



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Sistema de Información Universitario y su
incidencia en la Satisfacción Estudiantil en la Facultad
de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica
de Ambato.”**

Autora:

Alexandra Soledad Freire Ruíz

Tutor:

Msc. Luis Efraín Velasteguí López

AMBATO – ECUADOR

Julio 2015



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ingeniero Efraín Velasteguí

Que el presente ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Abril 06 de 2015



Ing. Luis Efraín Velasteguí López

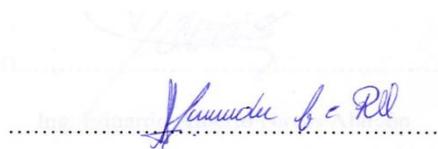
C.I. 1802847838

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Alexandra Soledad Freire Ruíz manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

f)



Alexandra Soledad Freire Ruíz

C.I. 180461583-7

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores Calificadores aprueban el presente Proyecto de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad a las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, julio 06 del 2015

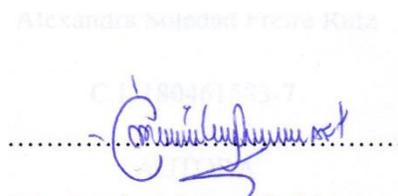
f)



Ing. Eduardo Alberto Navas Alarcón

C.I. 1801383348

f)



Psic. María Cristina Abril Freire

C.I. 1803324175

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella disponible para su lectura, consulta y aporte a los procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se lo realice respetando mis derechos de autor.

f)



Alexandra Soledad Freire Ruíz

C.I. 180461583-7

AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación está dedicado a mi madre Sandra Ruíz por darme la vida, ser mi amiga incondicional, por darme las fuerzas y el valor para alcanzar todos mis objetivos y metas.

A mis maestros, quienes me han transmitido sus conocimientos día a día inculcando valores, transmitiendo experiencias que me han ayudado a fortalecer y crecer en mi vida tanto como persona como profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a mis padres Sandra y Bolívar, a mi tía Sylvita por su ayuda incondicional durante toda mi carrera Universitaria.

Agradezco a la Facultad de Ciencias Administrativas de mi querida Universidad, por formarme tanto como persona como profesional pues esta ha sido mi segunda casa donde he compartido alegrías y esfuerzos.

A mi tutor el Msc. Efraín Velastegui por guiarme y brindarme su apoyo incondicional en la elaboración del presente proyecto de Investigación.

Al Economista Jorge Grijalva Decano de Facultad por permitirme realizar mi proyecto de tesis, por abrirme las puertas y confiar en mi trabajo.

A mis colegas Andrés y Alejandro que han sido mis compañeros y amigos durante toda mi carrera estudiantil.

CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INTRODUCCIÓN	14
1. PROBLEMATIZACIÓN:.....	16
1.1. TEMA.....	16
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:.....	17
1.4. CONTEXTUALIZACIÓN:.....	17
1.5. ANÁLISIS CRÍTICO.....	22
1.6. PROGNOSIS	24
1.7. DELIMITACIÓN.....	25
1.7.1. CONCEPTUAL:	25
1.7.2. ESPACIAL:.....	25
1.7.3. TEMPORAL:	26
1.8. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
1.9. PREGUNTAS DIRECTRICES	26
1.10. OBJETIVOS	27
1.11. JUSTIFICACIÓN	27
2. MARCO TEÓRICO	30
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	30
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	32
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	34
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	37
2.4.1. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.....	40

2.4.2.	COMUNICACIÓN	40
2.4.3.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	41
2.5.	HIPÓTESIS	57
2.6.	VARIABLES.....	57
3.	METODOLOGÍA.....	58
3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.2.1.	Bibliográfica o Documental	59
3.2.2.	De Campo.....	59
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.3.1.	Investigación Descriptiva.....	59
3.3.2.	Investigación Correlacional	60
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	60
3.4.1.	POBLACIÓN	60
3.4.2.	MUESTRA.....	61
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	62
3.6	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	65
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	67
3.8	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	67
CAPITULO IV		69
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	69
4.1	ANÁLISIS	69
4.2	INTERPRETACIÓN	69
TABULACIÓN DE ENCUESTAS.....		70
4.3	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	84
4.3.1	Decisión Final	93
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
5.1	CONCLUSIONES.....	94
5.2	RECOMENDACIONES	95
CAPITULO VI.....		96
6.	PROPUESTA.....	96

6.1	DATOS INFORMATIVOS.....	96
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	97
6.3	JUSTIFICACIÓN.....	100
6.4	OBJETIVOS.....	101
6.4.1	Objetivo General.....	101
6.4.2	Objetivos Específicos.....	101
6.6	FUNDAMENTACIÓN	102
6.7	CREACION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA	105
6.11	PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	118

Listas de Tablas

Tabla 1	Población por carreras.....	60
Tabla 2	Operacionalización de variables	64
Tabla 3	Recolección de información.....	65
Tabla 4	Número de encuestas realizadas por carrera	66
Tabla 5	Técnicas de recolección de información.....	67
Tabla 6	Función que desempeña el actual Sistema de información.....	70
Tabla 7	Factor que incide en el desempeño del sistema	71
Tabla 8	Satisfacción con la información que recibe	72
Tabla 9	Satisfacción con la gestión administrativa	73
Tabla 10	Oferta académica del perfil profesional	74
Tabla 11	Factor que incide en la satisfacción estudiantil.....	75
Tabla 12	Factor preponderante para el correcto aprendizaje	76
Tabla 13	Sentido de Pertinencia hacia la facultad	77
Tabla 14	opciones para que mejore la comunicación en la facultad.....	78
Tabla 15	Requerimientos para graduación.....	79
Tabla 16	Información de eventos academicos y extraacademicos.....	80
Tabla 17	Información que recibe en la facultad.....	81
Tabla 18	Base de datos con información del estudiantado	82

Tabla 19 Implementación de un sistema de información.....	83
Tabla 20 Tabla de frecuencia esperadas.....	87
Tabla 21 Tabla de operaciones.....	88
Tabla 22 Tabla de frecuencias esperadas	89
Tabla 23 Tabla de resultados obtenidos	89
Tabla 24 Tabla de resultados obtenidos	90
Tabla 25 Tabla de resultados finales.....	90
Tabla 26 Fragmento de tabla Chi Cuadrado	92
Tabla 27 Matriz de Estrategias.....	104
Tabla 28 Previsión de la propuesta	119
Tabla 29 Check list para evaluación	120

Listas de Figuras

Figura 1, Árbol de problemas.....	23
Figura 2 Variable independiente	38
Figura 3 Variable dependiente	39
Figura N° 4, Función que desempeña el actual sistema de información	70
Figura N° 5, Factor que incide en el desempeño del sistema	71
Figura 7 Satisfacción con la gestión administrativa.....	73
Figura N°8, Oferta académica del perfil profesional	74
Figura N° 9, Factor que incide en la satisfacción	75
Figura N° 10, Factor prponderante en el aprendizaje	76
Figura N° 11, Sentido de pertenencia hacia la facultad	77
Figura N° 12, Opciones para mejorar la comunicación en la facultad.....	78
Figura N° 13, Requerimientos para graduarse	79
Figura N° 14, Información de eventos académicos y extraacadémicos.....	80
Figura N° 15, Información que recibe en la facultad.....	81
Figura N°16, Base de datos para el estudiantado.....	82
Figura N° 17, Implementación de un sistema de información.....	83
Figura N°18, Contenidos principales de la propuesta.....	108

RESUMEN EJECUTIVO

La Facultad de Ciencias Administrativas desde hace 46 años ha estado formando líderes con visión de futuro, empresarios de reconocimiento. Cuya formación ha sido de la mejor calidad con el fin de que los estudiantes salgan a liderar empresas, siendo excelentes Administradores.

