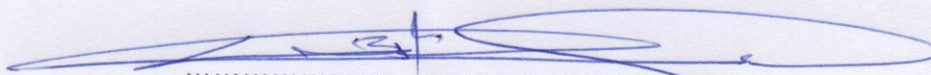
PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DIRECTORA (e) DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.
PROFESOR DEL AREA



Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (e)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios que ha guiado mi camino brindándome la fortaleza necesaria para seguir adelante, nunca rendirme y poder concluir esta meta de mi vida

A mi familia, que siempre me ha brindado su apoyo incondicional para hacerle frente las dificultades, siendo ellos los que han contribuido de manera significativa en el desarrollo profesional de mi carrera.

A la Universidad Península de Santa Elena, por haberme brindado la oportunidad formarme como profesional.

A mis amigos, por bríndame su amistad incondicional y forman parte de este proceso de formación profesional.

Luis Choez

DEDICATORIA

A Dios, por otorgarme la vida y poder llegar a cumplir uno de mis mayores objetivos, como es ser un profesional.

A mis padres, que siempre han sido el pilar fundamental en mi vida, que, sin su apoyo incondicional, jamás hubiese podido conseguir esta meta. Su constancia y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanas y familiares en general.

Luis Choez

ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	v
TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Revisión de la literatura.....	9
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos.....	20
1.2.1 Sistemas de información gerencial.....	20
1.2.1.1 Dimensiones los sistemas de información.....	20
1.2.1.1.1 Organizacional.....	21
1.2.1.1.2 Administración.....	22
1.2.1.1.3 Tecnologías de la información.....	22
1.2.1.2 Tipos de sistemas de información.....	23
1.2.1.2.1 Sistemas de información transaccionales (TPS).....	24
1.2.1.2.2 Sistemas de información administrativos (MIS).....	24
1.2.1.2.3 Apoyo a toma de decisiones (DSS).....	25
1.2.1.3 Ciclo de vida del desarrollo de los sistemas.....	26
1.2.1.3.1 Identificación del problema.....	26
1.2.1.3.2 Determinar los requerimientos del sistema.....	27
1.2.1.3.3 Diseño del sistema.....	28
1.2.1.3.4 Diseños de softwares.....	28

1.2.1.3.5	Prueba del sistema.....	29
1.2.1.3.6	Implementación del sistema.....	30
1.2.1.4	Tipos de información.....	30
1.2.1.4.1	Información pública.....	31
1.2.1.4.2	Información interna.....	32
1.2.1.4.3	Información privada.....	32
1.2.1.5	Procesamiento de datos.....	33
1.2.1.5.1	Entrada de información.....	34
1.2.1.5.2	Procesamiento.....	34
1.2.1.5.3	Salida de la información.....	35
1.2.1.5.4	Almacenamiento de la información.....	36
1.2.2	Proceso administrativo.....	36
1.2.2.1	Planeación.....	37
1.2.2.1.1	Objetivos.....	38
1.2.2.1.2	Estrategias.....	39
1.2.2.1.3	Políticas.....	39
1.2.2.2	Organización.....	40
1.2.2.2.1	Estructura organizacional.....	40
1.2.2.2.2	División de trabajo.....	41
1.2.2.2.3	Coordinación.....	42
1.2.2.3	Integración.....	42
1.2.2.3.1	Recurso humano.....	43
1.2.2.3.2	Recursos tecnológicos.....	43
1.2.2.3.3	Recursos financieros.....	44
1.2.2.4	Dirección.....	45
1.2.2.4.1	Motivación.....	45
1.2.2.4.2	Comunicación.....	46
1.2.2.4.3	Liderazgo.....	47
1.2.2.5	Control.....	47
1.2.2.5.1	Medición de desempeño.....	48
1.2.2.5.2	Tipos de control.....	49
1.2.2.5.3	Auditoría administrativa.....	50

1.3	Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales	51
1.3.1	Sociales	51
1.3.3	Fundamentos filosóficos	53
1.3.4	Fundamentos legales.....	54
CAPÍTULO II		58
MATERIALES Y MÉTODOS		58
2.1	Tipo de Investigación	58
2.1.1	Métodos de la Investigación	60
2.2	Diseño de Muestreo.....	61
2.2.1	Población	61
2.2.2	Tipos de muestreo.....	62
2.2.3	Tamaño de la muestra	62
2.3	Diseño de recolección de datos	65
2.3.1	Técnicas de investigación	65
2.3.1.1	La entrevista.....	65
2.3.1.2	La encuesta	65
CAPÍTULO III.....		67
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		67
3.1	Análisis de datos.....	67
3.1.1	Análisis de los resultados de la entrevista	67
3.1.2	Análisis de los resultados de las encuestas al personal de la UPSE ...	72
3.1.3	Análisis de los resultados de las encuestas de los usuarios	87
3.2	Limitaciones	97
3.3	Resultados.....	99
3.3.1	Comprobación de hipótesis.....	101
3.4	Propuesta	104
3.4.1	Presentación.....	104
3.4.2	Introducción	105
3.4.3	Misión y Visión	106
3.4.4	Objetivos del programa de capacitación.....	107
3.4.4.1	Objetivo general.....	107
3.4.4.2	Objetivos específicos	107

3.4.5	Metas.....	108
3.4.6	Estrategias.....	108
3.4.7	Alcance	108
3.4.8	Desarrollo del programa	109
3.4.9	Desarrollo de los proyectos del programa de capacitación.....	110
3.4.10	Presupuesto	113
	Conclusiones	114
	Recomendaciones.....	115
	Referencias bibliográficas	116
	Anexos.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	62
Tabla 2 Ejecución de los procesos administrativos.....	72
Tabla 3 Perfil profesional.....	73
Tabla 4 Coordinación de actividades	74
Tabla 5 Recursos	75
Tabla 6 Tipos de control	76
Tabla 7 Proceso de control.....	77
Tabla 8 Capacitación sobre el uso de las Tic´s	78
Tabla 9 Implementación de los SIG.....	79
Tabla 10 División de trabajo	80
Tabla 11 Mantenimiento y adquisición de equipos.....	81
Tabla 12 Sistemas de información gerencial	82
Tabla 13 Incorporación de los SIG en el desarrollo de las actividades	83
Tabla 14 Tipos de sistemas de información.....	84
Tabla 15 Estados de los equipos tecnológicos	85
Tabla 16 Estado de los SIG de la UPSE	86
Tabla 17 Nivel de conocimiento de los SIG por parte de los usuarios	87
Tabla 18 Importancia de los SIG	88
Tabla 19 Capacitaciones a los estudiantes universitarios	89
Tabla 20 Accesos a las herramientas tecnológicas	90
Tabla 21 Tipos de actividades.....	91
Tabla 22 Estado de los equipos tecnológicos.....	92
Tabla 23 Administración eficaz y eficiente	93
Tabla 24 Proceso de dirección	94
Tabla 25 Tiempo respuesta	95
Tabla 26 Auditoría Administrativa	96
Tabla 27 Resumen de procesamiento de casos	101
Tabla 28 Recuento, Tabla de contingencia	102
Tabla 29 Pruebas de Chi Cuadrado.....	103
Tabla 30 Programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial.....	109
Tabla 31 Formación profesional sobre los sistemas de información gerencial ..	110
Tabla 32 Proyecto de Actualización de conocimientos y manejo de las tecnologías de información y comunicación.....	111
Tabla 33 Proyecto de actualización de los conocimientos de los procesos administrativos	112
Tabla 34 Presupuesto del programa de capacitación	113

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 Ejecución de los procesos administrativos	72
Gráfico 2 Perfil profesional.....	73
Gráfico 3 Coordinación de actividades	74
Gráfico 4 Recursos	75
Gráfico 5 Tipos de control	76
Gráfico 6 Proceso de control.....	77
Gráfico 7 Capacitación sobre el uso de las Tic's	78
Gráfico 8 Implementación de un nuevo SIG.....	79
Gráfico 9 División de trabajo	80
Gráfico 10 Mantenimiento y adquisición de equipos	81
Gráfico 11 Sistemas de información gerencial	82
Gráfico 12 Incorporación de los SIG en el desarrollo de las actividades	83
Gráfico 13 Tipos de sistemas de información.....	84
Gráfico 14 Estados de los equipos tecnológicos	85
Gráfico 15 Estado de los SIG de la UPSE	86
Gráfico 16 Nivel de conocimiento de los SIG por parte de los usuarios	87
Gráfico 17 Importancia de los SIG	88
Gráfico 18 Capacitaciones estudiantes universitarios.....	89
Gráfico 19 Accesos a las herramientas tecnológicas	90
Gráfico 20 Tipos de actividades.....	91
Gráfico 21 Estado de los equipos tecnológicos.....	92
Gráfico 22 Administración eficaz y eficiente	93
Gráfico 23 Proceso de dirección	94
Gráfico 24 Tiempo respuesta	95
Gráfico 25 Auditoría Administrativa	96

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	120
Anexo 2 Matriz de operacionalización variable independiente	122
Anexo 3 Matriz de operacionalización variable dependiente	123
Anexo 4 Formato entrevista	124
Anexo 5 Formato encuesta a colaboradores.....	126
Anexo 6 Formato encuesta a usuarios.....	128
Anexo 7 Carta Aval.....	130
Anexo 8 Estructura del modelo de programa de capacitación de Sosa Guerra ..	131
Anexo 9 Estructura del modelo de programa anual de capacitación de Torres Morales.....	132
Anexo 10 Fotografías de la recolección de datos.....	134

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo empresarial ha incorporado nuevos sistemas y tecnologías de información que se han convertido en un componente esencial en las empresas, debido a que los sistemas de información gerencial tienen como función fundamental facilitar, planificar, controlar y evaluar los diversos procesos efectuados en las organizaciones.

Por lo tanto, es importante y necesario especializar a los colaboradores en el manejo y utilización de los sistemas de información de las organizaciones, con el fin de mejorar el desempeño de las actividades o procesos, permitiendo proporcionar información confiable y oportuna a los directivos a fin de tomar mejores decisiones para el buen funcionamiento de la empresa.

Por otra parte, los sistemas de información abarcan un sinnúmero de áreas dentro de las organizaciones, debido a que en la actualidad se emplean diversos programas, bases de datos y redes de administración para el procesamiento de información interna y externa, lo que permite tener una apreciación pertinente y acertada de la información de cada uno de los procesos, aportando de forma positiva a las empresas a obtener mayor productividad y competitividad.

En nuestro país la incorporación de sistemas de información gerencial en las organizaciones es muy importante para el logro de los objetivos empresariales y además contribuyen a la agilización de los procesos, a través de estos sistemas se busca mejorar el desarrollo de sus actividades en menos tiempo, además contribuyen al fortalecimiento de la estructura organizacional.

Sin embargo, su adecuada utilización es muy deficiente debido al desconocimiento de la importancia y aplicación de los SIG, esto se debe también a que las empresas públicas o privadas cuentan con un presupuesto limitado para la implementación de estos sistemas, en ocasiones la adquisición de equipos de cómputo y software administrativos no van acorde a la necesidad de la organización, lo cual dificulta el desarrollo de los procesos y actividades diarias, desencadenando así una serie de inconsistencias que afectan a la organización.

Es por ello que mediante el fortalecimiento del sistema de información de la UPSE se busca mejorar el desarrollo de sus actividades, con la finalidad de promover un ambiente organizacional idóneo, donde se pueda percibir el compromiso de los colaboradores para el progreso de la Institución.

Los sistemas de información gerencial son considerados como uno de los activos más importante de las organizaciones, tienen como objetivo principal la captación de información que ayuda en la toma de decisiones en las empresas y además que a través de estos se busca mejorar el desempeño y desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores con mayor facilidad y efectividad.

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en donde se buscará analizar y demostrar que los sistemas de información inciden de forma significativa en el desarrollo de las actividades, puesto que se pretende diseñar un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información, permitiendo mejorar la ejecución de los procesos administrativos de la UPSE.

Por lo expuesto para el planteamiento del problema se puede mencionar que la Universidad Estatal Península de Santa Elena cuenta varios sistemas de información gerencial que contribuyen en el desarrollo de las actividades y procesos administrativos, entre los cuáles se encuentran: el sistema de información académico, el sistema de información financiero, el sistema informático integrado de talento humano y la herramienta informática Power BI.

Sin embargo, es muy importante indicar que el sistema actual de la Universidad presenta una deficiente funcionabilidad debido a que es un sistema desactualizado el cual debe ser sustituido por un nuevo sistema que contenga la capacidad de aceptación, procesamiento y almacenamiento de la información.

Los problemas que se presentan en la Universidad son percibidos de forma evidente debido a que actualmente posee un sistema de información desactualizado que limita el desarrollo de las actividades; por lo tanto, el tiempo que toma realizar cada uno de los procesos es muy extenso, lo que imposibilita la ejecución de los procesos con eficacia y eficiencia, por ende, tampoco se efectúa una apropiada toma de decisiones que promuevan el correcto direccionamiento de la Institución.

Por otra parte, la coordinación de las actividades se efectúa de forma deficiente por lo que sus procesos tienden a retardarse lo que resulta una desventaja para la Institución, otro de los problemas es la funcionabilidad de los equipos de cómputo debido a que son equipos que ya han cumplido con su ciclo de vida útil y la gestión para la adquisición es débil.

Considerando lo anteriormente mencionado, el propósito de esta investigación es determinar el grado de incidencia de los sistemas de información gerencial en los procesos administrativos de la Universidad, además que a través de este estudio se pretende elaborar una propuesta sobre el diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información que permita promover el mejoramiento y desarrollo de los procesos administrativos de la Institución.

Para la sistematización del problema de investigación se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué nivel de conocimiento poseen los colaboradores sobre los sistemas de información gerencial para desarrollo de los procesos administrativos de la UPSE?
- ¿Qué herramientas tecnológicas vinculadas a los sistemas de información gerencial son utilizadas para el desarrollo de las actividades en el ámbito administrativo?
- ¿De qué manera se efectúa la coordinación de actividades entre los estamentos administrativos con los colaboradores de las áreas administrativa de las dependencias universitarias?
- ¿En qué medida beneficiará del diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que impulsen el desarrollo de los procesos administrativos en la Universidad Estatal Península de Santa Elena?

Dadas las circunstancias y la realidad por la que atraviesa la Universidad Estatal Península de Santa Elena en cuanto a los sistemas de información gerencial se procede a plantear la formulación del problema específico:

¿Permite el análisis de los sistemas de información gerencial identificar la incidencia en el desarrollo de los procesos administrativos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar los sistemas de información gerencial en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que sustente el diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los SIG en el desarrollo de los procesos administrativos en la Institución.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de conocimientos que poseen los colaboradores sobre el manejo de los sistemas de información gerencial en los procesos administrativos de la UPSE.

- Diagnosticar la funcionabilidad de los equipos tecnológicos que son utilizados para desarrollo de las actividades o procesos administrativos en las dependencias universitarias.

- Analizar los resultados respecto el nivel de coordinación de las actividades entre los estamentos y colaboradores de las diversas áreas administrativas de la Universidad.
- Diseñar un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos en la UPSE.

La Justificación Teórica sustenta que en el trabajo se tomaron en cuenta teorías, definiciones y conceptos importantes de varios autores, que permitieron abordar el tema de investigación de “Los sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la Universidad Estatal Península De Santa Elena”, en dónde surge una problemática de la deficiente funcionabilidad de los sistemas de información y del manejo de la información generada de las diferentes áreas administrativas.

La Justificación metodológica para el desarrollo de este trabajo de investigación se fundamenta en la aplicación de los tipos de la investigación exploratoria, descriptiva y correlacional, mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, así como también los métodos de investigación, inductivo, deductivo y analítico, también se consideró una muestra de la población de la Universidad conformada por el personal administrativo, docente y de estudiantes a quienes se le aplicaron instrumentos de recolección de datos como entrevistas y encuestas, los cuales ayudaron a explicar de manera más clara cada una de las problemáticas detectadas a fin de proceder a tomar medidas correctivas.

La justificación práctica proyecta que el diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información en la Universidad, contribuirá al cumplimiento de sus objetivos institucionales, así como también en el mejoramiento de la calidad del desarrollo de las actividades, de tal manera que al ponerlo en funcionamiento posea estrategias que permitan la optimización y aprovechamiento de los sistemas, además refuerza la capacidad de tomar decisiones de los directivos, permitiendo mejorar la competitividad y el desempeño del personal de la Universidad.

Por lo tanto, la adecuada administración del sistema de información beneficiaría de manera significativa a los trabajadores y demás miembros que conforman la Universidad, permitiendo mejorar el desenvolvimiento, desarrollo y coordinación de las actividades con las áreas de la Institución, fomentando un ambiente idóneo y una comunicación efectiva.

Como resultado de esta investigación se plantea el diseño de un programa de capacitación sobre el manejo de la información gerencial de la Universidad, con la finalidad de promover una adecuada administración de los recursos humanos, financieros y tecnológicos que son puestos para el logro de los objetivos institucionales y de esta manera generar un impacto positivo para la organización.

Finalmente, se puede decir que al aplicar el programa de capacitación de los sistemas de información en la Institución aportará de forma significativa al momento de tomar decisiones para el beneficio de la organización y los miembros que conforman la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Hipótesis

Hi: La utilización adecuada de los sistemas de información gerencial contribuyen significativamente en el desarrollo de los procesos administrativos de la UPSE.

Variable independiente

Sistemas de información gerencial

Variable dependiente

Procesos administrativos

Esta investigación está compuesta de tres capítulos que son la base para el desarrollo del presente trabajo. El capítulo I contiene la revisión de la literatura de varios autores, el desarrollo de teorías y conceptos, además de la base legal de la investigación.

El capítulo II hace referencia a la metodología de investigación empleada para el desarrollo del trabajo de investigación, donde se utilizaron tipos, métodos, enfoques y técnicas de investigación que permitieron obtener información idónea de una muestra poblacional a la que se le aplicó las herramientas de recolección de datos tales como entrevistas y encuestas.

El capítulo III contiene el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos en donde se obtuvo información relevante para el desarrollo de la propuesta y la elaboración de conclusiones y recomendaciones respectivas del tema de estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura.

Los sistemas de información gerencial en las organizaciones juegan un papel fundamental en la administración de información, por lo tanto, se tomó en cuenta los siguientes trabajos de investigación porque aportan de manera significativa en el tema de estudio:

Se consultó el artículo científico de “Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas Colombianas” de los autores (Gálvez, Riascos, & Contreras, 2014), de la Facultad de Ciencias de la Administración, de la Universidad del Valle, Cali - Colombia publicado en la revista Elsevire España.

El objetivo de la investigación es: Verificar empíricamente la influencia sobre el rendimiento de las empresas con las tecnologías de información y comunicación.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo con un tipo de investigación correlacional, debido a que se busca medir el grado de correlación entre las variables; para constatar la hipótesis se utilizó el método de regresión simple lineal, la muestra fue de 1.201 empresas y el tipo de muestreo fue estratificado, debido a que se consideró el tipo, actividad y tamaño de la empresa, para la recolección de información se contrató a la empresa de investigación de mercado contratada por las universidades miembros de la red Colombia, el instrumento aplicado fue la encuesta vía telefónica a los gerentes de las empresas.

Se consideró mediante la FAEDPYME, que el instrumento se aplicaría al 50% de la industria, 20% comercio, 20% servicio y 10% en el área de construcción dando como resultado:

En lo que concierne el efecto de las tecnologías de información y comunicación sobre el rendimiento en procesos interno se encuentra en una relación de estadístico positivo y altamente significativo (0,215; $p \leq 0,01$), esto indica que la disponibilidad y utilización de las diferentes herramientas y prácticas TIC's en ambiente web hace que mejoren la calidad de los productos de la empresa, la cantidad de venta sea cada vez mayor y así mismo que sus procesos internos sean más eficientes.

Se comprueba la validez global del modelo ya que la F tuvo un valor de 31,015 ($p \leq 0,01$). Estos resultados permiten aceptar la primera hipótesis planteada en el trabajo y confirman las conclusiones a las cuales han llegado investigaciones.

En cuanto a las variables de control, se encuentra un estadístico positivo y significativo en lo que concierne al tamaño de la empresa el que está en una relación (0,074; $p \leq 0,05$), lo que indica que la aplicación y utilización de las TIC's incide favorablemente en el desarrollo de las empresas de Mixteca.

Efectos de las TIC'S sobre el rendimiento global de la empresa finalmente para esta relación también se encuentra un estadístico positivo y altamente significativo (0,258; $p \leq 0,01$), lo que indica que en la medida que más disponibilidad y utilización se tenga de TIC en las My pymes mejorará su rendimiento general y productividad.

Se consultó el artículo científico “Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas” de los autores (Rodríguez, Castellanos, & Ramírez, 2016), de la revista Scielo de la Universidad de la Habana Cuba de la facultad de comunicación.

El objetivo es: Identificar los elementos, procesos y sistemas de información relacionados con la gestión documental, de información, de conocimiento y la inteligencia organizacional que inciden en la toma de decisiones estratégicas.

El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo, el diseño de investigación descriptiva documental, se tomaron en consideración trabajos ya realizados, la población de estudio fue de 14 directivos de instituciones de Cuba, distribuidos en 4 administradores y 10 jefes de áreas, el instrumento de recolección de información fue la encuesta, en temas sobre la importancia de la gestión organizacional y análisis de los sistemas de información para la toma de decisiones.

Los resultados reflejan que el 100% de los encuestados expresan que es necesario planificar la toma de decisiones, lo que permitirá optimizar los recursos, organizar las etapas de los procesos, además es necesario establecer el tiempo que se dispondrá para el desarrollo de cada una de las actividades.

En cuanto a los procesos gerenciales el 100% de los encuestados consideran, que la misión y visión contribuye al proceso de toma de decisiones, lo cual ayuda a darle un mejor direccionamiento y desarrollo de la organización.

Se consultó la tesis de “Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC’S) en la optimización de los procesos administrativos para los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la carrera de ingeniería comercial en el período 2012-2013” de la autora (Oña P., 2015), de la Universidad de Cotopaxi – Latacunga de la unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas, título a obtener de ingeniera comercial.

El objetivo de la investigación es: Obtener datos relevantes acerca de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC’S), en el aprendizaje de la optimización de los procesos administrativos, en los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la carrera de ingeniería comercial con el desarrollo de técnicas y métodos de investigación en el período 2013.

El diseño de la investigación utilizado es no experimental, debido a que no se va a manipular la variable independiente que en este caso es la falta de TIC’s, la investigación estará sustentada mediante fuentes primarias y secundarias con un tipo de investigación explicativa, descriptivo inductivo, analítico y además con un enfoque cualitativo y cuantitativo, para el desarrollo de la investigación se consideró a los estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería comercial, la población de estudio fue 321 estudiantes de los cuales se tomó una muestra de 178, los instrumentos de recolección fueron la encuesta, entrevista y observación.

Los resultados reflejan que el 67,60% de los estudiantes han utilizado las TIC’s en alguna actividad realizada, por otra parte, que el 32,40% no ha hecho uso de las TIC’s, debido a que no cuenta con un laboratorio especializado.

Del 100% de los estudiantes el 42,46% cuenta con equipos de computación y lo utilizan para el desarrollo de sus actividades, el 20,11% utilizan equipos móviles, que solo el 18,99% cuenta con el servicio de internet, el 6,70% a utilizado un proyector, el 5,59% televisor, el 2,79% pizarra digital y el 0.56% DVD.

De acuerdo con el uso que los estudiantes les dan a las TIC's, el resultado de las encuestas refleja que el 59,22% indica que sirven para informar, que el 30,17% dice que son utilizadas para almacenar información, el 4,47% que sirven para procesar datos, el 3,35% para difundir y el 2,79% que sirven para registrar información.

El uso de las TIC's aplicadas en los procesos administrativos los estudiantes indicaron que, el 67,04% si hacen, el 23,96% que no lo hacen, esto se debe a que no cuenta con un equipo de computación o aun laboratorio con acceso al servicio de internet que le facilite el desarrollo de cada uno de procesos.

En cuanto a los métodos más utilizados por los estudiantes el que refleja un mayor porcentaje es el ofimático con 29,61%, el cual es el más utilizado como herramienta en las oficinas para optimizar, automatizar, procesar, almacenar crear y mejorar los procesos a desarrollarse en las actividades diarias, el telemático con el 25,14% que es utilizado para transmitir o comunicar información , el circular con 20,11% que es la emisión de documentos con otras áreas, el técnico 15,64% que contribuye con la creación y diseño de programas y finalmente el multimedia con el 9,50% en la utilización de información digital y física este método permiten asimilar de mejor manera la información.

Se consultó la tesis “Diseño e implementación de un sistema de información gerencial para Nefrocontrol S.A.”, del autor (Rivera R., 2015) de la Universidad Técnica Particular de Loja, en el área administrativa, título de magister en gestión empresarial.

El objetivo es: Diseñar un sistema de información gerencial para la empresa Nefrocontrol S.A., que permita relacionar todas sus áreas internas a fin de mejorar la calidad de servicio, el control interno y la toma de decisiones para alcanzar un crecimiento sostenido y sustentable en el mercado, sobre todo con logística y producción.

