

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**Sistema de Información Gerencial y la Gestión
Administrativa de la Institución Educativa Honores del
distrito de San Martín de Porres, 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

MIRLA JENNIFER TRINIDAD SOLIS

ASESOR:

Dr. FRANCISCO VILLANUEVA CHÁVEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SOLUCIONES EMPRESARIALES E INTELIGENCIA DE
NEGOCIOS.**

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE, 2019

Dedicatoria

A mi padre, quien me dejó la herencia de sus enseñanzas, que han formado y forman base importante en mi vida. A mi madre, quien es la persona más importante en el día a día, además por su paciencia y cariño. A mis hermanos por su soporte incondicional. A mis sobrinos porque me alegran cada día.

Jennifer

Agradecimiento

Expreso mis más sinceros agradecimientos, a todos quienes me han apoyado directa e indirectamente en la culminación de esta Tesis.

Resumen

La presente tesis titulada: Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores de San Martín de Porres, 2018, se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018. El método aplicado en la investigación fue hipotético deductivo, con enfoque cualitativo, el estudio aprovecho para este fin el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que acopió investigación en un periodo determinado, aplicando el instrumento cuestionario para las variables con escala de Likert. El sistema de información gerencial y la gestión administrativa como estrategia determinante para la toma de decisión en la institución educativa, adquieren importancia, debido a que actualmente las empresas que no se adaptan al ritmo con que se intercambia la información, tendrán mayores dificultades para diferenciarse de la competencia y conseguir que los clientes perciban el cambio de los servicios que ofrecen.

El avance tecnológico ha tomado relevancia en la organización y debemos estar preparados para estos cambios, los cuales faciliten la implementación y sostenibilidad para el desarrollo de la institución educativa y adaptarnos al manejo de los sistemas de información existentes en el mercado.

El resultado de los datos obtenidos del sistema de información gerencial, se observa que el 94,1% de los encuestados opinan que ocasionalmente o a veces se encuentran de acuerdo con la respectiva variable, frente a un 4,4% que mencionan nunca, y el 1,5% estima

que siempre. Además, el 97,1% de encuestados manifiesta que a veces existe una adecuada gestión administrativa, el 2,9% de trabajadores mencionan que nunca y, el 0,0% que siempre.

Lo que permite concluir que existe correlación positiva alta porque el indicador de Pearson es ,863 frente a un grado de significancia bilateral ,021, entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa; consiguientemente, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Palabras claves:

Administración, dato, innovar, tecnología, software, hardware, usuario, organización, información, sistema.

Abstract

This thesis entitled: Management Information System and Administrative Management of the Honors Educational Institution of San Martín de Porres, 2018, is determined with the objective of determining the relationship between the management information system and the administrative management of the Institution Educational Honors of the San Martín de Porres district, 2018. The method applied in the investigation was hypothetical deductive, with a qualitative approach, the study took advantage of this non-experimental design of a correlational descriptive type, cross-sectional, that collected research in a period determined, applying the questionnaire instrument for variables with Likert scale. The management information system and administrative management as a determining strategy for decision-making in the educational institution, acquire importance, because currently companies that do not adapt to the pace with the exchange of information, especially greater difficulties to differentiate from the competition and get customers to perceive the change in the services they offer.

The technological advance has taken relevance in the organization and we must be prepared for these changes, which facilitate the implementation and sustainability for the development of the educational institution and adapters to the management of the information systems affected in the market.

The result of the data obtained from the management information system, it is observed that 94.1% of respondents believe that occasionally or sometimes they agree with the respective variable, compared to 4.4% that they never mention, and 1.5% estimated always. In addition,

97.1% of respondent's state that there is sometimes adequate administrative management, 2.9% of workers mention that never and 0.0% as always.

This allows us to conclude that there is a high positive correlation because the Pearson indicator is, 863 against a degree of bilateral significance, 021, between the management information system and administrative management; consequently, we accept the alternate hypothesis and reject the null hypothesis.

Keywords:

Administration, data, innovate, technology, software, hardware, user, organization, information, system.

Tabla de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Resumen | iv |
| Abstract | vi |
| Tabla de contenidos..... | viii |
| Lista de tablas..... | x |
| Lista de figuras | xi |
| Introducción | 1 |
| Capítulo I: Problema de la investigación..... | 4 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 4 |
| 1.2 Planteamiento del problema..... | 5 |
| 1.2.1 Problema general | 5 |
| 1.2.2 Problemas específicos..... | 6 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 6 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 6 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 7 |
| 1.4 Justificación e importancia | 7 |
| 1.5 Limitaciones..... | 10 |
| Capítulo II: Marco teórico..... | 11 |
| 2.1 Antecedentes | 11 |
| 2.1.1 Internacionales | 11 |
| 2.1.2 Nacionales..... | 16 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 20 |
| 2.3 Definición de términos básicos..... | 53 |
| Capítulo III: Metodología de la investigación..... | 55 |
| 3.1 Enfoque de la investigación | 55 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.2 | Variables..... | 55 |
| 3.2.1 | Operacionalización de variables..... | 55 |
| 3.3 | Hipótesis..... | 56 |
| 3.3.1 | Hipótesis general..... | 56 |
| 3.3.2 | Hipótesis específica..... | 57 |
| 3.4 | Tipo de investigación..... | 57 |
| 3.5 | Diseño de la investigación..... | 58 |
| 3.6 | Población y muestra..... | 59 |
| 3.6.1 | Población..... | 59 |
| 3.6.2 | Muestra..... | 60 |
| 3.7 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 60 |
| Capítulo IV: Resultados..... | | 64 |
| 4.1 | Análisis de los resultados..... | 64 |
| 4.2 | Discusión..... | 75 |
| Conclusiones | | |
| Recomendaciones | | |
| Referencias | | |
| Apéndice 1 Propuesta de capacitación en Coaching Empresarial y Sistemas de Información Gerencial | | |
| Apéndice 2 Matriz de consistencia | | |
| Apéndice 3 Base de datos de la Variable Sistema de Información Gerencial | | |
| Apéndice 4 Base de datos de la Variable Gestión Administrativa | | |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Matriz de operación de la variable Sistema de Información Gerencial | 55 |
| Tabla 2 Matriz de operación de la variable Gestión Administrativa..... | 56 |
| Tabla 3 Nivel de confiabilidad Sistema de información gerencial | 63 |
| Tabla 4 Nivel de confiabilidad Gestión administrativa..... | 63 |
| Tabla 5 Nivel de percepción de la variable Sistema de información gerencial | 64 |
| Tabla 6 Nivel de percepción de la variable Sistema de información gerencial por | 65 |
| Tabla 7 Nivel de percepción de la variable gestión administrativa..... | 67 |
| Tabla 8 Niveles de percepción de la variable gestión administrativa por dimensiones | 68 |
| Tabla 9 Grado de correlación y nivel de significación entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa | 70 |
| Tabla 10 Grado de correlación y nivel de significación entre el talento humano y la gestión administrativa | 71 |
| Tabla 11 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa | 72 |
| Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de software y la gestión administrativa | 73 |
| Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de datos y la gestión administrativa | 74 |
| Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de redes y la gestión administrativa | 74 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Funciones de un sistema de información..... | 24 |
| Figura 2 Componentes de un sistema de información | 29 |
| Figura 3 Tipos de software informático | 37 |
| Figura 4 Diseño de la investigación | 59 |
| Figura 5 Nivel de percepción del Sistema de información gerencial..... | 64 |
| Figura 6 Variable Sistema de información gerencial por dimensiones..... | 65 |
| Figura 7 Nivel de percepción de la variable gestión administrativa | 67 |
| Figura 8 Nivel de percepción de la variable gestión administrativa por dimensiones..... | 68 |

Introducción

Actualmente los colegios particulares son instituciones que ofrecen servicio educativo con adelantos en calidad de asistencia, estableciendo la práctica de valores; formando ciudadanos con elementos morales y preparándolos académicamente para desafiar retos en las diversas universidades del país y el mundo; así como en gestión. Al respecto, el uso de la tecnología y de diversas plataformas informáticas hardware, software no son ajenas y deben contribuir para que los procesos internos y externos se puedan proveer a fin de ofrecer mejoras en el servicio a los alumnos y padres de familia. Los colegios particulares se han visto en la necesidad de conseguir sistemas de información gerencial a medida que puedan conformarse sus procesos.

La presente investigación se realiza en atención a la observación de deficiencias que tiene la Institución Educativa Honores para lograr la ejecución adecuada del sistema de información gerencial, como herramienta que favorecerá a optimizar la gestión administrativa mediante la implementación de diferentes estrategias; además que la institución educativa presenta limitaciones para desarrollar adecuadamente los sistemas de información gerencial, de manera que influye estratégicamente en la toma de decisiones de la gestión administrativa.

La tesis posee como Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la Institución Educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018? Objetivo General: Comprobar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.

Para la presente tesis se está empleando el enfoque cualitativo, que se fija por actividades características a la investigación. Tipo de investigación es básica puesto que no tiene fines aplicativos adyacentes. Diseño no experimental descriptivo correlacional porque accede a medir el nivel de dependencia entre las variables: Sistemas de información gerencial y la gestión administrativa; además el recojo de información en un mismo momento.

El presente trabajo está constituido por cuatro capítulos:

Capítulo I: Está consignado el problema de investigación, planteamiento del problema, que comprende los ítems importantes para la investigación como formulación del problema, objetivo general y específicos de la investigación, justificación del estudio y limitaciones.

Capítulo II: Se considera puntos importantes como: marco teórico, antecedentes nacionales como internacionales, base teórica y definición de términos básicos, ítems relaciones a las variables de estudio.

Capítulo III: Se comenta sobre la metodología de la investigación; el enfoque, hipótesis general y específica, operacionalización de las variables; tipo, diseño de investigación, población, técnicas e instrumentos, que se han empleado para la recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Se muestra los cuadros y figura con su análisis e interpretación de resultados.

Finalmente, las conclusiones que demuestran la prueba de hipótesis; así como las recomendaciones para superar la problemática identificada como resultado del trabajo de investigación; es importante que la Institución Educativa cuente con la infraestructura

tecnológica respectiva, a fin de optimizar la gestión administrativa tanto en el ambiente interno y externo, satisfaciendo las necesidades de los clientes mediante dicha ventaja competitiva, así como también brindando servicio de calidad.

Capítulo I: Problema de la investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Institución Educativa Honores brinda servicios educativos en forma limitada, puesto que presenta falencias en los registros e información para la toma de decisiones; además toma demasiado tiempo y altos costos para realizar el proceso de gestión en la institución educativa; lo que conllevaría al bajo nivel de satisfacción del cliente.

Las causas que originan estos problemas son la ineficiencia e ineficacia en los sistemas de información gerencial como uno de los inconvenientes de la gestión administrativa en la institución.

La globalización y los diversos elementos esenciales a ésta, como los sistemas de información gerencial, la apertura del cambio en los sistemas sociales y económicos, el entorno donde se despliegan los movimientos que día a día se vuelven más complejo, se ha situado la idea de la escala que tiene el sistema de información gerencial en la estrategia organizacional y para la calidad educativa como factor básico en la obtención de nuevas oportunidades y en la determinación de retos crecientes en un mundo muy voluble. Además, el aumento de la competitividad en los servicios educativos y profesionales, lo colectivo de la enseñanza, la variabilidad en el sistema, el protagonismo del colegio y otras instituciones educativas, motivan que la información se transforme en un elemento esencial para la gestión, así como la resistencia y evolución de la institución educativa.

El Perú no puede ser indiferente a las variaciones que se están llevando a cabo en el mundo y especialmente en América Latina, porque la educación es considerada un derecho

esencial de la persona y de acceso universal; mediante el cual existe una relación preponderante del mercado que, en caso de la educación son fundamentalmente taxativos y complicados. El sistema educativo es un componente estratégico que juega un papel importante y debe superar limitaciones presentes, que permanecen en el ambiente institucional y limitaciones en la gestión administrativa. Siendo la gestión y el sistema de información gerencial una de las columnas de evolución para la modernización educativa.

1.2 Planteamiento del problema

Los sistemas de información gerencial son, usualmente inexistentes, carecen de información administrativa y académica, porque se trabaja en el día a día; entonces la ineficiencia e ineficacia en los sistemas de información gerencial como uno de los inconvenientes de la gestión administrativa. De lo detallado se puede identificar que toma demasiado tiempo y altos costos para realizar el proceso de gestión en la institución educativa; lo que conllevaría al bajo nivel de satisfacción del cliente; por lo tanto, es necesario realizar un estudio a fin de encontrar posibles soluciones a la problemática que presenta la Institución Educativa Honores del distrito de San Martín de Porres.

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el desempeño del talento humano y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018?

¿Cuál es la relación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018?

¿Cuál es la relación entre recurso de software y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018?

¿Cuál es la relación entre recurso de datos y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018?

¿Cuál es la relación entre recursos de redes y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Comprobar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa en la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre el desempeño del talento humano y la gestión administrativa en la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

Determinar la relación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa en la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

Determinar la relación entre el recurso de software y la gestión administrativa en la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

Determinar la relación entre el recurso de datos y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018

Determinar la relación entre el recurso de redes y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018

1.4 Justificación e importancia

La justificación se refiere a explicar los motivos, razones del porque se realiza el estudio, y éstas pueden ser teóricas, metodológicas y prácticas, (Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero, 2018).

Todos los estudios tienen alguna finalidad, y tiene que ser suficientemente demostrativo e importante para que sea justificable su realización (Hernández y Mendoza, 2018).

Justificación

El estudio aumenta la satisfacción del cliente y evalúa el impacto de los sistemas de información gerencial en la investigación e incorporación de las tecnologías de información en las diversas entidades públicas y privadas, y la forma de cómo impactan en el fortalecimiento de la conexión con la sociedad informática. Empero, el número de instituciones que han implementado los sistemas informáticos es mínima.

La presente investigación permitirá identificar los diversos beneficios que la institución educativa genera con el empleo del sistema de información gerencial, a partir de ello se tomará las mejores decisiones estratégicas en la gestión administrativa, que permitirá aprovechar la capacidad del talento humano, que se verá reflejado en la calidad de servicio a brindar.

Justificación teórica

Para el siguiente estudio se revisó y analizó diversas teorías y conceptos concernientes al sistema de información gerencial y gestión administrativa, lo cual se aprovechará para futuras investigaciones debido a que brinda datos reales y concretos que han sido obtenidos en el transcurso de la investigación; además aporta para los directivos de la institución educativa.

El estudio entregará información relevante referente a aportes teóricos referente a las variables, debido a que la investigación constituye una poderosa herramienta de gestión, que podrá ser empleada e implementada en futuros estudios.

Justificación práctica

En la presente tesis se realiza la exploración a fin de encontrar el motivo, por qué se está realizando el estudio, que promueve al investigador; mediante el cual brindará aportes, discernimiento y soluciones a las deficiencias encontradas en el sistema de información gerencial en la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, San Martin de Porres, que servirá como guía para solucionar los inconvenientes encontrados e incrementar la satisfacción del cliente.

Justificación metodológica

En el presente estudio la justificación metodológica ha sido desarrollada mediante el tipo básico, con diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, aplicando el método hipotético deductivo, que servirá para futuras investigaciones. Además, se aplicó un cuestionario usando la escala de Likert, en la institución educativa Honores de San Martin de Porres, 2018.

Importancia

El propósito del estudio y su alcance respectivo permitirán que el cliente interno brinde atención de calidad en los diversos servicios que brinda la organización; además que tendrán

acceso a actualización constante y desarrollo profesional; la organización disminuirá los costos operativos. Y, el cliente externo estará satisfecho con el servicio a brindado.

1.5 Limitaciones

La restricción metodológica que hubo en el presente estudio, fue el tiempo insuficiente brindado por el personal en la institución educativa para la aplicación del instrumento en un mismo momento. Empero, se sensibilizó al personal para lograr la meta.

Capítulo II: Marco teórico

El marco teórico es la búsqueda que realiza el investigador, hasta el instante de sustentación y presentación de tesis, los cuales sirven como fundamento para explayar los antecedentes y explicar los resultados de la investigación (Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero, 2018).