La presente investigación se realizó con el objetivo de solucionar el problema de satisfacción estudiantil en la Facultad pues los estudiantes requieren de información verídica, además de establecer y proponer alternativas que mejoren la calidad de información que se recibe actualmente.

Los datos obtenidos en la investigación de campo aplicada a los estudiantes de la facultad ha sido de gran importancia en esta investigación, pues se pudo evidenciar opiniones de los mismos para obtener información verídica y llegar a las conclusiones.

Así, la propuesta resultante de la investigación impulso a proponer la creación de un adecuado Sistema de Información, cuyos contenidos sean actualizados y sean de gran ayuda para los estudiantes de la Facultad.

PALABRAS CLAVE:

SISTEMA DE INFORMACIÓN
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SISTEMA DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIO

ABSTRACT

The Faculty of Administrative Sciences for 46 years has been forming leaders with vision of future, businessmen of recognition. Whose formation has been of the best quality in order which the students go out to lead companies, being excellent Administrators.

The present investigation was realized by the aim to solve the problem of student satisfaction in the Faculty .Since, the students need of true information, besides establishing and to propose alternatives that improve the quality of information that is received nowadays.

The information obtained in the field investigation applied to the students of the faculty it has performed great importance in this investigation, since it was possible to demonstrate opinions of the same ones to obtain true information and come to the conclusions.

Finally, the resultant of the investigation finds to propose the creation of a suitable Information system, which contents are updated and are of great help for the students of the Faculty.

KEY WORDS:

INFORMATION SYSTEM

STUDENT SATISFACTION

ADMINISTRATIVE SCIENCES

UNIVERSITY INFORMATION SYSTEM

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Investigación busca proponer alternativas de solución para mejorar el actual sistema de información universitario y aumentar la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas. Mediante la creación de un sistema de información Universitario, en el cual se encuentre información importante para el estudiantado.

Además, analiza el actual sistema de información existente en la Facultad de Ciencias Administrativas, pues dicho sistema no cumple con los requerimientos de los estudiantes.

En el primer capítulo se define el problema de investigación, detallando las variables, tanto la independiente Sistemas de Información Universitario como la Variable Dependiente Satisfacción Estudiantil, lo que ayudo a tener una visión general del problema a investigar, así como el diagnóstico de la situación actual.

El segundo capítulo trata del marco teórico, en el cual se definen un conjunto de conceptos y definiciones que enmarcan las variables de estudio, y que servirán de sustento para la elaboración de la propuesta.

En tercer capítulo trata de la metodología, en el cual se establece el enfoque de estudio, además se describen las herramientas para obtener la información para demostrar la comprobación de la hipótesis.

En el cuarto capítulo se analiza e interpreta los resultados obtenidos en la Investigación de Campo, se describen los resultados obtenidos de la encuesta a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la comprobación de la hipótesis se utilizó el Chi Cuadrado.

En el quinto capítulo se establecieron las conclusiones y recomendaciones fruto del Trabajo de Investigación realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas.

El sexto capítulo detalla la propuesta “Creación de un blog para dar a conocer información a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato”.

El presente trabajo de Investigación tiene como objetivo final ser un aporte importante que permita solucionar un problema que es de gran trascendencia para la los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMATIZACIÓN:

1.1.TEMA:

Sistema de información universitario y su incidencia en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Inadecuado sistema de información universitario incide en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

1.3.IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

Variable Dependiente:

Satisfacción Estudiantil

Variable Independiente:

Sistema De Información Universitario

1.4.CONTEXTUALIZACIÓN:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA

CONTEXTO MACRO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA EN LATINOAMERICA

El Grupo de organizaciones (instituciones de educación superior, asociaciones y entidades) de América Latina y Europa. Afirman que los Sistemas de Información en educación Superior no han sido excelentes en estos últimos 20 años, ya que para ser útiles, los sistemas de información en educación deben proporcionar una amplia gama de datos, en toda la estructura, pues la mayor necesidad sigue siendo la creación, implementación y funcionamiento eficaz de sistemas de información que permitan contar con datos orientados al alumnado, a los docentes, investigadores y extensionistas y a la administración y gestión para la solución de diversos problemas y para evaluar el efecto de las acciones educativas internas y sobre la sociedad.

Sin lugar a duda, esta idea ha venido forzando gradualmente a las organizaciones a percibir los sistemas de información de manera diferente, más como herramienta de apoyo a las decisiones que como un simple registro de datos históricos. Los sistemas de información están saliendo gradualmente del “cuarto de atrás” al que habían sido relegados y pasando a las salas de interacción directa de los niveles ejecutivos.

La información que deben tener los sistemas de información de las universidades de Latinoamérica debe provenir de las propias instituciones de la educación superior, ya que actualmente no es siempre autorizada en el contexto nacional y tampoco se integra en un sistema de recopilación, procesamiento y suministro de información confiable y comparable.

Entonces existe una gran necesidad de fortalecer los sistemas de información para la Educación Superior. Ya que los actuales no contienen la mayor cantidad posible de información de la máxima cantidad posible de instituciones. Lo que causa que no se pueda compartir información y supone necesariamente tener miedos y generar desconfianza; Aunque experiencias previas han evidenciado la fuerte resistencia que en ocasiones se encuentra en algunas instituciones de Educación Superior cuando se trata de compartir información. Sin embargo, actualmente las tecnologías permiten como nunca generar, compartir y usar información en las actividades y por tanto, estas actitudes de resistencia están abocadas a desaparecer. Además, existe una demanda social creciente de transparencia y de responsabilidad hacia las instituciones universitarias: los ciudadanos quieren conocer para elegir. La información se convierte en un elemento esencial en el nuevo escenario de la Educación Superior de este siglo. (SIERRA, 2013)

Sin lugar a duda, la información y la tecnología no siempre se utiliza para apoyar la adquisición, procesamiento, almacenamiento, recuperación y difusión de información en las universidades sean públicas o privadas. Se evidencia en muchos casos de universidades que no planifican, coordinan y evalúan en forma directa, pues son elementos que sólo tienen que ver con apoyo operativo y administrativo y en ocasiones sirven para cumplir con lo estipulado en un reglamento, norma o programa.

La información no generada y compartida impide que este recurso sea clave y requisito previo para ser suministro eficaz para la gestión de los servicios. Al no tener acceso a la misma es como si faltara un ingrediente de suma utilidad para los servicios educativos y para la planificación, diagnóstico, funcionamiento y supervisión de planes y programas;

además, evita la contribución a la evaluación de las actividades educativas y de los resultados de la intervención académica y de gestión.

Ante la creciente multiplicación y diversificación de las Instituciones de Educación Superior (IES), cada vez es más difícil reconocer sus diferencias y similitudes; sus distintos grados de evolución, sus trayectorias y el impacto diferenciado de las políticas públicas; sus ventajas y flaquezas ,adicionalmente que arrastra a todas las IES hacia una estandarización y un juicio unívoco sobre su desarrollo. Se trata de referentes de comparación que clasifican desde el punto de vista de quien clasifica y que buscan funcionar como criterios de distinción de las instituciones. Además, las instituciones de educación superior de América Latina, pretenden brindar conocimiento sobre la complejidad que caracteriza a las organizaciones modernas y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.