El diseño de investigación está sustentado mediante el enfoque cualitativo y cuantitativo, basados en los métodos inductivo, sistémico y correlacional, debido a que de este modo se puede obtener una mejor comprensión del tema de estudio, la muestra fue de 82 personas entre las herramientas aplicadas fueron; entrevistas y encuestas.

Entre los resultados obtenidos se refleja que el área de bodega y producción constituyen la base de la pirámide del giro de negocio, es decir que el 83% de la facturación depende de área bodega, el 3% de producción y el 14% en comercialización, el 3% de la facturación representa todo lo producido en la planta, los productos importados corresponde el 11% de la facturación, el 69 % lo componen la venta de repuestos y el 3% de equipos, teniendo en cuenta la relación de estas dos áreas se hace necesario la implemente un SIG que contribuya al desarrollo y control de las actividades de la empresa.

Se consultó el artículo de “Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región de Mixteca Poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas”, de los autores (Solano P., Merino V., & Uc M., 2016) de la revista Ecorfan, Bolivia.

El objetivo de la investigación: Llevar a la práctica cada una de las fases de los procesos administrativos como resultado de un estudio preliminar acerca de su situación administrativa actual de las empresas de la región de Mixteca.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo con diseño de investigación descriptivo, ya que se realiza un estudio preliminar a través de la encuesta instrumento que fue validado por expertos, con preguntas relacionadas acerca de los elementos del proceso administrativo, fases y operaciones.

Los resultados expresan en cuanto a la situación administrativa actual de las empresas de la región Mixteca Poblana, en lo referente a la fase del proceso administrativo de planeación, el 50% de los encuestados conocen los reglamentos y objetivos empresas, pero que solo el 27% cuenta con reglamentos, el 18% con objetivos, pero que estos no son aplicados en las empresas u organizaciones.

Con respecto a la fase de organización y los elementos considerados para la investigación se tiene que el 50% los conoce, pero que solo un 9% de estas empresas posee organigrama, manuales y diagramas de flujo que son aplicados, en la fase de dirección un 55% tiene conocimiento de los conceptos de motivación y liderazgo, en cuanto a la fase de control solo el 18% aplica las medidas correctivas para solucionar la deficiencia que tienen las empresas de Mixteca.

También se consultó el artículo científico de “Aplicación del proceso administrativo en las empresas de la provincia de Santa Elena” de los autores (Álvarez A., Cedeño P., & Olives, 2015), publicado en la revista Ecorfan.

El objetivo de la investigación: Dar respuesta al planteamiento problemático de la desinformación que existe sobre el tipo de proceso administrativo aplicados en las empresas, que faciliten un proceso de innovación organizativa.

Se llevó a cabo el tipo de estudio no experimental que en su primera fase fue evaluativa con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la investigación planteada contempló inicialmente una investigación bibliográfica lo cual permitió establecer los lineamientos teóricos relacionados con el proceso administrativo, para que posteriormente se aplicaran los instrumentos, a través de los cuales se pudo obtener la información que permitió el desarrollo de la investigación.

La población de estudio fue de 23 empresas de la provincia de Santa Elena de las cuales solo se pudo aplicar a 11, la técnica aplicada fue la encuesta, con el cuestionario como instrumento, los cuales fueron aplicados a los gerentes o administradores de las empresas/instituciones.

Al revisar los aspectos normativos nos encontramos que el 80% presenta grandes deficiencias por parte de las empresas, en especial el hecho de no contar con manuales debidamente actualizados. La no publicación de los organigramas en lugares visibles para que todos los trabajadores tengan conocimiento de los elementos que conforman la estructura de la empresa esto hace que las empresas no sean muy competitivas en los mercados actuales.

En la organización el 81% considera que no existe claramente establecido una autoridad responsable de cada área, adicional a esto existe el problema de que a los empleados no se los involucra en las tomas de decisiones y las posibles consecuencias que pueden acarrear esta falta de inclusión por parte de la gerencia hacia sus trabajadores en la organización.

El 70% de los encuestados manifiesta que al momento de realizar los informes no se aplican técnicas de control estadísticos en cada uno de los procesos que contribuyan al mejoramiento y desarrollo de las actividades de la organización.

El 80% según la encuesta, la falta de motivación a los empleados no contribuye a mejorar la competitividad de la empresa, los incentivos que se le brindan a los empleados no son realmente equitativos y la no utilización de estrategias apropiadas para la motivación al personal, la no publicación de los resultados alcanzados por los grupos de trabajo son aspectos que psicológicamente afectan a las empresas y las personas quienes son los que integran y se convierten en el motor que promueve el desenvolvimiento normal y la productividad.

En lo referente al uso de tecnologías el 60% de los encuestados indicó que las empresas cuentan con equipos actualizados y materiales, pero que la falta de programas adecuados no les permite el desarrollo de las actividades, además el desconocimiento en las nuevas adquisiciones de los equipos y poca información por parte de los proveedores acerca de las ofertas, costos y políticas financieras son agentes que detiene el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de las empresas.

Se consultó la tesis “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración año 2015” del autor (Otacoma A., 2015), de la Universidad de Guayaquil, de la facultad de ciencias administrativas, tesis presentada como requisito para optar por el título de contadora pública autorizada.

El objetivo de la investigación: Realizar un estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante la necesidad de una reestructuración año 2015.

La metodología aplicada fue el diseño de investigación exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre las variables, entre los instrumentos aplicados fue la entrevista y la encuesta, con una muestra de 95 personas destinados al Gerente (1 entrevista), empleados (4 encuestas) y clientes (90) de Solaint S.A.

Los resultados que arroja el estudio determinan que los 4 empleados consideran que la ausencia de un manual de procedimientos incide en la toma de decisiones y en el desarrollo de las labores diarias, el 100% de los empleados están totalmente en desacuerdo que el desconocimiento de un técnico ocasiona la compra innecesaria de artículos y equipos de muy poco uso en la empresa, que de los 90 clientes el 87% expresa estar totalmente de acuerdo, que el personal no conoce los beneficios y funciones de la mercadería de la empresa y que solo un 13 % si está capacitado, es decir que el personal que labora no es capacitado.

Se consultó la tesis “Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega” 2010-2013”, de la autora (Flores, 2015) de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, facultad regional multidisciplinaria, tesis para optar al título de maestría en gerencia empresarial.

El objetivo de la investigación es: Analizar los pasos de los procesos administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS, Jinotega 2010-2013.

En el desarrollo de la investigación se aplicó el método científico y el método empírico, mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo, no se utiliza muestra y se considera el 100% de la población conformada por un gerente, 2 jefes de áreas y 15 trabajadores. Los instrumentos aplicados fueron la entrevista, debido a que por este instrumento se pudo dialogar con el gerente y diferentes personas que manejan la información, la observación directa a través de esta se puede visualizar el proceso administrativo y las condiciones del lugar.

Los resultados reflejan que el 100% admite no tener conocimiento sobre los planes que se realizan en la empresa, consideran que las decisiones se presentan al instante de haber un cambio y que ellos no son informados con anticipación, lo cual desencadena incertidumbre en los empleados.

En cuanto al área de trabajo se obtuvo que el 40% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo, el 26.67% están de acuerdo, 20% totalmente en desacuerdo siendo esto un total de 60% inconforme, lo que se refleja en gran desmotivación laboral.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos.

1.2.1 Sistemas de información gerencial

Según Laudon K. & Laudon J., (2012), indica que un sistema de información gerencial es un conjunto de elementos que se interrelacionan, con el fin de recolectar, almacenar, procesar y distribuir información, que permite llevar a cabo la toma de decisiones, además contribuye en la coordinación y el control de los procesos de una organización, los sistemas de información están constituidos por datos de personas, lugares e información de una empresa que ayudan a los gerentes y trabajadores analizar problemas y crear nuevos productos mediante la utilización de dispositivos tecnológicos.

La incorporación de los sistemas de información gerencial en las universidades contribuye con el desarrollo y ejecución de cada uno de sus procesos a través de la captación, procesamiento, almacenamiento y actualización de información, además permite la integración de las diversas áreas de las IES mediante la utilización de programas informáticos que proporcionará información a los diferentes departamentos o principales autoridades para tomar decisiones oportunas.

1.2.1.1 Dimensiones los sistemas de información

Según Laudon K. & Laudon J., (2012) menciona que para comprender a los sistemas de información gerencial y su función en las organizaciones de debe analizar tres dimensiones fundamentales tanto a nivel organizacional o gerencial, administrativo y de la tecnología de la información, puestos que al relacionarlos entre si proveen soluciones a los problemas detectados en las organizaciones.

Los sistemas de información están constituidos por dimensiones o aspectos fundamentales que toda empresa u organización posee, ya sea a nivel administrativo, organizacional y tecnológicos que son la base para el desarrollo, crecimiento y dirección de una organización, por lo tanto, al contar las IES con una estructura organizacional establecida se puede efectuar la administración adecuada de los recursos tecnológicos y de la información, los sistemas de información gerencial facilitarán el desarrollo de las actividades y procesos administrativos de la Universidad.

1.2.1.1.1 Organizacional

Según Kendall K. & Kendal J., (2011), expresan que toda organización posee componentes virtuales que le permiten adaptarse a las demandas cambiantes de la globalización y del mercado, en donde las empresas en la actualidad utilizan redes de computadoras y tecnologías de comunicación, con el fin de coordinar actividades en equipos de grupos virtuales, brindándoles respuestas rápidas a los clientes y empleados en sus múltiples actividades.

La implementación de un sistema en la Universidad es fundamental debido a la gran cantidad de información que se maneja en cada una de las actividades o procesos, además permite interactuar y coordinar actividades con otras áreas facilitando el desarrollo de los procesos con mayor efectividad, la información generada debe ser digitalizada, almacenada y analizada mediante la aplicación de dispositivos informáticos, un SIG bien definido contribuye al mejoramiento y fortalecimiento de los procesos administrativos de las IES.

1.2.1.1.2 Administración

Aranibar, S., (2013), indica que la administración juega un papel fundamental que está directamente relacionadas con la gestión de la información, a través de la cual se puede medir el grado de cumplimiento de las actividades con respecto a los resultados obtenidos, desde la identificación de un problema, el planteamiento de objetivos estratégicos y de metas, mediante la aplicación de mecanismos de simulación y predicciones, todo estos elementos deben estar relacionados con el ciclo de la gestión de la información, por lo tanto, los sistemas de información son indudablemente muy importante en el desarrollo de las organizaciones.

La administración de los sistemas de información en las IES es indispensable, ya que gracias a esta esta herramienta se puede entender de una mejor manera la información que se genera en cada uno de sus procesos, permitiendo dar soluciones a los problemas, ayuda a plantear nuevos objetivos, mejorará las condiciones del ambiente institucional y contribuye en la toma de decisiones.

1.2.1.1.3 Tecnologías de la información.

Reyes et al. (2016), las tecnologías de la información están integradas por herramientas, prácticas y técnicas, mediante la utilización de equipos de cómputos y softwares que facilitan el procesamiento, almacenamiento, transmisión y presentación de datos de las diversas actividades que se llevan a cabo a diario por parte de las empresas, gerentes, empleados y la sociedad en general, con la finalidad de agrupar y transformar los datos en información útil, que ayude a dar soluciones los problemas del entorno mediante la generación de conocimiento.

Las tecnologías de la información son consideradas como herramientas indispensables; en la actualidad, en las universidades contribuyen con el desarrollo de actividades y mejora de la comunicación, mediante la utilización de hardware y software que facilitan el procesamiento, almacenamiento y análisis de datos, que son transformados en información útil que es presentada y requerida por los administradores, con el fin de dar soluciones a las problemáticas que se puedan presentar a nivel personal y empresarial.

1.2.1.2 Tipos de sistemas de información

Según Domínguez C., (2012), menciona que los sistemas de información se definen a partir del interés de una persona u organización, estos sistemas deben tener un grado de autonomía tanto superior e inferior, que a su vez están integrados por subsistemas más específicos, proporcionando información de las diversas áreas de la empresa, los sistemas de información se clasifican en: transaccionales, gestión administrativa, apoyo en toma de decisiones y experto.

Al implementar un sistema de información en las IES beneficiará de manera significativa en el desarrollo de sus actividades y procesos administrativos, además fortalece sus estructura organizacional debido a que los sistemas brindan información específica a los directivos o jefes de cada uno de los departamentos, por lo tanto, es indispensable incorporar algún tipo de sistemas ya sea transaccional, administrativo, de apoyo en la toma de decisiones que contribuyan en el desarrollo de las distintas operaciones por lo que cada proceso requiere un sistema de información más complejo y específico.

1.2.1.2.1 Sistemas de información transaccionales (TPS)

Según Laudon K. & Laudon J., (2012), afirman que en las organizaciones los gerentes y directivos necesitan este tipo de sistemas transnacional debido a la gran cantidad de datos que son procesados de las diferentes áreas como de ventas, recibos, depósitos bancarios, nóminas de empleados y materiales de fábrica, este sistema permite el registro de cada uno de estos procesos, el objetivo de la utilización de este sistema es dar respuesta a lo que está ocurriendo en la organización.

Uno de los principales sistemas que ayudaría a las universidades es el sistema de información transaccional debido a que posee la capacidad de registrar, controlar y corregir múltiples operaciones que se desarrollan internamente o externamente en un menor tiempo, posee la ventaja de que sus procesos son simplificados y que a su vez son clasificados de acuerdo al nivel de importancia de la información y de esta manera se puede fortalecer las actividades o procesos de una forma eficiente contribuyendo en el desarrollo organizacional de las IES.

1.2.1.2.2 Sistemas de información administrativos (MIS)

Según Kendall K. & Kendal J., (2011), indican que los sistemas de información administrativos son los encargados de brindar soporte y asesoramiento a los clientes o usuarios, que este a su vez está integrados por los sistemas transaccionales y de toma de decisiones, la información recopilada por estos sistemas permite llevar a cabo el proceso de toma de decisiones, además ayuda a integrar la información de algunas áreas de organización.

Gestionar los sistemas de información administrativos en la universidad contribuirá de manera significativa debido a que este tipo de sistema permite integrar las áreas en las IES ya sean del personal, estudiantes o docentes, el objetivo del sistema es brindar toda la información necesaria a las principales autoridades de las universidades al momento de tomar decisiones, con el fin de implementar planes de acción o estrategias que permitan dar soluciones a los problemas que surgen en el entorno y de esta manera contribuir con el desarrollo, crecimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2.1.2.3 Apoyo a toma de decisiones (DSS)

Según Kendall K. & Kendal J., (2011), indican que este tipo de sistema tiene una similitud con el sistema de información administrativo, esto se debe a que los dos sistemas dependen de una base de datos corporativa como fuente de información, que es empleada por los gerentes o jefes de nivel medio, sirve de respaldo al momento de llevar a cabo el proceso de toma de decisiones, la cual debe ajustarse con el involucramiento de los clientes o grupos de usuarios la organización.

Los sistemas de apoyo de soporte para la toma de decisiones se basan en la gran cantidad de datos almacenados y procesados en el desarrollo de sus operaciones, por lo que es necesario que la universidades cuenten con este tipo de sistemas que facilita a los directivos tener una mejor comprensión de la situación actual de la Institución; es una herramienta muy importante para tomar decisiones, contribuye al bienestar de la organización mediante el adecuado monitoreo, control, supervisión y administración de la información.

1.2.1.3 Ciclo de vida del desarrollo de los sistemas

Según Domínguez C., (2012), indica que el ciclo de vida del desarrollo de los sistemas de información están determinados por un conjunto de actividades que los analistas, diseñadores y beneficiarios realizan para el desarrollo y aplicación de un sistemas, este ciclo consta de 6 fases que son: investigación preliminar, determinación de los requerimientos del sistema, diseño del sistema, desarrollo de softwares, prueba, implementación y evaluación.

Para la implementación de un sistema de información en las universidades es necesario considerar cada una de estas etapas o fases que comprende el desarrollo del ciclo de los sistemas, ya que son muy importantes y que a través de esta serie de pasos se puede gestionar el diseño y la factibilidad de un sistema que contribuya en el desarrollo de las actividades, el cual debe ser planteado de acuerdo a la cantidad de actividades que se llevan a cabo, permitiendo desarrollar, controlar y supervisar la ejecución de los procesos con mayor efectividad.

1.2.1.3.1 Identificación del problema

Según Kendall K. & Kendal J., (2011), mencionan que en la primera fase las empresas u organizaciones deben contratar a una persona que tenga una formación académica en análisis y desarrollo de sistemas, debido a que es el encargado de identificar correctamente los problemas que afectan a la organización, el análisis se lleva a cabo en base a los objetivos y oportunidades organizacionales, de tal manera que al poner en marcha el sistemas le pueda brindar ventaja competitiva a la organización en el mercado.

En la primera etapa del ciclo del desarrollo de los sistemas de información, es necesario realizar un análisis de la situación actual de las IES, con el fin de identificar cuáles son las dificultades, problemas o falencias, que se presentan al momento de desarrollar sus actividades o procesos, el diagnóstico situacional debe ser realizado por un experto en el área de sistemas, lo que permite determinar cuál es el tipo de sistema que deben implementar en la Universidad como herramienta que promueva la competitividad y el desarrollo institucional.

1.2.1.3.2 Determinar los requerimientos del sistema

Según Kendall K. & Kendal J., (2011), en esta segunda etapa se lleva a cabo un análisis con los involucrados, mediante la aplicación de una entrevista o diálogo que permite conocer las necesidades por las que se busca el desarrollo de un sistemas, de acuerdo a la cantidad de actividades que se realizan en la empresa y del tipo de herramientas o programas que son utilizados para desarrollo de sus labores en el sistema de información actual y de esta manera sugerir un nuevo sistema que facilite la ejecución de los procesos en la organización.

En la segunda etapa del desarrollo de un sistema, es indispensable llevar a cabo un estudio minucioso de las diferentes áreas en las que se desempeñan los trabajadores y administradores, con el fin de conocer las limitaciones y ventajas que podría brindar la implementación de un SIG, teniendo en cuenta la cantidad de información que se generan en los procesos administrativos de la Universidad, a fin de identificar qué tipo de sistemas es el más adecuado, así como también se debe considerar el costo que puede incurrir la implementación del mismo.

1.2.1.3.3 Diseño del sistema

Según Kendall K. & Kendal J., (2011), indican que en la tercera etapa el diseñador del sistema debe utilizar la información obtenida en la primera y segunda etapa, lo que permite establecer las necesidades de cómo se debe efectuar el diseño del sistema y de la base de datos, de manera que al ingresar información en el sistema estos sean los correctos, además se debe crear un interfaz que conecte al usuario con el sistema brindando la seguridad y legibilidad en la entrada y salida de los datos, además el sistema debe ser atractivo y fácil de usar.

En la tercera etapa del desarrollo de un sistema de información se consideran cada una de las deficiencias o falencias detectadas con el sistema de información actual que poseen las IES, debido a que de esta manera se puede ajustar un nuevo sistema que contenga componentes adicionales que permitan el desarrollo de los procesos con mayor efectividad, además debe ser fácil de usar, teniendo en cuenta que es indispensable establecer restricciones, políticas o niveles de seguridad al acceso de la información para evitar la fuga, manipulación y la pérdida de datos.

1.2.1.3.4 Diseños de softwares

Según Laudon K. & Laudon J., (2012), indican que en la etapa del diseño de la programación de los SIG, en la actualidad las organizaciones ya no se encargan de diseñar su propio sistema o software, por tanto, contratan a empresas externas que ofrecen y comercializan sistemas de información con paquetes de softwares específicos o personalizados de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las empresas, que faciliten el desarrollo de cada uno de sus procesos.

En la cuarta etapa del desarrollo de los sistemas es fundamental dar a conocer cómo estará estructurado el SIG que se desea implementar, debido a que es en donde se dan a conocer las fusiones y especificaciones de cada uno de los programas que el sistema debe poseer para su adecuada funcionabilidad, el cual tiene que estar acorde a las necesidades y requerimiento de la Institución, además es indispensable que se elaboren manuales de procedimientos sobre el uso adecuado de los sistemas, permitiendo asegura la calidad de información.

1.2.1.3.5 Prueba del sistema

Según Laudon K. & Laudon J., (2012), mencionan que se deben realizar pruebas de manera minuciosa y detallada para determinar si el sistema muestra resultados correctos y en el caso de detectar algún tipo de problema se deben realizar las respectivas correcciones, además que se puede presentar el caso de una reestructuración total o parcial del sistema, esto permite evitar riesgos a futuro, los aspectos fundamentales de análisis de los sistemas corresponden a el tiempo de desempeño, capacidad de almacenamiento, el manejo de información en horas pico, capacidad de recuperación y de reinicio del sistema.

En la fase de prueba los programadores y analistas de sistemas deben realizar un análisis minucioso que les permita evaluar si las condiciones y especificaciones con las que fueron desarrollados los sistemas son las adecuadas, por lo tanto, es sometido a un sinnúmero de pruebas en diferentes escenarios para comprobar y verificar si su funcionabilidad es la más óptima en el desarrollo de los procesos administrativos de las IES de forma eficiente.

1.2.1.3.6 Implementación del sistema

Según Domínguez, L., (2012), indica que para la implementación en esta etapa corresponde a la instalación de nuevos equipos, preparación de los usuarios mediante capacitaciones en el uso del sistema, instalación de aplicaciones y softwares, que faciliten la construcción de archivos necesarios que serán empleados por años, cabe recalcar que los cambios tecnológicos obligan a las organizaciones a evaluar los sistemas constantes y determinar si es necesario la implementación de nuevo sistema información.

En la última etapa del ciclo de desarrollo de los SIG comprende la puesta en marcha del sistema, en donde se procede a la instalación de los equipamientos necesarios, programas y aplicaciones, que contribuyan al buen funcionamiento del sistema, además es esencial preparar al personal mediante capacitaciones periódicas, sin embargo, es necesario que al implementar un sistema de información en las IES se realice una evaluación constante del sistema para determinar si contribuyen al desarrollo de los procesos administrativos.

1.2.1.4 Tipos de información

Según Domínguez, L., (2012), indica que la información es un conjunto de datos procesados y organizados, que constituyen un mensaje o un fragmento de información que es obtenido de la interrelación del entorno y los seres vivos, la información a diferencia de los datos tiene una estructura más compleja y puede ser modificada de acuerdo a las necesidades de una persona o empresa, la información puede ser clasificada en pública, interna y privada.

En las universidades, en la actualidad se generan una gran cantidad de datos que deben ser procesados, almacenados y presentados de forma detallada teniendo en cuenta el nivel o grado de importancia de la información que es utilizada por las principales autoridades con el fin de dar soluciones a los inconvenientes, inquietudes y necesidades de la comunidad universitaria, permitiendo mejorar la comunicación e integración de datos de las diferentes áreas y que son clasificados en información pública, interna y privada, esta clasificación permite mejorar la toma de decisiones y fortalece los procesos administrativos de las IES.

1.2.1.4.1 Información pública

Según Soy i Aumatell., (2012), indica que la información pública es aquella que está a disposición del público en general, que ha sido elaborada y obtenida en el desarrollo de sus diferentes actividades de una entidad, y que no afecta al ambiente organizacional, ni a la seguridad nacional, las relaciones exteriores, infracciones penales, administrativas o disciplinarias, cuyo fin de dar a conocer los procedimientos y procesos que se desarrollan en las compañías, información que es solicitada por las principales autoridades de una organización.

La información pública comprende todos los datos que sirven de soporte y que es obtenida en el transcurso y desarrollo de sus labores; por lo tanto, la administración adecuada de la información en las universidades es muy importante, permite conocer los logros, metas y objetivos alcanzados en el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas, información que es utilizada con el objetivo de verificar la transparencia de sus actividades.

1.2.1.4.2 Información interna

Según De Pablo, López, Ramo, y Medina, (2011), indican que la información interna es recopilada, procesada y almacenada del entorno externo que corresponde del desarrollo de las diversas actividades realizadas por los empleados y que solo puede ser emitida en el interior de la empresa, información que es utilizada por las personas encargadas o autorizadas con el fin de tomar decisiones y que además es transformada en conocimiento permitiendo el desarrollo y creación de nuevos productos o servicios

La información interna es aquella que circula y engloba todos los datos en el interior de la Universidad, es el resultado del desarrollo de sus labores o actividades diarias la cual es clasificada de acuerdo a su nivel de importancia y confidencialidad para su correcta difusión, información que permite tomar decisiones y coordinar actividades con otras áreas, con el fin de promover la armonía, rendimiento y adaptación de nuevos procesos a través de una buena comunicación que promueve el desarrollo institucional de las IES.

1.2.1.4.3 Información privada

Según Domínguez, L., (2012), indica que el tipo de información privada es de carácter restringido, que no puede ser compartida y difundida con otras áreas, personas o empresas que no sea a fines o tengan un nivel de dependencia y autoridad dentro de la organización, debido a que está constituida de datos de las nuevas ideas de negocio, la situación económica, datos de clientes, empleados y proveedores, es decir que no es de conocimiento público.