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

a) Recari, F (2015), en su tesis denominada “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala” exhibida en la Universidad Rafael Landívar, para ostentar el grado de Licenciado. El objetivo es comprobar las particularidades de la gestión administrativa de los procesos de compras y contrataciones de las diferentes áreas del ministerio de gobernación de la republica de Guatemala. La metodología se basó en cuestionarios estructurados para la recolección de información, que fueron aplicados a diferentes instituciones que conforman el ministerio. La investigación fue de carácter descriptivo. Los resultados obtenidos fueron que existen deficiencias en la organización, por la falta de motivación a los empleados, falta de planificación en los procesos de compras para el desarrollo de las tareas y tecnología obsoleta, por lo que es importante capacitar al personal. Se determinó que la gestión administrativa en los departamentos de compras del Ministerio de Gobernación es engorrosa y lenta debido a los controles administrativos que han sido implementado con el fin de ser eficientes y transparentes los procesos, específicamente en los eventos de cotización y licitación. Recari concluye que, en la gestión administrativa de los departamentos financieros y

de compras de las diferentes instituciones que son parte del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala, la planificación anual de los procesos de compra es fundamental para realizar las proyecciones financieras y establecer el presupuesto general de la nación.

b) Tipan, E (2015), en su tesis denominada “Desarrollo de un sistema informático gerencial para la implementación de un modelo de gestión en la administración de fondos de crédito” presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para ostentar el grado de Magister. El objetivo es el desarrollo de un Sistema Informático Gerencial para la implementación de un Modelo de Gestión en la Administración de Fondos de Crédito. Se aplicó el método analítico e inductivo para la recopilación de información la investigación bibliográfica, de campo y aplicada, mediante la recopilación se aplicó entrevista e instrumentos como la guía y fichas de observación. Los resultados se sustentaron en la entrevista e instrumentos como la guía y fichas de observación, además se realizó un análisis comparativo entre MYSQL y Microsoft SQL Server 2008 como gestores de base de datos y como lenguajes de programación a Delphi y Microsoft Visual Studio 2008, por último, se identificó indicadores financieros y sociales. Los resultados obtenidos en la entrevista arrojan que el 50% del proceso de canalizar y analizar los fondos es de forma manual, el 100%, incide directamente en la calificación a las COACs, para la toma de decisiones y el 92% recae las generaciones reportes financieros. Las conclusiones fueron las esperadas, la implementación del sistema informático gerencial que permite gestionar un modelo de administración de fondos de crédito otorgados por la Fundación M.A.R.C.O a COACs aliadas, incidió positivamente en la ejecución de los diferentes procesos debido a que siempre estuvo enmarcado en las necesidades y requerimientos del Área de Microfinanzas, creando de

esta manera un software a la medida y que permite administrar de una manera eficiente y oportuna los fondos de crédito.

c) Vargas, W. (2016), en su tesis denominada “Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las contralorías municipales del estado de carabobo”, presentada a la Universidad de Carabobo, Carabobo, para obtener el título de Magister. Tiene como propósito constituir lineamientos estratégicos de información gerencial para fortificar el control interno en las contralorías municipales del estado, a fin de asegurar el acato de las normas administrativas y legales inherentes a estos, lo cual llevará a proteger los recursos y bienes del estado de una manera efectiva. La metodología estructurada que se utilizó para desarrollar el estudio es de nivel descriptivo, se puntualizó la situación de las contralorías del estado de carabobo. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario que se aplicó a las autoridades de la contraloría y validado por expertos. Se realizó análisis cuantitativo y cualitativo. La población de estudio fue a los catorce funcionarios involucrados en la investigación, quienes forman parte de la Contraloría. Si bien, la Contraloría tiene deficiencias, se requiere recursos financieros para implementar un Sistema de Información Gerencial de Control interno. Tuvo como resultado que las Contralorías Municipales no tienen un sistema de control interno efectivo, ni tienen determinado como entidad, una cultura de control interno en ninguna de sus filiales. Se sugirió iniciar la elaboración y revisión de lineamientos estratégicos de sistema gerencial de control interno que acceda adecuarlo e instaurar tomando en atención todos los compendios precisos e instruir a los auditores internos que sean parte del perfeccionamiento del control interno de su Contraloría Municipal. Vargas concluye que las Contralorías Municipales no tienen un sistema de control interno efectivo, ni

tienen establecido como organización cultura de control interno en ninguna de sus dependencias.

- d) Rodriguez, R. (2011), en su tesis mencionada “Diseño de un sistema de información gerencial alineado con la orientación estratégica de la empresa para el soporte en la toma de decisiones a nivel estratégico”, presentado en la Universidad Nacional de Colombia, para ostentar el grado de Magíster. El objetivo es diseñar el sistema de información gerencial alineado a la orientación estratégica de la empresa para la asistencia en a toma de decisiones a nivel estratégico. El estudio se desarrollo bajo el método del ciclo de vida para el diseño de sistemas de información, tomando en consideración las etapas de planificación, análisis organizacional, de requerimiento, diseño, en consecución de los objetivos, análisis del estudio en la organización. Se identificó e incorporó apropiadamente las necesidades de los futuros usuarios del sistema de información gerencial, considerando el flujo de información. Los sistemas de información gerencial son el soporte en la toma de decisiones del nivel estratégico en la organización.

Obtuvo como resultado que el software más adecuado para el desarrollo, implementación y uso del sistema de información gerencial, en la generación de reportes, y visualización de tableros, es microstrategy, con esta herramienta se busca tambien potencializar el uso de la bodega de datos como repositorio de información para los informes gerenciales, de Junta directiva, seguimiento del desempeño del negocio y para apoyo en la toma de decisiones. Rodriguez concluye que las empresas buscan continuamente mejorar la eficiencia en sus operaciones. Para tener rentabilidad. Los sistemas y tecnologías de información, son algunas de las herramientas disponibles más importanes para que los gerentes consigan niveles de

eficiencia y productividad en las operaciones empresariales, especialmente cuando concuerdan con el comportamiento administrativo.

- e) Villavicencio, A. (2016), en su tesis mencionada “Diseño de un sistema de información gerencial para la compañía comercializadora de banano “Bandecua S.A”, presentada a la Universidad de Guayaquil. Guayaquil, para optar el grado de Magister. El objetivo de estudio está relacionado con la toma de decisión gerencial, mediante el cual la administración de la empresa comercializadora de banano Bandecua S.A debe realizar a través del proceso liquidación de fruta semanal. Considerando que día a día enfrentamos un mundo globalizado, es importante estar informados más aún en el área de negocios que es dinámico. Se uso la metodología estructurada que permitió documentar, analizar y diseñar los procesos necesarios para la implementación de un sistema de información tomando en cuenta el entorno interno y externo, además alineadas con las políticas internas de la organización a nivel financiero y tecnológico. Además, se realizó entrevistas a cada Gerente de área a fin de obtener su percepción referente al sistema actual, expectativas; que permitió evaluar cualitativamente los resultados de las entrevistas realizadas. Villavicencio concluyó, que los requerimientos específicos que debe contener el sistema es la fiabilidad de la información, aprobación de precios por jerarquías, automatización de reportes, reportes estadísticos, aprobación online.
- f) Coba, E (2012), en su tesis doctoral denominada “Los sistemas de información gerencial aplicado en la empresa privada: Estudio empírico en la provincia de Tungurahua-Ecuador”, presentada en la Universidad Rey Juan Carlos. Objetivo es estudiar e identificar el grado de utilización de las formas, tipos y fuentes de

información que los directivos de las Pymes en Tungurahua-Ecuador aprovechan en sus actividades gerenciales, y su relación con la adopción de sistemas de información empresarial y tecnologías de información. La metodología seguirá el estudio empírico, en la fase cualitativa: entrevistas en profundidad (profesionales, directivos, académicos); fase cuantitativa: cuestionario y medición de variables, trabajo de campo en pymes, explicando la determinación de la población y la muestra. La encuesta se realizó a 625 directivos de Pymes. Caba concluye que en Tungurahua tiene bajos niveles de inversión en los diversos tipos de tecnologías de información y comunicación, referidos a celulares, computadoras, internet y es necesario para el cambio generacional de los directivos, para crecimiento de las Pymes, y por que cada vez es mayor la accesibilidad a la tecnología.

2.1.2 Nacionales

- a) Solis, J (2017), en su tesis mencionada “El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesus Maria, 2014-2015, presentada a la Universidad César Vallejo, Lima, a fin de ostentar el grado de Magister. El objetivo de investigación es determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloria General de la República – Jesús María, 2014-2015, la muestra se constituyó por 30 funcionarios de la Contraloría General de la República, tomándose a toda la población siendo muestreo no probabilístico. La metodología empleada en el estudio fue el hipotético deductivo, usando el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional. Se aplicó cuestionario para las dos variables en escala de Likert. A través de los resultados alcanzados se observó que el

33.33% de los encuestados manifiestan que el sistema de información gerencial está en un nivel bueno, el 50.00% en un nivel regular y un 16.67% manifestaron que se encuentra en un nivel malo. Y con respecto a la variable calidad de servicio se obtuvo que el 33.33% de los encuestados presentan que está en un nivel bueno, el 46.67% en un nivel regular y un 20.00% declararon que se encuentra en un nivel malo. Referente a la comprobación de la hipótesis la variable sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio. En conclusión, el sistema de información gerencial está relacionada directa y positivamente con la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República.

- b) Ramirez, E (2011), en su tesis denominada “Sistemas de información gerencial y la gestión empresarial de las ferreterías de la ciudad de Huaraz”, presentada a la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, para optar el grado de Magister. El objetivo determinar la incidencia de los sistemas de información gerencial en la gestión empresarial de las ferreterías. La metodología de estudio fue de tipo descriptiva, utilizando la técnica de encuestas a 82 ferreterías en Huaraz. Ramirez, concluyó que los sistemas de información gerencial inciden limitadamente en la gestión empresarial de las ferreterías de la ciudad de Huaraz, utilizan procesos manuales y no computarizados. La gestión empresarial en las ferreterías de la ciudad de Huaraz, se guía de la experiencia y la práctica. Solo un 9,8% usan información especializada y llevan el control de ventas en un 66% en un cuaderno de ventas. En conclusión, los sistemas de información gerencial inciden limitadamente en la gestión empresarial de las ferretería de la ciudad de Huaraz.
- c) Tolentino, J (2017), en su tesis denominada “Tecnologías de información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016”, presentada a la Universidad Cesar Vallejo, para ostentar el grado de Magister. El objetivo determinar la

relación que existe entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, teniendo en consideración la percepción del personal administrativo de la entidad. La metodología que se empleó en la investigación fue el enfoque cuantitativo de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue la población de 105 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta mediante la escala de Likert, y el cuestionario de tecnologías de información con 30 preguntas; y, el cuestionario de gestión administrativa con 36 preguntas. El resultado indica que existe correlación positiva débil y significativa entre la tecnología de la información y la gestión administrativa, además se encontraron correlaciones significativas y débiles entre las dimensiones instrumental y, estratégica con la gestión administrativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Paramonga, 2016. Se concluye que, existe una correlación positiva significativa entre las tecnologías de información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga.

- d) Bravo, E (2015), en su tesis denominada “Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en la autoridad administrativa del agua VI marañon-Cajamarca”, presentada a la Universidad Nacional de Cajamarca, para ostentar el grado de Magister. El objetivo es elaborar un diagnóstico referente a las herramientas de gestión, con el propósito de diseñar un sistema de información gerencial en la Autoridad Administrativa del Agua VI Marañon para mejorar el proceso en una adecuada toma de decisiones. La metodología es la observación, mediante la aplicación de encuesta de 21 preguntas a la población de estudio, lo cual estuvo constituida por 18 trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua. El instrumento se validó mediante el método de juicio de experto. El estudio obtuvo como resultado que existe una relación positiva altamente significativa entre las dimensiones; manejo de datos e información, importancia de la información y bondades del sistema de información con el proceso de toma de decisiones

por Autoridad Administrativa del Agua VI Marañon. El sistema de información inteligente propuesto en la investigación pretende optimizar la gestión de la información para una toma de decisiones adecuadas en la Autoridad Administrativa del Agua VI Marañon. Bravo concluye que, la Autoridad Administrativa del Agua VI Marañon tiene la necesidad de un sistema de información para obtener datos e información de mejor calidad que permita una mejora en el proceso de toma de decisiones.

- e) Villa, J (2017), en su tesis denominada “La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios, el 2016”, presentada al Instituto Científico y Tecnológico del Ejército para ostentar el Título de Ingeniero. El objetivo es establecer la relación que existe entre las variables: Implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones y la optimización de la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios. La metodología usada, tipo de investigación es el aplicado, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, se aplico la encuesta a 120 personas, compuesta por Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales y empleados civiles de la entidad. Resultado obtenido es que si existe una relación directa y significativa, entre la implementación de Tecnologías de la Información Comunicaciones y la Gestión Administrativa, en la 5ta Brigada de Servicios el 2016. Se concluye que, existe una relación directa y significativa, entre la implementación de las tecnologías de información y comunicación y la optimización de la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios, el 2016.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Sistema de información gerencial

Según Laudon y Laudon (2016), sostienen que el sistema de información gerencial es “Conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información, para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”. (p. 16)

Asimismo, Laudon y Laudon (2016), explican que: “Una empresa de negocios tiene sistemas para dar soporte a los distintos grupos de niveles de administración. Estos sistemas incluyen sistemas de procesamiento de transacciones (TPS), sistemas para inteligencia de negocios (BIS)”.

Cabe mencionar que la tecnología ha ingresado e influido positivamente en las organizaciones porque permiten desarrollar estrategias para generar ventajas competitivas e innovar en el mundo cambiante considerando los procesos, estructura, política, cultura organizacional los cuales se ejecutan adecuadamente de acuerdo a la toma de decisiones, así como puntualizar asuntos complicados y establecer productos novedosos. Los sistemas de información recogen testimonios de diversas organizaciones, personas, lugares. Tienes actividades como entrada, proceso y salida que requieren retroalimentación, y muy importante porque soporta la toma de decisiones de los niveles estratégicos, solucionando y creando productos novedosos.

Además, que los sistemas de información gerencial nos brindan información importante, conforme a lo solicitado por el gerente, coordinador de la organización a fin de realizar mejoras en los procesos para la toma de decisiones estratégicas.

Asimismo, O'Brien y Marakas (2006), señala que un sistema de información gerencial “puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización” (p.6)

O'Brien & Marakas (2006), sostienen que “los sistemas de información implementadas en el mundo de los negocios de la actualidad pueden clasificarse o como sistemas de información operativos o como administrativos” (p.12)

Lo fundamental de todo sistema de información es que mediante sus procesos se dará búsqueda importante, necesaria, y oportunamente a las personas que integran la organización que la necesita con el fin de tomar diversas decisiones estratégicas para la empresa.

Los sistemas de información gerencial, suministran información de resultados sobre el comportamiento de la toma de decisiones estratégicas en la entidad a fin de que sea usado por los gerentes y empleados.

Sistema de información gerencial, es un acumulado de elementos interconectados que se han diseñado para suministrar información oportuna a las organizaciones; tanto en la eficiencia como en la eficacia; toma de decisiones y rentabilidad; lo comentado conlleva a mencionar que los sistemas de información ayudan estratégicamente con la mejora continua y

cumplir con los objetivos planteados en la organización. Con el sistema de información gerencial, los gerentes y especialistas de la estructura obtendrán información, control, resultados de manera oportuna y efectiva considerando los recursos de la organización.

Según lo desarrollado por el sistema de información gerencial en una organización es un: Conjunto sistematizado de contenidos y servicios, establecidos en tecnologías digitales y en red, que una organización instala a disposición de sus stakeholders (personas con intereses en la misma) internos y externos, a fin de proporcionar la producción y el consumo de conjuntos organizados y mejoras de datos, encaminados a convertirse en información de valor para el movimiento de la organización. (Cobarsi, 2013).

Al respecto, se debe considerar también que el sistema es un conjunto de diversos puntos que se interrelacionan y tienen un objetivo determinado; estos realizan sus actividades con los recursos que tienen y va dirigido para el usuario a fin de satisfacer sus expectativas; además éstos serán dirigidos según la necesidad de cada área.

El sistema de información gerencial permite trabajar coordinadamente los métodos, las estrategias de negocio, los sistemas estratégicos en la organización, tomando en consideración las insuficiencias de la empresa de recopilar, elabora e intercambia la información indispensable para la operatividad de las empresas

Noel Jardiel comenta que “la tecnología de información es el canal por donde los datos se transmiten o bien donde se almacenan. Toda la información debe ser tratada de manera que no se pierda en el camino, que no se altere o que no se acceda a ella fácilmente. Es aquí donde los sistemas de información entran en acción ya que mediante una serie de procesos y de

actividades, llevadas a cabo por personas, la información se maneja, se procesa y arroja un resultado”. (Hernández, 2013).

Los sistemas de información gerencial dominan investigación acerca de personas, sitios y datos trascendentales en las entidades o en el lugar en el cual se desarrolla. Por información se considera los datos que se tienen formado de una manera útil, demostrativa para las personas. Los datos son series de hechos que simbolizan acontecimientos que sobrevienen en las entidades o en el medio físico antes de ser organizados y regulados en una forma que las personas puedan creer y utilizar. Son unidades que se interrelacionan para reclutar, procesar, acopiar e intercambiar información para asistir en la toma de disposiciones, la relación, la revisión, el estudio y la visualización de una entidad.

(Barrios, 2017) sostiene que el sistema de información gerencial “es un conjunto integrado y coordinado de personas y recursos materiales y procedimientos que captan y procedan datos para transformarla en información, que es almacenada en bases de datos para la toma de decisiones eficientes”.

Desde el punto de vista productivo, el sistema de información es una herramienta fundamental para crear valor a la organización. Hay muchas formas en que los sistemas de información puedan crear y contribuir dando valor a la empresa incrementando el rendimiento en las inversiones, así como mejora la posición estratégica y mayor valor en el mercado. Las funciones del procesamiento de información asisten a dicha toma de decisiones tanto administrativas como mejorando la ejecución de los procesos a fin de aumentar la rentabilidad y que los gerentes puedan tomar mejores disposiciones. El punto de feedback es el factor que

refuerza a las organizaciones a consumir sus objetivos, tales como aumentar ganancias o renovar productos a sus clientes.