El no contar con un adecuado sistema de información interinstitucional impide realizar proyectos de investigación, consultoría o diseñan de políticas en las instituciones, es indispensable entonces, un sistema de indicadores confiables y precisos, tanto para conocer la evolución de las instituciones como para medir los impactos de las políticas públicas hacia la educación superior. Es menester reconocer la necesidad de generar variables hasta ahora no consideradas en la universidad pública y en valorar permanentemente sus mecanismos de obtención, verificación y constante actualización de datos, desde su complejidad y diversidad. (VERACRUZANA, 2013)

La Universidad Latinoamericana busca evaluar criterios de calidad, que se encuentran en la gran mayoría de los procesos de evaluación a los que las agencias someten a las IES, se encuentran sin duda la obligación de éstas (las IES) de disponer sistemas públicos de información cuantitativa (y cualitativa) actualizados, con información objetiva, imparcial, pues actualmente existe comparabilidad entre instituciones, y que estén alineados con la política y objetivos estratégicos de las propias IES y no cuentan con adecuados sistemas de información para cumplir con los indicadores, lo cual es desastroso pues esto impide el desarrollo universitario.

CONTEXTO MESO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA EN ECUADOR

Ecuador no contaba con un sistema que permitiera acceder a información pública, actualizada y completa sobre la Educación Superior en su conjunto. Entonces esto ocasionaba que los estudiantes elijan sus carreras basados en información incompleta y mediática.

Además se encarecían y dificultaban los procesos de planificación de las instituciones de educación superior ya que el sistema de educación superior no tenía capacidad de autorregularse. Sin lugar a duda, la inadecuada planificación, regulación y coordinación interna del sistema y los procesos de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad eran complejos. Frente a ello, la Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 183 dispone entre las funciones de la SENESCYT el diseño, implementación, administración y coordinación del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador. (SNIESE, 2014).

La inexistencia de un Sistema de Información ocasionaba la inoperancia de no ofrecer a toda la ciudadanía información confiable, pertinente y actualizada sobre la educación superior del Ecuador, que no podía brindar a los estudiantes y sus representantes, información sobre la oferta académica de las instituciones, servicios de becas, situación laboral de los titulados y por lo tanto era imposible favorecer la creación de redes interinstitucionales.

Además el no contar con una adecuada fuente de información impedía posibilitar la realización de investigaciones nacionales sobre el sector y la participación de Ecuador en estudios comparativos a nivel internacional. No se podía hablar de apoyo a la planificación institucional y el monitoreo de las metas del Plan Nacional para el Buen Vivir. Lo que daba como resultado en no poder facilitar la planificación, regulación y

coordinación interna del sistema de educación superior y los procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad.

Actualmente , Ecuador cuenta con un Sistema de Información de la Educación Superior que es un servicio público, gratuito de gestión de datos y difusión de estadísticas que facilitan la planificación institucional, el diseño de políticas y el monitoreo de las Metas del Plan Nacional del Buen Vivir.

CONTEXTO MICRO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

La necesidad de la Universidad por disponer de un Sistema Informático que responda a los servicios solicitados por la comunidad universitaria, ha sido plasmada en un sistema de información, un sistema integrado que no cubre todas las necesidades de la comunidad universitaria pues no conjuga los elementos de la tecnología informática en su totalidad, ni el establecimiento y modificación de procesos y procedimientos administrativos, así como la implementación de una nueva cultura de colaboración entre las áreas académicas y administrativas involucradas. Aunque , el sistema combina las características de aplicaciones de escritorio como las de aplicaciones web, es decir, crea una interfaz para cada proceso académico y administrativo, los docentes y estudiantes no siempre pueden acceder a la información que les interese en cualquier momento y desde cualquier sitio a través del portal de servicios académico administrativo.

En la Universidad Técnica de Ambato existe un sistema de Información impulsado y administrado por el DISIR que proporciona servicios informáticos, computacionales y de comunicación al sector administrativo, áreas académicas de la Universidad y la colectividad universitaria. Sin lugar a duda es necesario cumplir con todos los requerimientos de los usuarios y este sistema universitario coordina y desarrolla los sistemas de información que apoyan las actividades académicas, así como la gestión y administración de la Universidad Técnica de Ambato. Sistema de información automatizado que procesa toda información institucional generada en las distintas unidades organizacionales y el servicio de redes de comunicación que se presta a través

de la red y que permiten el efectivo enlace y comunicación a nivel nacional e internacional entre las diversas Facultades, Departamentos, comunidad de docentes, estudiantes, empleados y trabajadores, enfocado al tangible avance científico–tecnológico, construyendo la universidad de excelencia. (UTA, 2014)

Mientras tanto en la Facultad de Ciencias Administrativas hace falta un buen sistema de Información Universitaria similar o mejor al de la Universidad capaz de proveer de Información a los estudiantes de la Facultad.

1.5.ANÁLISIS CRÍTICO

El Inadecuado Sistema De Información Universitario en La Facultad De Ciencias Administrativas se da porque existe una gran despreocupación por implementar un buen sistema de información, lo que conlleva a que se generen inapropiadas evaluaciones de las acciones educativas internas que generan bajos resultados en las evaluaciones de calidad. Además, por el deficiente ordenamiento de la amplia gama de datos existentes se obtiene deficientes registros de datos históricos de los estudiantes que al final desemboca en una desorientación estudiantil.

Sin lugar a duda el problema genera una inadecuada utilización de instrumentos de recolección y procesamientos de datos de los estudiantes, por lo tanto existe una inapropiada gestión de los servicios educativos, generando así baja producción de información administrativa académica. El problema, genera también inadecuados canales de comunicación que desembocan en retrocesos en eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos, resultante de estos efectos se genera la insatisfacción.