La administración adecuada de la información a través del sistema de información de las universidades es muy importante y debe efectuarse mediante la aplicación de políticas, reglamentos y normativas que permitan el acceso a la información disminuyendo los riesgos de fuga de datos obtenidos de las actividades de los distintos departamentos, a fin evitar que se genere un ambiente de incertidumbre o la manipulación de la información. También es necesario que los SIG de las IES cuenten un sistema de seguridad que le permita supervisar, corregir y controlar la cantidad de datos almacenados, procesados y presentados por las distintas áreas, proporcionando información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

1.2.1.5 Procesamiento de datos

Según Lapiedra, A., Devece, C., y Guiral, H., (2011), indican que todo sistema de información es desarrollado e implementado por las empresas u organizaciones, con el fin de ayudar a mejorar el desempeño de los trabajadores y directivos en el desarrollo de sus tareas con mayor facilidades y efectividad, los datos son digitalizados mediante una serie de procesos que comprende la captación, procesamiento, presentación y almacenamiento de información.

Para la buena administración de la información en las universidades se deben seguir una serie de procesos esenciales de los datos obtenidos en las diferentes actividades, cada uno de los datos recopilados deben ser digitalizados y analizados, mediante un proceso que inicia con el ingreso, procesamiento, almacenamiento y presentación de la información, la cual sirve para la toma de decisiones en las IES.

1.2.1.5.1 Entrada de información

Reyes et al., (2016), definen que en esta primera fase se distingue el manejo de los sistemas de información en la entrada de datos de las operaciones de la empresa, entre las actividades más comunes se identifican las ventas, compras y transacciones que deben ser registradas y documentadas de forma física o digital, información que es canalizada o enlazada a otros tipos de sistemas ya sea administrativo o de apoyo en la toma de decisiones, dependiendo del sistema que posea la organización.

En esta primera etapa del proceso del análisis de la información es esencial el registro adecuado de las diferentes operaciones de las universidades, evitando que existan errores al momento de ingresar datos de estudiantes, docentes, transacciones y pago de nóminas a empleados, una vez que los datos son ingresados al sistema, éste automáticamente lo enlaza con los subsistemas, la captación de información se realiza constantemente permitiendo retroalimentar cada vez más la base de datos de la organización.

1.2.1.5.2 Procesamiento

Lapiedra A., Devece C., & Guiral H., (2011), afirman que el tratamiento de la información tiene por objetivo la transformación de los datos almacenados en información útil y significativa para quien la requiera o solicite, la función clave de los sistemas es el procesamiento de datos que se realiza esencialmente mediante los subsistemas de información haciendo posible el incremento de la información almacenada en las bases de datos de la organización.

El objetivo principal del procesamiento de los datos obtenido de las operaciones, es la interpretación de los datos en información pertinente, confiable y acertada de la situación actual de una empresa, mediante la utilización de los distintos sistemas de información se busca dar respuestas a las diferentes problemáticas, además permite realizar suposiciones, proyecciones y toma de decisiones que contribuyan al buen direccionamientos de la Universidad, mediante la utilización de las TIC's y los SIG permitirán el desarrollo de los procesos de la UPSE.

1.2.1.5.3 Salida de la información

Lapiedra A., Devece C., & Guiral H., (2011), afirman que los sistemas de información son los encargados de proporcionar y difundir información a los clientes, usuarios y al personal de la empresa contribuyendo en el desarrollo de sus actividades con mayor rapidez y efectividad, por otra parte, permite dar respuestas y solucionar los problemas que se presentan en el entorno, la toma de decisiones apropiada favorece al éxito de las organizaciones.

La administración de las salidas de información de la Universidad deben efectuarse de manera responsable la interpretación de datos, cuyo objetivo es dar a conocer los resultados de las actividades con mayor facilidad y comprensión de la información ya sea física o digital que debe estar a disposición de las principales autoridades y de la comunidad universitaria para brindar soluciones a problemas o agilización de los procesos con mayor efectividad, las salidas de información también son entradas en un nuevo proceso que alimenta al SIG y a la base de datos de las IES.

1.2.1.5.4 Almacenamiento de la información

Los autores Lapiedra A., Devece C., & Guiral H., (2011), indican que en esta última etapa del almacenamiento de la información corresponde a las organizaciones determinar cómo se procederá a realizarlo, que bien puede ser por agrupación de criterios como el número de usuarios, cantidad, frecuencia de usos o confidencialidad, el acceso a las bases de datos se puede realizar mediante utilización claves que es proporcionada a los empleados, la empresa es la encargada de gestionar cada uno de estos parámetros permitiéndole asegurar toda la información de la organización de forma responsable.

Las autoridades y administradores de los sistemas de información de las universidades tienen la responsabilidad de gestionar el almacenamiento de la información con la finalidad de tener acceso y utilizarla en cualquier proceso que lo requiera, por lo que es importante contar con servidores externos que permitan almacenar la mayor cantidad de datos como una medida de seguridad en caso de que ocurra alguna eventualidad y de esta manera evitar la pérdida de información.

1.2.2 Proceso administrativo

Según Münch, L (2014), afirma que la administración comprende una serie de fases, etapas o funciones básicas que permiten aplicar métodos, principios, técnicas y enfoques de gestión, por lo tanto, existen diversos criterios acerca de cuáles son las etapas del proceso administrativo que corresponden a la planeación, organización, integración, dirección y control, procesos que son la base fundamental en toda organización.

El autor Luna, A., (2014), indica que la base fundamental de la administración de las organizaciones, es el proceso administrativo que es un conjunto de fases, pasos o etapas sucesivas esenciales que permiten el desarrollo de las diversas actividades, mediante la integración de elementos que se interrelacionan entre sí y forman un proceso integral, que se lleva a través de una adecuada planeación, organización, dirección y control, etapas básicas que permiten el logro de objetivos y el éxito de la organización.

Es necesario considerar a los procesos administrativos en las IES como una herramienta que permite desarrollo y el logro de objetivos institucionales y sociales, el proceso está compuesto por una serie de etapas que tienen una gran relevancia al momento de promover técnicas y estrategias de gestión que contribuyan al buen direccionamiento y desarrollo de la Universidad, el proceso administrativo comprende cinco etapas fundamentales que son; planeación, organización, integración, dirección y control, a través de estas etapas se logrará el éxito de la Universidad en la provincia de Santa Elena.

1.2.2.1 Planeación

Para los autores Robbins, S., Decenzo, D., y Coulter, M., (2013), afirman que la planeación es la principal función gerencial, es la base para el desarrollo de los procesos de organización, dirección y control, la planeación puede hacerse de manera formal debido a que se encarga de determinar los objetivos que se desean alcanzar estableciendo estrategias, metas y planes de acción integral que facilitan la coordinación de las actividades en la organización.

La planeación es un proceso muy efectivo que permite estructurar ideas sobre lo que se desea desarrollar o lograr, es indispensable en el proceso administrativo, proporciona los lineamientos específicos de los objetivos que desean alcanzar las IES, para lo cual se deben establecer procedimientos, metas y estrategias que deben estar plasmadas en los planes de acción, permitiendo identificar los elementos estratégicos que se tienen que seguir para tomar decisiones efectivas que promuevan el desarrollo institucional de la Universidad.

1.2.2.1.1 Objetivos

Los autores Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M., (2012), establecen que en el proceso de la planificación se deben establecer objetivos claros que pueden ser a mediano o largo plazo, debido a que especifican los resultados que se desean conseguir, forman parte esencial para el desarrollo de la actividad empresarial, para que exista una adecuada planificación se deben aplicar estrategias, políticas, procedimientos, programas y presupuestos que son elementos fundamentales que contribuyen a lograr el éxito y desarrollo de las organización.

Es indispensable establecer objetivos claros, medibles y alcanzables debido a que sirven como guía para el logro de objetivos y obtener mejores resultados, pueden ser a corto, medio o largo plazo, por lo que es fundamental incorporar programas, políticas, procedimientos y estrategias que faciliten la ejecución de los procesos administrativos en la Universidad en un menor tiempo y con mayor efectividad, a través de la implementación de los sistemas de información y aprovechamiento de los recursos que son puestos para el desarrollo y direccionamiento de las IES.

1.2.2.1.2 Estrategias

Según Münch, L., (2014), afirma que a través de las estrategias se puede llegar al logro de los objetivos de forma más específica, por lo que se emplean distintas estrategias que permitan incrementar su nivel de productividad.

Es importante implementar estrategias e integrar tácticas que permitan alcanzar los objetivos planteados para el desarrollo institucional en las IES y que deben estar plasmadas en los planes de acciones que sirven como guía para el desarrollo de los procesos administrativos mediante la asignación de recursos financieros, humanos y tecnológico, que son puestos para el logro y ejecución de los objetivos, por lo que se deben evaluar las diferentes estrategias para determinar cuál es la más idónea y la que se debería aplicar, además debe estar relacionada directamente con los objetivos organizacionales de las universidades.

1.2.2.1.3 Políticas

Según Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M., (2012), afirman que las políticas son planes que emiten declaraciones e interpretaciones de lo que se debe hacer para solucionar un problema y que están orientadas para en cumplimiento de las actividades.

Es importante establecer políticas y reglas apropiadas dentro de las universidades, en donde se den a conocer los lineamientos que se deben seguir para el desarrollo de las actividades y procesos internos o externos que se llevan a cabo mediante la utilización de los distintos sistemas de información de las IES, con el propósito de fomentar una adecuada coordinación de actividades.

1.2.2.2 Organización

La autora Münch, L., (2014), afirma que la fusión de la organización es simplificar los procesos, coordinar, optimizar las fusiones y recursos que son asignados para el desarrollo de la actividad empresarial, permitiendo que los proceso sea de más sencillo y cortos, por lo que se definen las funciones de cada una de las áreas, la estructura, la jerarquías y los procedimientos, que contribuyen a mejorar el desempeño y logro de los objetivos de la organización.

Establecer una estructura organizacional en las Instituciones de Educación Superior es indispensable debido a que, como toda empresa u organización, necesitan conocer cómo está conformada, permitiendo identificar cuáles son los recursos esenciales que facilitan el desarrollo de sus activadas o procesos.

Por otra parte, el proceso de organización permitirá la administración de los sistemas de información de la Universidad, por lo tanto, se debe efectuar una adecuada división de trabajo, clasificación de actividades y lo más importante establecer una jerarquía sólida permitiendo delimitar las funciones que cumplen los colaboradores.

1.2.2.2.1 Estructura organizacional

Los autores Robbins, S., y Coulter, M., (2014), afirman que una estructura organizacional es la representación gráfica del organigrama, que tiene como objetivo la distribución adecuada de los recursos, la cual está compuesta de varios elementos como: la división trabajo, cadena de mando, departamentalización, centralización y descentralización.

La estructura organizacional es una parte fundamental en la Universidad para que exista una adecuada organización de los recursos ya sean financieros, humanos y tecnológicos, que son de gran importancia en el desarrollo de los procesos que se efectúan en las IES. Por otra parte, al relacionarlos con los sistemas de información se puede establecer la relación que existe en cada una de las áreas al momento de realizar las actividades, que al final de un proceso se puede complementar con otro, además la división de puestos de trabajos mediante un organigrama permite conocer cuál es el campo de acción y función que cumple cada uno de los departamentos.

1.2.2.2 División de trabajo

La autora Münch, L., (2014), indica que para realizar el proceso de la división de trabajo se debe seguir una serie de etapas que son muy importante, que parten desde una descripción de procesos básicos, macro procesos o funciones principales que desempeñan los empleados, directivo y de más miembros que conforman a la organización.

Para el desarrollo de la gestión administrativa de las IES es fundamental establecer una división de trabajo que contribuya al desarrollo de los procesos, por lo tanto al realizar una clasificación de las etapas, procesos, funciones y actividades permite el cumplimiento de las labores sin sobrecargar de actividades a una persona, por lo que es esencial determinar la complejidad de la actividad en relación a sus especialización o fusión que desempeña, esto ayudará a que el tiempo empleado en el desarrollo de los procesos sea más corto.

1.2.2.2.3 Coordinación

Según los autores Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M., (2012), indican que la coordinación es un arte esencial para la administración, permite lograr la armonía del esfuerzo individual y colectivo de un grupo de trabajo, el cual tiene como propósito el logro de metas e interés similar que contribuye a la consecución de los objetivos ya sean personales u organizacionales.

La coordinación es una fase fundamental en las organizaciones, por lo tanto, en las Instituciones de Educación Superior es indispensable que las autoridades o principales jefes de áreas coordinen sus actividades de manera que cada uno de los colaboradores puedan realizar sus actividades de forma eficiente en relación de sus fusiones laborales dentro de las Universidad.

1.2.2.3 Integración

La autora Münch, L., (2014), menciona que esta fusión se la adquiere mediante una serie de elementos esenciales que surgen en los procesos de planeación y organización como recursos necesarios para el logro de objetivos, el proceso de integración busca incorporar recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, que son la base fundamental para el desarrollo de organización.

La función de integración busca incorporar recursos esenciales que contribuyan en el desarrollo de sus procesos o actividades, que permitan la integración de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, con el fin de mejorar la gestión administrativa de la UPSE.

1.2.2.3.1 Recurso humano

La autora Münch, L., (2014), menciona que el capital humano es uno de los factores claves que permite el logro de los objetivos y éxito de cualquier organización, de tal manera que en el proceso de integración del personal se deben considerar ciertos criterios que engloban reclutar una gran cantidad de postulantes que posteriormente serán sometidos al proceso de selección, en donde se analizará el perfil del posible candidato en relacional al área de trabajo a desempeñar, permitiendo determinar cuál es el candidato más idóneo.

El proceso de integración del recurso humanos en las organizaciones es muy importante debido que es el elemento más esencial para el desarrollo de las actividades, por tal motivo dentro de la Universidad debe llevarse a cabo un proceso de reclutamiento a fin de contratar un capital humano que cuente un perfil idóneo y que esté relacionado con las áreas o nivel de formación académico, el candidato que sea seleccionado ocupará un cargo a fin a su especialidad y nivel jerárquico, esto permitirá mejorar la ejecución de los procesos de la Institución.

1.2.2.3.2 Recursos tecnológicos

Según Münch, L., (2014), indica que independientemente de la actividad económica que desarrollen las organizaciones, es fundamental que cuente con una estructura tecnológica adecuada que permita el desarrollo de los procesos mediante la utilización de herramientas tecnológicas que faciliten el procedimiento de datos del personal, clientes y proveedores, los recursos tecnológicos deben adquirirse de acuerdo a la capacidad económica de empresa.

En la actualidad, los cambios tecnológicos y la globalización han obligado a las empresas a incorporar tecnologías de la información y comunicación como elementos esenciales del desarrollo organizacional; por lo tanto, la utilización de estos recursos es de gran importancia para las universidades, promueven el desarrollo de sus actividades con mayor facilidad, además permiten el fortalecimiento de los sistemas de información general a nivel de procesos y mejora la calidad educativa que brinda a la comunidad universitaria, por lo que es indispensable que las IES gestionen y administren correctamente estos recursos.

1.2.2.3.3 Recursos financieros

Según Robles L. (2012), indican que el mundo empresarial las organizaciones tienen que ser competitivas y sustentables, mediante la administración de los recursos financieros que son de gran importancia para toda empresa y que deben ser aprovechados de la mejor manera, en la actualidad las organizaciones utilizan a la administración financiera como una herramienta que permite la optimización de sus recursos monetarios de forma eficiente.

Los recursos financieros al igual que los humanos son muy importantes debido a que son la base sobre la que una organización puede desarrollar sus actividades, al gestionar la administración adecuada de los recursos monetarios en las universidades lograrán la optimización y aprovechamiento de las distintas fuentes de financiamiento, ya sea a nivel privado o público, lo importante es utilizarlo para generar un ambiente idóneo mediante la adquisición de equipos y materiales que permitan el desarrollo de las actividades y procesos de las IES.

1.2.2.4 Dirección

Según los autores Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M., (2012), indican que la función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan al logro de metas u objetivos, los cuales están enfocados en los factores de motivación, comunicación y liderazgo.

La autora Münch, L., (2014), afirma que la función de dirección tiene una gran importancia debido a que en esta etapa se procede a la ejecución cada una de la actividad planeadas, mediante la toma de decisiones se eligen alternativas factibles para el logro de los objetivos organizaciones.

El proceso de dirección se encarga de evaluar las distintas alternativas que permitirán la consecución de los objetivos, por tal motivo es necesario fomentar el proceso de dirección en las organizaciones, logrando que el personal pueda realizar sus actividades de una mejor manera fomentándoles un ambiente idóneo, además es importante motivar a los colaboradores ya sea de forma individual o colectiva; por otra parte, es necesario fomentar una comunicación efectiva entre las distintas áreas o niveles jerárquicos de la organización.

1.2.2.4.1 Motivación

Robbins, S., Decenzo, D., y Coulter, M., (2013) mencionan que el proceso de motivación es el esfuerzo que una persona energiza y la mantienen orientada hacia el logro de una meta, en donde se deben considerar tres elementos claves que son energía, orientación y persistencia del personal.

Según los autores Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M., (2012), explican que la motivación es la representación general que implica todo tipo de impulso, esfuerzo, necesidades, anhelos y fuerza de trabajo que un subordinado da para realizar alguna actividad.

La motivación es uno de los factores más importantes que se debe fomentar en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, con el fin de crear un entorno de trabajo idóneo en donde los colaboradores se puedan sentir cómodos y motivados para el desarrollo de sus labores permitiendo que el nivel de rendimiento y desempeño sea el más óptimo elevando el espíritu colaborativo individual o colectivo con los distintos departamentos o unidades administrativas.

1.2.2.4.2 Comunicación

Robbins, S., y Coulter, M., (2014) indican que el proceso de comunicación consiste en la transmisión y comprensión de la información que puede efectuarse a través del emisor y el receptor. La comunicación sirve para controlar el comportamiento de los colaboradores mediante jerarquías o niveles de autoridad.

En toda organización es imprescindible que exista una buena comunicación que permita crear un ambiente de cooperación, puesto que al realizar una serie de procesos se generan fuentes de información que deben ser administradas de manera responsable, evitando que exista fuga de información que solo es de uso exclusivo de la empresa, ahora si bien es cierto, en las IES es indispensable que se fomente una comunicación efectiva con cada una de las áreas, de manera que al integrar la información sirva de soporte para tomar mejores decisiones.

1.2.2.4.3 Liderazgo

La autora Münch, L., (2014), menciona que no toda persona se distingue por ser un líder pero que si puede desarrollar cualidades y conocimientos que le permitan fortalecer su perfil como líder, a nivel tecnológico es necesario que se especialice en distintas áreas de una empresa y que debe estar al tanto de los cambios tecnológicos y de la administración.

El liderazgo es una cualidad muy importante que posee una persona puesto que tiene la habilidad de dirigir a un equipo de trabajo, por lo que es fundamental que la Institución cuente con un líder que posea cualidades innatas, que esté comprometido con el bienestar organizacional y que promueva el desarrollo de habilidades y destrezas de los demás colaboradores que conforman la Universidad Estatal Península de Santa Elena y demás IES contribuyendo a la ejecución de los procesos administrativos, creando un ambiente competitivo y de igualdad de oportunidades.

1.2.2.5 Control

Según Marcó, F., Loguzzo, H., y Fedi, J., (2016), indican que la función de control se encarga de monitorear las actividades permitiendo garantizar el cumplimiento de los procesos administrativos, por lo tanto, los gerentes llevan a cabo una evaluación de desempeño de las actividades que les permite comparar si los resultados obtenidos cumplen con los estándares deseados, el sistema de control se encarga de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La función de control implica un proceso de retroalimentación que se debe efectuar en cada una de las fases, proceso o actividades a fin de implementar medidas correctivas que permitan tomar mejores decisiones, además es necesario realizar una evaluación al personal que ayude a determinar cuáles son las falencias o debilidades detectadas e implementar estrategias o programas de capacitación que contribuyan a mejorar el nivel de desempeño. Por otra parte, el proceso de control también permite que los sistemas de información proporcionen datos confiables y oportunos de los distintos procesos que son el resultado del logro de los objetivos y que permiten el crecimiento y desarrollo institucional de las universidades.

1.2.2.5.1 Medición de desempeño

Según la autora Münch, L., (2014), indica que, para realizar la medición del desempeño de las actividades se aplican unidades de medidas que están definidas por estándares ya establecidos, para realizar este proceso se utilizarán los sistemas de información, la efectividad de la medición dependerá de la confiabilidad y exactitud de la información la misma que debe ser acertada, confiable y efectiva.

Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M., (2012), indican que la medición del desempeño es fundamental en las organizaciones y debe efectuarse apropiadamente para detectar la desorientación empresarial, gracias a la medición los gerentes y administradores pueden incorporar estrategias y acciones que ayuden a prevenir con anticipación los problemas que puedan suscitarse a futuro lo que permitirá predecir y aplicar acciones correctivas en la organización.

Al realizar una valoración del desempeño de las actividades que desarrolla el personal de la Universidad, facilitará reconocer e identificar acciones correctivas que permitan el buen direccionamiento de las labores mediante la implementación de estrategias que ayuden a fortalecer el ambiente organizacional de las IES, la importancia de la medición de desempeño es proveer y captar información confiable y oportuna en cada uno de los procesos, la cual debe ser empleada por las autoridades pertinentes para tomar decisiones oportunas que contribuyan al bienestar del personal y de la organización .

1.2.2.5.2 Tipos de control

Según los autores Robbins, S., Decenzo, D., y Coulter, M., (2013), mencionan que existen tres tipos de controles que son fundamentales para el desarrollo de las actividades de la organizaciones que son:

Control preliminar: se efectúa antes del inicio de una actividad.

Control concurrente: se realiza cuando la actividad o proceso está en curso.

Control de retroalimentación: se efectúa después de haber concluido la actividad.

Según la autora Münch L. (2014), menciona que para que exista un control efectivo debe hacerse de manera integral y aplicarse continuamente en las empresas, estos controles pueden ser:

Preliminar: aquel que se realiza antes de iniciar una actividad.

Concurrente: se efectúa de manera simultaneas al realizar una actividad o procesos.

Posterior: se lleva a cabo después de haber terminado la actividad.

El objetivo de realizar un control preliminar, concurrente o posterior es con el fin de evaluar si las condiciones, parámetros y recursos son utilizados de forma favorable para el desarrollo de los procesos o actividades, al efectuar un control permitirá estar al tanto de la posible falencia que puede suscitarse en el desarrollo de un proceso o actividad, permitiendo crear planes de acciones o estrategias que ayuden a tomar mejores decisiones para el bienestar de las IES.

1.2.2.5.3 Auditoria administrativa

Según la autora Chavarría, C., (2014), indica que la auditoria administrativa es el acto de realizar una revisión o evaluación profunda de cada uno de los procesos o actividades de las organizaciones, con el objetivo de corregir o reforzar el funcionamiento de los procesos administrativos de cada una de las operaciones.

En toda empresa u organización es fundamental llevar a cabo un proceso de auditoría administrativa a fin de demostrar que los procesos o actividades son realizados con la mayor responsabilidad y ética empresarial, por lo tanto, es indispensable que se lleve a cabo el proceso de auditoria en las IES permitiendo así conocer la funcionabilidad de las distintas áreas en relación al desempeño y desarrollo de sus actividades.

Por otra parte, el desarrollo tecnológico también juega un papel fundamental debido a que en la actualidad las operaciones son registradas en los sistemas de información a fin de simplificar procesos, cada uno de estos sistemas deben emplear distintas políticas y reglamentos que sirvan como agente regulador de administración de la información en las universidades.

1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales

1.3.1 Sociales

La incorporación de las nuevas tecnologías como herramientas en las organizaciones son indispensables, permite obtener ventaja competitiva mediante la generación de valor agregado de los bienes o servicios puestos en el mercado, además que sirven de apoyo para comparar los resultados alcanzados, con el fin de evaluar y controlar de forma efectiva las actividades de las empresas, que ayude a incrementar la efectividad en las operaciones, disminuya los errores y tiempo en los procesos empresariales.

Por lo tanto, la globalización y la innovación son agentes determinantes que influyen directamente para la implementación y diseño de los sistemas de información gerencial, debido a que en la actualidad son muy importantes en todas las empresas u organizaciones indistintamente de la actividad económica que desarrollen, permiten la agilización de los procesos empresariales en el menor tiempo posible, con mayor exactitud y sus procesos se simplifican.

Finalmente, los sistemas de información gerencial en las Instituciones de Educación Superior son indispensables para el fortalecimiento de sus procesos administrativos, por lo tanto, su incorporación es fundamental debido a que es una herramienta que proporciona los elementos necesarios y esenciales para el desarrollo de sus actividades o procesos institucionales en donde se ven beneficiados los colaboradores, estudiantes, docentes y padres de familia a través de la plataforma.

1.3.2 Psicológicos

Los sistemas de información en la actualidad están cambiando la forma en cómo operan las empresas, el auge de la automatización brinda la posibilidad de adaptarse a un entorno muy cambiante aportando grandes mejoras en las organizaciones, proporcionando el bienestar y crecimiento de la sociedad, además atribuyen los elementos y los mecanismos necesarios que promueven el crecimiento y desarrollo del personal potenciando su nivel de creatividad.

Desde el punto de vista psicológico los sistemas de información y las tecnologías de la información se han vuelto cada vez más indispensables para los seres humanos, debido a que contribuyen en el desarrollo de sus actividades laborales y fortalecen la comunicación, permiten la coordinación de actividades con otras áreas encaminadas a la resolución de problemas y consecución de objetivos personales, profesionales y organizacionales.