Los sistemas de información y las entidades intervienen o interactúan entre ellas. El talento humano crea sistemas de información a fin de brindar servicios en beneficio de la empresa y ésta debe adaptarse a los cambios que se dan día a día.



Figura 1 Funciones de un sistema de información.

Fuente: (Laudon y Laudon, 2016)

En la figura podemos apreciar el comportamiento de las actividades básicas que producen la información que requieren las organizaciones. Entrada, recoge los datos en bruto de las empresas, mediante el entorno externo. El procesamiento transforma la entrada en una dimensión demostrativa. La salida, traslada la búsqueda procesada a la persona o las personas que harán uso de diversas acciones que usará. Además, solicitan retroalimentación que asiste a fin de realizar una evaluación o corregir en la etapa de ingreso.

Los sistemas de información gerencial, facilitan la correlación entre los beneficiarios y las computadoras de trabajo. Al respecto, es importante que los usuarios, software, hardware, trabajen de forma ordenada, los sistemas de información brindan asistencia a las labores de la organización, como la investigación y la estratégica toma de medidas. Para permitir el acceso a la información, los beneficiarios del sistema de información gerencial interactúan con una base de datos habitual. Mediante el cual guarda datos y modelos que soportan al usuario a demostrar y aplicarlos. Los sistemas de información gerencial originan información que será empleado para la toma de decisiones. Un sistema de información gerencial contribuye a consolidar diversas funcionalidades de información automatizadas de una organización (Kendall y Kendall, 2005).

2.2.1.1 Tipos de sistemas de información

Hay diversos tipos de Sistemas de Información, los cuales brindan servicios a las diferentes entidades, sistemas desde el nivel operativo, conocimiento, nivel organizacional, estratégico, que se definen a continuación:

2.2.1.1.1 Nivel soporte

Este nivel es útil para realizar seguimiento de movimientos, procesar datos organizados y operaciones de negocios en una organización:

Sistema de procesamiento de transacciones (TPS)

Según Laudon y Laudon (2016) “Un sistema de procesamiento de transacciones es un sistema computarizado que efectúa y registra las transacciones diarias de rutina necesarias para realizar negocios, como introducir pedidos de ventas, reservaciones de hoteles, nómina, registro de empleados y envíos” (p. 46).

Al respecto, cabe mencionar que estos sistemas son los que recogen, acumulan, transforman y desempeñan la información formada por los servicios derivados en una organización. Además, son sistemas para operaciones del día a día en las empresas y están adaptadas para el personal que maneja las técnicas a nivel operativo. También es capaz de deshacer las transacciones realizadas a cada momento y es tremendamente ventajoso para el procesamiento de operaciones en línea.

En este caso, los gerentes, directores requieren o utilizan este sistema para inspeccionar operaciones internamente y externamente; los métodos de procesamiento transacciones son sustanciales operarios de información para otras técnicas y puestos de la organización.

2.2.1.1.2 Nivel administrativo

Sistema de información gerencial para el soporte de decisiones (MIS)

Cáceres (2014) señala que: “Son sistemas que producen información necesitada por los gerentes para administrar. Los gerentes tienen necesidad de dos clases de información.

Una es predecible y se refiere a la actividad de los sectores a su cargo, mediante la cual controlan los resultados logrados, corrigen desvíos y autorizan o no ciertas operaciones. La otra no es predecible, como la referida a las nuevas tendencias de los clientes, la competencia, los proveedores, nuevos productos y servicios, etc., que afectan a las personas que administran” (p. 15).

El MIS es un sistema que brinda información orientado a la administración en el proceso de servicios y operaciones de la entidad. Este sistema ofrece información a nivel administrativo, realiza acciones importantes como sintetizar servicios almacenados mediante los sistemas de procesamiento de transacciones, así como suministrar información a los gerentes o directivos de nivel medio, ya sea diaria, semanal, mensual, anual.

Al respecto, estos sistemas generalmente contestan a las consultas diarias o rutinarias y tienen un contexto predeterminado para contestarlas como compendios y balances. Asimismo, es importante indicar que el sistema de soporte a los directivos debe ser retroalimentado o debe recibir constante alimentación de información a fin de que pueda brindar alertas a los gerentes de los posibles problemas u oportunidades que puedan surgir en la entidad.

Se encargan de trabajar con información interna y externa a la empresa y están planteados para afrontar diversas tomas de decisiones que soliciten juicio de expertos, valoración y comprensión.

Sistema de soporte de decisiones (DSS)

Según lo señalado por Lapiedra, Devece, y Guiral (2011) comentan “En la empresa no todas las decisiones son de carácter recurrente, sino que algunas se presentan muy pocas veces o incluso una sola vez. Los DSS son instrumentos para abordar problemas de definición o estructuración menos precisa, y de carácter más esporádico. Los sistemas de apoyo a la decisión ayudan a los directivos que deben tomar decisiones no estructuradas. Una decisión se considera no estructurada si no existen procedimientos claros para tomarla y tampoco es posible identificar, con antelación, todos los factores que deben considerarse en la decisión” (p. 34-35)

Este tipo de sistema se basa específicamente en las técnicas de decisión, por lo que proporcionará información importante, rápida, puntual a fin de que se pueda tomar decisiones de manera que faciliten interactivamente el camino a medios de tratamiento que permitirán estudiar diversas posibilidades, proporcionando información necesaria para responder a las dificultades planteadas. Cabe mencionar que, claro está que estos sistemas asisten a la toma de decisiones proveyendo vías a los diversos datos y experiencias de procedimientos alternativos lo cual no sustituye el criterio del directivo, quien elegirá como desafiar el inconveniente y será el representante de tomar la medida final que amerite el caso.

El DSS lógicamente maneja datos del sistema de procesamiento de transacciones y del sistema de información gerencial, definitivamente toman o manipulan datos necesarios a fin de generar información que vienen de diferentes fuentes, este sistema debe ser flexible por

naturaleza con la finalidad de que el usuario pueda requerir resultados definiendo su contenido lo cual no lo exime de utilizar su criterio.

2.2.1.2 Componentes de un sistema de información

Los sistemas de información tienen características que se integran entre sí, y éstos ofrecen información a todo el personal que trabaja en una empresa.

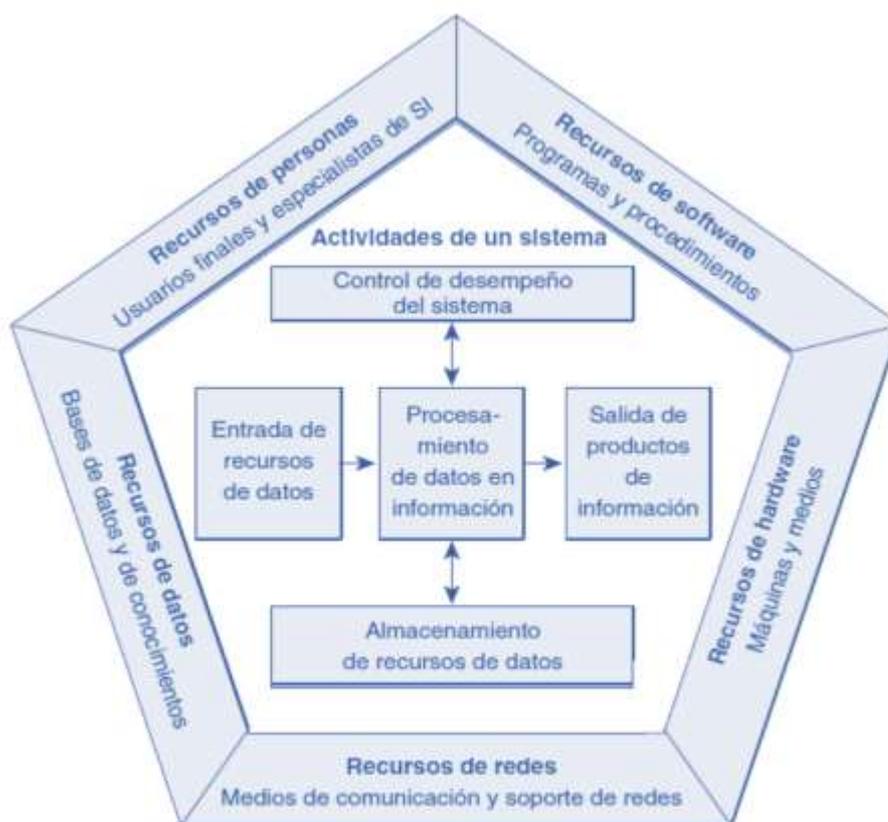


Figura 2 Componentes de un sistema de información

Fuente: (O'Brien y Marakas, 2006)

Asimismo, dicha información debe ser clara, detallada para ser usada eficiente y eficazmente con los objetivos trazados. El sistema de información contiene los siguientes

elementos: recursos de personas, hardware, datos, redes y telecomunicaciones (O'Brien y Marakas, 2006)

a. Recursos humanos

El personal es la pieza indispensable para realizar el trabajo importante de todos los sistemas de información presentes en la estructura interna y externa. Además, los recursos contienen, beneficiarios concluyentes y especialistas en sistemas de información (O'Brien y Marakas, 2006).

El talento humano, asiste a realizar los registros, organizar las evaluaciones de los trabajadores, y las computadoras efectúan las indicaciones brindadas por éstos. Empero, la computadora no puede tomar decisiones, salvo el talento humano lo programe para realizar en el momento oportuno (Oz, 2008).

En este tema nos referimos a los individuos que se encuentran en la organización que día a día interactúan con el sistema de información, como especialistas, analistas, programadores; así como los usuarios finales que usan el sistema ya creado. Se encargan de obtener información y llenarla al sistema.

Al respecto, el componente humano está conformado por los beneficiarios que interactúan directamente con los equipos, así como con aquellos que transforman las aplicaciones.

Para la consecución del recurso humano en los procedimientos de investigación gerencial (SIG), consideramos incluir lo siguiente:

Conocimiento del personal

Vallejo (2016) menciona “El conocimiento es: pensar, razonar, decidir y hacer. El conocimiento es la información que transforma algo o a alguien para que realice acciones, hace que las personas actúen en forma diferentes, el conocimiento genera información y esta genera valor agregado. En las organizaciones, el conocimiento va desde lo que la empresa sabe hacer, conoce y agrega cambios continuos para el mejoramiento de la calidad” (p.97).

El conocimiento, en el actual escenario se ha presentado diversos cambios en los procesos de innovación, tecnología de información y comunicación, cambios en la sociedad, en la organización y para crear innovaciones, ventajas competitivas, las empresas deben tener un equipo de personas con actitudes, aptitudes, habilidades a fin de contribuir en su desarrollo. El conocimiento se inicia con lo que la persona posee y seguidamente con el que procesa, transfiere, es un proceso eficiente de intercambio entre los diversos departamentos de las organizaciones.

Desempeño del personal

Vallejo (2016), menciona “Es una valoración sistémica de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. La evaluación es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo” (p.79).

El desempeño del talento humano en la empresa está en manos de de diversos componentes que intervienen en él. El desempeño se da de la evaluación actual, percepción de los gerentes, socios, proveedores y en las estimaciones de éxito próximo. Muchas organizaciones se ayudan y desarrollan sistemas tomando en cuenta las limitaciones de la empresa, por intermedio de la tecnología de información a fin de emplear en la evaluación. Es un proceso periódico, claro está, que la organización establece su tiempo para llevar a cabo este fin. Este aspecto se brinda como herramienta importante para recibir mejoras en los resultados de las labores diarias del talento humano en la organización.

Capacitación del personal

Para Chiavenato (2007), la capacitación es un paso muy importante para el personal y también para la organización, porque mediante el cual las personas van adquiriendo aptitudes, desarrollando habilidades, y diversas competencias en relación a sus objetivos propuestos.

La capacitación se da para la especialización, adecuación, del individuo a un espacio determinado, preparándolo para la actividad que realizará; además para alcanzar y pasar todos los niveles posibles y objetivos que tiene la organización, ya sea funciones complicadas o superiores. Claro está, que también se creará un clima más agradable entre los miembros de la organización, se sentirán motivados y se enfocarán en las actualizaciones de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Satisfacción del personal

Bastardo (2014), la satisfacción laboral es la actitud con la que el personal enfrenta su trabajo, teniendo en cuenta su entorno que lo rodea, como gerente, compañeros, oficina, etc.

Al respecto, cada persona puede y tiene diversas actitudes, pero las que representan al trabajo son las que intervienen en la complacencia del personal. Cabe mencionar que, el personal se encuentra satisfecho con su función cuando tiene actitudes positivas, cuando este comprometido, se sienta identificado con la organización, brinda lo mejor de él, se siente contento representando a la empresa.

b. Recurso de hardware

Oz (2008), cuando menciona al hardware se representa mediante los componentes físicos del computador, inclusive aquellos que son adyacentes que asisten a implantar o conseguir información.

El hardware es la pieza física de un sistema informático, es la parte tangible de la de la informática, que está compuesto por diversos componentes electrónicos, como circuitos de luz, placas, cualquier otro material que es indispensable para que funcione correctamente el equipo. El hardware tiene recursos y se clasifican de la siguiente forma:

- 1) Equipos de cómputo

Oz (2008), comenta que las computadoras se clasifican: por su velocidad al procesar, tamaño de memoria, por su potencia. Cuanto mas vigorosa sea una computadora, el precio será más alto.

Microcomputadoras: o tambien denominadas computadoras personales o estaciones de trabajo para el uso personal o en las organizaciones. Las PC vienen en notebooks, laptops, portátiles de escritorio y de gabinete. Lo usan los profesionales de negocio, personales o principiantes. Las estaciones de trabajo asisten con aplicaciones de cálculos matemáticos, gráficos, diseños, análisis. Además, son usados como servidores de red porque son más robustas y colaboran con recursos en la red de área local y lugares web de intranet e internet. (O'Brien y Marakas, 2006).

Unidad de procesamiento central: o tambien denominada procesador central o microprocesador, se encargan de controlar el procesamiento de las indicaciones que proporciona señales internas y externas al momento de sincronizar el ordenador. Cabe mencionar que el CPU es el componente principal del ordenador, que puede elaborar programas complejos de la estaciones de trabajo (Ingeni@, 2015).

Memoria interna: denominada memoria primordial, permite procesar datos, ejecuta indicaciones, cuanto mayor sea la memoria, será mayor el rendimiento del ordenador. Tenemos la memoria RAM que el ordenador no podría funcionar sin ella, además almacena procesos

temporales, modificación de diversos archivos, ejecución de aplicaciones que se encuentran instaladas en el equipo. Y, la memoria ROM, es una memoria de lectura, puesto que no pueden ser modificadas y no permiten escritura (Graciela y Guillermo, 2019).

Memoria externa: tiene diversas denominaciones como, componente informático externo, lo cual está planteado para almacenar archivos, imágenes, video, sonidos, programas, etc. Son aparatos autónomos, se pueden llevar de un lugar a otro y se conectan de diversas formas, según su tipología (Graciela y Guillermo, 2019).

2) Periféricos de entrada

Son dispositivos físicos que introducen información a una computadora estacionaria, los más utilizados son el mouse, teclado, micrófono, diversos tipos de escáneres, etc. (O'Brien & Marakas, 2006).

Teclado: Eduardo (2019) el teclado de una computadora es como una máquina de escribir, que funcionan al presionarlas, de acuerdo a la combinación que requiera el usuario.

Mouse: Graciela y Guillermo (2019), es un dispositivo que debe ser usado arrastrandolo sobre un espacio con la mano del beneficiario, puede ser mediante un cable o inalámbrico.

3) Periféricos de salida

Son dispositivos materiales que consiguen información de una computadora estacionaria a modo que pueden ser: impresora, monitor, etc. (O'Brien y Marakas, 2006).

Monitor: Para, Educativa (2019), el monitor mediante su interfaz permite que los datos procesados en el CPU se puedan visualizar en la pantalla, siendo el píxel la unidad mínima.

Impresora: (Graciela y Guillermo, 2019), es un dispositivo que se conecta a la central de una computadora, y tiene como finalidad hacer copia de diversos documentos que se han almacenado en algún formato electrónico, como imagen, texto.

c. Recurso de software

O'Brien y Maraka (2006) define: "Software es el término general de varios tipos de programas utilizados para operar y manejar las computadoras y los dispositivos relacionados" (p.104).

Oz (2008) "El software está integrado por las instrucciones que indican a la computadora y a los dispositivos periféricos qué hacer y cómo hacerlo. Estas aplicaciones se denominana programas o aplicaciones" (p.145)

Los recursos de software comprenden el conjunto de procedimientos, programas, documentaciones, y prácticas asociados con evolución de un sistema de cómputo, que los usuarios requieren para el procesamiento de la información. Para el ordenador es importante tener una parte lógica que pueda diferenciar entre el sistema operativo, lenguajes, aplicaciones, herramientas para el beneficiario final. Cabe mencionar que, hay dos tipologías de software importantes, software de aplicación y software de sistemas que detallaremos a continuación.