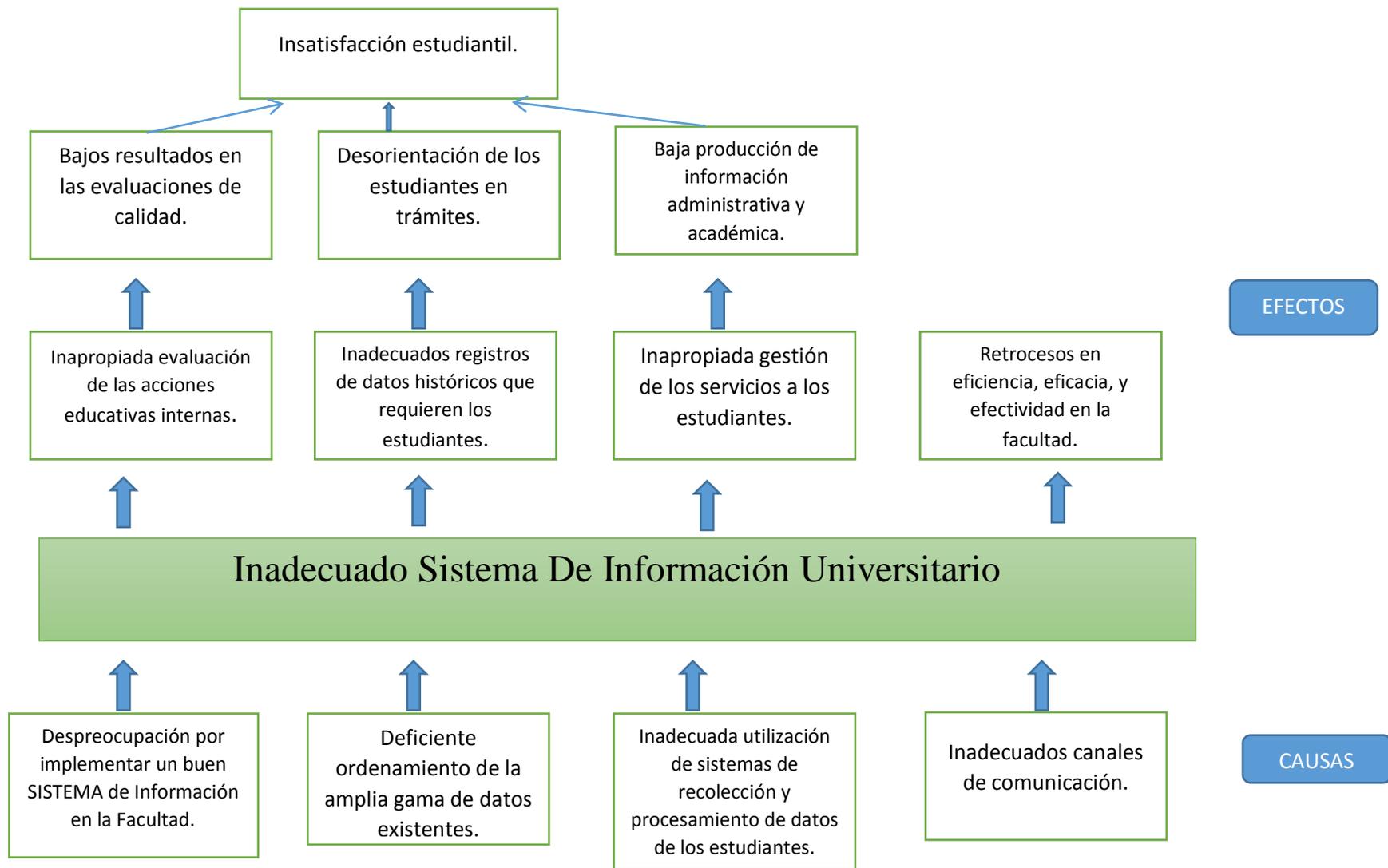


Figura 1, Árbol de problemas
Elaborado por: Alexandra Freire
Fuente: Investigación bibliográfica, de campo

1.6.PROGNOSIS

De mantenerse la insatisfacción estudiantil por el inadecuado sistema de información universitario que existe en la institución se pronostica que la satisfacción estudiantil podría ir disminuyendo de manera significativa pues no se contaría con datos orientados al alumnado, por lo tanto tampoco existiría información disponible para los docentes, investigadores, así como para la administración lo que impediría la gestión para la solución de diversos problemas y para evaluar el efecto de las acciones educativas internas. La información no generada y compartida posiblemente impediría que este recurso sea clave y requisito previo para ser suministro eficaz para la gestión de los servicios. Al no tener acceso información es como si faltara un ingrediente de suma utilidad para los servicios educativos y para la planificación, diagnóstico, funcionamiento y supervisión de planes y programas; además, evitaría la contribución a la evaluación de las actividades educativas y de los resultados de la intervención académica.

El no contar con un adecuado sistema de información universitario impediría realizar proyectos de investigación, consultoría o diseñar políticas en la institución, entonces los estudiantes posiblemente elegirían sus carreras basados en información incompleta y mediática. Ya que el sistema obsoleto no podría brindar a los estudiantes información sobre la oferta académica de la institución, servicios de becas, situación laboral de los titulados y por lo tanto sería imposible favorecer la creación de redes interinstitucionales.

Además el no contar con una adecuada fuente de información impediría posibilitar la realización de investigaciones nacionales sobre el sector y la participación de Ecuador en estudios comparativos a nivel internacional. No se podría hablar de apoyo a la planificación institucional y ni al Plan Nacional para el Buen Vivir. Lo que daría un resultado desastroso de no poder facilitar la planificación, regulación y coordinación interna del sistema de educación superior y los procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad dentro de la institución.

Por tanto, el problema podría seguir creciendo y desembocar en consecuencias con terribles impactos para la Educación Superior, pues es necesario que los estudiantes se encuentren satisfechos y puedan hacer uso de las actuales tecnologías y no se impida generar, compartir y usar información en actividades. Sin lugar a duda si el problema no se resuelve a tiempo es posible que existan innumerables retrocesos en la educación superior por actitudes de resistencia que podrían llevar al final, al cierre de las carreras de la institución.

1.7.DELIMITACIÓN

1.7.1. CONCEPTUAL:

Campo:

Administración Educativa

Área:

Comunicación

Aspecto:

Sistemas de Información Universitario

1.7.2. ESPACIAL:

La investigación acerca de Sistemas de Información Universitario y su incidencia en la Satisfacción Estudiantil se realizará en la Facultad de Ciencias Administrativas ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Huachi Loreto, Sector Huachi Chico, Ave. de los Chasquis y Río Payamino. Latitud 1°16'08.8"S –Longitud 78°37'24.9"W.

1.7.3. TEMPORAL:

Para realizar la investigación se tomara en cuenta un tiempo de seis meses: Diciembre de 2014 a mayo de 2015.

1.8.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática analizada conlleva a una serie de interrogantes que deben resolverse para lograr solucionar el problema del inadecuado sistema de información universitaria en la institución, lo que incide en la satisfacción estudiantil, por tanto se ha planteado la interrogante siguiente:

INTERROGANTE:

¿Cómo incide el sistema de información universitario en la satisfacción estudiantil?

1.9.PREGUNTAS DIRECTRICES

- a. ¿Cómo es el funcionamiento del actual sistema de información universitario que incide en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas?**
- b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil frente al actual sistema de información universitario?**
- c. ¿Cuáles serían las alternativas de solución para mejorar el actual Sistema de información universitario y aumentar la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas?**

1.10. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Determinar la incidencia del sistema de información universitario en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el funcionamiento del actual sistema de información universitario que incide en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.
- Determinar el nivel de satisfacción estudiantil frente al actual sistema de información universitario.
- Proponer alternativas de solución para mejorar el actual sistema de información universitario y aumentar la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

1.11. JUSTIFICACIÓN

Si bien es cierto, los líderes, administradores y dirigentes de la antigüedad y de distintas culturas tanto europeas como americanas; incluso precolombinas, que, obviamente, no poseían los medios actuales reconocían el valor de la información y la imposibilidad de adoptar decisiones sin información confiable, comprensible y oportuna. (BARCOS, 2006).

Estamos viviendo la tercera revolución en cuanto al acceso al conocimiento y los nuevos contextos y desafíos para la educación y las universidades, con renovados criterios de pertinencia académica y de las competencias requeridas, con procesos de formación

continua y permanente y con nuevos mecanismos de integración sociedad-conocimiento. La necesidad de políticas consensuadas de conocimiento y de una gestión universitaria autónoma, pertinente, eficiente y responsable revaloriza a la información. (FERNÁNDEZ, 2006).

Por ello, todas las organizaciones han advertido que la información es un activo sumamente valioso en la actualidad, entonces la calidad de las instancias de decisión a nivel directivo, de las cuales depende su éxito, está directamente relacionada con la calidad de la información con la que se cuenta. En tanto, en el ámbito educativo universitario es de la misma manera, pues los sistemas de información en educación superior deben proporcionar una amplia gama de datos de los cuales se pueda disponer.

En la institución, la mayor necesidad sigue siendo la creación, implementación y funcionamiento eficaz de sistemas de información que permitan contar con datos orientados al alumnado, a los docentes, investigadores y a la administración y gestión para la solución de diversos problemas y para evaluar el efecto de las acciones educativas internas y sobre la sociedad. Entonces es de vital importancia que las instituciones educativas universitarias aprendan a percibir los sistemas de información de manera diferente, mas como herramienta de apoyo a las decisiones que como un simple registro de datos históricos.