Por lo tanto, el desarrollo de las tecnologías ha propiciado un impacto positivo en las empresas, organizaciones e instituciones de educación superior mediante la utilización de herramientas tecnológicas que facilitan la manipulación y desarrollo de las actividades de los trabajadores sin mayor esfuerzo, mediante el uso de dispositivos que brindan comodidad en su puesto de trabajo.

Finalmente, las tecnologías al igual que los sistemas de información son elementos claves que ayudan a fortalecer las habilidades y destrezas que poseen cada uno de los colaboradores, por lo que incluirlas en el ambiente organizacional se convierte en un aspecto fundamental para la Institución.

1.3.3 Fundamentos filosóficos

Las TIC's en las empresas han contribuido de manera considerable y su uso sea incrementando notoriamente como parte de la estrategia corporativa que permiten la automatización de los procesos en las empresas ayudando al usuario a realizar su trabajo de forma simplificada y eficiente, proporcionado información confiable que sirva de apoyo para tomar decisiones y mejorar la estructura organizacional y la filosofía empresarial.

Es por ello que los sistemas de información en la actualidad se han desarrollado con el fin de integrar diferentes áreas ya sea a nivel del personal, empresarial o de gestión administrativa, a través de la captación, procesamiento, almacenamiento y presentación de la información, que permite evaluar el buen funcionamiento y direccionamiento de las organizaciones, por lo que es indispensable hacer uso correcto de los sistemas mediante la aplicación de medidas de control, supervisión y de seguridad de la información corporativa de la empresa.

Por lo tanto, la implementación de los sistemas de información en las IES permitirán fortalecer su estructura organizacional, contribuyendo en el logro de sus objetivos institucionales a través de estrategias, planes, metas, tácticas y procedimientos encaminados al bienestar de la Universidad, brindando un mejor servicio a la comunidad universitaria fomentado un ambiente de transparencia y responsabilidad, respetando las políticas y reglamentos que garanticen el desarrollo de sus actividades y procesos administrativos propiciando una filosofía integral de sus colaboradores, estudiantes y de la institución en general.

1.3.4 Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Sección III

Comunicación e información

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Capítulo séptimo

Administración pública

Sección segunda

Administración pública

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Plan Nacional de Desarrollo. Toda una vida.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Políticas

5.1. Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

Estrategia

5.5. Incrementar de 4,6 a 5,6 el Índice de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación a 2021.

Objetivo 7: Incentivar una Sociedad Participativa, con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía.

Políticas

7.4. Institucionalizar una administración pública democrática, incluyente y orientada hacia la ciudadanía basada en un servicio público meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.

7.5. Consolidar una gestión estatal eficiente y democrática, que impulse las capacidades ciudadanas e integre las acciones sociales en la administración pública.

Estrategias

7.11. Aumentar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano

Ley Orgánica del Servidor Público

Título III

Del régimen interno de administración del talento humano

Capítulo 1

De los deberes, derechos y prohibiciones

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

Título V

De la administración técnica del talento humano

Capítulo 1

Sistema integrado de desarrollo del talento humano del sector publico

Art. 53.- Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano. - Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público.

Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública.

Art. 2.- Objeto de la Ley. - La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

Persigue los siguientes objetivos:

- d)** Garantizar la protección de la información personal en poder del sector público y/o privado;
- e)** La democratización de la sociedad ecuatoriana y la plena vigencia del estado de derecho, a través de un genuino y legítimo acceso a la información pública; y,

Art. 8.- Promoción del Derecho de Acceso a la Información.- Todas las entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, implementarán, según sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.

Las universidades y demás instituciones del sistema educativo desarrollarán programas de actividades de conocimiento, difusión y promoción de estos derechos.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de Investigación

El presente diseño de trabajo de investigación se efectuó mediante el enfoque cuantitativo y cualitativo.

Fidias G., (2012) indica que: “El diseño de investigación es la estrategia general que acoge el investigador para dar solución a un problema planteado.

Esta investigación tiene como propósito dar soluciones a la utilidad efectiva de un sistema de información gerencial en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, este trabajo se basa en los siguientes enfoques:

El enfoque cuantitativo permitió el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo, docentes y estudiantes de la Universidad, mediante la recolección de datos se pudo realizar una medición objetiva de las variables y comprobación de hipótesis a través de gráficos estadísticos de las distintas interrogantes contribuyendo a la interpretación de la información.

El enfoque cualitativo permitió realizar un análisis de las entrevistas realizadas a los directivos y jefes de departamentos, donde se obtuvo información importante de los diferentes puntos de vistas, opiniones y criterios relacionados con la situación actual que atraviesa la Universidad, dicha información permitió describir los problemas detectados y también se pudo establecer las posibles soluciones.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizaron varios tipos de investigación los cuales se mencionan a continuación, teniendo en cuenta aspectos fundamentales, relevantes del tema de estudio en la Universidad Península de Santa Elena.

Fidias G., (2012), indica que: La investigación descriptiva radica en la determinación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de crear su estructura o conducta.

Se consideró la utilización de la investigación descriptiva debido a que permitió trabajar con los datos obtenidos a través de la aplicación de las diversas técnicas e instrumentos de recolección de información con la finalidad de realizar una descripción de los hechos o fenómenos para formular una adecuada interpretación de los resultados obtenidos en la problemática que afecta a la Institución.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2014), indican que: La investigación correlacional de un estudio se realiza con el propósito de establecer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un modelo o argumento específico.

Se aplicó a investigación correlacional debido a que este tipo de estudio permite relacionar dos o más las variables del trabajo de investigación a fin de medir el grado de correlación que existe entre ellas, además este tipo de investigación permitió comprobación las distintas teorías o hipótesis planteadas sobre los sistemas de información gerencial en la institución y su incidencia en los procesos administrativos de la UPSE.

2.1.1 Métodos de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación se consideró aplicar la metodología de investigación mediante el método inductivo, deductivo y analítico, a fin de obtener mejores resultados.

Método deductivo

Cegarra Sánchez, (2012), indica que es el camino racional para indagar y buscar soluciones a los inconvenientes que se nos presentan. Radica en exponer hipótesis acerca de las posibles soluciones para hacerle frente a las dificultades detectadas en la investigación.

Utilizar este método de investigación permitirá identificar cada una de las problemáticas mediante la interpretación de los resultados obtenidos por la aplicación de herramientas de recolección de datos, que a su vez ayudará a proveer posibles soluciones a fin de fomentar un ambiente organizacional idóneo.

Método inductivo

Cegarra Sánchez, (2012), indica que el método inductivo: Se basa en enunciados singulares, tales como representaciones de los resultados de indagaciones o experiencias para diseñar enunciados universales, tales como hipótesis o teorías.

Este método se utilizó con el fin de interpretar los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas y entrevistas a los involucrados, permitiendo relacionarlos con el trabajo de investigación.

Método analítico

Berna, (2012), indica que: Este proceso cognitivo reside en descomponer un objeto de investigación, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma particular.

Se utilizó el método analítico debido a que permitió analizar la información obtenida, con el objetivo de profundizar el trabajo de investigación del sistema de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos, dicha información se sintetizó en partes esenciales con el fin de explicar y comprender de mejor manera los resultados, con el fin de dar soluciones a las distintas problemáticas.

2.2 Diseño de Muestreo

2.2.1 Población

Fidias G., (2012), menciona que la población es el conjunto de elementos que comparten características similares que forman parte del objeto de estudio sobre el cual se efectúa la investigación y que proporcionan información acerca del tema.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró dos poblaciones; la primera conformada por 441 integrantes del personal administrativo y de docentes, la segunda población está conformada por 5406 estudiantes matriculados cuya información fue obtenida de la base de datos de la Universidad. La población a entrevistar está conformada por el Vicerrector, 3 jefes departamentales y dos asistentes administrativas.

La población para encuestas se consideró una población de 441 trabajadores entre personal administrativo y de docentes para el desarrollo además de 5406 estudiantes de la UPSE los cuales contribuirán con información a través de la realización de encuestas

Tabla 1 Población

Población	Cantidad	Técnica
Jefes de áreas	6	Entrevistas
Personal (Administrativos y Docentes)	441	Encuestas
Usuarios	5406	Encuestas
Total población	5853	

Fuente: Universidad Estatal Península De Santa Elena

Elaborado por: Choez Reyes Luis Miguel

2.2.2 Tipos de muestreo

Para el desarrollo del presente trabajo se consideró utilizar el tipo de muestreo aleatorio simple, debido a que todos los involucrados del estudio en la Universidad tienen la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte del subconjunto de estudio, además que es el método más recomendable para extraer una muestra representativa de las poblaciones.

2.2.3 Tamaño de la muestra

Para la recolección de información, a través de encuestas se debe determinar el número de elementos involucrados en donde se procederá a aplicar el instrumento, por lo tanto, se procedió a aplicar la siguiente fórmula de muestreo simple con población finita en donde se considera un margen de error del 0.05%.

Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra de la primera población con respecto al personal administrativo y docente de la UPSE.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

n= Tamaño

N= Población

Z= nivel de confianza

P= Probabilidad de ocurrencia

Q= Probabilidad de no ocurrencia

E= Margen de error

n= ?

Z= 95% (1.96)

P= 50% (0.50)

Q= 50% (0.50)

E= 5% (0,05%)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(441)}{(0,05)^2(441 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$\frac{(3,8416) * (0,25)(441)}{(0,0025) * (440) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{423,5364}{2,0604}$$

$$n = 205,56$$

$$n = 206$$

Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra de la segunda población con respecto a los usuarios de la Universidad.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

n= ?

Z= 95% (1.96)

P= 50% (0.50)

Q= 50% (0.50)

E= 5% (0,05%)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(5406)}{(0,05)^2(5406 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$= \frac{(3,8416) * (0,25)(5406)}{(0,0025) * (5405) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{5191,92}{14,47}$$

$$n = 358,73$$

$$n=359 \text{ R//}$$

De acuerdo con los cálculos realizados con un nivel de confianza del 95% se pudo determinar las siguientes muestras; la primera muestra es de 206 encuestas que se deben aplicar entre el personal administrativo y de docentes, la segunda de 359 encuestas que se deben realizar a la comunidad universitaria de la UPSE, a fin de obtener información relevante sobre el tema de investigación.

2.3 Diseño de recolección de datos

Para la recolección de información, referente a las variables planteadas en el presente trabajo de investigación, se procedió a la aplicación de las siguientes técnicas de recolección de información siendo estas encuestas y entrevistas

2.3.1 Técnicas de investigación

2.3.1.1 La entrevista

Según Fidias G., (2012) indica que: la entrevista es una técnica fundamentada en donde se entabla una conversación la cual se efectúa cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema determinado.

La entrevista estuvo dirigida a 6 miembros de la Universidad, la aplicación de esta técnica permitió establecer una conversación interpersonal que tuvo la finalidad de obtener información a través de las interrogantes planteadas y las respuestas verbales recopiladas, donde los entrevistados explicaron sus opiniones y criterios sobre las principales problemáticas de la Institución.

2.3.1.2 La encuesta

Fidias G., (2012), define que: la encuesta es una técnica que procura conseguir información de un conjunto o muestra de elementos acerca de sí mismos, o en dependencia con un tema específico.

Es una de las técnicas más utilizadas en las investigaciones debido a que permite obtener información amplia de una fuente primaria; la realización de la encuesta es un proceso de exploración social que involucra la comunidad universitaria.

Instrumento de la investigación

Guía de entrevista

Antes de proceder a realizar la entrevista de manera formal se realizó una serie de preguntas las cuales están relacionadas con el tema de estudio, el objetivo y la hipótesis, cuyo fin es elaborar un listado de interrogantes con diferentes aspectos e indicadores, dicha guía estuvo estructurada con preguntas abiertas sobre los sistemas de información gerencial y los procesos administrativos en la UPSE.

Cuestionario de preguntas

Se procedió al diseño de dos cuestionarios estructurados por preguntas cerradas las cuales tienen alternativas de respuestas, facilitando al encuestado la posibilidad de contestar, debido a su fácil comprensión sobre el tema de estudio planteado.

Por lo tanto, tuvo una característica en cuanto a la dimensión poblacional, puesto que se consultó a una población representativa de docentes y el personal administrativo, así como a los estudiantes de la Universidad.

El cuestionario para el personal administrativo y docente estuvo estructurado de 12 preguntas de las cuales 10 son de escalas de Likert y 2 de selección múltiple, además el cuestionario para los usuarios estuvo elaborado por 10 preguntas de las cuales 9 son de escalas de Likert y una de selección múltiple. Esta técnica tiene como objetivo recolectar información fidedigna sobre los sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la Universidad.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de datos

3.1.1 Análisis de los resultados de la entrevista

1. ¿Cómo describe Ud. a los sistemas de información gerencial?

De acuerdo a los criterios y puntos de vistas de los entrevistados definen a los sistemas de información gerencial como un conjunto de programas informáticos o herramientas tecnológicas, que permiten la integración de información, así como también un medio de comunicación entre los directivos y subordinados, que ayuda en el desarrollo y coordinación de actividades de las distintas áreas, además que permite a los directivos tomar decisiones oportunas y estratégicas para el buen direccionamiento de la Universidad.

2. ¿Por qué considera importantes los sistemas de información gerencial en los procesos administrativos?

Los entrevistados manifestaron que los sistemas de información gerencial son muy importantes debido a que permiten de la captación y procesamiento de datos, proporcionar información oportuna a los directivos que ayuda de forma significativa a tomar mejores decisiones para beneficio de los colaboradores, estudiantes y de la organización mediante la aplicación de estrategias que promuevan el nivel de eficiencia en el desarrollo de cada uno de los procesos, además es considerado como un indicador de gestión.

3. ¿Qué tipos de sistemas de información, software o programas son utilizados para la realización de sus actividades diarias?

De acuerdo a los comentarios y opiniones de los entrevistados se pudo conocer que para el desarrollo de sus actividades hacen uso de sistemas o plataformas modulares de la Institución que son utilizadas dependiendo de la función que cada uno de los trabajadores desempeña, además que entre los programas más utilizados son Word, Excel, Power Point, así como también la plataforma de Quipux que ayuda a gestionar documentos electrónicos, además se emplea la herramienta de Power BI que proporciona soluciones a través del análisis de datos empresariales, también permite compartir y presentar datos de toda la Universidad.

4. ¿De qué manera y dónde es almacenada la información que se genera en los procesos de la Universidad?

Con respecto al almacenamiento de datos los entrevistados indicaron que la información obtenida en cada uno de los procesos es almacenada de forma física y digital en los equipos de cómputo y en una base de datos integral propiedad de la Institución, que posee características esenciales de capacidad de almacenamiento la cual es administrada por el Departamento de tecnología de la información.

La información obtenida en cada uno de los procesos efectuados cumple una función importante, debido a que sirve de soporte para el desarrollo y ejecución de otros procesos y que guardan una relación directa entre sí, permitiendo de esta manera a la Institución presentar información que facilite a las principales autoridades tomar mejores decisiones.

5. ¿En qué forma llenan sus expectativas los sistemas de información gerencial que dispone la UPSE?

Los entrevistados indicaron que los sistemas de información actuales no llenan las expectativas debido a que no poseen las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades y que es necesario realizar un análisis sobre la funcionabilidad de los sistemas a fin de corregir y fortalecer ciertas deficiencias.

Por otra parte, también manifestaron que esto se debe a que es escaso el mantenimiento que realizan a los sistemas lo cual ha generado una serie de inconsistencias, por lo que es necesario trabajar en el análisis de los requerimientos de los sistemas de información de orden gerencial con la finalidad de mejorar la eficiencia para el procesamiento y presentación de la información de la Institución.

6. ¿Cree ud. que es indispensable la implementación de nuevos sistemas de información gerencial y cuáles serían?

Los entrevistados indicaron que es muy importante la implementación de un nuevo sistema de información, así como también capacitar a los trabajadores sobre el uso y la función que cumplen los sistemas, debido a que en la actualidad el avance tecnológico obliga a las organizaciones a incorporar nuevas herramientas informáticas que ayudan al personal en la ejecución de los procesos con mayor facilidad. Sin embargo, también indicaron que una de las principales limitaciones para la implementación de un nuevo sistema de información es el presupuesto que le asigna el gobierno a la Universidad que es muy corto para cubrir este tipo de inversión.

7. ¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados en el interior de la Universidad?

De acuerdo a la opinión de los entrevistados indicaron que ninguna administración es perfecta y que existen limitantes por lo que es necesario fortalecer cada uno de sus procesos mediante la optimización de los recursos humanos, financieros y tecnológicos que contribuyan al fortalecimiento de la estructura organizacional por lo que se debe realizar un análisis en la cadena de valor a fin de mejorar los niveles de eficiencia de la Institución.

Por otra parte, también manifestaron que es necesario que se realicen capacitaciones sobre el manejo de conflictos lo cual ayudaría a mejorar la comunicación y coordinación de actividades entre los diferentes departamentos de la Universidad.

8. ¿Conoce ud. si se desarrollan capacitaciones o estrategias que contribuyan a mejorar las actividades o procesos auspiciados por las autoridades?

Según los entrevistados indicaron que, sí se efectúan capacitaciones, pero en el área pedagógica y de investigación para mejorar la calidad de la educación de los estudiantes, pero que los programas de capacitaciones generalmente son reducidos por temas de presupuestos pero que son totalmente necesarias para fortalecer el desarrollo organizacional lo que permitiría mejorar los niveles de eficiencia y crecimiento Institucional.

Así mismo afirmaron que no, se efectúan capacitaciones periódicas orientadas al manejo de los sistemas de información gerencial, por lo tanto, opinan que es muy importante realizarlas para fortalecer las capacidades y competencias del personal.

9. ¿Qué sistemas o softwares necesita usted para desarrollar sus procesos y cuáles serían?

De acuerdo a la interrogante planteada los entrevistados indican que es necesario renovar la licencia de Power BI en convenio office 365 debido a que la mayoría de los programas que posee office son los que se utilizan con mayor frecuencia, además que es indispensable realizar actualizaciones constantes de los programas como Word y Excel y demás herramientas informáticas utilizadas para el desarrollo de las actividades y los procesos a fin de mejorar la eficiencia de las labores por parte de los colaboradores.

Por otra parte, también manifestaron que es muy importante que se efectúen mantenimiento de los equipos para que al momento de instalar los softwares o programas funcionen con total normalidad.

10. ¿Cree ud. que la gestión administrativa que se despliega en la UPSE es la adecuada? ¿Por qué?

Según los entrevistados consideran que se efectúa una buena administración debido a que el desarrollo de los procesos de basan en las leyes, estatutos y normativas, pero que se debe mejorar en base a las exigencias del entorno ya que los cambios son continuos sobre todo en la tecnología la innovación es constante.

Sin embargo, también indicaron que es necesario evaluar las competencias y perfiles profesionales de cada uno de los directivos con la finalidad de promover una efectiva administración y de esta manera evitar el cambio constante de las autoridades de la Universidad.

3.1.2 Análisis de los resultados de las encuestas al personal de la UPSE

1. ¿Según su criterio considera ud. que las autoridades y demás colaboradores realizan una ejecución adecuada de los procesos administrativos?

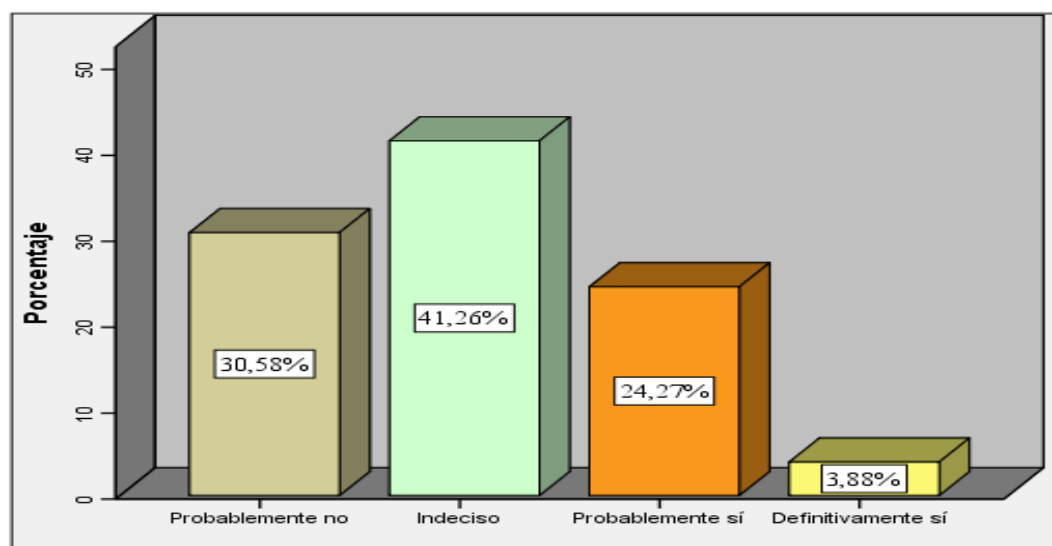
Tabla 2 Ejecución de los procesos administrativos

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Probablemente no	63	30,60%
	Indeciso	85	41,30%
	Probablemente sí	50	24,30%
	Definitivamente sí	8	3,90%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 1 Ejecución de los procesos administrativos



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

El 41,26% del personal respondió estar indeciso con esta interrogante, el 30,58% que considera que probablemente no, sin embargo, el 24,27% de los encuestados supone que probablemente sí se efectúa y el solo el 3,88% afirma que sí, es decir que existe un alto grado de desconocimiento por parte del personal sobre de la ejecución correcta de los procesos administrativos de la Universidad.

2. ¿Está relacionado su perfil profesional con el puesto de trabajo que desempeña?

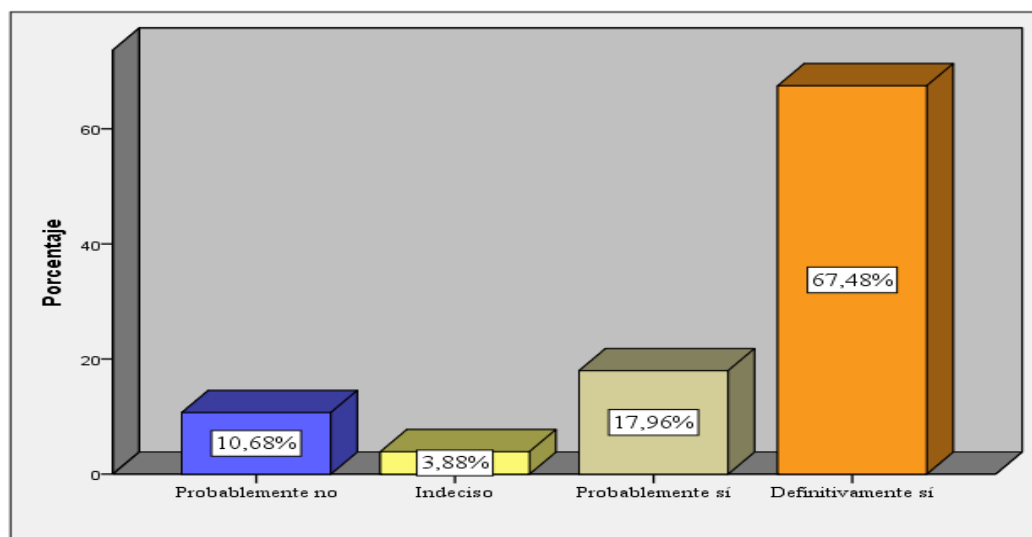
Tabla 3 Perfil profesional

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Probablemente no	22	10,68%
	Indeciso	8	3,88%
	Probablemente sí	37	17,96%
	Definitivamente sí	139	67,48%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 2 Perfil profesional



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Los resultados obtenidos reflejan que el 67,48% del personal afirma que su perfil profesional sí está relacionado con el puesto de trabajo que desempeñan, seguido de un 17,96% que cree que probablemente sí y un 10,68% que consideran que probablemente no, estos datos revelan que la gran mayoría los trabajadores sí están conformes con su puesto de trabajo lo cual resulta muy beneficioso al momento de realizar sus actividades laborales.

3 ¿Cree ud. que los colaboradores efectúan una adecuada coordinación de sus actividades laborales?

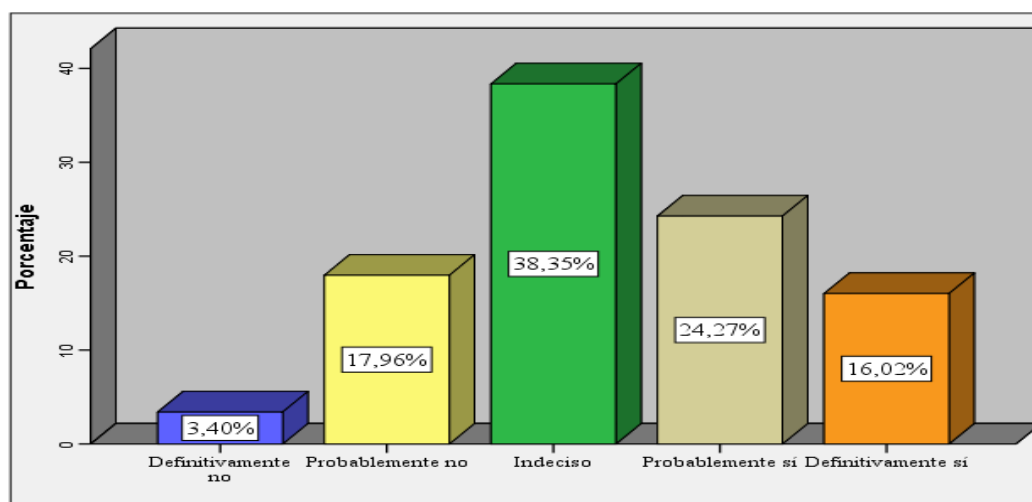
Tabla 4 Coordinación de actividades

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Definitivamente no	7	3,40%
	Probablemente no	37	17,96%
	Indeciso	79	38,35%
	Probablemente sí	50	24,27%
	Definitivamente sí	33	16,02%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 3 Coordinación de actividades



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Los resultados reflejan que el 38,35% de los encuestados indicaron estar indecisos sobre si se efectúa una coordinación de las actividades, sin embargo, el 24,27% considera que probablemente sí se realice, el 16,02% afirma que definitivamente sí y el 17,96% respondió que probablemente no, por lo tanto, es evidente que existe un nivel significativo de descoordinación por parte de los colaboradores dando, así como resultado un deficiente desempeño laboral.