Figura 3 Tipos de software informático
Fuente: (O'Brien y Marakas, 2006)

Software de aplicación

Oz (2008) sostiene que: “El software de las aplicaciones permite a los usuarios concretar una aplicación o tarea específica, como el procesamiento de textos, el análisis de inversiones, la manipulación de datos o la administración de proyectos” (p.147).

O'Brien y Marakas (2006) define “Son programas que desempeñan trabajos comunes de procesamiento de información para usuarios finales” (p.106).

El software de aplicación son las diversas presentaciones planteadas para los beneficiarios o por los usuarios a fin de suministrar actividades determinadas en el ordenador, como la hoja de cálculo, presentaciones, procesador de texto, sistema para gestionar base de datos, entre otros tipos de software expertos, como software educativo, contabilidad, administrativo. Como se puede apreciar en la figura 3, el software de aplicación se clasifica en: **Programa de aplicación de propósito general** (realizar trabajos frecuentes de proceso de averiguación para beneficiarios terminantes) y **programas de aplicación específica** (brindan asistencia a las diligencias de beneficiarios concluyentes en los negocios y en diversas áreas).

Software de sistema

Para Oz (2008) “Permite la operación del software de aplicaciones en una computadora, y administra la interacción entre la CPU, la memoria, el almacenamiento, los dispositivos de entrada, salida y otros componentes de la computadora” (p.147).

O'Brien y Marakas (2006) "Consiste en programas que administran y soportan un sistema informático y sus actividades de procesamiento de información" (p.118).

El software de sistema es el encargado de administrar, controlar los componentes del hardware, entregando un entorno entretenido a fin de que los beneficiarios puedan realizar la ejecución de diversas aplicaciones del software. Además, facilita al beneficiario a interactuar con los dispositivos del ordenador; incluye los servidores, programas de utilidad, controladores; dispositivos externos o internos del ordenador. El software de sistemas se divide en dos clases: **Programas de administración de sistemas** (son los programas que integran los recursos de software, hardware, redes, datos mediante el procesamiento de indagación por parte de los beneficiarios) y **programas de desarrollo de sistemas** (los programas asisten a los beneficiarios a ampliar diferentes programas de sistema de investigación, como los lenguajes de programación y entre distintos materiales).

d. Recursos de datos

O'Brien y Marakas (2006), explica que es: "Una actividad administrativa que aplica tecnologías de sistemas de información (como administración de bases de datos, almacenes de datos y otras herramientas de administración de datos) a la tarea de administrar los recursos de datos de una organización, con el fin de satisfacer las necesidades de información de sus participantes de negocio" (p.140).

Los datos son recurso importante en las organizaciones y las que implementen con sistemas de información priorizando su base de datos requiere que el talento humano se encargue de ejecutar el conjunto de actividades correspondientes a gestión, administración a fin de consolidar que la consecución de base de datos sea idónea, para contribuir con los usuarios finales de la empresa.

Seguridad de la información

Laudon y Laudon (2016) “Políticas, procedimientos y medidas técnicas que se utilizan para evitar el acceso no autorizado, la alteración, el robo o el daño físico a los sistemas de información” (p.586).

Seguridad de la información son técnicas, discretas a fin de reconocer el conjunto de datos que se manipulan en la empresa y certificar que no se divulguen del sistema determinado por la institución. Además, se fundan en las actualizaciones tecnológicas, entonces la seguridad de la información protegerá los datos que están disponibles en dicho sistemas y a los que solo accederán beneficiarios autorizados. El objeto de la infalibilidad de la investigación es el resguardo de los datos de la organización, fundamentalmente en la integridad, confidencialidad, disponibilidad.

Control de información

Los métodos de investigación deben ser controlados en las empresas a fin certificar su buen funcionamiento, asegurando el control del asunto de las diferentes características de transacciones (Laudon y Laudon, 2016).

Las organizaciones se enfrentan con problemas en el control de la información, porque suelen tener varios sistemas que almacena información. Ahora, va depender de los objetivos que tenga la información y del acceso a los administradores. El sistema debe tener diversos elementos de seguridad que obtengan a los ingresos, procesos, almacenamiento y salidas;

asimismo debe ser flexible y dispuesto a transformaciones rápidas que accedan a actualizar y ser más dinámico el entorno.

Base de datos

O'Brien y Marakas (2006), comenta que:

Es una compilación constituida de compendios de datos coherentes de forma lógica. Una base de datos fortalece los registros recolectados de antemano en colecciones separados dentro de un conjunto en común de elementos de datos, el cual suministra información para considerables aplicaciones (p.143).

Una base de datos es un acumulado de programas que se pueden maniobrar; la base de dato lo componen una o más tablas que almacenan los datos, además es como una sucesión que se relacionan entre sí, que son recogidos y explotados en las organizaciones publicas o privadas. Los tipos de datos son:

Base de datos operativos: recopilan datos importantes para asistir los métodos de los negocios de la empresa.

Base de datos distribuidos: se alojan en servidores de red, intranet, extranet, internet o en la red que tenga la organización.

Base de datos externas: estan adecuadas por un costo para actividades lucrativas en online, con o sin contrato desde diversos principios en internet.

Almacén de datos

Oz (2008) “Conjunto voluminosos de daatos históricos que se pueden procesar para apoyar la toma de decisiones administrativas” (p.479).

En el local de datos almacena los datos que se han tomado de diferentes plataformas de datos externas operacionales de la organización. Es la central de datos que están limpios, convertidos y clasificados, de forma que los directivos y diferentes trabajadores de negocios puedan usar en la minería de datos, investigación de mercado, asistencia en la toma de decisiones. Se caracterizan por: orientación de dirección de base de datos, proceso cotidiano de datos.

e. Recurso de redes

Para Oz (2008) una red es “una composición de conectores o nodos (ordenadores o terminales de comunicación) conexos entre sí por uno de los conductos de comunicación desarrollados.

Los recursos de redes son un conjunto de componentes de una computadora que se unen de la red para compartir diversos periféricos; tienen los elementos de comunicación como emisor, receptor y mensaje, mediante el cual canalizan, comparten información.

Las redes de comunicaciones y tecnologías, como extranet, internet, intranet, son muy importantes para los procesos, sistematizaciones exitosas en la organización, tomando en cuenta sus procedimientos de investigación establecidos en ordenadores. Las redes de

telecomunicaciones se encuentran en ordenador, procesadoras de comunicaciones, entre otros terminales conectados mediante medios de comunicación e inspeccionados por software comunicacional. La definición de recurso de puntos destaca que las tecnologías y redes de comunicaciones son dispositivos esenciales de recurso de los procedimientos de investigación.

2.2.2 Gestión administrativa

Munch (2014) sostiene que:

“La gestión administrativa es una función integradora para coordinar esfuerzos y recursos, mediante el cual se optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima efectividad, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos” (p.3).

Se debe tomar en cuenta que la gestión administrativa actual aplica y hace uso de determinadas técnicas, sistemas relacionados a sus diferentes aspectos en las empresas, los que son importantes y entre los que se encuentran los recursos humanos, económicos, financieros, estadísticos, informáticos con la visión de elaborar información que sea ventajoso para la toma de medidas estratégica.

Chiavenato (2006) “La gestión administrativa es la herramienta, la función o el instrumento que hace que las organizaciones sean capaces de generar resultados y producir el desarrollo” (p,532).

La gestión administrativa es la impulsora del desarrollo económico, social, tecnológico; además el gestor desarrolla actividades mediante el proceso administrativo, integra al talento humano, material, financiero en la organización con el propósito de conseguir el objetivo planeado.

Torres (2014) explica lo siguiente:

La gestión administrativa como otra área del conocimiento tiene su oportuno lenguaje y el gestor debe estar al tanto y manejarlo para participar con otros colegas, o bien, consiga entender de igual forma la percepción, el inicio, el patrón, el procedimiento o la teoría para mejorar las instrucciones elaboradas o las medidas que se toman (p.5).

La gestión administrativa tiene el reto de aprender a comunicar desde el horizonte estratégico hasta el horizonte operativo a fin de integrar los procesos dentro de la organización, logrando poner en práctica la eficiencia, eficacia a fin lograr los objetivos planteados a corto, mediano o largo plazo.

2.2.2.1 Proceso administrativo

Pérez (2003) El proceso administrativo, es el instrumento que se emplea en las empresas para el beneficio de sus objetivos y satisfacción de sus requerimientos. A continuación, se describirá las funciones del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

f. Planeación

Para Louffat (2015) explica lo siguiente:

La planeación guía, ubica, brinda los ejes del camino que recomienda seguir a la institución, accediendo que ella misma se evalúe y recomiende las deseables alternativas administrativas para lograr una realización sustentable y provechosa en el tiempo. Las funciones básicas de la planeación están compuestas por la misión (razón de ser de la empresa); visión (proyección de misión, a un futuro mediano); objetivos (lanzamiento de las metas que se espera alcanzar al terminar de fases o prórrogas determinados); estrategias (son caminos que conducen al cumplimiento de sus objetivos) (p,2)

La planeación se define hacia donde la organización quiere llegar, lo cual nos permitirá identificar los posibles obstáculos que se pudieran presentar en el desarrollo del objetivo y plantear las estrategias necesarias a fin de concretar los objetivos planteados. Asimismo, podemos mencionar que la planeación es una transformación continua que muestra los cambios en relación a cada organización y se adecúa al mismo. La intención de cada plan es suministrar el beneficio de los objetivos de la organización. La planeación es muy trascendental mediante el cual la institución planifica sus actividades a fin de probar una mejor participación por parte de los trabajadores y de los gestores de la organización. Es proyectarse, determinando el logro de objetivos, realizando una buena acción.

Según (Munch, 2014) la planificación involucra a todos los gerentes a fin de que razonen con antelación en sus metas y tareas, además que planifiquen sus actividades

utilizando algún método y presenten sus objetivos de la organización, estableciendo procedimientos idóneos para alcanzarlos.

g. Organización

Stoner, Freeman, y Gilbert, (1996) “La organización es determinar la estructura de la organización que es más conveniente para la estrategia, el personal, la tecnología y las tareas de la organización” (p.345).

Louffat (2015), sostiene que:

Se ocupa de plantear la sistematización interna de una institución de forma coincidente con la planeación estratégica. Planteando el patrón organizacional (la organización de ordenamiento interno), organigrama (representa la estructura organizacional), manuales (documento para mejor información del diseño organizacional), condicionantes y componentes (factores que influyen en la confección del diseño organizacional) (p,38)

La organización es la creación de un ordenamiento que establezca el rango necesario y la unión de actividades, con el fin de simplificarlas. Estableciendo la jerarquización, departamentalización, manuales, diagramas a fin de optimizar funciones, niveles, actividades y recursos, con la finalidad de conseguir su máxima eficiencia dentro de los procedimientos y objetivos establecidos conforme a la realidad de la empresa; de lo contrario tendríamos profesionales que no tienen definido el objetivo de la empresa, del área, de las actividades que desarrollará, duplicidad de actividades, entre otros. Esta es la fase en la que se busca

coordinar, dirigir todos los esfuerzos laborales hacia las metas establecidas, organizando los recursos adecuadamente.

h. Dirección

Louffat (2015) expresa:

La dirección es el representante de custodiar por las diplomacias humanas dentro de las organizaciones. Es fundamental puesto que se trata de verificar y llevar a la práctica todo aquello que se ha planeado y establecido anteriormente, por intermedio de los colaboradores quienes se transforman en los representantes principales de toda organización. Gestionar personas compromete entender su comportamiento tanto propio como en equipos. Se debe tener noción acerca de técnicas de liderazgo, motivación, comunicación, negociación, toma de decisiones, así como de clima y cultura organizacional, se vuelve imprescindible para conseguir que los colaboradores se consideren reconocidos e implicados con la institución (p.150).

La dirección es la capacidad de influir y guiar positivamente a las personas que están a su cargo con el propósito de alcanzar los objetivos programados. Asimismo, es la ejecución de lo planificado conforme a la estructura organizacional por intermedio del logro de los esfuerzos del empleador a través de las etapas de motivación, toma de decisiones, integración, comunicación, supervisión, clima, cultura organizacional, liderazgo los cuales permitan concertar el proceder individual con el proceder organizacional. Un horizonte de comunicación superior con el personal y habilidad para establecer un contexto favorable a fin

de lograr los objetivos de eficacia, eficiencia y rentabilidad en la organización, con una apropiada elección de opciones dependerá el éxito integral de la empresa.

i. Control

Stoner, Freeman, y Gilbert (1996) mencionan lo siguiente:

El control es el procedimiento que admite certificar que las tareas existentes concuerden con las diligencias planeadas. De hecho, el control está mucho más extendido que la planificación. El control asiste a los gerentes para monitorear la eficacia de sus tareas de planificación, organización y dirección. Una parte fundamental del proceso de control fundamenta en tomar las medidas disciplinarias que se solicitan (p,611).

Es el proceso administrativo, que a través del cual se evalúa, supervisa la ejecución de lo planeado a fin de detectar y regular desvíos para determinar medidas correctivas que conlleven a cumplir los objetivos de la empresa. Cuanto mejor asista a los directivos a lograr los objetivos planteados en su entidad, mejorará el sistema de control. Es período del proceso administrativo que realiza la medición y evaluación del rendimiento y toma acciones correctivas en el momento que se requiera. Además, el proceso nos ayuda a afirmar que las gestiones reales se adaptan a las acciones planificadas.

2.2.2.2 Productividad

Galindo, Mariana, y Viridina (2015) sostienen que:

La productividad es una disposición de qué tan eficientemente manejamos nuestra labor y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un incremento en productividad involucra que se puede elaborar más con lo propio (p.2).

La productividad de la administración de una organización se logra a través del fortalecimiento de la calidad y la efectividad; buscando las mejoras en cada proceso, en cada operación, en cada trabajo, lo cual impacta al resultado. Asimismo, ayuda a mejorar las condiciones de vida y produce impacto favorable en la sociedad. La productividad considerada como la disposición total del desempeño de una empresa. Entendida como los ingresos y salidas, orientada a resultados de los trabajadores y de otros puntos importantes externo a las labores de la oficina. Cabe mencionar que, para incrementar la productividad en la oficina, se requiere atender estrategias de motivación en la organización, liderazgo y gestionar el tiempo, son claves a fin de mejorar la productividad de los trabajadores. Además, la productividad es el uso eficiente de recursos naturales, materiales, tecnología, labor en la elaboración de varios productos.

j. Eficiencia

Para Chiavenato (2006) “La eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles” (p.52).

Mejía (2000) “Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados” (p.2).

Eficiencia significa correlación entre materias y resultados en la realización de productos. Esta dependencia puede calcularse en eficiencia técnica o eficiencia económica (Lam y Hernández, 2013)

La eficiencia es el razonamiento económico que deja ver el contenido administrativo de promover el enorme resultado con el imperceptible de recurso, energía y periodo, por lo que es el óptimo manejo de recursos aprovechables para la obtención de resultados esperados. La eficiencia, se maneja para corresponder las energías frente a las consecuencias que se adquieran. Si se consiguen resultados sobresalientes con mínimo gasto de peculios o menores energías, se habrá aumentado la eficiencia. Esto es conseguir los objetivos por intermedio de la elección de algunas opciones que pueden aprovisionar más beneficio.

k. Eficacia

Mejía (2000) “Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivo formulados” (p.2).

Chiavenato (2006) “Es una medida del logro de resultados. La eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios)” (p.132).

Se refiere a las derivaciones en correlación con las metas y desempeño de los objetivos en la organización. Para ser eficaz se deben anticipar las labores y realizar consecutivamente que permite lograr mejor y más. Es el valor en que una táctica o servicio puede conseguir el mejor resultado permitido. Es la dependencia objetivos-resultados bajo situaciones absolutas (Lam y Hernández, 2013).

Eficacia es la obtención de metas. Contenido administrativo para conseguir las metas o consecuencias planteadas. Prolongación en la que se efectúan las acciones proyectadas y se consiguen los efectos concebidos. Además, es la capacidad que se tiene para lograr lo que nos planteamos. La eficacia es la comparación que hacemos en las organizaciones entre lo aprendido y lo deseado. Cuanto los horizontes del nivel superior sean más altos se exigen esfuerzos y atribuyen ascendentes niveles de conflicto.

2.2.2.3 Resistencia al cambio

Robbins y Judge (2009) señala que “La resistencia al cambio no necesariamente aflora de manera estandarizada, puede ser abierta, implícita, inmediata o diferida” (p.622).

La resistencia al cambio igualmente es un comienzo de problema. Es un reto conducir la resistencia que es tácita o prorrogada. Siendo la tácita más delicada, manifestándose como desgaste de probidad con la empresa, escasez de estimulación para laborar, más desaciertos,

mayor ausencia por dolencias, por lo que es más difícil de manifestar. La prorrogada encubre la correlación que existe entre el principio de la entereza y las intransigencias pertinentes. Un canje tal vez ocasione lo que entiende ser solamente una resistencia pequeñísima en el período en que se prepara, pero al instante la entereza aparece semanas, meses o inclusive años después.