Actualmente existen un sinnúmero de ofertas de los sistemas de información están siendo tomados muy en cuenta, como herramienta tecnológica ya que la información y la tecnología utilizada para su funcionamiento, procesamiento, almacenamiento, recuperación y difusión de datos históricos de estudiantes han adquirido gran importancia estratégica en las instituciones de educación superior, y han dejado de ser elementos que sólo tenían que ver con apoyo operativo y administrativo o que servían para cumplir con lo estipulado en un reglamento, norma o programa pues ahora tiene impacto directo en la satisfacción estudiantil.

Además, en la sociedad el impacto de los sistemas de información es relativamente grande pues el entorno depende mucho de la educación superior ya que la información es esencial para decidir y tomar decisiones acertadas; constituye un recurso clave y un requisito previo para el suministro eficaz y la gestión de los servicios enfocados a la satisfacción estudiantil.

Por ello, el mejor acceso a la misma se reconoce como un ingrediente de suma utilidad para los servicios educativos y para la planificación, diagnóstico, funcionamiento y supervisión de planes y programas; además, contribuye a la evaluación de las actividades educativas y administrativas de los resultados de la intervención académica y de gestión. Importantes experiencias han demostrado los adelantos que se pueden lograr, en materia de eficiencia, eficacia, efectividad y relevancia, con la utilización de sistemas de recolección y procesamiento de datos que se hayan elaborado en forma adecuada y establecido con propiedad. También, existe consenso en las dificultades que aún no se han salvado para producir información administrativa y académica orientada al apoyo operativo y las decisiones y satisfacción estudiantil, que también servirá para informar las acciones de las universidades a la sociedad. (BARCOS J. , 2008)

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En una investigación realizada por José Barcos , quien publicó un abstracto en el año 2008 en la revista científica Reflexiones acerca de los Sistemas de Información Universitarios ante los Desafíos y Cambios generados por los procesos de Evaluación y Acreditación, cuyos objetivos metodológicos se basaron en la gestión, para lograr enriquecer los resultados del servicio educacional a los estudiantes universitarios y también informar las acciones de las universidades a la sociedad, entonces el autor en su investigación concluyó su artículo mencionando que los sistemas de información en los procesos de evaluación y acreditación muestran los defectos detectados en universidades europeas y latinoamericanas asimismo, existen gran cantidad de requerimientos y funciones del importante recurso de la información y un especial énfasis en desarrollarlos adecuadamente para optimizar el funcionamiento y para impulsar la integración entre instituciones educativas en el contexto global.

En la investigación realizada por Panizzi en el año 2006, Brasil quien investigo acerca de los Sistemas de Información en Universidades Latinoamericanas, cuyos objetivos fueron principalmente reiterar que la transformación, de la universidad debe atender demandas globales, aumentar el número de plazas, mejorar calidad, incentivar a la investigación, optimizar extensión, promover liderazgos, brindar servicios educativos para toda la vida, centrarse en el aprendizaje y en la formación de competencias, entonces, concluyó sus afirmaciones con la premisa de redefinir la misión y sobre todo, la dinámica de las relaciones y la velocidad de la información, la cual debe contar con estructuras de gestión y sistemas de información para decisiones transparentes, ágiles y efectivas y para un proceso continuo y atento de evaluación capaz de medir los grandes objetivos que se alcancen.

Según la investigación realizada por Norberto Fernández Lamarra en el año de 2006 quien publicó en una revista acerca de Reflexiones sobre la Educación y Sistemas de información, UNTREF, Buenos Aires cuyos objetivos se generar un espacio común latinoamericano de educación superior que supere la fragmentación, nuevos modos de gestión, flexibilidad en los diseños, y trabajar en común para la movilidad académica y profesional. Además concluye su investigación afirmando que se deben establecer alianzas estratégicas, con estructura administrativas eficaces para que generen adecuados sistemas de información universitaria capaz de generar bienestar a las estudiantes de diferentes lugares.

En una investigación realizada por el autor Josep Cobarsí morales para la revista De Enseñanza Universitaria 2008, n.º 31; 39-55, con el tema Satisfacción del Estudiante y Calidad Universitaria: Un Análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, el cual se basa en objetivos sustentados en ser responsables de gestión estratégica para establecer la planificación a medio y largo plazo, conocer en qué medida el sistema de información sirve a los objetivos y misión de instituciones, encargarse de la gestión operativa para monitorizar y realizar, si es el caso, los ajustes necesarios en los servicios, además, incentivar para ser elemento para establecer

preferencia sobre en qué universidad o universidades desarrollar un buen currículo académico. El autor concluye la investigación afirmando que es necesario apuntar a que la satisfacción del estudiante sea el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. Además, que la calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar al estudiante pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma.

2.2.FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Sección décima

De la comunicación

Art. 81.- El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales.

Asimismo, garantizará la cláusula de conciencia y el derecho al secreto profesional de los periodistas y comunicadores sociales o de quienes emiten opiniones formales como colaboradores de los medios de comunicación.

No existirá reserva respecto de informaciones que reposen en los archivos públicos, excepto de los documentos para los que tal reserva sea exigida por razones de defensa nacional y por otras causas expresamente establecidas en la ley.

Los medios de comunicación social deberán participar en los procesos educativos, de promoción cultural y preservación de valores éticos. La ley establecerá los alcances y limitaciones de su participación.

Se prohíbe la publicidad que por cualquier medio o modo promueva la violencia, el racismo, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y cuanto afecte a la dignidad del ser humano.

LOES

Art. 25.- Rendición de cuentas.- Las instituciones del Sistema de Educación Superior deberán rendir cuentas del cumplimiento de sus fines y de los fondos públicos recibidos, mediante el mecanismo que establezca la Contraloría General del Estado, en coordinación con la Secretaría Nacional de Educación Superior. Ciencia. Tecnología e Innovación, y conforme las disposiciones de la Ley que regula el acceso a la información.

Art. 197.- Proceso de intervención.- El proceso de intervención es una medida académica y administrativa, de carácter cautelar y temporal, resuelta por el Consejo de Educación Superior en base a los informes del Consejo de Evaluación. Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior, tendiente a solucionar problemas que atenten el normal Funcionamiento de las universidades y escuelas politécnicas: mantener la continuidad de los procesos; asegurar y preservar la calidad de gestión y. precautelar el patrimonio institucional, garantizando con ello el derecho irrenunciable de las personas a una educación de calidad de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República y esta Ley.

SNIESE

Art.350 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanística; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del pasado, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

2.3.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

PARADIGMA CRÍTICO PROPOSITIVO:

El paradigma Crítico Propositivo nos brinda un pensamiento realista y un punto de vista subjetivo en cualquier tema que se requiera abordar. Entonces, induce a la crítica reflexiva en los diferentes procesos de conocimiento como construcción social y de igual forma, este paradigma también induce a la crítica teniendo en cuenta la transformación de la realidad pero basándose en la práctica y el sentido. El crítico se enfoca en el carácter colectivo a través de una sociedad crítica. Los individuos se relacionan entre sí de forma estrecha puesto que hay una relación por el fuerte compromiso para el cambio, donde el investigador es un sujeto más, y sus métodos de mayor utilidad son el estudio de casos y técnicas participativas.

Además de lo anterior, éste paradigma es el ideal para un investigador educativo por que toma distintos puntos de vista para investigar las causas de los problemas, toma elementos importantes del paradigma positivista como las investigaciones, estadísticas y comprobaciones hechas por él. Por otro lado toma la parte subjetiva del paradigma interpretativo, que suma a la mirada del problema. Esto conlleva a dar más soluciones desde distintas miradas para resolver el problema encontrado por el investigador. Aparte de estos dos aspectos, se agrega que el investigador es parte activo en la solución de los problemas.