4 ¿Considera ud. que las autoridades y demás colaboradores hacen uso adecuado de los recursos económicos, humanos y tecnológicos?

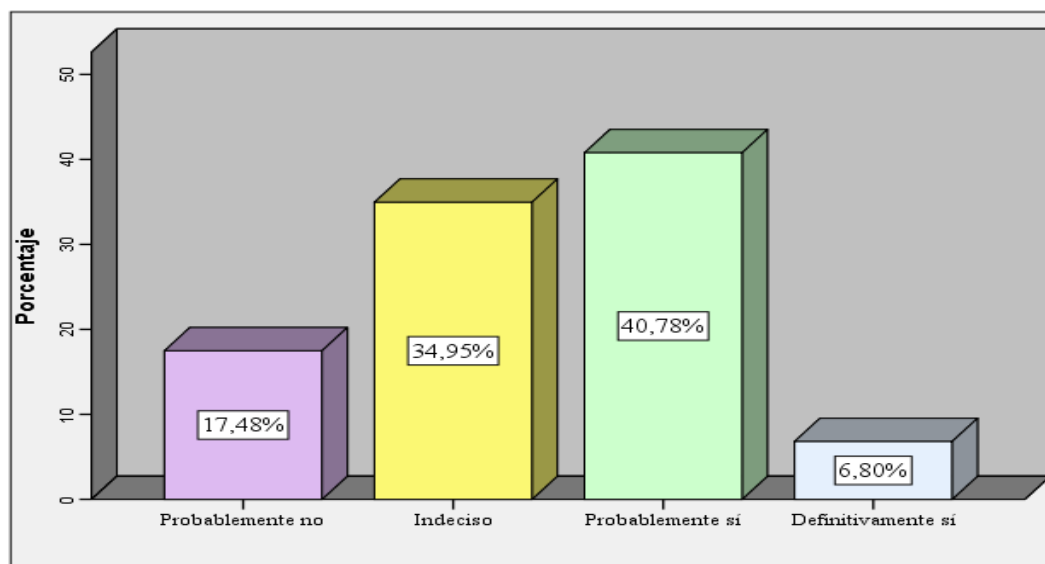
Tabla 5 Recursos

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Probablemente no	36	17,50%
	Indeciso	72	35,00%
	Probablemente sí	84	40,80%
	Definitivamente sí	14	6,80%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 4 Recursos



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Los datos obtenidos muestran que el 48,78% de los encuestados respondieron que las autoridades y demás colaboradores probablemente sí hacen uso adecuado de los recursos, pero que el 34,95% respondió estar indeciso, el 17,48% indicó que probablemente no y solo el 6,80 afirmó que sí, por lo tanto, los encuestados consideran que se deben aprovechar cada uno de los recursos que dispone la Universidad a fin de promover un ambiente organizacional más competitivo.

5 ¿Considera ud. que las autoridades realizan algún tipo de control para el desarrollo de sus procesos?

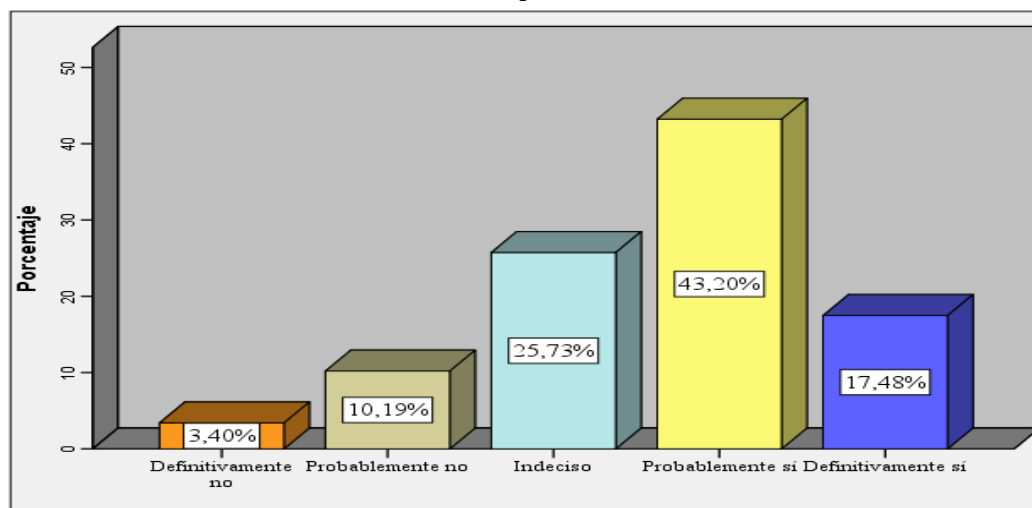
Tabla 6 Tipos de control

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Definitivamente no	7	3,40%
	Probablemente no	21	10,20%
	Indeciso	53	25,75%
	Probablemente sí	89	43,20%
	Definitivamente sí	36	17,50%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 5 Tipos de control



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

De acuerdo a los datos obtenidos se puede visualizar que el 43,20% de los encuestados indicaron que probablemente sí se efectúa algún tipo de control para el desarrollo de las actividades, que el 25,73% respondió estar indeciso y por ultimo un 17,48 % afirmó que sí, por lo tanto, la aplicación de un control es muy importante debido a que permite disminuir los riesgos de la ejecución de las actividades.

6 ¿Qué tipos de control considera ud. que ejecutan las autoridades al momento de realizar sus actividades o procesos?

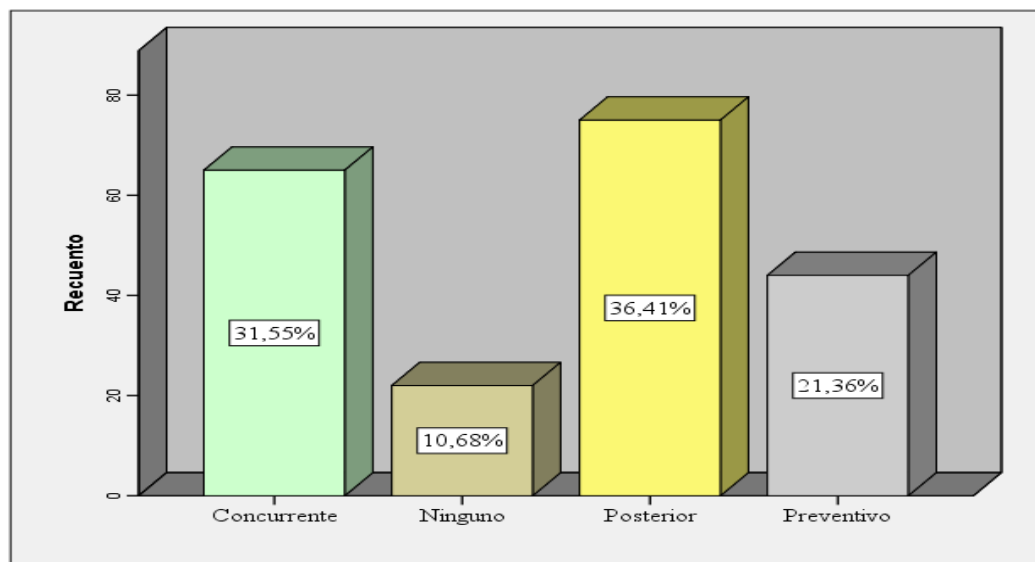
Tabla 7 Proceso de control

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Posterior	75	36,41%
	Concurrente	65	31,55%
	Preventivo	44	21,36%
	Ninguno	22	10,68%
Total		206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 6 Proceso de control



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

De acuerdo a esta interrogante sobre los tipos de control que se efectúa para el desarrollo de las actividades o procesos de la Universidad, los encuestados respondieron que, el 36,41% corresponde al control posterior, el 31,55% al concurrente, el 21,36% al preventivo y el 10,67% indicó que ninguno, estos datos reflejan que las autoridades sí realizan los controles respectivos para la ejecución de las actividades de la Institución a fin de evitar inconvenientes a futuro.

7 ¿Qué considera ud. que es necesario que las autoridades deben gestionar para fortalecer el desarrollo de las actividades y procesos en la Universidad?

7.1 Programas de capacitaciones sobre el uso del Tic's.

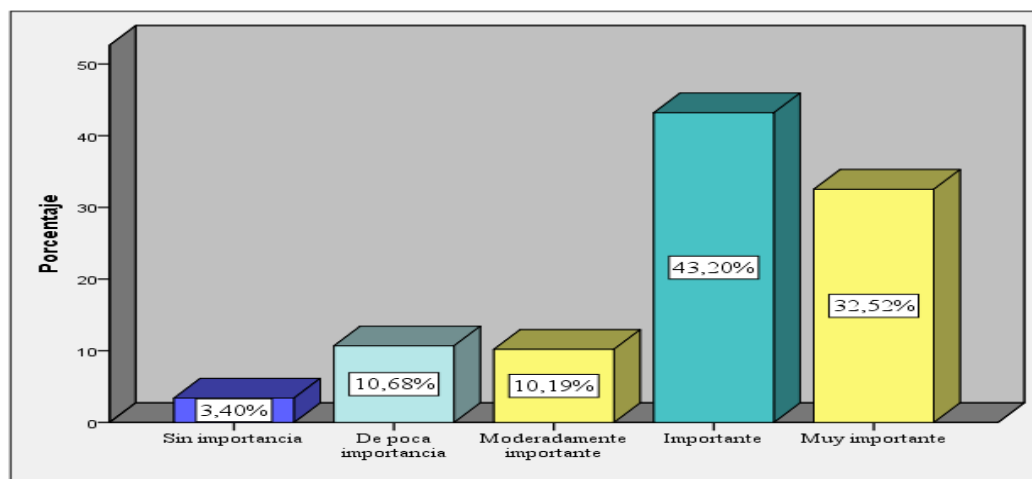
Tabla 8 Capacitación sobre el uso de las Tic's

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sin importancia	7	3,40%
	De poca importancia	22	10,68%
	Moderadamente importante	21	10,19%
	Importante	89	43,20%
	Muy importante	67	32,52%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 7 Capacitación sobre el uso de las Tic's



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

El resultado refleja que el 43,20% respondieron que es importante y el 32,52% consideran que es muy importante realizar capacitaciones al personal sobre el uso efectivo de las tecnologías de información y comunicación debido a que contribuye en el fortalecimiento y el desarrollo de sus actividades con mayor eficiencia, permitiendo de esta forma mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores.

7.2 Implementación de un nuevo sistema de información gerencial.

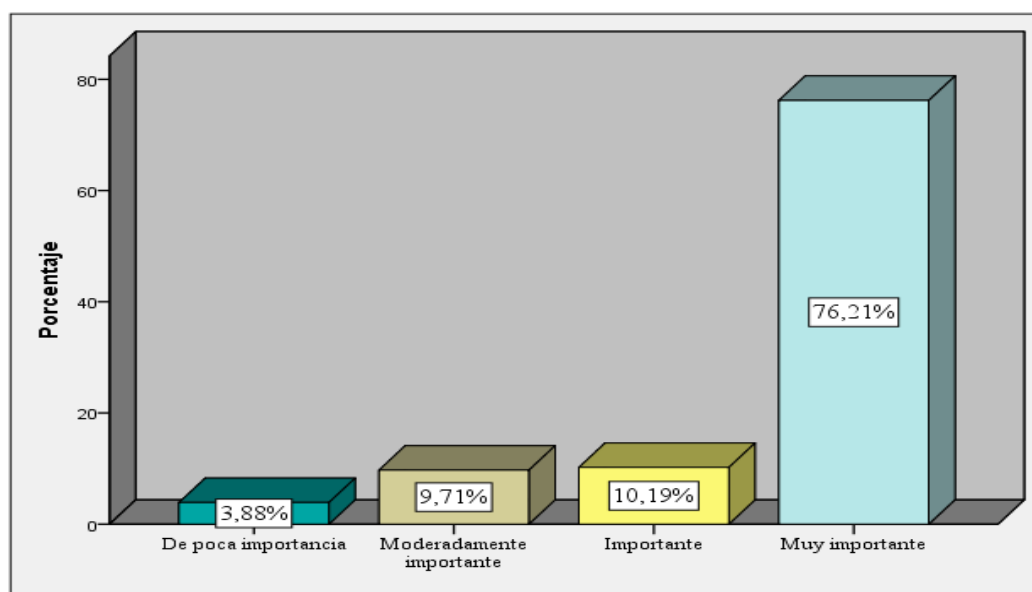
Tabla 9 Implementación de los SIG

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De poca importancia	8	3,88%
	Moderadamente importante	20	9,71%
	Importante	21	10,19%
	Muy importante	157	76,21%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 8 Implementación de un nuevo SIG



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Con respecto a la implementación de un nuevo sistema de información gerencial los resultados reflejan que el 76,21% de los encuestados consideraron que es muy importante, pero que el 3,88% indicaron que es de poca importancia, por lo tanto, el personal indica que debe realizarse esta inversión para beneficio del personal y de estudiantes, de la Universidad, debido a que ayuda en la agilización, procesamiento y presentación de la información de la Institución.

7.3 Fomentar la división de trabajo de acuerdo a sus especialidades.

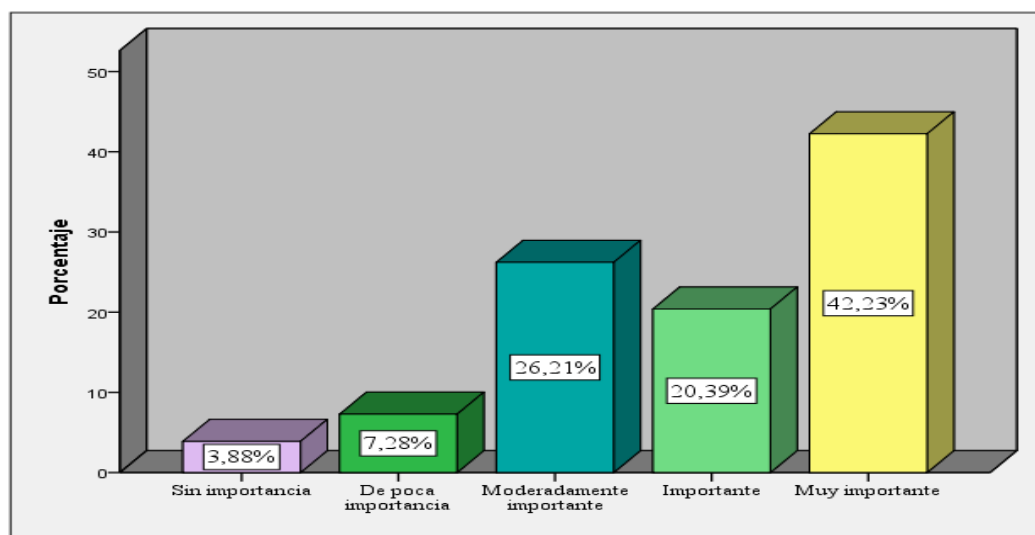
Tabla 10 División de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Sin importancia	8	3,88%
	De poca importancia	15	7,28%
	Moderadamente importante	54	26,21%
	Importante	42	20,39%
	Muy importante	87	42,23%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 9 División de trabajo



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Con respecto a esta interrogante el 42,23% de los encuestados respondió que es muy importante y el 20,39% indicaron que es importante y el 26,21% consideraron que es moderadamente importante, de acuerdo con los datos obtenidos muestran que es evidente que en su gran mayoría del personal considera que es necesario realizar capacitaciones al personal acerca del uso de las Tic's con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

7.4 Mantenimiento y adquisición de equipos de cómputos.

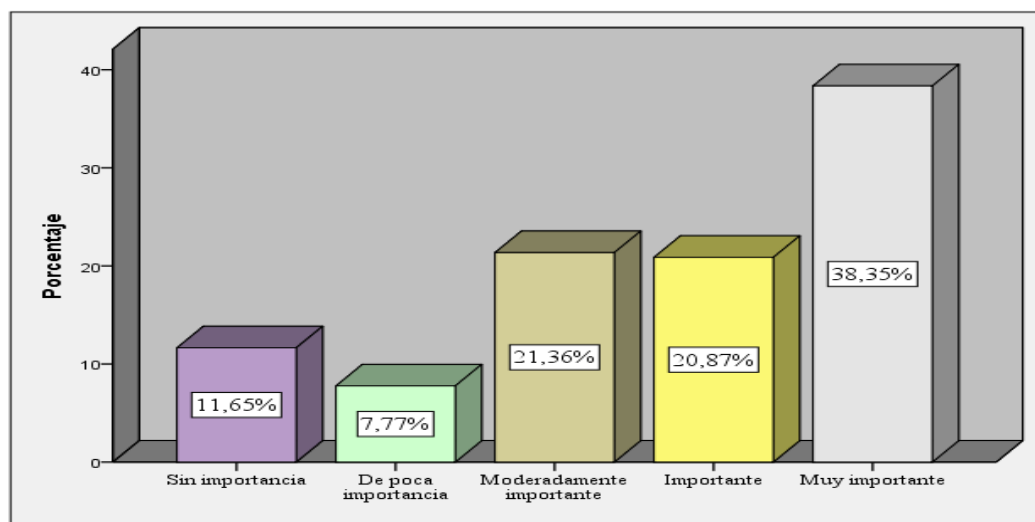
Tabla 11 Mantenimiento y adquisición de equipos

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sin importancia	24	11,65%
	De poca importancia	16	7,77%
	Moderadamente importante	44	21,36%
	Importante	43	20,87%
	Muy importante	79	38,35%
	Total	206	100,0

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 10 Mantenimiento y adquisición de equipos



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

De acuerdo resultados, el 38,35% de los encuestados manifiestan que es muy importante que se efectúa el mantenimiento y adquisición de los equipos de cómputo, el 20,89% indicaron que es importante, en base a estos datos obtenidos en su gran mayoría afirman que es necesario efectuar este tipo de gestión con la finalidad de proveer a los trabajadores equipos funcionales que ayuden en el desarrollo de sus actividades.

8 ¿Conoce ud. que son los sistemas de información gerencial?

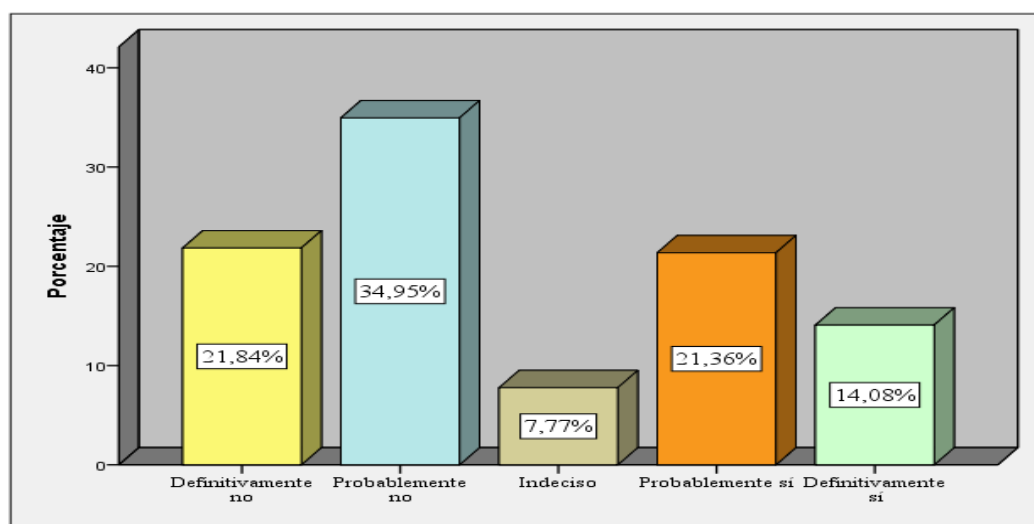
Tabla 12 Sistemas de información gerencial

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Definitivamente no	45	21,84%
	Probablemente no	72	34,95%
	Indeciso	16	7,77%
	Probablemente sí	44	21,36%
	Definitivamente sí	29	14,08%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 11 Sistemas de información gerencial



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Según los datos obtenidos de la encuesta, indican que el 34,95% de los encuestados no están seguros si tienen conocimiento acerca de los sistemas de información, el 21,84% afirma que no, y el 21,36% indicaron que probablemente sí conozcan, en base a los resultados se puede indicar que es evidente que existe un alto grado de desconocimiento por parte del personal acerca de los SIG, por lo tanto es indispensable que se realice una socialización a fin de fortalecer sus conocimientos.

9 ¿Considera ud. que es importante la incorporación de los sistemas de información para el desarrollo de sus actividades?

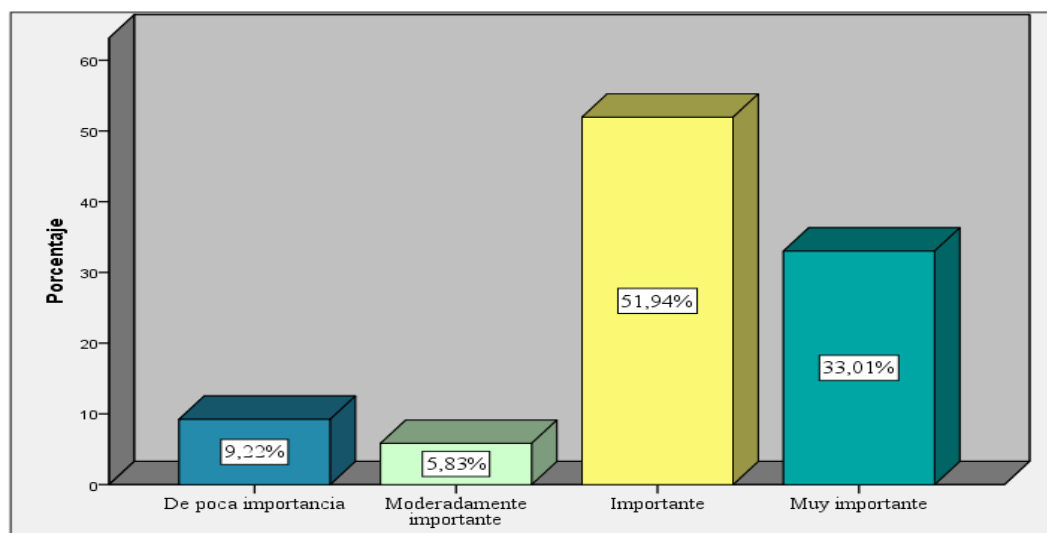
Tabla 13 Incorporación de los SIG en el desarrollo de las actividades

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De poca importancia	19	9,2
	Moderadamente importante	12	5,8
	Importante	107	51,9
	Muy importante	68	33,0
	Total	206	100,0

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 12 Incorporación de los SIG en el desarrollo de las actividades



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Con respecto a la importancia de la incorporación de los sistemas de información para el desarrollo de los procesos administrativos, los datos reflejan que el 51,94% de los indicaron que es importante, el 33,01% manifestó que son muy importantes, el 9,22% indicó que es de poca importancia, por lo tanto, los resultados revelan que al efectuar esta incorporación beneficiará al personal y a la Institución en el desarrollo de sus actividades y procesos con mayor efectividad.

10 ¿Conoce ud. cuál de los siguientes tipos de sistemas de información gerencial posee la Universidad?