Newstrom (2011) La resistencia al cambio son los procederes de los trabajadores para mancillar, demorar o imposibilitar el cumplimiento de un canje profesional. Los trabajadores se rehusan al cambio puesto que coaccionan sus insuficiencias de certeza, interrelación social, posición, capacidad o amor propio.

Los gestores de las organizaciones son los principales agentes de cambio, porque día a día toman decisiones, considerando el clima, cultura empresarial ante las actualizaciones, cambios a nivel organizacional. La resistencia al cambio se manifiesta de diferentes formas, ya sea individual, equipo, en la organización. Además se muestra una reorganización al rubro que maneja la entidad. La resistencia al cambio es una renuencia de un método que se encuentra en etapa de mesura y distingue influencia del medio ambiente o mal funcionamiento, lo cual produce desequilibrio o pérdida de equilibrio, y al estado de confort derivado por dicho equilibrio que actúa como obstáculo impidiendo la rectificación adaptativa que necesita el sistema para alcanzar la autorregulación que exige el entorno.

Al respecto, es muy importante conocer los obstáculos que impiden desarrollar el cambio respectivo; destacando la oportunidad de planificar dicho cambio desarrollando diversas habilidades de los trabajadores o involucrados que serán parte del crecimiento de las oportunidades, comerciales, económicas, entre otras. Asimismo, se debe desarrollar una

actitud positiva y mentalidad abierta a los cambios, cultura, que admita atender las buenas decisiones y eliminar las negativas.

2.3 Definición de términos básicos

Administración:

Acumulado de funciones que se efectúan para gestionar (gobernar, organizar una economía). Forma de componer las organizaciones o fracciones de ellas. Las funciones son planear, organizar, dirigir y control la utilización de los recursos para alcanzar objetivos planteados (Chiavenato, 2006).

Eficiencia:

Cuando se logran los objetivos planificados en la organización, utilizando el menor costo posible y en el mínimo tiempo, sin gastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible (Ganga, Cassinelli, Piñones, y Quiroz, 2014).

Eficacia:

Capacidad de alcanzar el efecto que se espera. Además, contenido de una empresa para lograr los objetivos trazados, obtener los resultados deseables, realizando las cosas correctamente (Rojas, Jaimes, y Valencia, 2017)

Datos:

Son salidas de elementos en bruto que constituyen los sucesos que ocurren en las entidades o en el ambiente físico antes de ordenarlos y descifrarlos de una manera que las personas puedan entender y usar (Laudon & Laudon, 2016).

Sistemas:

Es un componente principal que acompañan para obtener una meta común, o varias, que, al admitir entradas, deberán procesarlas y producir las salidas de una forma organizada (Oz, 2008)

Información:

Por información nos referimos al conjunto integral de datos con un específico significado (Chiavenato, 2007).

Hardware:

Son todos lo elementos físicos que integran una computadora o sistema de cómputo. (Oz, 2008).

Software empresarial:

Conjunto de patrones compuestos para aplicaciones tales como venta y comercialización, contabilidad, administración de materiales, producción, mantenimiento, talento humano, los cuales proporciona que varias ocupaciones y procesos de transacciones manejen los datos (Laudon y Laudon, 2016).

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1 Enfoque de la investigación

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), explican que: “El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7).

Al respecto, para la presente tesis se está empleando el enfoque cualitativo, que se fija por actividades características a la investigación. A fin de llevar un adecuado estudio, es importante identificar autores que han realizado investigación del estudio actual.

3.2 Variables.

3.2.1 Operacionalización de variables.

Tabla 1 Matriz de operación de la variable Sistema de Información Gerencial

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |
|---------------------|---|----------|--------------------|---|
| Talento humano | Conocimiento Desempeño Capacitación Relación | 1 al 4 | Likert | Nunca (4 a 9) A veces (10 a 15) Siempre (16 a 20) |
| Recurso de hardware | Equipos Recursos Periféricos entrada Periféricos salida | 5 al 8 | Likert | Nunca (4 a 9) A veces (10 a 15) Siempre (16 a 20) |
| Recurso de software | Programas Procesos software Programas instalados Control | 9 al 12 | Likert | Nunca (4 a 9) A veces (10 a 15) Siempre (16 a 20) |
| Recurso de datos | Confianza Seguridad Transferencia Organización | 13 al 16 | Likert | Nunca (4 a 9) A veces (10 a 15) Siempre (16 a 20) |

| | | | | |
|------------------|--|----------|--------|---|
| Recurso de redes | Accesibilidad Calidad Funcionabilidad redes inalámbricas Funcionabilidad redes privadas | 17 al 20 | Likert | Nunca (4 a 9) A veces (10 a 15) Siempre (16 a 20) |
|------------------|--|----------|--------|---|

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Matriz de operación de la variable Gestión Administrativa

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |
|------------------------|-----------------------|----------|--------------------|--|
| Proceso administrativo | Planeación | 1 al 2 | Likert | Nunca (2 a 4) |
| | Organización | 3 al 4 | Likert | A veces (5 a 7) |
| | Dirección | 5 al 6 | Likert | Siempre (8 a 10) |
| | Control | 7 al 8 | Likert | |
| Productividad | Eficiencia | 9 al 10 | Likert | Nunca (2 a 4) A veces (5 a 7) Siempre (8 a 10) |
| | Eficacia | 11 al 12 | Likert | |
| Resistencia al cambio | Resistencia al cambio | 13 al 14 | Likert | Nunca (2 a 4) A veces (5 a 7) Siempre (8 a 10) |

Fuente: Elaboración propia

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

3.3.2 Hipótesis específica

Existe relación significativa entre el desempeño del talento humano y la gestión administrativa de la Institución educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

Existe relación significativa entre el recurso de hardware y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

Existe relación significativa entre el recurso de software y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

Existe relación significativa entre el recurso de datos y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018

Existe relación significativa entre el recurso de redes y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

3.4 Tipo de investigación

Landeau (2007) En atención al problema planteado en la actual labor, la averiguación a realizar es de tipo básica, puesto que no tiene fines aplicativos adyacentes, la búsqueda es desarrollar y profundizar los conocimientos científicos latentes referente a la realidad con el objetivo de ampliar la teoría; además es obtener un conjunto teórico, describiendo el problema y buscando la solución pertinente.

3.5 Diseño de la investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), mencionan lo siguiente:

La formación del esbozo del estudio constituye el espacio donde se vinculan los períodos ideales del proceso de indagación como el plan del inconveniente, el perfeccionamiento de la representación teórica y las hipótesis con los períodos subsecuentes cuya línea sea más operativa (p 126).

En este estudio se aplicó el diseño no experimental descriptivo correlacional. Porque accede a medir el nivel de dependencia entre las variables: Sistemas de información y la Gestión administrativa; además, el recojo de información se realizará en un mismo momento.

Asimismo, el estudio es transversal porque como se explicó en el párrafo anterior, los datos se recogen en un espacio único y su intención es detallar las variables para analizar y observar su incidencia y correlación en un instante determinado; además al utilizar el diseño se recoge información en concordancia con el objeto de la exploración.

A continuación, se presenta el siguiente diseño,

Donde:

| | | |
|----|---|-----------------------------------|
| M | : | Muestra |
| Vx | : | Sistemas de información gerencial |
| Vy | : | Gestión administrativa |
| R | : | Relación entre las variables |

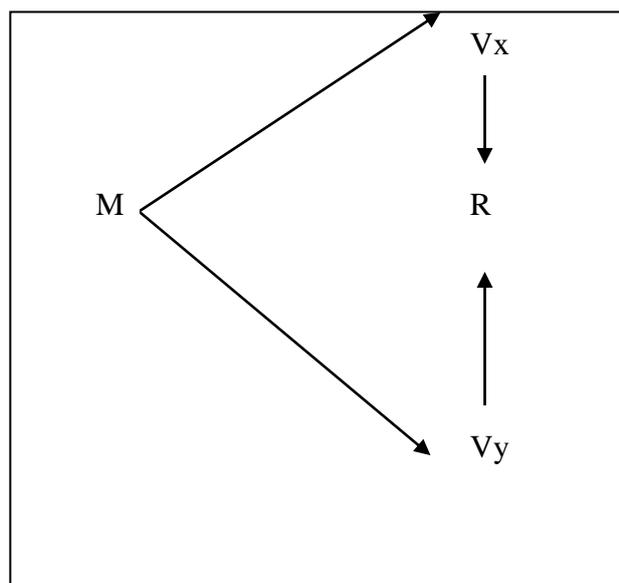


Figura 4 Diseño de la investigación

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

Está compuesta por un grupo de estudio que han sido elegidos por tener particularidades comunes, elementos, los cuales hacen que fácilmente sean realizables para la investigación y corresponden a los resultados conforme a las características específicas y determinadas (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Al respecto, la población que conforma el universo finito está constituido por los trabajadores de la institución educativa Honores en un número de 68 trabajadores. Cabe mencionar que, en la presente investigación tanto la población como la muestra son de números iguales, y se ha estimado como criterio de selección toda la población.

3.6.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de características que corresponden a la población, se determina cuando el total de unidades de estudio son estimadas como muestra (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

En este caso, se ha determinado que la muestra de la investigación será censal porque se seleccionó el total de la población. Por lo tanto, se considera que la población de investigación es censal porque constituye de forma combinada universo, población y muestra; consecuentemente, se considera el 100% de la población.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En la presente investigación se aplicó la técnica de recolección de datos mediante una encuesta, dirigida a los trabajadores de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, Lima. Dicho instrumento se empleó para recoger información referente al grado de correspondencia que consta entre los sistemas de información gerencial y la gestión administrativa de la entidad.

Referente a la encuesta empleada conforme a la cantidad de preguntas que se esbozan son medibles. Además, cada interrogante se encuentra conectada a diferentes aspectos que tienen las variables. También menciona que es un documento escrito que aplica el investigador a fin de acopiar información con respecto a un fenómeno en particular, que pueden ser en físico o por medios electrónicos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Instrumentos de recolección

Los instrumentos de recolección cualitativos deben ser elegidos congruentemente por el investigador a fin de permitir medir cada una de las variables, los cuales alcanzan ser experimentos de sapiencias, escalas de actitudes, Likert, formularios, lista de chequeo, ficha de datos, cuadernos de campo (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

En la presente tesis se empleó como instrumento para recolección de información dos cuestionarios estructurados con interrogantes para cada una de las variables (34 en total). Las cuales accedieron a acopiar información de los trabajadores de la institución educativa Honores, distrito de San Martín de Porres en referencia a la variable sistemas de información gerencial y la variable gestión administrativa.

Ficha Técnica 1:

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre del instrumento: | Encuesta sistemas de información gerencial |
| Autor: | Jennifer Trinidad Solis |
| Año: | 2018 |
| Técnica: | Encuesta |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario tipo escala de Likert |
| Objetivo: | Evaluar el nivel de conocimiento referente al uso de sistema de información gerencial |
| Población: | 68 trabajadores |
| Ámbito de aplicación: | Institución Educativa Honores Distrito San Martín de Porres Departamento de Lima |
| Aplicación: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 20 minutos |
| Forma de aplicación: | Directa, el encuestado marcará cada respuesta de acuerdo a lo que considere pertinente. |
| Número de ítems: | 20 |

Ficha Técnica 2:

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| Nombre del instrumento: | Encuesta gestión administrativa |
| Autor: | Jennifer Trinidad Solis |
| Año: | 2018 |

| | |
|-----------------------|---|
| Técnica: | Encuesta |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario tipo escala de Likert |
| Objetivo: | Evaluar el nivel de conocimiento referente al proceso de gestión administrativa |
| Población: | 68 trabajadores |
| Ámbito de aplicación: | Institución Educativa Honores Distrito San Martín de Porres Departamento de Lima |
| Aplicación: | Directa |
| Tiempo de aplicación: | 20 minutos |
| Forma de aplicación: | Directa, el encuestado marcará cada respuesta de acuerdo a lo que considere pertinente. |
| Número de ítems: | 14 |

Validez

Las herramientas se efectuaron mediante juicio de expertos, quienes se pronunciaron mediante opinión de forma autónoma.

Un instrumento tiene validez, cuando es evaluado por profesionales expertos que analizan cada una de las interrogantes detalladas en el instrumento, comparando la pertinencia de la variable en disputa (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

A fin de tener un resultado con características significativas, se realizó la validación con los siguientes expertos:

Relación de juicio de expertos

| Nº | Experto | Grado académico | Aplicabilidad |
|----|-----------------------------|--|---------------|
| 1 | Freddy Alvarado Salazar | Magister en Gestión Pública | Aplicable |
| 2 | Luis Gómez Achocalla | Magister en Administración y Gestión de Empresas | Aplicable |
| 3 | Francisco Villanueva Chávez | Doctor en Educación | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

A fin de establecer la confiabilidad del mecanismo de medida nos referimos al nivel en que su diligencia repetitiva al mismo individuo produce efectos iguales, sólidos y coherentes. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El coeficiente de Alfa de Cronbach, que tiene valores entre 0,00 y 1,00 donde 0,00 representa confiabilidad nula, y 1,00 representa confiabilidad total.

Sistema de información gerencial

Nivel de confiabilidad

Tabla 3 Nivel de confiabilidad Sistema de información gerencial

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,714228 | 20 |

Gestión administrativa

Nivel de confiabilidad

Tabla 4 Nivel de confiabilidad Gestión administrativa

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,730051 | 14 |

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los resultados

Según lo investigado en la institución educativa Honores, de las respuestas que se obtuvo de los trabajadores encuestados se presentan los siguientes cuadros, en los que se han cumplido con realizar el análisis e interpretación imprescindible, que nos asistirán a fin de comprender la postura real de la entidad.

Tabla 5 Nivel de percepción de la variable Sistema de información gerencial

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 3 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| | A veces | 64 | 94,1 | 94,1 | 98,5 |
| | Siempre | 1 | 1,5 | 1,5 | 100,0 |
| | Total | 68 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

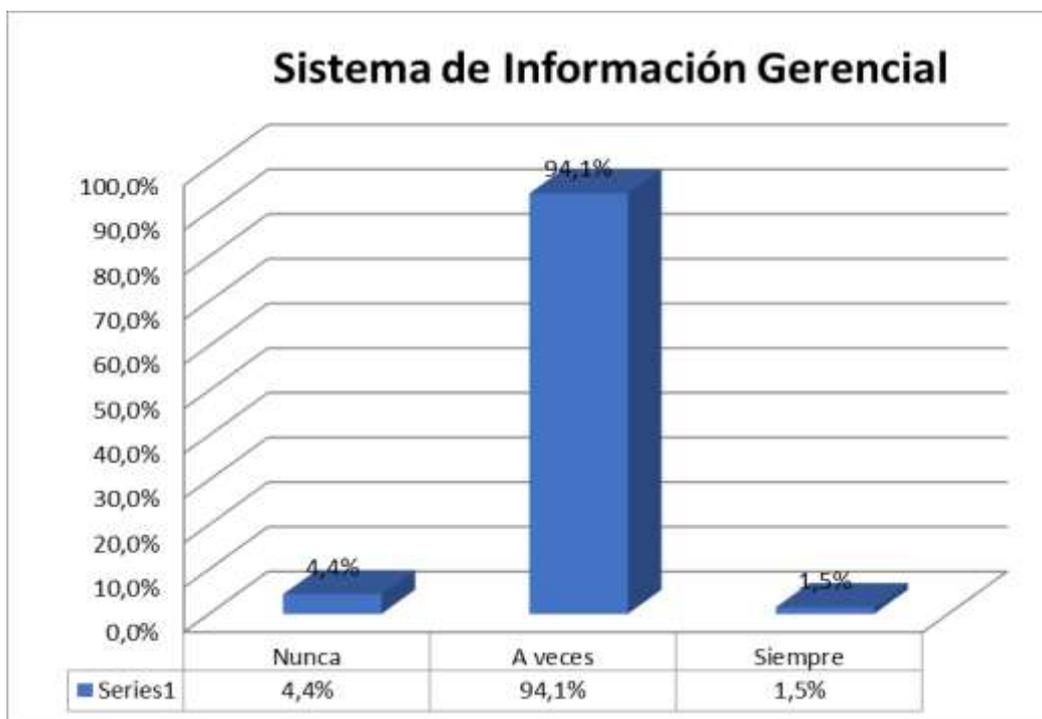


Figura 5 Nivel de percepción del Sistema de información gerencial

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 5, muestran los datos obtenidos del sistema de información gerencial, observando que el 94,1% de los encuestados opinan que ocasionalmente o a veces se encuentran de acuerdo con la respectiva variable, frente a un 4,4% que mencionan nunca, y el 1,5% estima que siempre.