Se relaciona de una forma explícita la auto reflexión crítica a los procesos del conocimiento en el cual tiene la finalidad de transformar la posición en las relaciones sociales en un contexto de solución de conflictos de esta manera la participación del grupo de investigación en el análisis e interpretación de datos que se realiza mediante la discusión e indagación de alto nivel de abstracción.

Se caracteriza no sólo por el hecho de indagar, obtener datos y comprender la realidad en la que se inserta la investigación, sino por provocar transformaciones sociales, en los

contextos en los que se interviene. En este sentido, la ciencia crítica, según Rincón, Arnal y otros (1995:31) incorpora las prácticas y fines de ambas metodologías; empírico-analítica y constructivista, y busca “recuperar el papel teórico para la teoría social y la práctica en general. De esta forma mientras que la metodología constructivista interpreta el significado de las experiencias humanas, la crítica, se centra en el análisis crítico de la ideología dominante”. La concepción crítica, recoge como una de sus características fundamentales, que la intervención o estudio sobre la práctica local, se lleve a cabo, a través de procesos de autorreflexión, que generen cambios y transformaciones de los actores protagonistas, a nivel social y educativo. (Águila, 2012)

Fundamentación Axiológica

El desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores como la responsabilidad, la honestidad, la honradez, la solidaridad y el sentido de equidad; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional, con el fin de que formen su carácter y personalidad y estén en capacidad de administrar su vida acertadamente.

El secreto de la educación radica en lograr que el educando perciba los valores como respuesta a sus aspiraciones profundas, a sus ansias de vida, de verdad, de bien y de belleza, como camino para su inquietud de llegar a ser.

Fundamentación Epistemológica

Sostiene que el conocimiento va más allá de la información porque busca transformar sujetos y objetos. Se aspira a que el sujeto se caracterice por ser proactivo, participando activamente, fortaleciendo su personalidad y su futura actitud creadora. Esto le llevara hacia una positiva asimilación proyectiva de la identidad nacional.

En este trabajo las ciencias se definen como un conjunto de conocimientos ordenados y dirigidos hacia la transformación social y mejor entendimiento familiar.

Fundamentación Ontológica

Esta investigación se fundamenta en la realidad de un continuo cambio por lo que la ciencia con sus verdades científicas tiene un carácter perfectible. Entre los seres vivos, el humano para sobrevivir necesita aprender a adaptarse al medio a ser autónomo y a utilizar adecuadamente su libertad.

El tipo de persona que se pretende formar debe ser un ser sensible ante los valores humanos. Tener una actitud de afirmación ante la existencia y el sentido de la vida; esta base anímica psicológica, espiritual hace posible y asegura la consistencia moral de la persona. La familia, las instituciones, la sociedad, tienen el deber de crear condiciones cada vez mejores para que cada cual pueda descubrir y realizar sus actividades.

Fundamentación Sociológica

La investigación se fundamenta en la teoría dialéctica del materialismo histórico donde se encuentra el constante cambio y transformación de la sociedad hacia el desarrollo y progreso. Todo ser humano alcanza la transformación hacia trascendencia en el tiempo y en el espacio.

La sociedad es producto histórico de la interacción social de las personas que es el proceso recíproco que obra por medio de dos o más factores sociales dentro del marco de un solo proceso bajo ciertas condiciones de tiempo y lugar, siendo el aspecto económico un factor determinante.

Las relaciones humanas se basan en metas, valores y normas, su carácter y sustancias son influidas por formas sociales dentro de las cuales tienen efecto las actividades del ser humano en la vida familiar y escolar. (UTA, 2013).