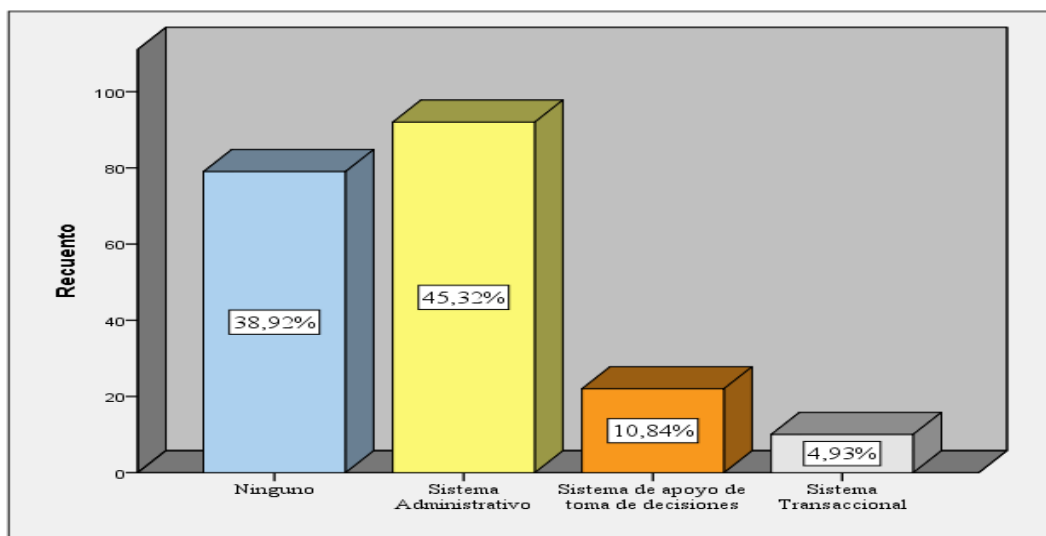
Tabla 14 Tipos de sistemas de información

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Sistema Transaccional	10	4,92%
	Sistema Administrativo	92	45,32%
	Apoyo a toma de decisiones	22	10,84%
	Ninguno	79	38,93%
Total		203	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 13 Tipos de sistemas de información



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez

Los resultados reflejan que el 45,32% de los encuestados considera que la Universidad cuenta con un sistema de información administrativo, el 38,92% respondió que no, el 10,84% indicó que posee un sistema de apoyo a la toma de decisiones y el 4,93% manifestó que tiene un sistema transaccional, de acuerdo a esta interrogante se puede decir que la Institución sí cuenta con un sistema de información, pero que también existe un alto grado de desconocimiento por parte del personal sobre los tipos de sistemas con que cuenta la UPSE.

11 ¿Cómo califica a los equipos tecnológicos que utiliza para el desarrollo de sus actividades laborales?

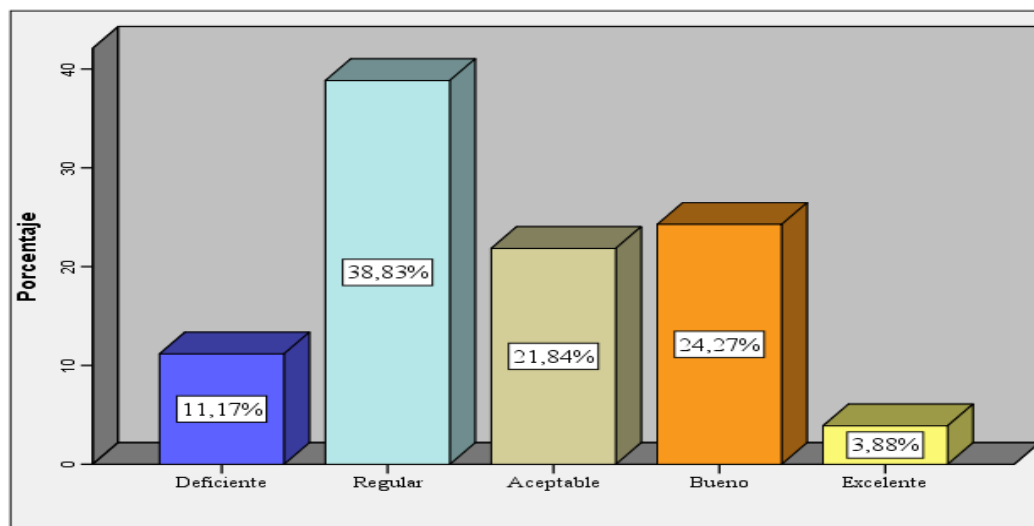
Tabla 15 Estados de los equipos tecnológicos

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	23	11,17%
	Regular	80	38,83%
	Aceptable	45	21,84%
	Bueno	50	24,27%
	Excelente	8	3,88%
	Total	206	100,0

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 14 Estados de los equipos tecnológicos



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Los datos de las encuestas reflejan que el 38,83% consideran que los equipos que utilizan para el desarrollo de sus actividades están en un estado regular, el 24,27% indicó que se encuentran en buenas condiciones el 11,17% respondió que están en un deficiente estado, en base a los resultados expuestos el personal considera que es necesario realizar un mantenimiento de los equipos a fin de mejorar su funcionabilidad para el desarrollo de las actividades administrativas y académicas.

12 ¿Cómo califica los sistemas de información gerencial actuales de la UPSE?

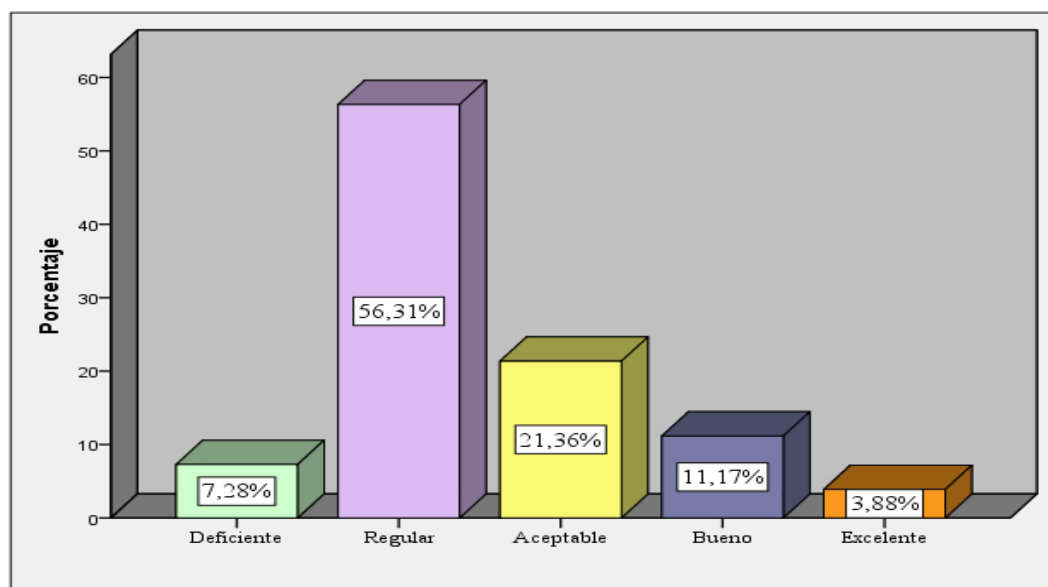
Tabla 16 Estado de los SIG de la UPSE

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	15	7,28%
	Regular	116	56,31%
	Aceptable	44	21,36%
	Bueno	23	11,17%
	Excelente	8	3,88%
	Total	206	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 15 Estado de los SIG de la UPSE



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Los resultados reflejan que el 56,31% de los encuestados consideran que los sistemas de información que dispone la Universidad es regular, además que el 21,36% respondió que es aceptable y que solo el 11,17% indicó es bueno, sin embargo, es evidente que los sistemas con los que cuenta la Institución son deficientes por lo que es necesario fortalecerlo con la finalidad que contribuya en el desarrollo de las actividades y de los procesos administrativos.

3.1.3 Análisis de los resultados de las encuestas de los usuarios

1. ¿Conoce ud. si la Universidad cuenta con un sistema de información gerencial?

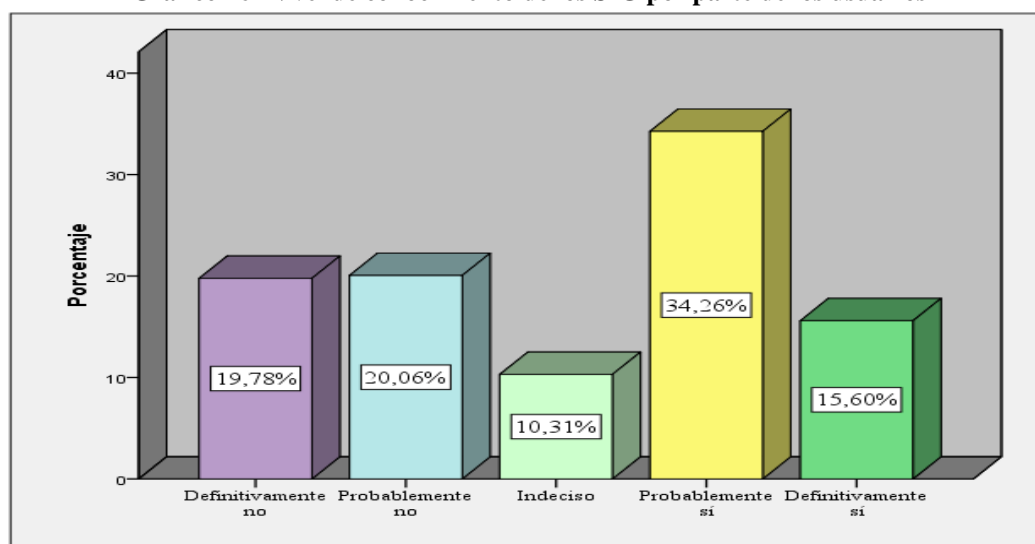
Tabla 17 Nivel de conocimiento de los SIG por parte de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Definitivamente no	71	19,78%
	Probablemente no	72	20,06%
	Indeciso	37	10,31%
	Probablemente sí	123	34,26%
	Definitivamente sí	56	15,60%
	Total	359	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 16 Nivel de conocimiento de los SIG por parte de los usuarios



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Según los datos obtenidos de la encuesta efectuada a los usuarios reflejan que el 34,26% consideran que la Universidad cuenta con un sistema de información, además es evidente el 20,06% considera que probablemente sí y el 19,78 % afirma que no, es decir que existe un alto grado de desconocimiento por parte de los usuarios.

2. ¿Cree ud. que el personal tiene conocimientos de la importancia y las ventajas que proporcionan de los sistemas de información gerencial?

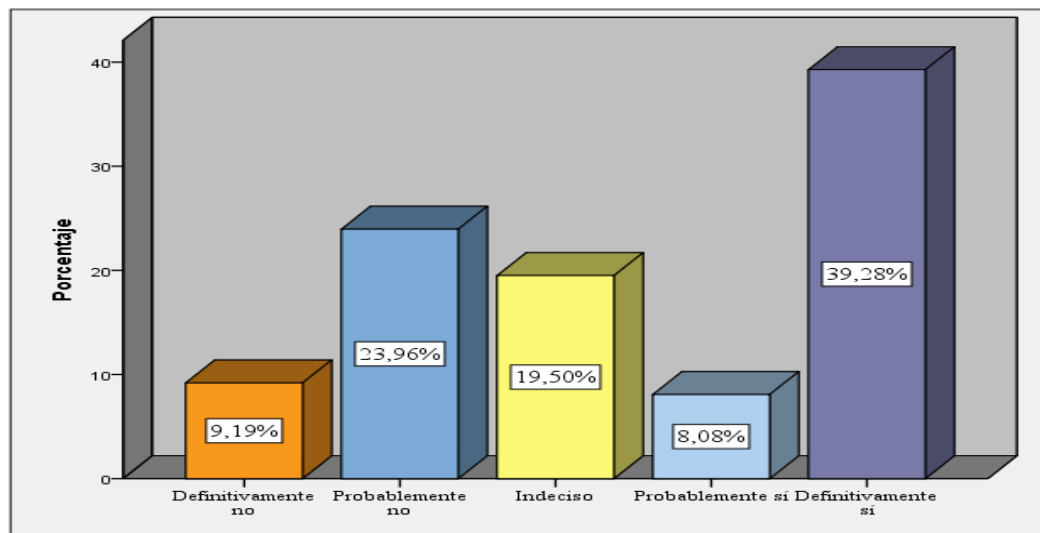
Tabla 18 Importancia de los SIG

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Definitivamente no	33	9,19%
	Probablemente no	86	23,96%
	Indeciso	70	19,50%
	Probablemente sí	29	8,08%
	Definitivamente sí	141	39,28%
	Total	359	100,0%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 17 Importancia de los SIG



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta, indican que el 39,28% consideran que el personal tiene conocimientos sobre la importancia y las ventajas que brindan los sistemas de información, 23,96% indicó que probablemente no, es por ello que los usuarios consideran que es importante que se den a conocer al personal los beneficios que proporcionan los SIG, lo que permitirá mejorar su desempeño laboral.

3. ¿Considera ud. importante realizar capacitaciones orientadas sobre la utilización efectiva las Tic's a los estudiantes universitarios?

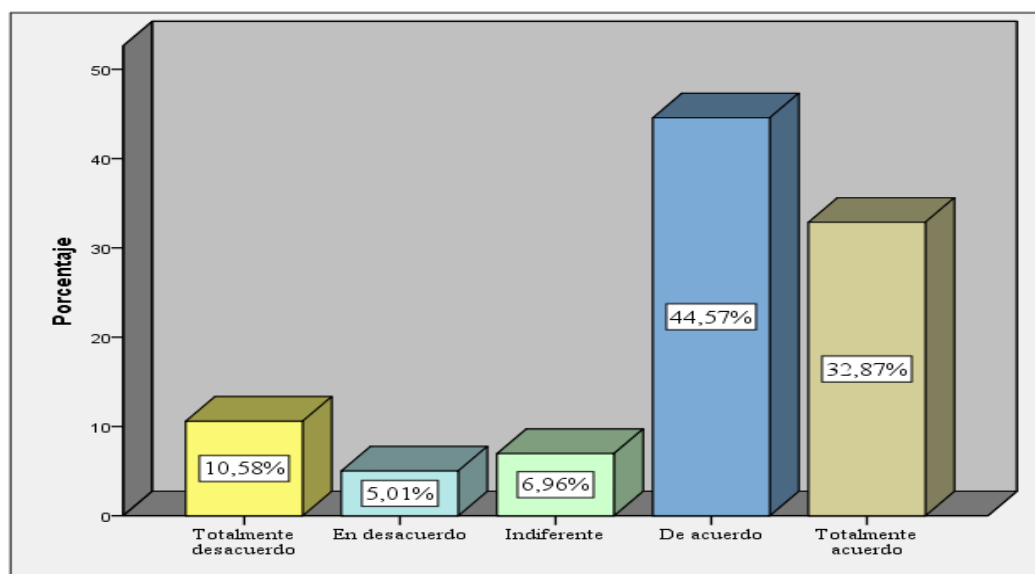
Tabla 19 Capacitaciones a los estudiantes universitarios

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	38	10,58%
	En desacuerdo	18	5,01%
	Indiferente	25	6,96%
	De acuerdo	160	44,57%
	Totalmente acuerdo	118	32,87%
	Total	359	100,0%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 18 Capacitaciones estudiantes universitarios



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Los resultados de la encuesta refleja que el 44,57% de los estudiantes indicaron estar de acuerdo que se realicen capacitaciones sobre el uso de las Tic's, de igual manera afirma el 32,87%, debido a que es importante conocer las funciones y beneficios que proporcionan estos tipos de tecnologías y de qué manera contribuyen en el desarrollo académico de la comunidad universitaria.

4. ¿Tiene ud. acceso a las herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus actividades académicas?

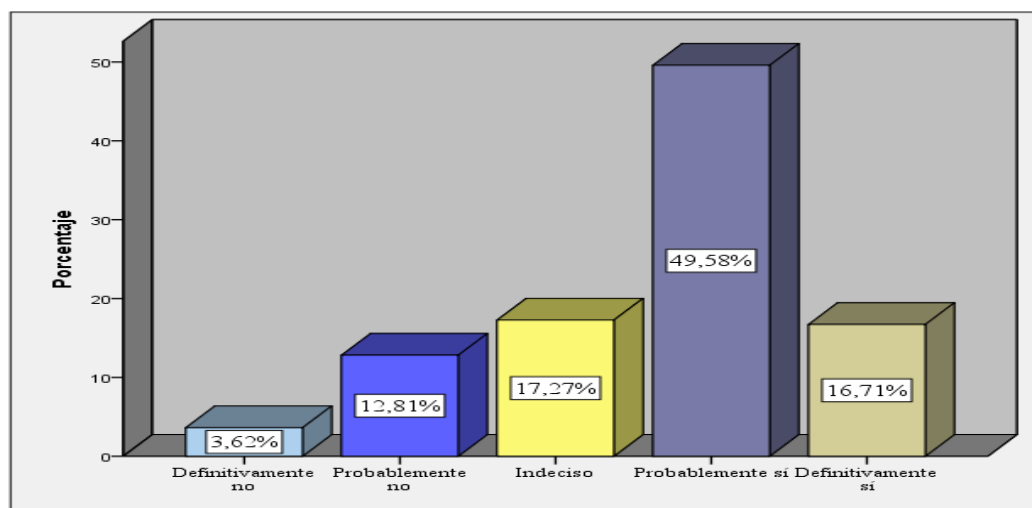
Tabla 20 Accesos a las herramientas tecnológicas

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Definitivamente no	13	3,62%
	Probablemente no	46	12,81%
	Indeciso	62	17,27%
	Probablemente sí	178	49,58%
	Definitivamente sí	60	16,71%
	Total	359	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 19 Accesos a las herramientas tecnológicas



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios muestran que el 49,58% considera que probablemente sí tenga acceso a las herramientas tecnológicas, el 17,27% responde estar indeciso y que el 16,71% afirma tener acceso, los resultados revelan que en su gran mayoría los estudiantes consideran que al tener acceso a estas herramientas contribuyen de manera significativa en su desarrollo académico.

5. ¿En qué tipos de actividades hace uso de las tecnologías de información y comunicación?

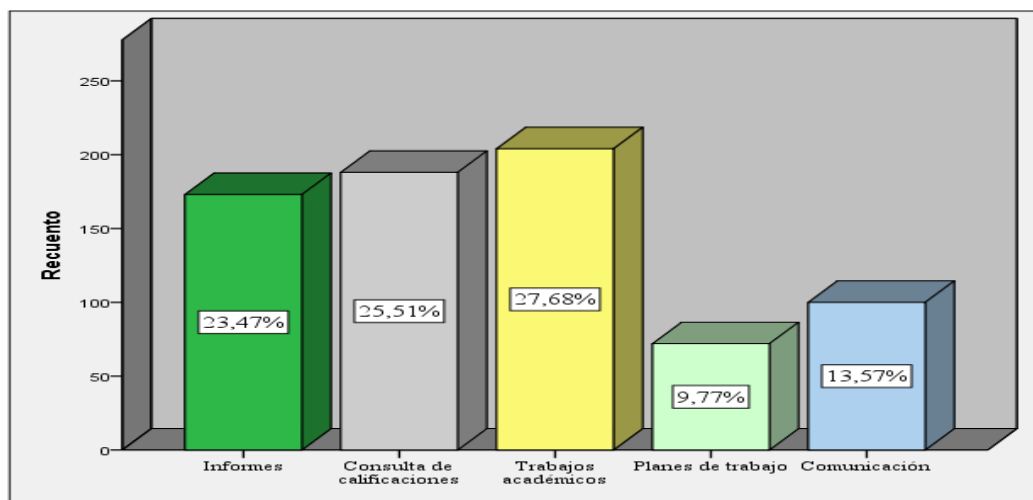
Tabla 21 Tipos de actividades

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Informes	173	23,47%
Consulta de calificaciones	188	25,51%
Trabajos académicos	204	27,68%
Planes de trabajo	72	9,77%
Comunicación	100	13,57%
Total	737	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 20 Tipos de actividades



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

De acuerdo a los resultados se puede observar que las actividades que con mayor frecuencia en donde hacen uso de las tecnologías los estudiantes son: los trabajos académicos con un 27,68%, consultas de calificaciones 25,51% y con el 23,47 la realización de informes, pero que entre las actividades donde hacen menor uso de las Tic's es en los planes de trabajos y la comunicación, es decir que las Tic's cumplen una función muy importante en la Universidad.

6. ¿Desde su punto de vista como califica a los equipamientos tecnológicos con los que cuenta la UPSE?

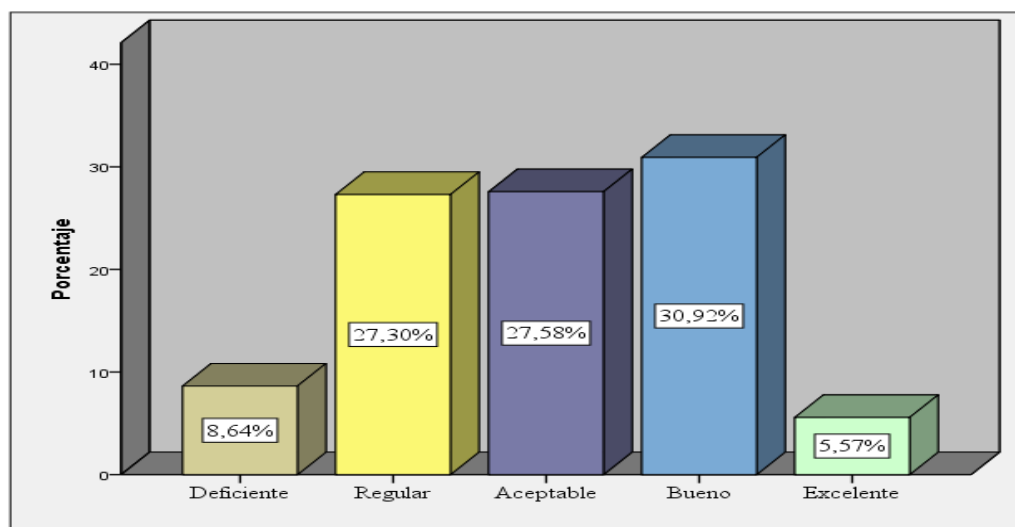
Tabla 22 Estado de los equipos tecnológicos

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	31	8,64%
	Regular	98	27,30%
	Aceptable	99	27,58%
	Bueno	111	30,92%
	Excelente	20	5,57%
	Total	359	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 21 Estado de los equipos tecnológicos



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Los resultados reflejan que el 30,92% de los usuarios consideran que los equipos que dispone la Universidad están en buen estado, el 27,58% indicó que se encuentran en aceptables condiciones, además que el 27,30% respondió que los equipos funcionan con regularidad, por lo tanto, es necesario que se efectúa un mantenimiento de los equipos de la Institución con el fin de proporcionar dispositivos tecnológicos de excelente calidad a la comunidad universitaria.

7. ¿Según su criterio considera que las autoridades y demás colaboradores llevan una administración eficaz y eficiente?

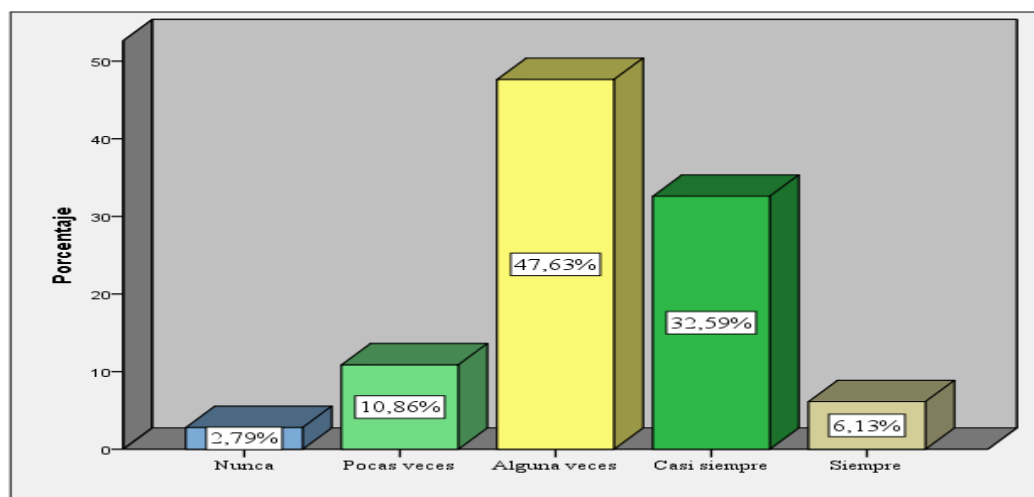
Tabla 23 Administración eficaz y eficiente

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	2,79%
	Pocas veces	39	10,86%
	Alguna veces	171	47,63%
	Casi siempre	117	32,59%
	Siempre	22	6,13%
	Total	359	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 22 Administración eficaz y eficiente



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Con respecto a esta interrogante plantea sobre la administración que efectúan las autoridades y los colaboradores, el 47,63% de los encuestados indicaron que algunas veces lo hacen, el 32,59% respondió que casi siempre se efectúa y que el 10,86 consideran que pocas veces; por lo tanto, es importante que se fortalezca la gestión administración por parte de personal y de las principales autoridades, de tal manera que contribuya en el desarrollo institucional de la Universidad.

8. ¿Cree ud. que las autoridades lleven una adecuada dirección de los procesos internos y externos de la UPSE?