Tabla 6 Nivel de percepción de la variable Sistema de información gerencial por dimensiones

| Niveles | Talento Humano | | Recurso Hardware | | Recurso Software | | Recurso de Datos | | Recurso de Redes | |
|---------|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Nunca | 0 | 0.00% | 10 | 14.71% | 3 | 4.41% | 6 | 8.82% | 6 | 8.82% |
| A veces | 67 | 98.53% | 57 | 83.82% | 64 | 94.12% | 62 | 91.18% | 56 | 82.35% |
| Siempre | 1 | 1.47% | 1 | 1.47% | 1 | 1.47% | 0 | 0.00% | 6 | 8.82% |
| Total | 68 | 100.00% | 68 | 100.00% | 68 | 100.00% | 68 | 100.00% | 68 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia

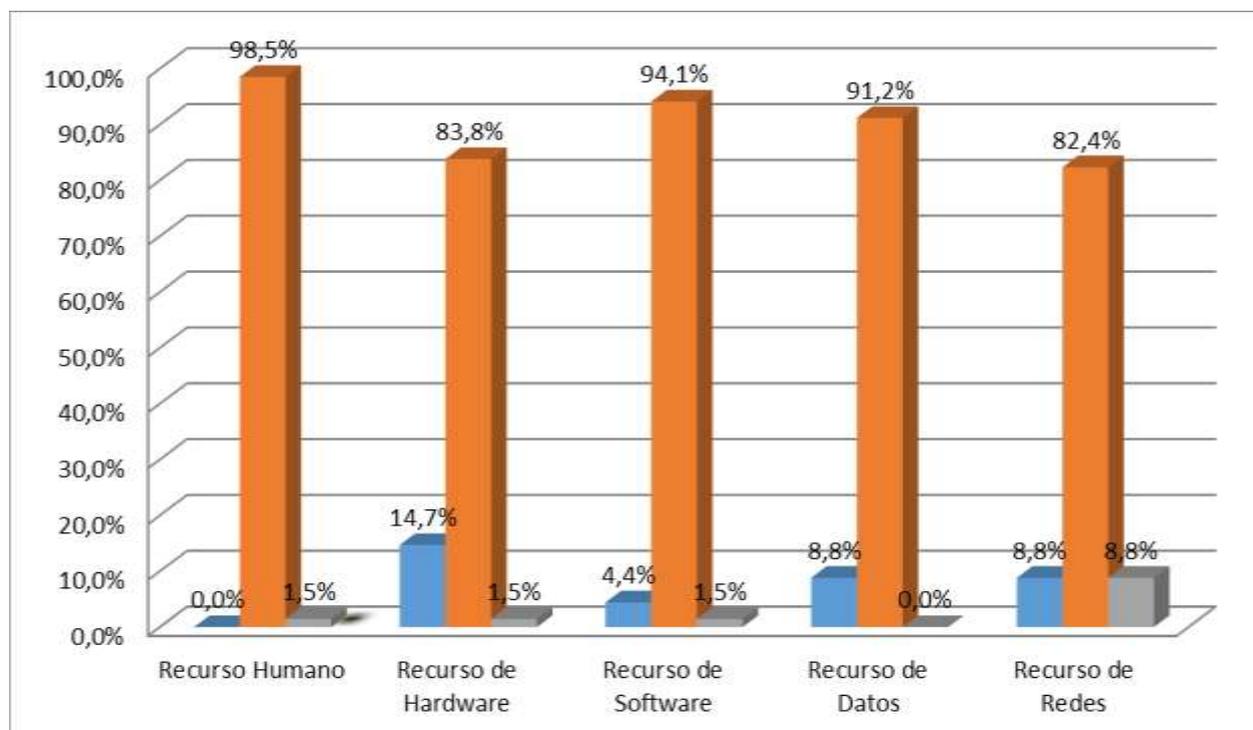


Figura 6 Variable Sistema de información gerencial por dimensiones

En la tabla 6 y figura 6, en la dimensión recursos humanos el 98,5% de los trabajadores que laboran en la institución educativa Honores mencionan que solo a veces tienen conocimiento del sistema de información gerencial, mientras que el 1,5% de trabajadores considera que nunca y el 0,0% siempre.

En la tabla 6 y figura 6, en la dimensión recurso de hardware el 83,8% de los trabajadores manifiestan que el sistema de información gerencial a veces se encuentra en perfecto estado, el 14,7% de los encuestados mencionan que nunca y el 1,5% indican siempre.

En la tabla 6 y figura 6, la dimensión recurso de software que utilizan en la institución educativa Honores es ineficiente a veces con 94,1% de trabajadores, el 4,4% de los trabajadores mencionan que nunca, mientras que 1,5% de encuestados señalan siempre.

En la tabla 6 y figura 6, la dimensión recurso de datos en la institución educativa Honores discurre que a veces no consta de una apropiada clasificación de información con 91,2% de trabajadores, el 8,8% de trabajadores mencionan que nunca, mientras que 0,0% de encuestados señalan siempre.

En la tabla 6 y figura 6, la dimensión recurso de redes en la institución educativa Honores se considera que el cableado estructurado a veces no es utilizado de manera correcta con 82,4% de encuestados, el 8,8% de trabajadores mencionan que nunca, mientras que 8,8% de encuestados señalan siempre.

Tabla 7 Nivel de percepción de la variable gestión administrativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | A veces | 66 | 97,1 | 100,0 | 100,0 |
| | Siempre | 0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| | Total | 61 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

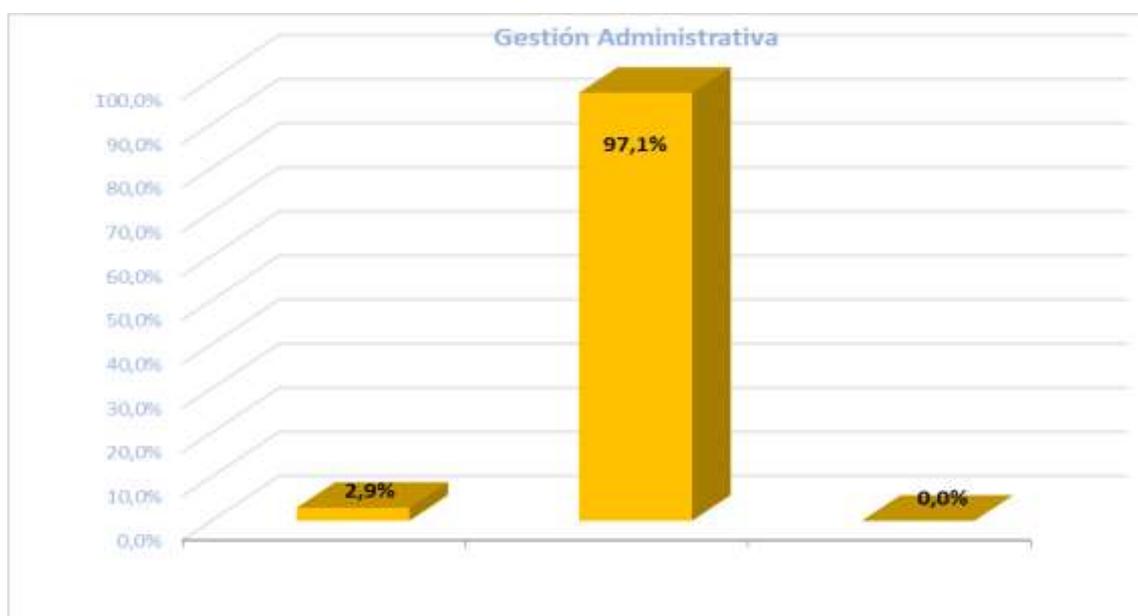


Figura 7 Nivel de percepción de la variable gestión administrativa

En la tabla 7 y figura 7, se observa que el 97,1% de encuestados manifiestan que a veces existe una adecuada gestión administrativa, el 2,9% de trabajadores mencionan que nunca, y el 0,0% que siempre.

Tabla 8 Niveles de percepción de la variable gestión administrativa por dimensiones

| Niveles | Planeación | | Organización | | Dirección | | Control | | Eficiencia | | Eficacia | | Resistencia al Cambio | |
|---------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Nunca | 22 | 32.3 5% | 27 | 39.7 1% | 33 | 48.5 3% | 26 | 38.2 4% | 36 | 52.9 4% | 25 | 36.7 6% | 37 | 54.4 1% |
| A veces | 46 | 67.6 5% | 38 | 55.8 8% | 35 | 51.4 7% | 42 | 61.7 6% | 32 | 47.0 6% | 43 | 63.2 4% | 30 | 44.1 2% |
| Siempre | 0 | 0.00 % | 3 | 4.41 % | 0 | 0.00 % | 0 | 0.00 % | 0 | 0.00 % | 0 | 0.00 % | 1 | 1.47 % |
| Total | 68 | 100% | 68 | 100% | 68 | 100% | 68 | 100% | 68 | 100% | 68 | 100% | 68 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

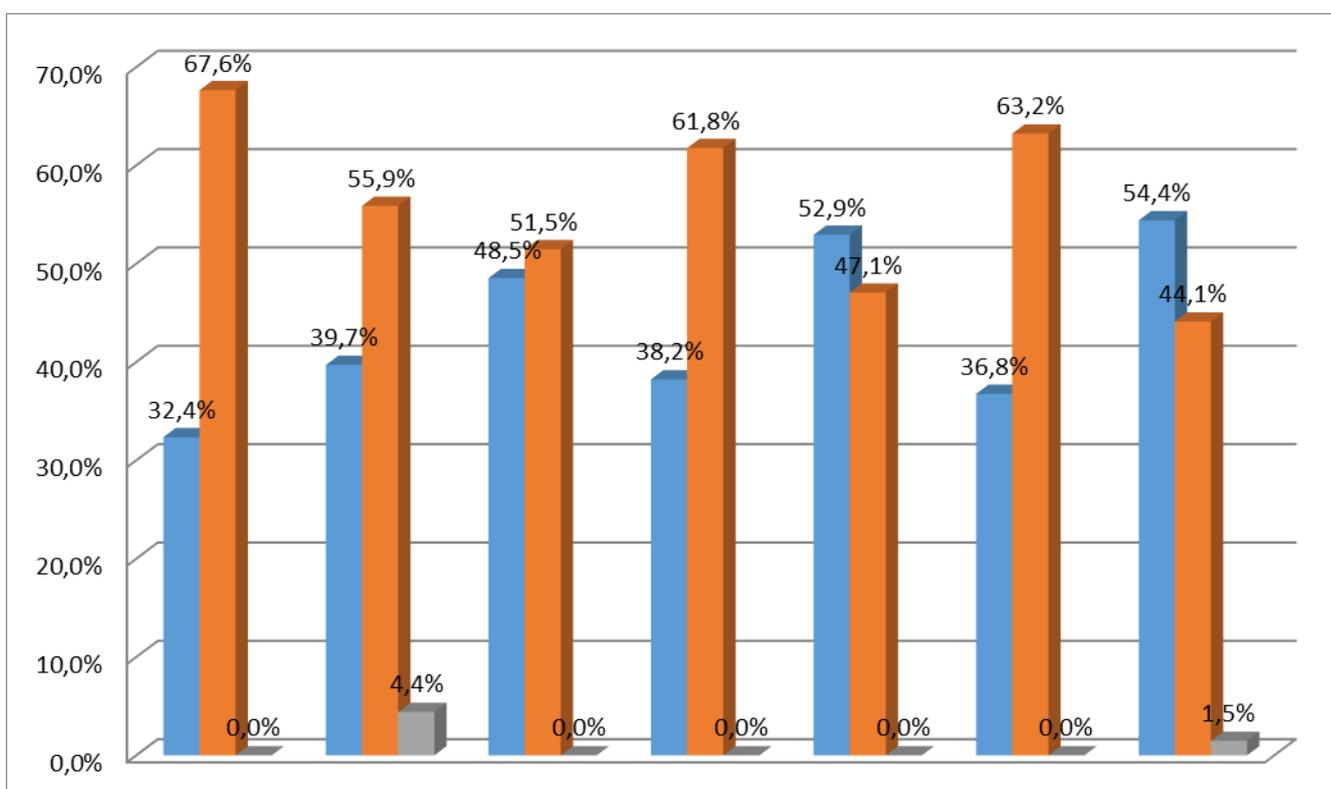


Figura 8 Nivel de percepción de la variable gestión administrativa por dimensiones

En la tabla 8 y figura 8, se describe la dimensión denominada planeación de la variable gestión administrativa, donde el 67,6% opina que ocasionalmente se realiza dicho proceso, mientras que el 32,4% de trabajadores nunca y 0,0% siempre.

En la tabla 8 y figura 8, se muestran los datos obtenidos referente a la dimensión denominada organización de la variante gestión administrativa, donde el

55,9% opina que ocasionalmente o a veces se realiza coordinaciones en la institución educativa, mientras que el 39,7% de trabajadores opina que nunca y 4,4% siempre.

En la tabla 8 y figura 8, se muestran los datos obtenidos referente a la dimensión denominada dirección de la variante gestión administrativa, donde el 51,5% opina que ocasionalmente o a veces estar conforme con el desarrollo directivo en la institución educativa, mientras que el 48,5% de trabajadores opina que nunca y 0,0% siempre.

En la tabla 8 y figura 8, se muestran los datos obtenidos referente a la dimensión denominada control de la variable gestión administrativa, donde el 61,8% opina que ocasionalmente o a veces estar conforme con el manejo de la función de control en la institución educativa, mientras que el 38,2% de trabajadores opina que nunca y 0,0% siempre.

En la tabla 8 y figura 8, se muestran los datos obtenidos referente a la dimensión denominada eficiencia de la variable gestión administrativa, donde el 52,9% opina que nunca se manejan adecuadamente los recursos, mientras que 47,1% opina que a veces y 0,0% siempre.

En la tabla 8 y figura 8, se describen los datos obtenidos referente a la dimensión denominada eficacia de la variable gestión administrativa, donde el 63,2% opina que a veces se logran cumplir las metas y objetivos, mientras que 36,8% opina que nunca y 0,0% siempre.

En la tabla 8 y figura 8, se exponen los datos obtenidos referente a la dimensión denominada resistencia al cambio de la variable gestión administrativa, donde el 54,4% considera que nunca las herramientas tecnológicas mejoran los resultados en la institución educativa, mientras que 44,1% opina que a veces y 1,5% siempre.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Hg: Existe relación entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

De lo investigado se ha podido verificar lo siguiente:

Tabla 9 Grado de correlación y nivel de significación entre el Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa

| | | Correlación | |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| | | Sistema Información Gerencial | Gestión Administrativa |
| Sistema Información Gerencial | <u>Correlación de Pearson</u> | 1 | ,863 |
| | <u>Sig. (bilateral)</u> | | ,021 |
| | N | 68 | 68 |
| Gestión Administrativa | <u>Correlación de Pearson</u> | ,863 | 1 |
| | <u>Sig. (bilateral)</u> | ,021 | |
| | N | 68 | 68 |

A manera se muestra en la tabla 9, que existe correlación positiva alta porque el indicador de Pearson es ,863 frente a un grado de significancia bilateral ,021; consecuentemente, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el talento humano y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Hg: Existe relación entre el talento humano y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Tabla 10 Grado de correlación y nivel de significación entre el talento humano y la gestión administrativa

| | | Correlaciones | |
|------------------------|------------------------|----------------------|------------------------|
| | | Talento Humano | Gestión Administrativa |
| Talento Humano | Correlación de Pearson | 1 | ,863 |
| | Sig. (bilateral) | | ,021 |
| | N | 68 | 68 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | ,863 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,021 | |
| | N | 68 | 68 |

Como se muestra en la tabla 10, hay evidencia que existe correlación positiva alta porque el indicador de Pearson es ,863 frente a un grado de significancia bilateral ,021; consiguientemente, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Hg: Existe relación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Tabla 11 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa

| | | Correlación | |
|------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|
| | | Recurso Hardware | Gestión Administrativa |
| Recurso Hardware | Correlación de Pearson | 1 | ,623 |
| | Sig. (bilateral) | | ,061 |
| | N | 68 | 68 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | ,623 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,061 | |
| | N | 68 | 68 |

Así que se muestra en la tabla 11, existe correlación positiva moderada porque el indicador de Pearson es ,623 frente a un grado de significancia bilateral ,061; consecuentemente, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el recurso de software y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Hg: Existe relación entre el recurso de software y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de software y la gestión administrativa

| | | Correlación | |
|------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|
| | | Recurso Software | Gestión Administrativa |
| Recurso Software | Correlación de Pearson | 1 | ,340** |
| | Sig. (bilateral) | | ,005 |
| | N | 68 | 68 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | ,340** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,005 | |
| | N | 68 | 68 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 12, se evidencia que existe correlación positiva baja porque el indicador de Pearson es ,340 frente a un nivel de significancia de ,005, consecuentemente, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el recurso de datos y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Hg: Existe relación entre el recurso de datos y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de datos y la gestión administrativa

| | | Correlación | |
|------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|
| | | Recurso Datos | Gestión Administrativa |
| Recurso Datos | Correlación de Pearson | 1 | ,661 |
| | Sig. (bilateral) | | ,054 |
| | N | 68 | 68 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | ,661 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,054 | |
| | N | 68 | 68 |

Como se muestra en la tabla 13, existe correlación positiva moderada porque el indicador de Pearson es ,661 frente a un grado de significancia bilateral ,054; consecuentemente, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre el recurso de redes y la gestión administrativa de la Institución Educativa, 2018.

Hg: Existe relación entre el recurso de redes y la gestión administrativa de la Institución Educativa Honores, 2018.

Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significación entre el recurso de redes y la gestión administrativa

| | | Correlación | |
|------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|
| | | Recurso Redes | Gestión Administrativa |
| Recurso Redes | Correlación de Pearson | 1 | ,548 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 68 | 68 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | ,548 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 68 | 68 |

Así que se muestra en la tabla 14, hay evidencia que existe correlación positiva moderada porque el indicador de Pearson es ,548 frente a un grado de significancia bilateral ,000; consiguientemente, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

4.2 Discusión

Mediante los efectos obtenidos se observó que de la hipótesis general se estableció existe relación positiva alta entre la variable sistema de información gerencial y la variable gestión administrativa. Por lo tanto, coincidimos con Tipan, E, en su tesis denominada “Desarrollo de un sistema informático gerencial para la implementación de un modelo de gestión en la administración de fondos de crédito”, quien concluye que la implementación de un sistema de información gerencial permite gestionar un modelo de administración de fondos de créditos de una manera eficiente y oportuna los fondos.

En relación a lo planteado por Rodriguez, R (2011), en su tesis denominada ““Diseño de un sistema de información gerencial alineado con la orientación estratégica de la empresa para el soporte en la toma de decisiones a nivel estratégico”, concluyó que para tener rentabilidad, los sistemas y tecnologías de información, son algunas de las herramientas disponibles más importantes para que los gerentes consigan niveles de eficiencia y productividad en las operaciones empresariales, especialmente cuando concuerdan con el comportamiento administrativo, lo cual coincidimos en que los sistemas de información gerencial son fundamental para la toma de decisiones.

Ademas, Solis, J (2017), en su tesis mencionada “El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República – Jesus Maria, 2014-2015, concuerda con nuestra hipótesis general, porque indica que el sistema de información gerencial está relacionado directo y positivamente con la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República.

Seguidamente, concordamos con Tolentino, en su tesis denominada “Tecnologías de información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016”, menciona que existe correlación positiva significativa entre las tecnologías de información y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga; así como Bravo, E (2015) que concluye, la Autoridad Administrativa del Agua VI Marañon tiene la necesidad de un sistema de información para obtener datos e información de mejor calidad que permita una mejora en el proceso de toma de decisiones, en su tesis denominada “Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en la autoridad administrativa del agua VI marañon-Cajamarca”.

Finalmente, Villa, J (2017), en su tesis denominada “La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios, el 2016”, coincidimos en que existe una relación directa y significativa, entre la implementación de las tecnologías de información y comunicación y la optimización de la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios, el 2016.

Conclusiones

Seguidamente después de haber estudiado las encuestas y conforme al objetivo programado para la actual investigación se obtuvo las subsiguientes terminaciones:

Primera: Se concluye que un 94,1% de trabajadores mencionan que ocasionalmente o a veces hacen uso del sistema de información gerencial en la Institución Educativa Honores, lo cual repercute en el no cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución, afectando la calidad del servicio.

Segunda: Conforme a los resultados del estudio se concluye que el 98,5% del talento humano no tiene conocimiento y no maneja adecuadamente los sistemas de información gerencial en la institución educativa Honores, hecho que demuestra retrasos en obtener respuesta y en lograr los objetivos.

Tercera: El 83,8% de encuestados manifiesta que el recurso de hardware es deficiente porque hace falta mantenimiento a los equipos de cómputo, a los periféricos de entrada y salida. A veces no usamos y retrasan las actividades y el logro de los objetivos organizacionales.

Cuarta: Se concluye que un 94,1% de los encuestados mencionaron que el recurso de software no es eficiente, porque los programas son muy pesados generando desventaja en tiempo y demora en las actividades de los trabajadores de la institución educativa Honores.

Quinta: El 91,2% de encuestados indicó que existe limitaciones en cuanto a la información en base de datos, asimismo hay deficiencias en la conectividad, no

existe un sistema de seguridad que afecta en las actividades administrativas, académicas de la institución educativa Honores.

Sexta: Se concluye que el 82,4% de encuestados mencionan que el servicio de internet es pésimo, el cableado defectuoso, no tienen acceso a las redes inalámbricas, las cuales retrasan el trabajo de los colaboradores en la institución educativa Honores.

Recomendaciones

Terminada las conclusiones, continuamos con las recomendaciones siguientes:

Primera: Se sugiere al Directorio de la institución educativa Honores establecer medidas de gestión referente al empleo de los sistemas de información gerencial, además concretar un diagnóstico integral a fin de conocer in situ la situación real, posteriormente instaurar tendencias para un mejor aprovechamiento del sistema de información gerencial en beneficio de los gestores y trabajadores, lo cual contribuirá a la toma de decisiones, y en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Segunda: El talento humano es importante en la institución educativa Honores y en toda organización, para tal efecto es necesario sensibilizarlos, además se sugiere planificar un plan de capacitación para fortalecer las competencias y destrezas en el uso de los sistemas de información gerencial y en coaching empresarial para los gestores y trabajadores, considerando previamente una encuesta antes de aplicar la capacitación a los trabajadores de la Institución Educativa Honores, y después se aplicará la misma encuesta para observar los resultados de la propuesta.

Tercera: Se recomienda a la institución educativa Honores, optimizar los procesos de gestión a fin de conducir efectivamente el equipamiento tecnológico para revisión o en su defecto identificar los que requieran mantenimiento, renovación y/o cambio a los equipos que presentan inconvenientes para el uso respectivo.

Cuarta: Se sugiere analizar minuciosamente, asimismo realizar un inventario de los programas existentes y faltantes que se adecuen a los departamentos de la institución educativa Honores a fin de incluir la adquisición de un sistema de información de software integral para brindar oportunamente servicios de calidad, resultados.

Quinta: Se exhorta en cuanto al recurso de datos, organizar, clasificar oportunamente toda la información de clientes intrínsecos y externamente de la institución educativa Honores, a fin de optimizar los procesos y las transacciones virtuales sean efectivas en la entidad, considerando la confidencialidad en los sistemas de información, conectividad.

Sexta: Se sugiere realizar una inspección integral al cableado en todos los departamentos de la institución educativa Honores, con el propósito de mejorar el rendimiento en las redes y el internet sea más ágil y puedan mejorar la velocidad con que se recibe y envía información.

Referencias

- Barrios, E. (2017). *La contabilidad y los sistemas de información contable en las organizaciones*. Argentina: Ediciones UNPAedita.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Artículos y ensayos*, 14.
- Bravo, E. (2015). *Sistema de información para la toma de decisiones gerenciales en la autoridad administrativa del agua VI marañon-Cajamarca*. Cajamarca: Tesis Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca.
- Cáceres, E. (2014). *Análisis y diseño de sistemas de información*. Argentina.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Coba, E. (2012). *Los sistemas de información gerencial aplicado en la empresa privada: Estudio empírico en la provincia de Tungurahua*. Ecuador: Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos.
- Cobarsi, J. (2013). *Sistemas de información en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Eduardo. (2019). *Aulapc*. Obtenido de http://www.aulapc.es/basico_conceptos_teclado.html
- educativa, R. (6 de 2019). *Partesdel.com*. Obtenido de <https://www.partesdel.com/monitor.html>
- Fernando, R. (2015). *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Galindo, Mariana, & Viridina. (2015). Productividad . *Serie de Estudios Económicos, Vol I*, 9.

- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. *Revista Lider*, 126-150.
- Graciela, & Guillermo. (2019). *Tecnología informática*. Obtenido de <https://tecnologia-informatica.com/>
- Hernández, N. (2013). *Tecnologías de información para los negocios en la era del conocimiento*. México: Editorial Digital.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Horacio, R. (2002). *Sistemas de información en la era digital*. Argentina: Fundación OSDE.
- Ingeni@, T.-P. (2015). *Cursos achegados polo profesorado de Galicia*. Obtenido de <https://www.edu.xunta.gal/centros/cafi/aulavirtual2/mod/page/view.php?id=24983>
- Kendall, K., & Kendall, J. (2005). *Análisis y diseño de sistemas*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Lam, R., & Hernández, P. (10 de 4 de 2013). *Instituto de Hematología e Inmunología*. Obtenido de <http://www.enlinea.cij.gob.mx/Cursos/Hospitalizacion/pdf/EficaciaEfici.pdf>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. España: Sapientia UJI.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Perú: Cengage Learning.

- Mejía, C. (2000). *Documentos Planning*. Obtenido de <http://www.planning.com.co/>
- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- O'Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de información gerencial*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Oz, E. (2008). *Administración de los sistemas de información*. México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Pérez, W. (03 de 13 de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>
- Ramirez, E. (2011). *Sistemas de información gerencial y la gestión empresarial de las ferreterías de la ciudad de Huaraz*. Huaraz: Tesis Maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodriguez, R. (2011). *Diseño de un sistema de información gerencial alineado con la orientación estratégica de la empresa para el soporte en la toma de decisiones a nivel estratégico*. Colombia: Tesis Maestría, Universidad Nacional de Colombia.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 15.
- Solis, J. (2017). *El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República - Jesús Maria, 2014-2015*. Lima: Tesis Maestría, Universidad César Vallejo.

- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Tipan, E. (2015). *Desarrollo de un sistema informático gerencial para la implementación de un modelo de gestión en la administración de fondos de crédito*. Ecuador: Tesis Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Tolentino, J. (2017). *Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Paramonga, 2016*. Lima: Tesis Maestría, Universidad César Vallejo.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: ESPOCH.
- Vargas, W. (2016). *Sistema de información gerencial para fortalecer el control interno en las contralorías municipales del estado carabobo*. Carabobo: Tesis de maestría, Universidad de Carabobo.
- Villa, J. (2017). *La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicio, el 2016*. Lima: Tesis, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército .
- Villavicencio, A. (2016). *Diseño de un sistema de información gerencial para la compañía comercializadora de banano "Bandecua S.A."*. Guayaquil: Tesis Maestría, Universidad de Guayaquil.

Apéndice 1 Propuesta de capacitación en Coaching Empresarial y Sistemas de Información Gerencial

Contextualización

La institución educativa Honores, después de haber sido evaluada mediante el estudio realizado, refleja que existe resistencia al cambio en la utilización del empleo efectivo de los sistemas de información gerencial. En la actualidad el ambiente que rodea a las organizaciones está en constante movimiento y es activo, lo cual produce exigir una eminente capacidad de ajuste de resistencia tanto para la empresa como para los trabajadores. Ellos deben afrontar los constantes cambios, avance en los procedimientos de información gerencial, a fin de permanecer y contender deben acomodarse prontamente y efectivamente, por lo que la cooperación con los involucrados debe ser óptima y compartida.

En este momento de evolución nos encontramos con grandiosas fallas en la información de los objetivos por parte de las compañías lo que traduce en menoscabo de credulidad y confidencialidad de los trabajadores. El desafío consiste en sensibilizar a los trabajadores para incluir en la entidad los sistemas de información gerencial en sus actividades diarias, atendiendo al contenido de la organización y los trabajadores para atraer las diferentes percepciones y los nuevos contenidos que solicitan asegurando los resultados concluyentes y permanencia en el tiempo. A la consumación de conseguir los objetivos organizacionales.

Una gestión efectiva comprende un acumulado de aspectos, tales como la planificación, organización, dirección, control. Por lo que, el gestor de la institución educativa tiene que estar capacitado para proceder en todos estos espacios y, fortalecer sus capacidades

para el desempeño adecuado. La capacitación busca el desarrollo del personal tanto gestores, trabajadores en competencias necesarias en el ámbito que se desenvuelven.

Objetivos

2.1 Objetivo general

Desarrollar, fortalecer en las participantes competencias en coaching empresarial y en sistemas de información gerencial, con una visión estratégica y humana que les permita gestionar eficazmente diferentes equipos y tomar decisiones en la institución educativa Honores.

2.2 Objetivos específicos

Realizar actividades de capacitación en coaching empresarial para fortalecer las competencias, habilidades en los gestores y trabajadores, con la finalidad de obtener los objetivos proyectados por la institución educativa.

Realizar actividades de capacitación a los gestores y trabajadores para desarrollar sus competencias en sistemas de investigación gerencial para la toma de disposiciones en la institución educativa.

Público objetivo

La capacitación está encaminada a los gestores y trabajadores de la institución educativa. Quienes son los agentes de cambio en la organización.

Marco conceptual

El presente marco conceptual es referencial y ajustado a los propósitos que se requiere en la institución educativa. A continuación, se presenta una lista de elementos conceptuales que orientarán las líneas estratégicas a implementarse en el plan de capacitación.

4.1 Competencias

Se define como la facultad que tiene una persona de combinar un conjunto de capacidades a fin de lograr un propósito específico en una situación determinada, actuando de manera pertinente y con sentido ético. Identificando sus conocimientos y habilidades que cada uno posee o que están disponibles en el entorno, analizar las combinaciones más pertinentes a la situación y al propósito, para tomar decisiones y ejecutar la combinación seleccionada.

4.2 Sistema de seguimiento

El seguimiento es el paso sistemático mediante el cual se compendia y analiza información con la finalidad de cotejar las mejoras en función del plan formulado y confirmar la culminación establecida. Además, es el conjunto de acciones y protocolos que admiten la recolección de información, sistematización, valoración de indicadores, análisis cuantitativo y cualitativo y utilización de la misma para comprobar que las participaciones se estén ampliando de acuerdo a como fueron planificados, en diversos recursos que cuenta la organización.

Plan de estudio

Se desarrollarán temas relacionados en dos ejes centrales, en formación a líderes coach y en sistemas de información gerencial, de acuerdo al siguiente detalle.

5.1 Coaching organizacional

Coaching gerencial para la institución educativa permitirá fragmentar los prototipos de disposición solo a efectos empresariales, tan enérgicamente evaluada a costa de la salud de los directivos. Es indiscutible que el trabajo gerencial comprende la responsabilidad de asistir a sus trabajadores individual o en equipo para que se alcancen los resultados. Lo preliminar involucra tener cuidado con las técnicas y orientarse también a las personas. Las organizaciones manifiestan la fragilidad al gerenciar cuando factores internos o externos a la entidad amenazan su desempeño. Por lo tanto, no cabe duda de que el fortalecimiento del personal mediante este proceso de coaching repercutirá en el mejor desempeño de su rol gerencial y de liderazgo, alcanzando los efectos financieros, a la vez proporciona satisfacción de sus trabajadores y la eficiencia de los métodos de trabajo.

5.2.1 Contenido académico

Módulo I: Auto liderazgo

El presente módulo se ha diseñado para ahondar en el autoconocimiento y el avance de capacidades personales e interpersonales. A partir del

horizonte integral del sujeto, en donde interviene el dominio lógico, sensitivo y físico, los trabajadores amplían y fortifican su capacidad pensativa y de acción como actores de su propia existencia. Un líder preparado de promover su propio proceso de evolución y progreso personal, puede ser inspirador para que otros puedan alcanzar mejores metas y una responsabilidad mayor con la mirada del líder. Este proceso será firme en el desarrollo de todo el programa, y lo más factible es que sea el reto para continuar laborando de manera permanente a lo extenso de la vida. Entonces, Auto liderazgo, es la competencia para preferir y decidir la vida que se desea y poseer el dominio para plasmar gestiones eficaces para obtenerlo.

Temática

| Curso | Horas |
|--------------------------------------|-------|
| Habilidades relacionales | 5 |
| Efectividad ejecutiva | 5 |
| Gestión de equipos de alto desempeño | 5 |

Módulo II: Gestión estratégica

En este módulo se desarrollará la capacidad de constituir en espectadores en los mandos del poder, obteniendo de esta manera altos niveles de competencia tanto en el avance de cada persona como en correlación a la estructura de la cual integre. Asimismo, desde el punto de vista integral a los retos y circunstancias que afronta un líder en el paso de toma de decisiones, así como suministrar instrumentos que accedan a una gestión triunfante. Los trabajadores reconozcan los principales retos y circunstancias en las perspectivas de liderazgo en el

ambiente actual, y apliquen instrumentos de gestión efectiva que extiendan la obtención de resultados y la práctica de los trabajadores.

Temática

| Curso | Horas |
|------------------------------------|-------|
| Estrategia del poder | 5 |
| Proceso para la toma de decisiones | 5 |
| Estrategias para líderes | 5 |

Módulo III: Habilidades directivas

En el presente módulo se desarrollará habilidades de liderazgo, mediante dinámicas organizacionales a través de procesos de cambio en la institución. Los gestores y trabajadores necesitan interrelacionarse de manera eficaz con diversas personas, coordinar, dirigir y laborar en equipo. El objetivo es fortalecer las habilidades de negociación y resolución de conflicto, a fin generar un clima de trabajo eficaz que trabaje las competencias de comunicación efectiva, asertiva. Asimismo, presentaremos técnicas de coaching a fin de edificar recomendaciones establecidas en la confianza y en el contexto del rol de liderazgo a fin de perfeccionar la realización de los trabajadores y gestores.