2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistemas de Información

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Estudiantil

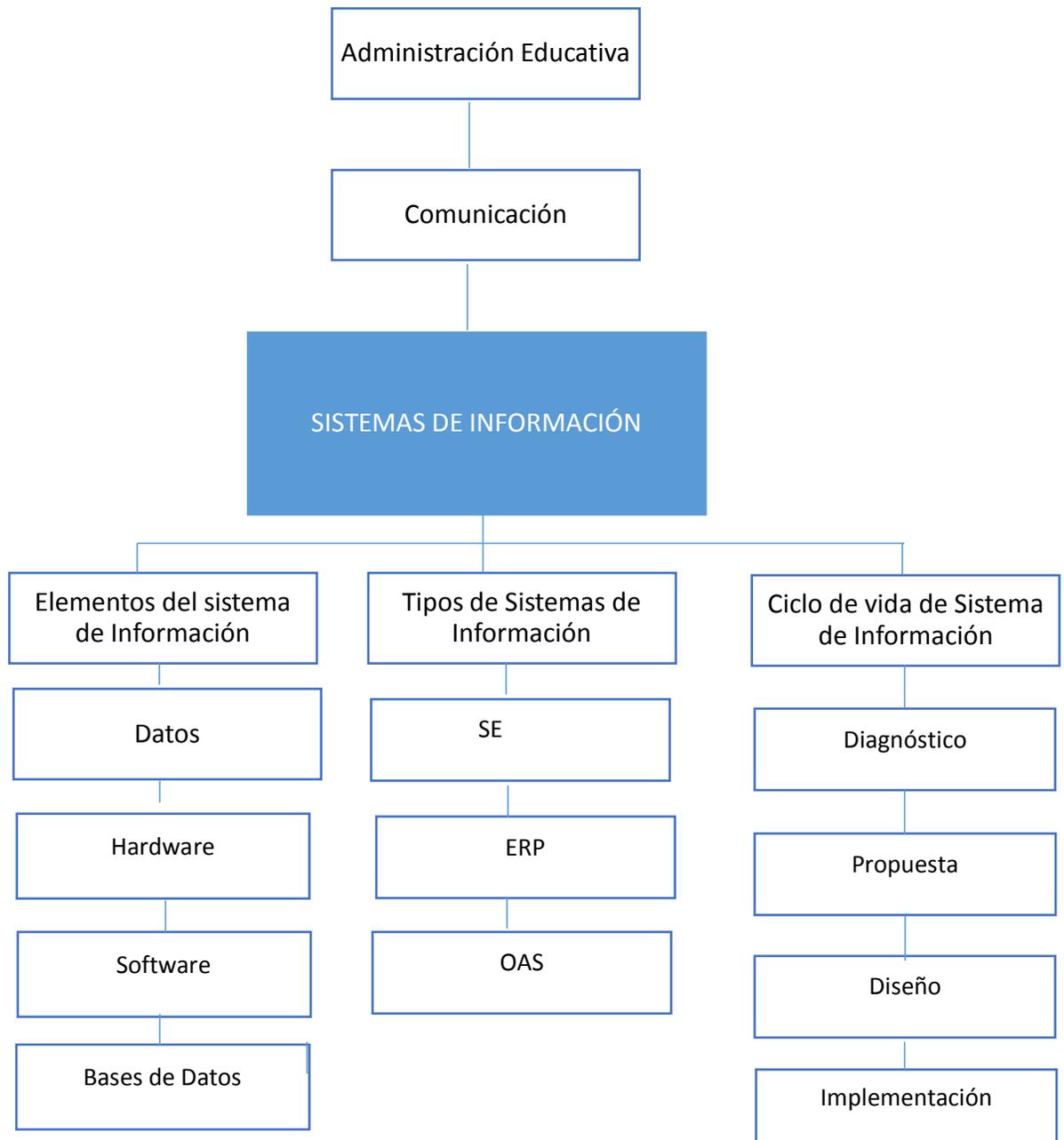


Figura 2 Variable independiente

Elaborado por: Alexandra Freire
Fuente: Investigación bibliográfica

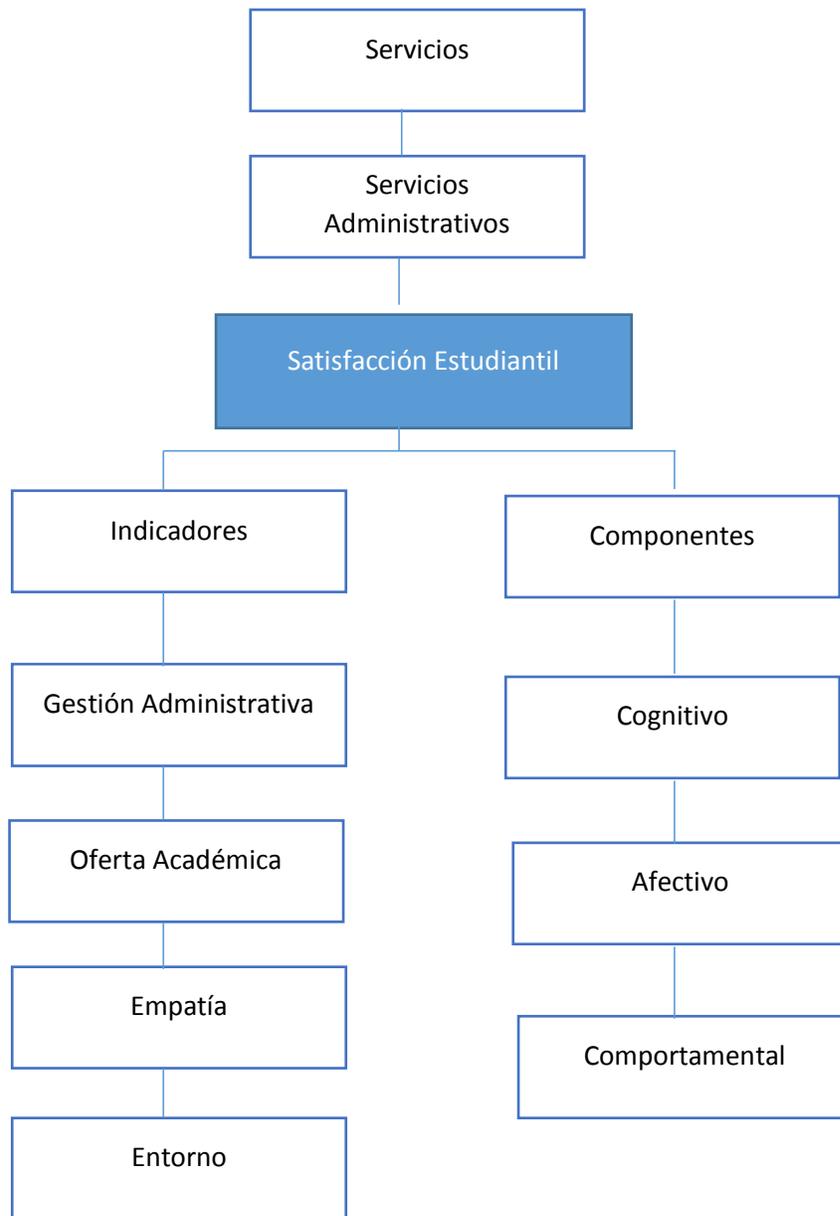


Figura 3 Variable dependiente

Elaborado por: Alexandra Freire
Fuente: Investigación bibliográfica

DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

2.4.1. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

(Martínez, 2008), La Administración Educativa es un instrumento de la política educativa por medio de la cual se administran los recursos y medios públicos para dar cumplimiento a lo legislado. La administración educativa es, por lo tanto, un órgano del Estado que ha de servir con objetividad los intereses educativos generales y actuar de acuerdo con los principios de eficiencia, jerarquía, descentralización y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

(Ugalde, 2000) Afirma que la Administración Educativa es una disciplina híbrida pues ha dejado de ser un simple esquema de la inversión, costos y ganancias que se muevan en la esfera del concepto económico, ahora se debe contar con diferentes nociones capaces de interpretar el hecho educacional, de una racionalización y optimización de los recursos educativos en beneficio de la idea del desarrollo del conjunto social.

Para (Gairín, 2008), la Administración Educativa es el conjunto de estructuras que los entes públicos crean para su propio gobierno y para el servicio de los ciudadanos. Su ordenación en organizaciones especializadas que permiten hablar de administración central, autónoma y local.

2.4.2. COMUNICACIÓN

(Freijeiro', 2006) Es un proceso bilateral, un circuito en el que interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos.

(Gerald, 2006). Es el proceso que ocurre entre una fuente-emisor y un receptor que están enviando y recibiendo mensajes en una transacción continua. Es el hecho de hablar cara a cara, en un nivel de interacción persona a persona.

(Pascual, 2010). Comunicación es la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc., mediante el uso de símbolos (palabras, imágenes, figuras, gráfico.

2.4.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

(González, 2006). Son sistemas que toman datos de la organización y del exterior para, una vez manipulados y analizados convenientemente, producen nueva información que apoye a la toma de decisiones.

(Fermín Garmendia Aguirre, 2007). Un sistema de información está compuesto principalmente por elementos, como personas, que reúnen, clasifican, analizan, evalúan, y distribuyen información relevante, oportuna y exacta, organizada por procesos, con el apoyo de equipos, para una acertada toma de decisiones.

(Alarcón, 2006). Es un conjunto de componentes que interrelacionan entre sí para lograr un objetivo común. Aunque existe una gran variedad de sistemas, la mayoría de ellos pueden representarse a través de un modelo formado por cinco bloques básicos: elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos.

2.4.3.1.ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información, según Peña (2006), tienen 5 elementos importantes, estos son: Financieros, Administrativos, Humanos, Materiales, Tecnológicos.

Para Fuentes, Eddy Jaén (2012). Sistemas de Información Gerencial un SI está compuesto por 6 elementos claramente identificables, tales como: **Base de Datos**, es donde se almacena toda la información que se requiere para la toma de decisiones. La información se organiza en registros específicos e identificables. **Transacciones**, corresponde a todos los elementos de interfaz que permiten al usuario: consultar, agregar, modificar o eliminar un registro específico de Información. **Informes**, Corresponden a todos los elementos de

interfaz mediante los cuales el usuario puede obtener uno o más registros y/o información de tipo estadístico (contar, sumar) de acuerdo a criterios de búsqueda y selección definidos. **Procesos**, corresponden a todos aquellos elementos que, de acuerdo a una lógica predefinida, obtienen información de la base de datos y generan nuevos registros de información. Los procesos sólo son controlados por el usuario (de ahí que aparezca en línea de puntos). **Usuario**, identifica a todas las personas que interactúan con el sistema, esto incluye desde el máximo nivel ejecutivo que recibe los informes de estadísticas procesadas, hasta el usuario operativo que se encarga de recolectar e ingresar la información al sistema. **Procedimientos Administrativos**, corresponde al conjunto de reglas y políticas de la organización, que rigen el comportamiento de los usuarios frente al sistema. Particularmente, debieran asegurar que nunca, bajo ninguna circunstancia un usuario tenga acceso directo a la Base de Datos.

Según, **Kendall, Kenneth E. (2012)**

Humanos.

Está compuesto por dos grupos: El técnico, que posee los conocimientos especializados en el desarrollo de sistemas, siendo estos los: Administradores, Líderes de Proyecto, Analistas, Programadores, Operadores y Capturistas. El usuario, representado por las personas interesadas en el manejo de información vía cómputo.