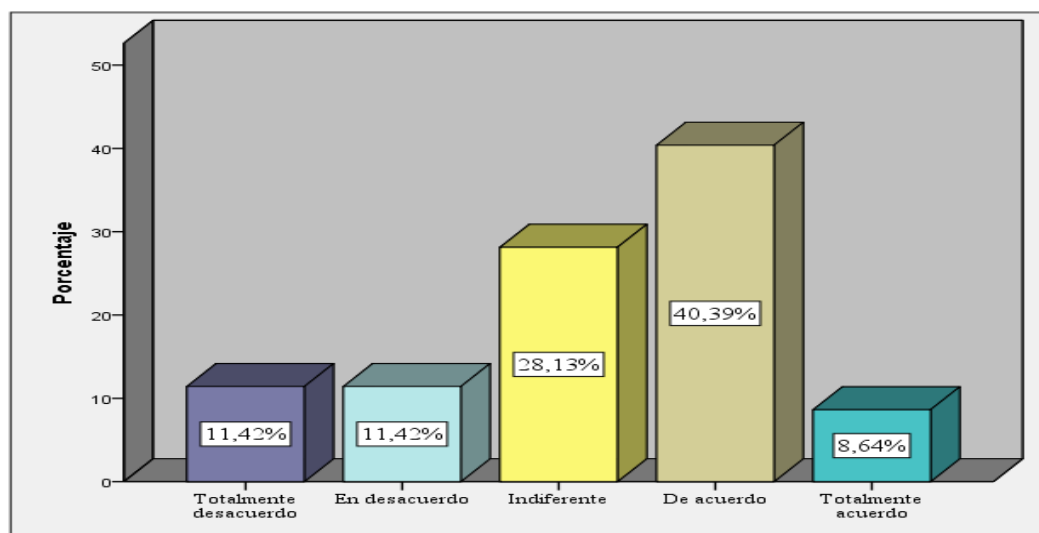
Tabla 24 Proceso de dirección

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	41	11,42%
	En desacuerdo	41	11,42%
	Indiferente	101	28,13%
	De acuerdo	145	40,39%
	Totalmente acuerdo	31	8,64%
	Total	359	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 23 Proceso de dirección



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

El gráfico muestra que el 49,39% de los estudiantes considera que está de acuerdo en que las autoridades sí efectúan un control de sus procesos internos y externos, pero así mismo existe un 28,13% que es ser indiferente y que el 11,42% respondió estar totalmente desacuerdo; por los tanto, consideran que es necesario fomentar la ejecución efectiva de los procesos de control con el objetivo de mejorar el desarrollo de actividades administrativas de la Institución.

9. ¿Qué tiempo transcurre para que ud. obtenga una respuesta al momento de solicitar una documentación?

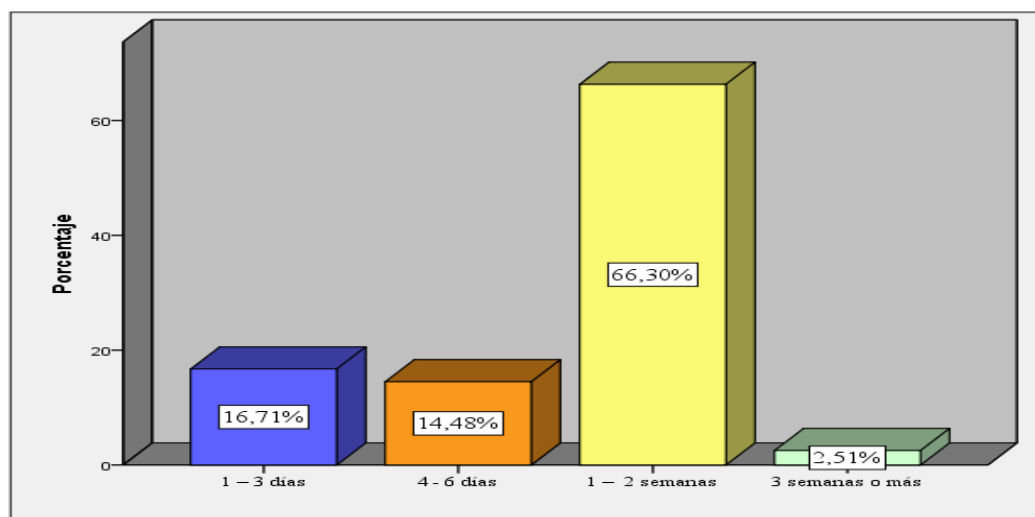
Tabla 25 Tiempo respuesta

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 – 3 días	60	16,71%
	4 - 6 días	52	14,48%
	1 – 2 semanas	238	66,30%
	3 semanas o más	9	2,51%
	Total	359	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 24 Tiempo respuesta



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Con respecto al tiempo que les toma a los usuarios en tener una respuesta cuando solicitan una documentación, el 66,30% de los encuestados respondió que deben transcurrir entre 1 a dos semanas, el 17,71% que solo le toma de 1 a 3 días y el 14,48% de 4 a 6 días; además, solo un 2.51% respondió que le toma más de tres semanas, de acuerdo a los resultados, es evidente que el tiempo que toma realizar un proceso es inadecuado, por lo tanto, se debe mejorar y disminuir el tiempo de respuesta con la finalidad de brindar información oportuna a los solicitantes.

10. ¿Cree ud. que las autoridades han efectuado auditorías administrativas con la finalidad de verificar la ejecución los procesos administrativos de la Institución?

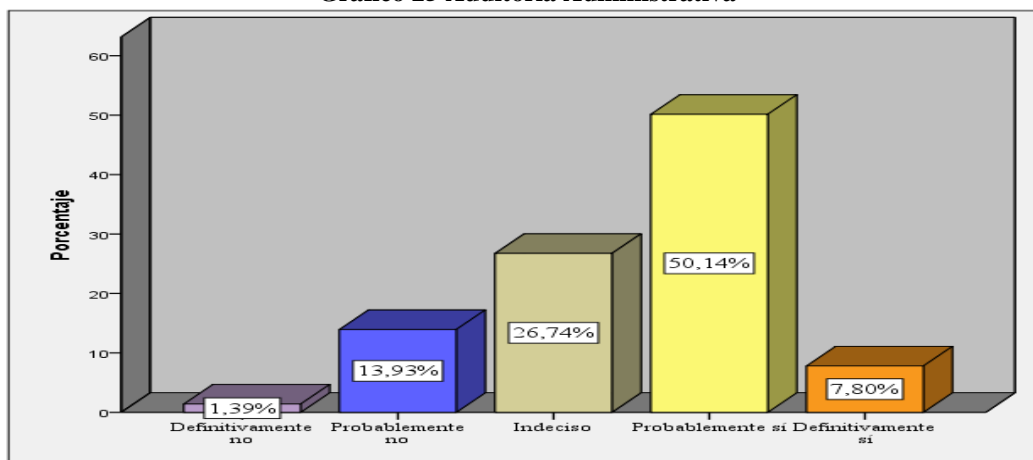
Tabla 26 Auditoría Administrativa

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Definitivamente no	5	1,39%
	Probablemente no	50	13,93%
	Indeciso	96	26,74%
	Probablemente sí	180	50,14%
	Definitivamente sí	28	7,80%
	Total	359	100,00%

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Gráfico 25 Auditoría Administrativa



Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Según los datos obtenidos de la encuesta reflejan que el 50,14% de los encuestados consideran que probablemente sí se han realizado auditorías administrativas, el 26,74% responde estar indeciso y el 13,93% indicó que definitivamente no, como bien se muestran en los resultados es evidente que los encuestados carecen de total certeza de que se efectúen auditorías en la Universidad, pero ellos indicaron que es muy importante debido a que permiten comprobar que los colaboradores y autoridades efectúan sus actividades con transparencia.

3.2 Limitaciones

Durante el desarrollo de la presente investigación se presentaron una serie de inconvenientes que dificultaron la realización del trabajo entre las cuales se pueden señalar las siguientes:

Una de las principales dificultades que se presentó fue en el desarrollo de las teorías y conceptos que correspondieron al capítulo I debido a que la biblioteca de la Universidad carece de libros actualizados sobre los sistemas de información gerencial que corresponde a la variable independiente y de igual manera con los procesos administrativos que hizo referencia a la variable dependiente, por tal motivo se optó por consultar sitios web de libros, los cuales en su mayoría solicitaban la cancelación de un valor monetario para poder tener acceso total o parcial del contenido de los libros.

Por otra parte, se consultó la página de Google Books sugerida por algunos docentes en la cual se pudieron encontrar algunos libros completos y de forma gratuita, pero en cierto caso existieron libros que solo proporcionan una pequeña parte del contenido debido a que eran libros actualizados y por lo tanto su publicación era parcial y de esta manera se respetaban los derechos del autor lo que dificultaba el desarrollo del trabajo de investigación.

También se procedió a consultar bibliotecas de otras universidades en donde solicitaban una clave de acceso, la cual solo la tenían los estudiantes de dicha Institución y que por temas de seguridad no se la podía otorgar a estudiantes que no formaran parte de aquella Universidad.

Así mismo, otro de los inconvenientes que se presentó fue al momento de realizar las entrevistas a los jefes de departamentos los cuales debido a sus múltiples actividades se encontraban ausentes en sus lugares de trabajo y que en ciertas ocasiones que se los podía contactar manifestaban que regresara a una hora fijada por ellos, pero que al momento de asistir a la hora determinada indicaban que podían colaborar en ese momento porque estaban muy ocupados y de esta manera se postergaba la entrevistas a otros días.

Por otra parte, al momento de aplicar la encuesta al personal de la Universidad hubo ciertas personas que pensaban que por el hecho de llenar una encuesta se verían afectados debido a que iban a proporcionar información un poco delicada sobre cómo se efectúan las actividades dentro de la Universidad, además en cierto caso manifestaban que les dejara la encuesta para procederla a llenar en otro momento y que luego la pasara retirando, pero al solicitarlas no habían sido respondido y que regresara en otro momento.

En el caso del instrumento aplicado a los usuarios también se presentaron dificultades debido a la indisposición por parte de ellos, pese a que el tiempo que les tomaba en llenar una encuesta no le llevaba más de dos a cinco minutos, además que algunos manifestaban quizás en otro momento podía colaborar porque estaban muy ocupados haciendo otras actividades.

Por lo tanto, es evidente que existieron barreras que dificultaron el desarrollo del trabajo de investigación, lo cual se reflejó en el tiempo que tomó realizar cada una de las actividades programadas.

3.3 Resultados

En base a los resultados obtenidos se ha podido evidenciar que, en la Universidad Península de Santa Elena, existen ciertas deficiencias entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

El 43,20% de los colaboradores indican no estar seguros si efectúa una adecuada ejecución de los procesos administrativos, lo cual refleja un alto grado de desconocimiento, por lo que es necesario la implementación y aplicación de estrategias que permitan mejorar la ejecución de los distintos procesos a efectuarse en la Universidad.

Además, que el 38,35% no está seguro si los colaboradores efectúen una correcta coordinación de las actividades, por lo que es necesario aplicar estrategias que ayuden a mejorar la planificación apropiada de cada una de las tareas a desempeñar por parte de los colaboradores.

También es evidente que el 48,78% de los encuestados consideraron que probablemente sí se hace uso adecuado los recursos que dispone la Universidad, lo que refleja un cierto grado de seguridad por parte de los colaboradores.

Por otra parte, el 43,20% de los colaboradores consideran que es importante que se realicen capacitaciones sobre el uso apropiado de las tecnologías de la información y comunicación con el objetivo de proveer los conocimientos necesarios a los colaboradores para el desarrollo de sus actividades laborales.

El 76,21% de los colaboradores indicaron es muy importante la implementación de un nuevo sistema de información gerencial que contribuya en la agilización y ejecución de cada una de sus actividades con la finalidad que permita la presentación de información oportuna para tomar mejores decisiones para beneficio de toda la comunidad universitaria.

Así mismo, el 42,23% indicó que es muy importante que se efectúa una adecuada división de trabajo con la finalidad de asignar una función o actividad en base a su especialidad y perfil profesional para evitar sobre cargas de funciones o actividades al personal.

Con respecto al grado de desconocimiento de los sistemas de información, un 21,84% afirma que no conoce y un 34,95 % también supone que no, lo que se refleja como un alto grado de desconocimiento por parte de los colaboradores, por lo tanto, es indispensables que se creen estrategias que permitan la socialización de la importancia que cumplen los sistemas en la Universidad.

También es evidente que los equipos tecnológicos que dispone la Universidad, más de 38,83% se encuentra en un estado regular lo que muestra un gran problema para la institución, por lo tanto, es necesario que realicen programas de mantenimientos de cada uno de los equipos a fin de mejorar su funcionabilidad.

Por último, que el 56,31% de los colaboradores respondió que el sistema actual que posee la Universidad es regular, es decir que se debe fortalecer y mejorar para que pueda aportar de forma significativa en el desarrollo del proceso con mayor eficiencia y además fortalece su estructura organizacional de la Universidad

3.3.1 Comprobación de hipótesis

Hi: La utilización adecuada de los sistemas de información gerencial contribuyen significativamente en el desarrollo de los procesos administrativos de la UPSE.

Mediante la información obtenida a través de la aplicación de las encuestas, se procedió a efectuar un análisis de las interrogantes que permitieron conocer si los sistemas de información gerencial contribuyen de manera significativa en el desarrollo de los procesos administrativos de la UPSE, para lo cual fue necesario comprobar la hipótesis mediante el programa estadístico SPSS24 por medio de las pruebas de Chi-Cuadrado y de esta manera verificar si las variables del caso de estudio se relacionan entre sí.

De acuerdo a los cálculos efectuados para la respectiva comprobación, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 27 Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera ud. que es importante la incorporación de los sistemas de información para el desarrollo de sus actividades? *	206	100,0%	0	0,0%	206	100,0%
¿Según su criterio considera ud. que las autoridades y demás colaboradores realizan una ejecución adecuada de los procesos administrativos?						

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Tabla 28 Recuento, Tabla de contingencia

Tabla de contingencia ¿Según su criterio considera ud. que las autoridades y demás colaboradores realizan una ejecución adecuada de los procesos administrativos?*							
¿Considera ud. que es importante la incorporación de los sistemas de información para el desarrollo de sus actividades?							
			De poca importancia	Moderadamente importante	Importante	Muy importante	Total
¿Según su criterio considera ud. que las autoridades y demás colaboradores realizan una ejecución adecuada de los procesos administrativos??	Probablemente no	Recuento	8	2	38	15	63
		Recuento	5,8	3,7	32,7	20,8	63,0
	Indeciso	Recuento	11	2	48	24	85
		Recuento	7,8	5,0	44,2	28,1	85,0
	Probablemente sí	Recuento	0	8	14	28	50
		Recuento	4,6	2,9	26,0	16,5	50,0
	Definitivamente sí	Recuento	0	0	7	1	8
		Recuento	,7	,5	4,2	2,6	8,0
Total		Recuento	19	12	107	68	206
		Recuento	19,0	12,0	107,0	68,0	206,0

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Tabla 29 Pruebas de Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,199 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	42,422	9	,000
Asociación lineal por lineal	5,604	1	,018
N de casos válidos	206		
a. 8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,47.			

Fuente: Resultados SPSS

Elaborado por: Luis Choez Reyes

De acuerdo a los cálculos efectuados de Chi- Cuadrado se procedió a la verificación de las variables a fin de comprobar si existe relación entre sí

Por lo tanto, de acuerdo con la hipótesis planteada en el trabajo de investigación “La utilización adecuada de los sistemas de información gerencial contribuyen de forma positiva en el desarrollo de los procesos administrativos de la Universidad Península de Santa Elena” se comprueba que:

Con la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, se puede constatar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, debido a que la significancia asintótica bilateral tiene una frecuencia esperada menor a 5, con 9 grados de libertad (lg) y un valor de 39,199^a, por lo tanto, se comprueba que sí existe relación entre las dos variables, es decir que la utilización efectiva de los sistemas de información gerencial contribuyen significativamente en el desarrollo de los procesos administrativos de la Universidad Península de Santa Elena.

3.4 Propuesta

“Diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos dirigida al personal administrativo y de docentes de la UPSE”

3.4.1 Presentación

En la actualidad las empresas desarrollan programas de capacitación dirigidos al capital humano con el objetivo de fortalecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores que permitan el desarrollo de las actividades y procesos administrativos, así como también mejorar los niveles de productividad y competitividad de las organizaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación se pudo establecer que el personal administrativo y de docentes de la Universidad posee un escaso conocimiento sobre los sistemas de información gerencial y la manera en que contribuyen en el desarrollo de los procesos administrativos, por lo tanto, es indispensable fortalecer las debilidades detectadas a fin de mejorar el desempeño del personal a través de la adquisición de conocimientos.

Para efectos del desarrollo de la propuesta se emplearon modelos de programas de los siguientes actores: Torres Ramírez (2016) y Sosa Guerra (2014), los cuales sirvieron de base para la elaboración la siguiente propuesta “Diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativo dirigida al personal administrativos y de docentes de la UPSE.

3.4.2 Introducción

La mayoría de las empresas u organizaciones en la actualidad desarrollan programas de capacitación dirigida al capital humano con el fin de mejorar y fortalecer el desarrollo de sus actividades y procesos administrativos, Además permiten proveer de nuevos conocimientos al personal a fin mejorar los niveles de desempeño y competitividad de la organización. La Universidad Península de Santa Elena es una Institución que se dedica a brindar el servicio de educación, convirtiéndose así en una de las principales universidades de la provincia de Santa Elena con mayor concentración de estudiantes.

Sin embargo, en la institución se presentan ciertas debilidades administrativas debido a que cuenta con un sistema de información gerencial deficiente, así como también un alto grado de desconocimiento y manejo de los sistemas que dispone la Universidad lo cual se refleja en el desarrollo deficiente de los procesos administrativos.

Es así, que mediante los resultados obtenidos en el estudio se pudo determinar que es necesario el desarrollo de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya de manera significativa para la actualización y formación profesional de los colaboradores de la institución. El programa estará compuesto de tres proyectos que serán la base fundamental para la actualización, desarrollo de habilidades y destreza del personal administrativo y de docentes a fin de mejorar los niveles de competitividad de la Universidad.

3.4.3 Misión y Visión

Misión

Impartir capacitaciones a los colaboradores, con la finalidad de actualizar, desarrollar los conocimientos y habilidades del personal con el objetivo de mejorar el desempeño laboral a través de la incorporación de los sistemas de información gerencial y las tecnologías de información y comunicación, logrando de esta manera el desarrollo de los procesos administrativos y elevando los niveles competitividad de los trabajadores de la UPSE.

Visión

Ser una Institución líder, con una estructura organizacional sólida e íntegra a través del personal especializado, capacitado y comprometido con desarrollo los procesos administrativos basándose en los valores de responsabilidad, equidad, igualdad de género, ética y responsabilidad social reconocida como una de las Universidades con un alto grado de desempeño laboral a nivel nacional.

3.4.4 Objetivos del programa de capacitación

3.4.4.1 Objetivo general

Preparar a los colaboradores mediante la actualización de conocimientos a través de la capacitación teórica y práctica sobre la importancia de los sistemas de información gerencial y la función que cumplen en el desarrollo de los procesos administrativo de la UPSE, así como también de qué manera ayuda en el aumento de los niveles del desempeño laboral de la Institución.

3.4.4.2 Objetivos específicos

- Brindar asesoría especializada sobre los sistemas de información gerencial mediante una capacitación efectiva que permita aumentar los niveles de conocimiento de los colaboradores de la UPSE.
- Proveer de los mecanismos necesarios que permitan el desarrollo de la capacitación teórica y práctica con la finalidad de facilitar una mejor comprensión de la funcionabilidad de los sistemas de información gerencial de las Institución.
- Preparar al personal en las principales herramientas tecnológicas que son utilizadas para le ejecución de los procesos administrativas a fin de mejorar los nives de desempeño de la Universidad.
- Formar al personal en las principales normativas de seguridad de la información derivada de la ejecución de los procesos administrativos de la Universidad.

3.4.5 Metas

- Capacitar al personal de la Universidad en cada una de las temáticas propuestas en el programa de capacitación.
- Mejorar los niveles de conocimientos de los colaboradores sobre el uso efectivo de los sistemas de información.
- Mejorar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores a través de la utilización de SIG y las Tic's
- Cumplir con el cronograma de las actividades propuestas al 100%.

3.4.6 Estrategias

- Involucrar a todo el personal de la institución con el fin de fortalecer sus conocimientos y desarrollo profesional.
- Efectuar la programación efectiva de las temáticas a tratar durante cada jornada de capacitación.
- Realizar talleres prácticos que permitan evidenciar las labores que el personal realiza cotidianamente.
- Brindar a los colaboradores las herramientas tecnológicas necesarias con el objetivo de facilitar el desarrollo del programa de capacitación en cada una de sus distintas temáticas.

3.4.7 Alcance

El presente programa de capacitación está dirigido al personal administrativo y de docentes cuyo fin es cubrir las necesidades de formación acerca del manejo efectivo de los sistemas de información de la UPSE.

3.4.8 Desarrollo del programa

Nombre del programa: Diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos en la UPSE.

Tabla 30 Programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial

Programa	Objetivo del programa	Descripción	Proyecto	Cronograma		Costo estimado	Responsables	Involucrados
				Inicio	Fin			
Programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos en la UPSE.	Capacitar a los colaboradores mediante la actualización de conocimientos a través de la capacitación teórica y práctica sobre la importancia de los sistemas de información gerencial y la función que cumplen en el desarrollo de los procesos administrativo de la UPSE, así como también de que manera ayuda en el aumento de los niveles del desempeño laboral de la Institución.	El programa de capacitación está orientado y diseñando en 3 partes fundamentales que sirven como base para el desarrollo y actualización de los conocimientos del personal de la UPSE.	Proyecto 1: Formación profesional sobre los sistemas de información gerencial.	04/04/2019	05/04/2019	1000	Capacitador externos Jefe fe RR. HH Director de Tic´s	Personal administrativo y de docentes
			Proyecto 2: Actualización de conocimientos y manejo de las tecnologías de información y comunicación.	11/05/2019	12/05/2019	1200	Capacitador externos Jefe fe RR. HH Director de Tic´s	Personal administrativo y de docentes
			Proyecto 3: Actualización de los conocimientos de los procesos administrativos	06/06/2019	07/06/2019	800	Capacitador externos Jefe fe RR. HH Director de Tic´s	Personal administrativo y de docentes

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

3.4.9 Desarrollo de los proyectos del programa de capacitación

Nombre del proyecto: Formación profesional sobre los sistemas de información gerencial

Tabla 31 Formación profesional sobre los sistemas de información gerencial

Proyecto	Objetivo del proyecto	Actividades	Contenido	Cronograma		Costo estimado	Responsables	Involucrados	Impacto
				Inicio	Fin				
Proyecto de formación profesional sobre los sistemas de información gerencial.	Dar a conocer la importancia de la utilización de los sistemas de información gerencial mediante la capacitación teórica y práctica a fin de mejorar el desarrollo de las actividades laborales.	Capacitación a los colaboradores sobre los SIG	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Importancia • Ventajas y Desventajas • Tipos de sistemas • Análisis de requerimiento de los sistemas • Actualización de los SIG • Los SIG en las organizaciones • Principales normativas de los SIG 	04/04/2019	04/04/2019	800,00	Capacitador externo Jefe de RR. HH Director de Tic's	Personal administrativo y de docentes	Mejorar los niveles de uso y aplicación de los sistemas de información en las actividades laborales del personal.
		Taller práctico de simulación de Utilización de los SIG	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Objetivo • Estrategias • Principales técnicas de aprendizaje • Cometarios y experiencias del taller 	05/04/2019	05/04/2019	200,00	Capacitador externo Jefe de RR. HH Director de Tic's	Personal administrativo y de docentes	Promover la integración de los SIG en el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Nombre del proyecto: Actualización de conocimientos y manejo de las tecnologías de información y comunicación.

Tabla 32 Proyecto de Actualización de conocimientos y manejo de las tecnologías de información y comunicación.

Proyecto	Objetivo del proyecto	Actividades	Contenido	Cronograma		Costo estimado	Responsables	Involucrados	Impacto
				Inicio	Fin				
Proyecto de actualización de conocimientos y manejo de los tecnología de información y comunicación.	Incorporar nuevos conocimientos al personal sobre el manejo adecuado de las tecnologías de información y comunicación	Capacitación a al personal sobre las Tic's	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Importancia • Ventajas • Desventajas • Objetivo • Uso de herramientas • Hardware y software • Las Tic's en las organizaciones 	11/05/2019	11/05/2019	600,00	Capacitador externos Jefe fe RR. HH Director de Tic's	Personal administrativo y de docentes	Lograr un mejor aprovechamiento de las Tic's en el desarrollo de las actividades laborales de personal.
		Taller práctico del uso de las tecnologías de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Objetivo • Estrategias • Principales técnicas de aprendizaje • Cometarios y experiencias del taller 	12/05/2019	12/05/2019	600,00	Capacitador externos Jefe fe RR. HH Director de Tic's	Personal administrativo y de docentes	Promover la adecuada utilización de las tecnologías de información en la ejecución de los procesos de la Institución.