Temática

| Curso | Horas |
|--|-------|
| Gestión del cambio | 5 |
| Resolución de conflictos y negociación | 5 |
| Herramientas de coaching ejecutivo | 5 |

5.2 Sistemas de información gerencial

La integración de los sistemas de información gerencial a la organización debe ser aprovechadas con criterios claros y pertinentes, planteando como posibles soluciones a las necesidades detectadas en la entidad. Ahora, en el marco del presente plan se desarrollará temas a fin de fortalecer competencias de los gestores y trabajadores, de manera que puedan apropiarse de los sistemas de información gerencial como herramienta necesaria para las actividades que realicen en la institución educativa.

Módulo I: Sistemas de información en la empresa

En este módulo se desarrollará conocimientos, tipos, organización, proceso y flujo de información, que ayudará a la toma de decisiones asistida en un sistema de información gerencial. Además, aprenderemos mediante las tecnologías de información a planificar y realizar los controles a través del sistema de información gerencial.

Temática

| Curso | Horas |
|---|-------|
| Principales tipos de sistemas en las organizaciones | 5 |
| Sistemas empresariales y sistemas de administración de las recomendaciones con el consumidor y de administración del discernimiento y cadena de abastecimiento. | 5 |

Módulo II: Sistema de información, organizaciones, administración y estrategia

Se proporcionará conceptos fundamentales en el que se explican el padrón de los sistemas de información en una entidad y el uso de procedimientos de información en la toma de decisiones.

Temática

| Curso | Horas |
|---|--------------|
| Organizaciones y sistemas de información | 5 |
| El cambiante rol de los sistemas de información en las organizaciones | 5 |
| Los gerentes, la toma de decisiones y los sistemas de información | 5 |
| Los sistemas de información y las estrategias de negocios | 5 |

Metodología

Para este programa se ha considerado desarrollar la metodología teórico práctico. El capacitador realizará una exposición con casuísticas y habrá una tertulia de situaciones diarias en la institución educativa. Las actividades se realizarán “aprender haciendo”, dinámico y participativo.

Al inicio de la capacitación el gestor y colaborador se registrarán y permitirán expresar las emociones de las personas antes de comenzar con los contenidos planteados. Después de esto, se iniciará con los contenidos, realizando un repaso de

cada uno de los encuentros anteriores y finalizará con respectivas conclusiones, las cuales servirán a modo de evaluación y seguimiento de las enseñanzas.

Terminando cada jornada revisaremos para permitirnos expresar las emociones antes de despedirnos. La utilización del registro y salida tiene doble finalidad, permite expresar la emoción de las personas accediendo a que se liberen y el capacitador aprovechará para realizar un seguimiento y evaluación individual a los capacitadores. La resistencia al cambio se evaluará a través del tiempo, y a fin de verificar lo instruido se realizará encuestas al personal de la organización, lo cual accederá a medir el impacto de las capacitaciones realizadas.

Recursos

Los recursos que se van a emplear para consolidar el plan de forma exitosa se detallan de la siguiente manera:

7.1 Recursos humanos

- ❖ Especialista en Coaching
- ❖ Especialista en Sistemas de información gerencial

7.2 Recursos materiales

- ❖ Papel bond
- ❖ Cartulina de colores
- ❖ Lapiceros
- ❖ Plumones

7.3 Recursos tecnológicos

- ❖ Computadoras tipo laptop

- ❖ Proyector multimedia
- ❖ Computadora con función de servidor

7.4 Recursos financieros

| N° | Ponentes | Costo |
|--------------|--|-------------|
| 1 | Especialista en Coaching Empresarial | S/. 2250,00 |
| 2 | Especialista en Sistema de Información Gerencial | S/. 1500,00 |
| Total | | S/. 3750,00 |

A continuación, se muestra un cuadro en el cual se puede apreciar lo que se potenciará con la propuesta planteada:

| Antes | Después |
|---|--|
| Personal desmotivado | Con el auto liderazgo, aprenderán a motivarse a sí mismos, empoderarse e identificarán sus objetivos personales y/o profesionales a fin de conseguirlos efectivamente y aplicarlos en la institución. |
| La institución invierte poco en mecanismos que permitan una adecuada toma de decisiones, lo que vulnera su posición en el ambiente interno actual, dinámico y competitivo. Las áreas son aisladas. | Con las herramientas proporcionadas, estarán en la capacidad de competir a nivel profesional o en el departamento que se encuentre considerando una vista integral a los retos y circunstancias del gestor. Además, aprenderán a trabajar en equipo, desarrollarán lo aprendido en su clase. |
| En las entidades es frecuente que se originen roces o se presenten fricciones entre los miembros de las áreas de trabajo. Entonces, estas complicaciones debilitan el ambiente interno y se pierde los objetivos de la institución. | Con las técnicas desarrolladas, estarán en la capacidad de mediar dichas situaciones, no sólo asistiendo a resolver sino evitando su aparición. Transmitiendo visión positiva donde puedan sentir que todos ganen, siendo flexibles, además entendiendo que tendrían que renunciar a algo. |
| Uso de los sistemas de información en la entidad. | Aprenderán mediante las tecnologías de información a planificar y realizar los controles a través del sistema de información gerencial |
| Conocimiento y uso de los sistemas de información y estrategias de negocios. | Si bien, los sistemas de información cada vez son más preponderante para competir y sobrevivir en el mercado. Los gestores encargados de tomar decisiones aprenderán y entenderán lo relacionado a los procesos, personas, tecnología para impulsar el avance tecnológico, considerando las diversas estrategias para aplicar en la entidad, y mejorando la productividad. |

Apéndice 2 Matriz de Consistencia

TÍTULO: Sistema de Información Gerencial y la Gestión Administrativa de la Institución Educativa Honores del distrito San Martín de Porres, 2018.

RESPONSABLE: Trinidad Solis Jennifer

| PROBLEMA | OBJETIVOS | MARCO TEÓRICO | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|---|--|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño del talento humano y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre recurso de software y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre recurso de datos y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre recursos de redes y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño del talento humano y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el recurso de hardware y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Detallar la relación entre el recurso de software y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018</p> <p>Detallar la relación entre el recurso de datos y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018</p> <p>Detallar la relación entre el recurso de redes y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018</p> | <p>-Antecedentes a nivel internacional</p> <p>-Antecedentes a nivel nacional</p> <p>-Bases teóricas del sistema de información gerencial.</p> <p>-Bases teóricas de la gestión administrativa.</p> <p>-Definición de términos básicos</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema de información gerencial y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre el desempeño del talento humano y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el recurso de hardware y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el recurso de software y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el recurso de datos y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el recurso de redes y la gestión administrativa de la institución educativa Honores, distrito San Martín de Porres, 2018.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Variable Independiente (X) X1. Sistema de información gerencial</p> <p>Dimensiones: -Talento humano -Recurso de hardware -Recurso de software -Recurso de datos -Recurso de redes</p> <p>Variable Dependiente (Y) Y1. Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: -Planeación -Organización -Dirección -Control -Eficiencia -Eficacia -Resistencia al cambio</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>Variable Independiente (X) X1. Sistema de información gerencial</p> <p>Dimensiones: -Talento humano -Recurso de hardware -Recurso de software -Recurso de datos -Recurso de redes</p> | <p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo correlacional</p> <p>Método Hipotético-deductivo</p> <p>Técnicas de Recolección de Información Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> <p>Fuente Bibliografía Normas</p> |

Apéndice 3 Base de datos de la Variable Sistema de Información Gerencial

| Enc. | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 27 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 31 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 33 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 62 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 68 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |

CUESTIONARIO

Fecha de aplicación: dd/mm/aaaa

Instrucciones: Por favor, responda con sinceridad cada uno de los ítems, marcando con un aspa (X) sólo una de las opciones por pregunta, teniendo en cuenta que:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

1. Sistemas de información gerencial

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Talento humano | | | | | | |
| 1 | Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del Sistema de información gerencial | | | | | |
| 2 | Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de Sistema de información gerencial | | | | | |
| 3 | La capacitación para el manejo de Sistema de información gerencial es permanente | | | | | |
| 4 | Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo están diseñados según las necesidades del cargo que desempeña. | | | | | |
| Recurso de Hardware | | | | | | |
| 5 | La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilitan su labor en su departamento de trabajo | | | | | |
| 6 | La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor | | | | | |
| 7 | Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos | | | | | |
| 8 | Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos | | | | | |
| Recurso de Software | | | | | | |
| 9 | Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida | | | | | |
| 10 | El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente | | | | | |
| 11 | La rapidez de los procesos del software que se maneja facilitan su labor | | | | | |
| 12 | El software como herramienta de control actualiza la información almacenada | | | | | |
| Recurso de datos | | | | | | |
| 13 | Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo | | | | | |
| 14 | La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 15 | La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores | | | | | |
| 16 | La base de datos está debidamente organizada y catalogada | | | | | |
| Recurso de redes | | | | | | |
| 17 | Puede acceder rápidamente a Internet | | | | | |
| 18 | La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos) | | | | | |
| 19 | Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi) | | | | | |
| 20 | Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo | | | | | |

2. Gestión Administrativa

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| Planeación | | | | | | |
| 1 | El personal participa en la elaboración de planes y proyectos | | | | | |
| 2 | Conoce cuáles son los objetivos de la gestión | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 3 | Existe coordinación jerárquica para la ejecución de actividades | | | | | |
| 4 | Las actividades en la organización se encuentran claramente definidas | | | | | |
| Dirección | | | | | | |
| 5 | Los representantes de la institución educativa promueven el trabajo en equipo | | | | | |
| 6 | Los representantes de la institución educativa delegan autoridad en el personal demostrando confianza | | | | | |
| Control | | | | | | |
| 7 | En la gestión, se realiza la evaluación de planes y proyectos ejecutados | | | | | |
| 8 | Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal | | | | | |
| Eficiencia | | | | | | |
| 9 | La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados al personal | | | | | |
| 10 | Cuenta con la colaboración de los representantes para cumplimiento de sus funciones | | | | | |
| Eficacia | | | | | | |
| 11 | En la gestión, el personal logra cumplir las metas y objetivos | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 12 | Los representantes facilitan el uso de material tecnológico | | | | | |
| Resistencia al cambio | | | | | | |
| 13 | Domina con facilidad las herramientas tecnológicas que son necesarias para desarrollar su trabajo | | | | | |
| 14 | Considera que las herramientas tecnológicas le ayudan a conseguir mejores resultados en sus funciones | | | | | |



Dr. Francisco Celso Villanueva Chávez

CUESTIONARIO

Fecha de aplicación: dd/mm/aaaa

Instrucciones: Por favor, responda con sinceridad cada uno de los ítems, marcando con un aspa (X) sólo una de las opciones por pregunta, teniendo en cuenta que:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

1. Sistemas de información gerencial

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Talento humano | | | | | | |
| 1 | Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del Sistema de información gerencial | | | | | |
| 2 | Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de Sistema de información gerencial | | | | | |
| 3 | La capacitación para el manejo de Sistema de información gerencial es permanente | | | | | |
| 4 | Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo están diseñados según las necesidades del cargo que desempeña. | | | | | |
| Recurso de Hardware | | | | | | |
| 5 | La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilitan su labor en su departamento de trabajo | | | | | |
| 6 | La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor | | | | | |
| 7 | Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos | | | | | |
| 8 | Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos | | | | | |
| Recurso de Software | | | | | | |
| 9 | Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida | | | | | |
| 10 | El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente | | | | | |
| 11 | La rapidez de los procesos del software que se maneja facilitan su labor | | | | | |
| 12 | El software como herramienta de control actualiza la información almacenada | | | | | |
| Recurso de datos | | | | | | |
| 13 | Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo | | | | | |
| 14 | La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 15 | La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores | | | | | |
| 16 | La base de datos está debidamente organizada y catalogada | | | | | |
| Recurso de redes | | | | | | |
| 17 | Puede acceder rápidamente a Internet | | | | | |
| 18 | La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos) | | | | | |
| 19 | Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi) | | | | | |
| 20 | Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo | | | | | |

2. Gestión Administrativa

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| Planeación | | | | | | |
| 1 | El personal participa en la elaboración de planes y proyectos | | | | | |
| 2 | Conoce cuáles son los objetivos de la gestión | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 3 | Existe coordinación jerárquica para la ejecución de actividades | | | | | |
| 4 | Las actividades en la organización se encuentran claramente definidas | | | | | |
| Dirección | | | | | | |
| 5 | Los representantes de la institución educativa promueven el trabajo en equipo | | | | | |
| 6 | Los representantes de la institución educativa delegan autoridad en el personal demostrando confianza | | | | | |
| Control | | | | | | |
| 7 | En la gestión, se realiza la evaluación de planes y proyectos ejecutados | | | | | |
| 8 | Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal | | | | | |
| Eficiencia | | | | | | |
| 9 | La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados al personal | | | | | |
| 10 | Cuenta con la colaboración de los representantes para cumplimiento de sus funciones | | | | | |
| Eficacia | | | | | | |
| 11 | En la gestión, el personal logra cumplir las metas y objetivos | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 12 | Los representantes facilitan el uso de material tecnológico | | | | | |
| Resistencia al cambio | | | | | | |
| 13 | Domina con facilidad las herramientas tecnológicas que son necesarias para desarrollar su trabajo | | | | | |
| 14 | Considera que las herramientas tecnológicas le ayudan a conseguir mejores resultados en sus funciones | | | | | |


 FREDDY ALVARADO SARAZAN
 DNI 08454357
 MAGISTER EN GESTION PÚBLICA
 APLICABLE.

CUESTIONARIO

Fecha de aplicación: dd/mm/aaaa

Instrucciones: Por favor, responda con sinceridad cada uno de los ítems, marcando con un aspa (X) sólo una de las opciones por pregunta, teniendo en cuenta que:

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

1. Sistemas de información gerencial

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Talento humano | | | | | | |
| 1 | Considera usted, que el personal tiene conocimiento previo para el uso del Sistema de información gerencial | | | | | |
| 2 | Considera usted, que el desempeño del personal es óptimo en el uso de Sistema de información gerencial | | | | | |
| 3 | La capacitación para el manejo de Sistema de información gerencial es permanente | | | | | |
| 4 | Los programas de software con los que cuenta su departamento de trabajo están diseñados según las necesidades del cargo que desempeña. | | | | | |
| Recurso de Hardware | | | | | | |
| 5 | La capacidad operativa de los equipos de cómputo facilitan su labor en su departamento de trabajo | | | | | |
| 6 | La capacidad de los recursos de almacenamiento (computadora y laptop) facilitan su labor | | | | | |
| 7 | Los periféricos de entrada (teclado, mouse) se encuentran operativos | | | | | |
| 8 | Los periféricos de salida (impresora multifuncional, parlantes, monitores) se encuentran operativos | | | | | |
| Recurso de Software | | | | | | |
| 9 | Los programas de software instalados en su computadora de escritorio le ayudan a procesar información de forma rápida | | | | | |
| 10 | El número de software que se emplea para la gestión de información gerencial de su departamento es suficiente | | | | | |
| 11 | La rapidez de los procesos del software que se maneja facilitan su labor | | | | | |
| 12 | El software como herramienta de control actualiza la información almacenada | | | | | |
| Recurso de datos | | | | | | |
| 13 | Existe confidencialidad en el almacenamiento de información en su equipo | | | | | |
| 14 | La información que maneja en su departamento de trabajo, cuenta con copia de seguridad | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 15 | La transferencia de información entre los sistemas, le ayuda a realizar sus labores | | | | | |
| 16 | La base de datos está debidamente organizada y catalogada | | | | | |
| Recurso de redes | | | | | | |
| 17 | Puede acceder rápidamente a Internet | | | | | |
| 18 | La calidad del cableado estructurado es adecuada (permite mover, instalar otros equipos) | | | | | |
| 19 | Puede acceder con facilidad a las redes inalámbricas (wifi) | | | | | |
| 20 | Utiliza las redes privadas (modem) para realizar su trabajo | | | | | |

2. Gestión Administrativa

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| Planeación | | | | | | |
| 1 | El personal participa en la elaboración de planes y proyectos | | | | | |
| 2 | Conoce cuáles son los objetivos de la gestión | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 3 | Existe coordinación jerárquica para la ejecución de actividades | | | | | |
| 4 | Las actividades en la organización se encuentran claramente definidas | | | | | |
| Dirección | | | | | | |
| 5 | Los representantes de la institución educativa promueven el trabajo en equipo | | | | | |
| 6 | Los representantes de la institución educativa delegan autoridad en el personal demostrando confianza | | | | | |
| Control | | | | | | |
| 7 | En la gestión, se realiza la evaluación de planes y proyectos ejecutados | | | | | |
| 8 | Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal | | | | | |
| Eficiencia | | | | | | |
| 9 | La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados al personal | | | | | |
| 10 | Cuenta con la colaboración de los representantes para cumplimiento de sus funciones | | | | | |
| Eficacia | | | | | | |
| 11 | En la gestión, el personal logra cumplir las metas y objetivos | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 12 | Los representantes facilitan el uso de material tecnológico | | | | | |
| Resistencia al cambio | | | | | | |
| 13 | Domina con facilidad las herramientas tecnológicas que son necesarias para desarrollar su trabajo | | | | | |
| 14 | Considera que las herramientas tecnológicas le ayudan a conseguir mejores resultados en sus funciones | | | | | |



Mg. Luz Esmé Acosta
DNI: 09947953

Aplicable