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Nombre del proyecto: Proyecto de actualización de los conocimientos de los procesos administrativos

Tabla 33 Proyecto de actualización de los conocimientos de los procesos administrativos

Proyecto	Objetivo del proyecto	Actividades	Contenido	Cronograma		Costo estimado	Responsables	Involucrados	Impacto
				Inicio	Fin				
Proyecto de actualización de los conocimientos de los procesos administrativos.	Promover el desarrollo de los conocimientos, habilidades y destreza de los colaboradores a través de la capacitación práctica y teórica a fin de mejorar los niveles de desempeño laboral de la Institución.	Capacitación a al personal sobre los procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Importancia • Proceso administrativos • Planeación • Organización • Integración • Dirección • Control 	06/06/2019	06/06/2019	600,00	Capacitador externo Jefe fe RR. HH Director de Tic´s	Personal administrativo y de docentes	Incremento de los niveles de desempeño de los empleados de la institución a fin de incrementar la competitividad.
		Taller práctico sobre planificación y coordinación de actividades mediante la incorporación de Tic´s.	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Objetivo • Estrategias • Principales herramientas de planificación y coordinación de actividades 	07/06/2019	07/06/2019	200,00	Capacitador externo Jefe fe RR. HH Director de Tic´s	Personal administrativo y de docentes	Fomentar una adecuada planificación y coordinación de activadas mediante la incorporación de las Tic´s,

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

3.4.10 Presupuesto

Tabla 34 Presupuesto del programa de capacitación

Capacitaciones			
Descripción	Cantidad	C. Unitario	C. Total
Sistema de información	1	1000,00	1000,00
Tecnología de la información y comunicación	1	1200,00	1200,00
Procesos administrativos	1	800,00	800,00
Subtotal			\$ 3000,00
Recursos materiales			
Descripción	Cantidad	C. Unitario	C. Total
Bolígrafos	400	0,25	100,00
Carpetas	400	0,25	100,00
Resma de hojas A4	6	3,50	21,00
Subtotal			\$ 221,00
Recursos tecnológicos			
Descripción	Cantidad	C. Unitario	C. Total
Proyector	2	800,00	1600,00
Computadoras	2	700,00	1400,00
Subtotal			\$ 3000,00
Costo total			\$ 6221,00

Fuente: Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la investigación, se pone en consideración las siguientes conclusiones:

- Mediante los resultados se pudo determinar que los sistemas de información gerencial contribuyen de manera significativa en el desarrollo de los procesos administrativos de la Universidad.
- Se determinó que el personal administrativo y de docentes poseen un alto grado de desconocimientos sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial.
- De acuerdo a los datos obtenidos se pudo conocer que los equipos tecnológicos que posee la Universidad se encuentran en un estado de regular funcionabilidad debido a la limitada partida presupuestaria que dispone para la adquisición de nuevos equipos, lo cual no contribuye con el desarrollo de las actividades con efectividad.
- También se pudo constatar que existe una débil coordinación de las actividades desarrolladas por los colaboradores de las distintas áreas debido a que no se efectúa una adecuada planificación de cada uno de los procesos a efectuarse en la Institución.
- También se pudo conocer que el diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial dirigido al personal administrativo y de docentes beneficiará significativamente en el desarrollo de los procesos administrativos de la Universidad.

Recomendaciones

Para obtener mejores resultados sobre los SIG para el desarrollo de los procesos administrativos de la UPSE se procede a plantear las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer e implementar un sistema de información gerencial que cumpla con cada una de las características y herramientas necesarias que contribuyan y promuevan el desarrollo de los procesos administrativos de la Universidad.
- Desarrollar programas o talleres teóricos y prácticos con la finalidad de proporcionar y fortalecer los conocimientos de los colaboradores y de esta manera estar al tanto de las nuevas actualizaciones de los sistemas de información.
- Realizar un análisis más profundo de la funcionabilidad de los equipos tecnológicos a fin de efectuar mantenimiento y adquisición de los equipos de cómputo con el objetivo de proveer a los colaboradores de herramientas en excelentes condiciones.
- Efectuar un control y seguimiento de los procesos desarrollados con la finalidad de mejorar el nivel de coordinación y ejecución de las actividades, así como también elevar el grado de desempeño de los colaboradores.
- Implementar programas de capacitación orientados al manejo efectivo de los sistemas de información gerencial y de las tecnologías de la información y comunicación a fin de promover el desarrollo profesional y mejorar el nivel de competitividad de los trabajadores y de la Universidad.

Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecriste, Ecuador.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Senplades. (2017). Plan nacional de desarrollo. Quito.
- Álvarez A., R., Cedeño P., J., & Olives, J. (2015). *Aplicación del proceso administrativo en las empresas de la provincia de Santa Elena*. Santa Elena - Ecuador: Ecorfan.
- Aranibar S., J. C. (2013). *Sistemas de información gerencial para la administración del desempeño empresarial*. La Paz - Bolivia: Gráfica Holding .
- Asamblea Constitucionale de la República del Ecuador. (18 de mayo de 2004). Ley orgánica del transparencia y acceso a la información pública. Ecuador.
- Bernal, C. A. (2012). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (O. Fernández Palma, Ed.) Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Chavarría, C. (2014). *Auditoría administrativa*. México: Universidad del Tercer Milenio.
- De Pablo, C., López, J., Ramo, S., & Medina, S. (2011). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa* (1era edición ed.). España: Esic Editorial.
- Domínguez, L. (2012). *Análisis de los sistemas de información* (Primera ed.). México: Red Tercer Milenio.
- Fidias G., A. (2012). *El Proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas, Venezuela : Editorial Episteme.
- Flores, S. E. (18 de marzo de 2015). Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial En COPROABAS, Jinotega 2010-2013. *Maestría empresarial*. Managua, Matagalpa, Nicaragua.
- Gálvez, E., Riascos, S., & Contreras, F. (2014). *Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas*. Calí- Colombia: Elsevier España.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL Education.
- Kendall, K., & Kendall, J. (2011). *Análisis y diseños de sistemas* (8va ed.). (L. M. Castillo, Ed.) México: Pearson Educación.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14ª edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: McGraw-Hill.
- Lapedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa* (Primera ed.). (P. d. I., Ed.) Castelló de la Plana: Col·lecció Sapientia.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* (12va ed.). (L. M. Castillo, Ed.) México: Pearson.
- Luna, A. (2014). *Procesos administrativos* (1era edición ed.). México: Grupo editorial patria.
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Gestión y administración en las organizaciones* (2da Edición ed.). Florencio Varela - Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos* (2da edición ed.). México: Pearson.
- Oña P., K. A. (abril de 2015). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) en la optimización de los procesos administrativos para los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la carrera de ingeniería comercial en el periodo 2012-2013. *Ingeniería comercial*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador.
- Otacomá A., V. X. (Julio de 2015). Estudio de Los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. Ante las lecesidades de una reestructuración año 2015. *Contadora publica autoriza*. Guayaquil, Ecuador.
- Reyes, D., Bribiesca, G., Carrillo, V., Corona, A., Cruz, R., Ramírez, Y., . . . Torres, R. (2016). *Tecnología de información y comunicación en las organizaciones* (Primera ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rivera R., N. M. (Julio de 2015). Diseño e implementación de un sistema de Información gerencial para Nefrocontrol S.A. *Magister en Gestión Empresarial*. Loja, Loja, Ecuador.

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda edición ed.). (B. G. Hernández, Ed.) México: Pearson.
- Robbins, S. P., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración* (8va Edición ed.). (B. G. Hernández, Ed.) México: Pearson.
- Robles R., C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera* (1era Edición ed.). México: Red Tercer Milenio.
- Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (2016). *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia en la toma de decisiones estratégicas*. Cuba: Scielo.
- Solano P., N., Merino V., J., & Uc M., L. A. (2016). *Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región Mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas*. Bolivia: Ecorfan.
- Sosa Guerra, Y. (Enero de 2014). Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal . Zacapa.
- Soy i Aumatell., C. (2012). *Auditoría de la información indentificar y expotar la información de las organiaiones*. (1era Edición ed.). Barcelona: Ouc.
- Torres Rodríguez, E. (2016). Programa anual de capacitación. México.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la Universidad Estatal Península De Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017.</p>	<p>Problema general ¿Cómo incide los sistemas de información gerenciales en el desarrollo de los procesos administrativos en la Universidad Estatal Península de Santa Elena?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>➤ ¿Qué nivel de conocimiento poseen los colaboradores sobre los SIG para desarrollo de los procesos administrativos de la UPSE?</p>	<p>Objetivo General Analizar los sistemas de información gerencial en la Universidad Estatal Península de Santa Elena que sustente el diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los SIG en el desarrollo de los procesos administrativos en la Institución.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>➤ Determinar el nivel de conocimientos que poseen los colaboradores sobre el manejo de los sistemas de información gerencial en los procesos administrativos de la UPSE.</p>	<p>H1: La utilización adecuada de los sistemas de información gerencial contribuye significativamente en el desarrollo de los procesos administrativos de la Universidad Estatal Península de</p>	<p>X. Sistema de información gerencial (SIG)</p>	<p>X.1. Elementos de los (SIG)</p> <p>X.2. Tipos de sistemas</p> <p>X.3. Ciclo del sistema</p> <p>X.4. Tipos de información</p> <p>X.5. Mantenimiento de los SIG</p>	<p>X.1.1. Organizacional X.1.2. Administrativo X.1.3. Tecnología de la información</p> <p>X.2.1. Administrativo X.2.2. Transaccionales X.2.3. Apoyo a toma de decisiones</p> <p>X.3.1. Identificación del problema X.3.2. Determinación de los requerimientos X.3.3. Diseño X.3.4. Desarrollo de softwares X.3.5. Prueba del sistema X.3.6. Implementación y evaluación</p> <p>X.4.1. Pública X.4.2. Interna X.4.3. Privada</p> <p>X.5.1. Entrada X.5.2. Procesamiento X.5.3. Salida</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Qué herramientas tecnológicas vinculadas a los sistemas de información gerencial son utilizadas para el desarrollo de las actividades en el ámbito administrativo? ➤ ¿De qué manera se efectúa la coordinación de actividades entre los estamentos administrativos con los colaboradores de las áreas administrativa de las dependencias universitarias? ➤ ¿En qué medida beneficiará del diseño de un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que impulsen el desarrollo de los procesos administrativos en la Universidad estatal Península de Santa Elena? 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar la funcionabilidad de los quipos tecnológicos que son utilizados para desarrollo de las actividades o procesos administrativos en las dependencias universitarias. ➤ Analizar los resultados respecto el nivel de coordinación de las actividades entre los estamentos y colaboradores de las diversas áreas administrativas de la Universidad. ➤ Diseñar un programa de capacitación sobre el manejo efectivo de los sistemas de información gerencial que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos en la UPSE. 	Santa Elena	Y. Procesos administrativos	<p>Y.1. Planeación</p> <p>Y.2. Organización</p> <p>Y.3. Integración</p> <p>Y.4. Dirección</p> <p>Y.5. Control</p>	<p>X.5.4. Almacenamiento</p> <p>Y.1.1. Objetivos Y.1.2. Estrategias Y.1.3. Herramientas de planeación.</p> <p>Y.2.1. Estructura organizacional Y.2.2. División de trabajo Y.2.3. Coordinación.</p> <p>Y.3.1. Humano Y.3.2. Financiero Y.3.3. Tecnológico</p> <p>Y.4.1. Procesos de dirección. Y.4.2. Liderazgo Y.4.3. Funciones y principios</p> <p>Y.5.1. Procesos de control Y.5.2. Tipos de control Y.5.3. Evaluación de resultados</p>
--	---	---	-------------	-----------------------------	---	--

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Anexo 2 Matriz de operacionalización variable independiente

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	
V. Independiente X. Sistema de información gerencial (SIG)	En las organizaciones los sistemas de información gerencial, son considerados como una herramienta que permite administrar la información que generan a diario las empresas u instituciones del sector público o privado. Por ello se plantea analizar la situación actual y tomar decisiones a futuro de la misma.	X.1. Dimensiones de los sistemas de información	X.1.1. Organizacional X.1.2. Administrativo X.1.3. Tecnología de la información	¿Cómo describe Ud. a los sistemas de información gerencial?	Entrevista	
				¿Cree ud. que el personal tiene conocimientos de la importancia y las ventajas que proporcionan de los sistemas de información gerencial?	Encuesta	
			X.2.1. Administrativo X.2.2. Transaccionales X.2.3. Soporte de decisiones	¿Conoce ud. cuál de los siguientes tipos de sistemas de información gerencial posee la Universidad?	Encuesta	
		X.2. Tipos de sistemas	X.3. ciclo de desarrollo de los (SIG)	X.3.1. Identificación del problema X.3.2. Determinación de los requerimientos	¿Qué tipos de sistemas de información, software o programas son utilizados para la realización de sus actividades diarias?	Entrevista
		X.3.3. Diseño X.3.4. Desarrollo de softwares X.3.5. Prueba del sistema		¿Cómo califica los sistemas de información gerencial actuales de la UPSE?	Encuesta	
		X.3.6. Implementación y evaluación		¿En qué tipos de actividades hace uso de las tecnologías de información y comunicación?		
		X.4. Tipos de información	X.5. Procesamiento de datos	X.4.1. Pública X.4.2. Interna X.4.3. Privada	¿Cómo califica a los equipos tecnológicos que utiliza para el desarrollo de sus actividades laborales?	Encuesta
		X.5.1. Entrada X.5.2. Procesamiento X.5.3. Salida X.5.4. Almacenamiento		¿De qué manera y dónde es almacenada la información que se genera en los procesos de la Universidad?	Entrevista	

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Anexo 3 Matriz de operacionalización variable dependiente

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
V. Dependiente Y. Procesos administrativos	Los procesos administrativos en las organizaciones son muy importantes, debido a que gracias a estos se pueden efectuar actividades mediante una buena planificación y organización de los procesos, bajo una adecuada dirección y control de los recursos de las organizaciones	Y.1. Planeación	Y.1.1. Objetivos Y.1.2. Estrategias Y.1.3. Herramientas de planeación.	¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados en el interior de la Universidad? ¿Conoce ud. si se desarrollan capacitaciones o estrategias que contribuyan a mejorar las actividades o procesos auspiciados por las autoridades?	Entrevista
		Y.2. Organización	Y.2.1. Estructura organizacional Y.2.2. División de trabajo Y.2.3. Coordinación.	¿Según su criterio considera ud. que las autoridades y demás colaboradores realizan una ejecución adecuada de los procesos administrativos? ¿Está relacionado su perfil profesional con el puesto de trabajo que desempeña?	Encuesta
		Y.3. Integración	Y.3.1. Humano Y.3.2. Financiero Y.3.3. Tecnológico	¿Considera ud. que las autoridades y demás colaboradores hacen uso adecuado de los recursos económicos, humanos y tecnológicos?	Encuesta
		Y.4. Dirección	Y.4.1. Procesos de dirección. Y.4.2. Liderazgo Y.4.3. Funciones y principios	¿Cree ud. que las autoridades lleven una adecuada dirección de los procesos internos y externos de la UPSE?	Encuesta
		Y.5. Control	Y.5.1. Procesos de control Y.5.2. Tipos de control Y.5.3. Evaluación de resultados	¿Considera ud. que las autoridades realizan algún tipo de control para el desarrollo de sus procesos? ¿Qué tipos de control considera ud. que ejecutan las autoridades al momento de realizar sus actividades o procesos?	Encuesta

Elaborado por: Luis Choez Reyes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFES DEPARTAMENTOS

Objetivo del instrumento: Obtener información relevante sobre los sistemas de información gerencial y la incidencia en los proceso administrativo de la UPSE, año 2017.

Datos generales

Entrevistado:

Fecha:

Área:

Cargo

1. ¿Cómo describe ud. los sistemas de información gerencial?

2. ¿Por qué considera importantes los sistemas de información gerencial en los procesos administrativos?

3. ¿Qué tipos sistemas de información, software o programas son utilizados para la realización de las actividades diarias?

4. ¿De qué manera y dónde es almacenada la información que se genera en los procesos de la Universidad?

5. ¿En qué forma llenan sus expectativas los sistemas de información gerencial que dispone la UPSE?

6. ¿Cree ud. que es indispensable la implementación de nuevos sistemas de información gerencial y cuáles serían?

7. ¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados en el interior de la Universidad?

8. ¿Conoce ud. si se desarrollan capacitaciones o estrategias que contribuyan a mejorar las actividades o procesos auspiciadas por las autoridades?

9. ¿Qué sistemas o softwares necesita usted para desarrollar sus procesos y cuáles serían?

10. ¿Cree ud. que la gestión administrativa que se despliega en la UPSE es la adecuada? ¿Por qué?

Anexo 5 Formato encuesta a colaboradores



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTES DE
LA UPSE

Objetivo: Obtener información relevante sobre los sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la UPSE, en el año 2017.

Nota

Estimado participante: la presente encuesta es realizada con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una "X", en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima.

1. ¿Según su criterio considera ud. que las autoridades y demás colaboradores realizan una ejecución adecuada de los procesos administrativos??

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

2. ¿Está relacionado su perfil profesional con el puesto de trabajo que desempeña?

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

3. ¿Cree ud. que los colaboradores efectúan una adecuada coordinación de sus actividades laborales?

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

4. ¿Considera ud. que las autoridades y demás colaboradores hacen uso adecuado de los recursos económicos, humanos y tecnológicos?

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

5. ¿Considera ud. que las autoridades realizan algún tipo de control para el desarrollo de sus procesos?

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

6. ¿Qué tipos de control considera ud. que ejecutan las autoridades al momento de realizar sus actividades o procesos?

Posterior	<input type="checkbox"/>	Preventivo	<input type="checkbox"/>
Concurrente	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>

7. De acuerdo a su criterio y nivel de importancia realice una ponderación de los ítems planteados en la siguiente interrogante:

¿Qué considera ud. que es necesario que las autoridades deben gestionar para fortalecer el desarrollo de las actividades y procesos en la Universidad?

Teniendo en cuenta la siguiente escala de Likert:

1 = Sin importancia 2= De poca importancia 3= Moderadamente importante 4= Importante
5= Muy importante

Programas de capacitaciones sobre el uso del TIC's.	<input type="text"/>
Implementación de un nuevo sistema de información gerencial.	<input type="text"/>
Fomentar la división de trabajo de acuerdo a sus especialidades.	<input type="text"/>
Mantenimiento y adquisición de equipos de cómputos.	<input type="text"/>

8. ¿Conoce ud. que son los sistemas de información gerencial?

Definitivamente no	<input type="text"/>	Probablemente si	<input type="text"/>
Probablemente no	<input type="text"/>	Definitivamente si	<input type="text"/>
Indeciso	<input type="text"/>		

9. ¿Considera ud. que es importante la incorporación de los sistemas de información para el desarrollo de sus actividades?

Sin importancia	<input type="text"/>	Importante	<input type="text"/>
De poca importancia	<input type="text"/>	Muy importante	<input type="text"/>
Moderadamente importante	<input type="text"/>		

10. ¿Conoce ud. cuál de los siguientes tipos de sistemas de información gerencial posee la universidad?

Sistema Transaccional	<input type="text"/>
Sistema Administrativo	<input type="text"/>
Sistema de apoyo de toma de decisiones	<input type="text"/>
Ninguno	<input type="text"/>

11. ¿Cómo califica a los equipos tecnológicos que utiliza para el desarrollo de sus actividades laborales?

Deficiente	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>
Aceptable	<input type="text"/>		

12. ¿Cómo califica los sistemas de información gerencial actuales de la UPSE?

Deficiente	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>	Excelente	<input type="text"/>
Aceptable	<input type="text"/>		

Gracias por su colaboración, que tenga un buen día.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA UPSE**

Objetivo: Obtener información relevante sobre los sistemas de información gerencial y su incidencia en los procesos administrativos de la UPSE, año 2017.

Nota

Estimado participante: la presente encuesta es realizada con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

1. ¿Cree ud. que el personal tiene conocimientos de la importancia y las ventajas que proporcionan de los sistemas de información gerencial?

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

2. ¿Cree ud. que el personal tiene conocimientos sobre los sistemas de información gerencial?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	Indeciso
Probablemente no	Probablemente si
Definitivamente si	<input type="checkbox"/>

3. ¿Considera ud. que es importante realizar capacitaciones orientadas sobre la utilización efectiva las TIC´s a los estudiantes universitarios?

Totalmente desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Totalmente acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>		

4. ¿Tiene ud. acceso a las herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus actividades académicas?

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

5. ¿En qué tipos de actividades hace uso de las tecnologías de información y comunicación?

Informes	<input type="checkbox"/>	Planes de trabajos	<input type="checkbox"/>
Consulta de calificaciones	<input type="checkbox"/>	Comunicación	<input type="checkbox"/>
Trabajos académicos	<input type="checkbox"/>		

6. **¿Desde su punto de vista como califica a los equipamientos tecnológicos con los que cuenta la UPSE?**

Deficiente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>
Aceptable	<input type="checkbox"/>		

7. **¿Según su criterio considera que las autoridades y demás colaboradores llevan una administración eficaz y eficiente?**

Nunca	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Pocas veces	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>
Alguna veces	<input type="checkbox"/>		

8. **¿Cree ud. que las autoridades lleven una adecuada dirección de los procesos internos y externos de la UPSE?**

Totalmente desacuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Totalmente acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>		

9. **¿Qué tiempo transcurre para que ud. obtenga una respuesta al momento de solicitar una documentación?**

1 – 3 días	<input type="checkbox"/>	1 – 2 semanas	<input type="checkbox"/>
4 - 6 días	<input type="checkbox"/>	3 semanas o más	<input type="checkbox"/>

10. **¿Considera ud. que las autoridades realizan algún tipo de control para el desarrollo de sus procesos?**

Definitivamente no	<input type="checkbox"/>	Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>	Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>		

Gracias por su colaboración, que tenga un excelente día.

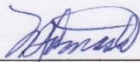
Anexo 7 Carta Aval

La Libertad, 9 de julio del 2018

CARTA AVAL

En consideración al petitorio del Sr. **Luis Miguel Choez Reyes** con CI. **2400219446**, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, AÑO 2017**, procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena Subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Atentamente,



Dra. Margarita Lamas González, Ph.D.

Rectora De La Universidad Estatal Península De Santa Elena



Anexo 8 Estructura del modelo de programa de capacitación de Sosa Guerra

Estructura del programa de capacitación según Sosa Guerra (2014)

1. Presentación
2. Justificación
3. Alcance
4. Fines plan de capacitación
5. Objetivos del programa de capacitación
 - 5.1 Objetivo general
 - 5.2 Objetivos específicos
6. Matriz de ejecución
 - 6.1 Estrategias
 - 6.2 Modalidades y nivel de capacitación
 - 6.3 Recursos
 - 6.4 Humanos
 - 6.5 Materiales
 - 6.6 Financiamiento
7. Plan de capacitación
8. Cronograma
9. Presupuesto
10. Evaluación y seguimiento
11. Distribución de carga horaria

Anexo 9 Estructura del modelo de programa anual de capacitación de Torres Morales

Estructura del programa de capacitación según Torres Morales (2016)

1. Introducción
2. Marco jurídico
3. Misión y visión del programa de capacitación
 - 3.1 Misión
 - 3.2 Visión
4. Objetivo general
5. Objetivos específicos
6. Metas
7. Estrategias
8. Proceso de capacitación
 - 8.1 Diagnóstico de necesidad de capacitación
 - 8.2 Metodología del diagnóstico de necesidades de la capacitación
9. Apoyo económico
10. Programación y clasificación
11. Ejecución y desarrollo
12. Seguimiento y evaluación

Anexo 10 Sistemas de información gerencial de la UPSE

Áreas	Sistemas	Descripción
Vicerrectorado académico	Sistemas académico	Es el encargado de llevar a cabo el proceso de control y evaluación de la gestión educativa de la Institución.
Dirección de tecnología de telecomunicaciones	Power BI	Integrar toda la información obtenida de cada uno de los diferentes sistemas que dispone la UPSE.
Dirección financiera	Sistema de información financiero	Es utilizado con la finalidad de controlar y evaluar la gestión financiera de la Universidad.
Dirección administrativa de talento humano	Sistema informático integrado de talento humano	Se encarga de administrar y controlar el desarrollo de cada una de las actividades efectuadas de las diversa áreas que conforman la organización.

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Anexo 11 Principales procesos administrativos de la UPSE

Área	Procesos	Descripción
Vicerrectorado académico	Captación, registro, control y desarrollo académico de los estudiantes y personal docente	Permite llevar a cabo el registro del desarrollo y el crecimiento del nivel académico de cada una de las diferentes facultades de la Universidad.
Dirección administrativas	Compras públicas	Se efectúa con la finalidad de adquirir los recursos materiales y tecnológicos que son utilizados para el desarrollo de las actividades diarias.
Dirección de tecnologías de comunicación	Análisis y mantenimiento de las tecnologías de la información	Se encarga de realizar el análisis de la funcionabilidad de los sistemas y equipos de cómputo que dispone la Universidad.
Área de documentación y Archivo	Control de documentos y archivo general	Ayuda con el control y respaldo de la información obtenida de cada uno de los procesos efectuados.
Dirección de talento humano	Contratación y evaluación del desempeño del capital humano.	Se desarrolla con el objetivo de contratar el recurso humano más idóneo para el desarrollo y ejecución de las actividades.
Dirección financiera	Análisis de los estados financieros	Se efectúa con la finalidad de conocer la situación financiera de la Universidad
Dirección de comunicación social	Comunicación de la gestión administrativas de la Universidad	Permite dar a conocer a la comunidad universitaria las gestiones efectuadas por las principales autoridades a través de las diferentes redes sociales y páginas oficiales que dispone la Universidad.

Elaborado por: Luis Choez Reyes

Anexo 12 Fotografías de la recolección de datos

Entrevista a directivos	Encuesta al personal administrativo
	
Encuesta al personal administrativo	Encuesta al personal docente y estudiantes
	

Fuente: Universidad Estatal Península de Santa Elena
Elaborado por: Luis Choez Reyes