Materiales.

Son aquellos elementos físicos que soportan el funcionamiento de un sistema de información, por ejemplo: local de trabajo, instalaciones eléctricas y de aire acondicionado, medios de comunicación, mobiliario, maquinaria, papelería, etc. Tecnológicos. Es el conjunto de conocimientos, experiencias, metodologías y técnicas; que orientan la creación, operación y mantenimiento de un sistema.

2.4.3.1.1. Datos

Según, (Alvarado Oliván, 2006). Una base de datos es un conjunto de información estructurada en registros y almacenada en un soporte electrónico legible desde un ordenador. Cada registro constituye una unidad autónoma de información que puede estar a su vez estructurada en diferentes campos o tipos de datos que se recogen en dicha base de datos.

Para, (Pons, 2005). Una base de datos está constituida por una instancia de un esquema lógico junto con las instancias de los datos operativos que dicho esquema organiza.

Según, (Paré, 2004). Una base de datos es un conjunto estructurado de datos que representan entidades y sus interrelaciones. La representación será únicamente integrada a pesar de que debe permitir utilizaciones diversas y simultaneas.

2.4.3.1.2. Hardware

Para, (Carrillo, 2005). Denominamos Hardware a la parte física del sistema, es decir, el concepto de dispositivos, cables, transistores, etc., que lo conforman.

Según, (Pablos, 2004). Hardware es el conjunto de componentes que tienen una naturaleza física y por tanto material para atender a las actividades de recogida, procesamiento y comunicación del sistema.

Para, (Martínez R. A., 2009). Hardware de un ordenador hacemos referencia a todos los elementos eléctricos, electrónicos, electro-mecánicos y mecánicos de un ordenador. Aun así, no debemos asociar la palabra Hardware sólo con los elementos internos (fuente de alimentación, placa base, disco duro, lector de DVD, etc.) de la "caja" del ordenador. Los componentes externos también están incluidos en esta definición (ya sea la pantalla, la impresora, el escáner, la webcam, el ratón, el teclado, cables, etc.)

2.4.3.1.3. Software

Según, (Sommerville, 2005). Un componente software es una unidad de composición con interfaces específicas contractualmente y dependencias de contexto explícitas únicamente. Un componente software puede ser desplegado de formas independiente y está sujeto a la composición por terceras partes.

Para (Coral Calero Muñoz, 2010). El software representa toda la parte inmaterial o intangible que hace funcionar a un ordenador para que realice una serie de tareas específicas, coloquialmente conocidos como programas el software engloba a toda la información digital que hace al conjunto de elementos físicos y materiales que componen el computador trabajar de manera inteligente.

Según, (Javier Tuya, 2007). Software, programas de computadoras. Son las instrucciones responsables de que el hardware (la máquina) realice su tarea. Como concepto general, el software puede dividirse en varias categorías basadas en el tipo de trabajo realizado. Las dos categorías primarias de software son los (software del sistema), que controlan los trabajos del ordenador o computadora, y el software de aplicación, que dirige las distintas tareas para las que se utilizan las computadoras.

2.4.3.1.4. Bases de Datos

Para, Una **base de datos** es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

Según, (Gonzales, 2009). Es una colección de datos, los cuales se encuentran distribuidos en diferentes localidades interconectadas por una red de comunicaciones, es decir que cada localidad posee su propia base de datos, sus propios usuarios y su propio sistema.

Para, (Yuste, 2010). Una base de datos es un conjunto de datos englobados en el mismo contexto, almacenados de manera ordenada o sistemática para un posterior tratamiento y explotación por parte de un usuario o usuarios.

2.4.3.2. Tipos de Sistemas de Información

Según, (Carmen de Pablos Heredero, 2012). De acuerdo a su función se distinguen tres tipos de sistemas de información:

Sistema De Procesamiento De Transacciones: cuando un sistema recopila, almacena y altera la información creada a partir de transacciones llevadas a cabo dentro de una organización se denomina sistema de procesamiento de transacciones. Tiene como finalidad procesar las transacciones diarias de una empresa, acumulando toda la información recibida en una base de datos para su posterior consulta. **Sistema De Información Gerencial:** un sistema de información gerencial es aquel utilizado por la empresa para solventar inconvenientes en la misma. Es decir, el objetivo del mismo es la suministración de información para la resolución de problemas a través de la interacción entre tecnologías y personas. Los datos aportados por el sistema deben disponer de cuatro cualidades elementales: calidad, oportunidad, cantidad y relevancia. **Sistema De Soporte A Decisiones:** este sistema se basa en el estudio y la comparación entre un conjunto de variables con el objeto de contribuir a la toma de decisiones dentro de una empresa. El apoyo dado por el sistema involucra la estimación, valoración y balance entre alternativas. Al igual que el sistema de información gerencial, esta tecnología interacciona con personas en el filtrado de información que permite optar por la decisión más acertada.

Sistema De Información Ejecutiva: esta tecnología es utilizada por los gerentes de una empresa, ya que permite acceder a la información interna y externa de la misma, disponiendo de los datos que puedan llegar a afectar su buen rendimiento. De esta manera, el ejecutivo podrá conocer el estado de todos los indicadores, incluso aquellos que no cumplan con las expectativas y a partir de esto, tomar las medidas que considere adecuadas.

Para, (Kenneth C. Laudon, 2004), existen tres tipos de sistemas de información así:

Sistemas A Nivel Operativo: son sistemas de información que supervisan las actividades elementales y las transaccionales de la organización. **Sistemas A Nivel De Conocimiento:** son sistemas de información que apoyan a los trabajadores del conocimiento y de datos de una organización. **Sistemas a nivel Administrativo:** son sistemas de información que apoyan actividades de supervisión, control, toma de decisiones y administrativas de los gerentes de nivel medio.

Para (Kenneth C. Laudon, Tipos de Sistemas de Información, 2004) **SISTEMAS A NIVEL OPERATIVO:** Sistemas de Información que supervisan las actividades elementales y las transacciones de la organización.

Sistemas A Nivel De Conocimiento: Sistemas de Información que apoyan a los trabajadores del conocimiento y de datos de una organización.

Sistemas A Nivel Administrativo: Sistemas de Información que apoyan las actividades de supervisión, control de toma de decisiones y administrativas de los gerentes de nivel medio.

2.4.3.2.1. Sistema Experto

Según, (Spielberg, 2009) Un sistema experto es un sistema elaborado con técnicas de IA que, de igual forma que el experto humano al que intenta emular, resuelve los problemas complejos y difíciles que se circunscriben a un dominio específico y delimitado.

Para, (Marcombo, 2000) Un sistema experto, es un sistema informático que emula a un experto humano en alguna en alguna área muy concreta del saber, considerado como una caja negra, un sistema experto deberá, pues, satisfacer necesidades y requerimientos.

Para, (Martín Manuel Romero Ugalde, 2013) Los sistemas expertos son llamados así porque emulan el razonamiento de un experto en un dominio concreto, y en ocasiones son

usados por éstos. Con los sistemas expertos se busca una mejor calidad y rapidez en las respuestas, dando así lugar a una mejora de la productividad del propio experto al usar este tipo de sistemas informáticos.

2.4.3.2.2. Sistema De Planificación Y Recursos Erp

Según, (Luis Muñoz González, 2004) Es un sistema de planificación de los recursos y de gestión de la información, que de una forma estructurada, satisface la demanda de necesidades de la gestión empresarial. Se trata de un programa de software integrado que permite a las empresas evaluar, controlar y gestionar más fácilmente su negocio en todos los ámbitos.

Para, (Romo, 2000) Es una de las últimas innovaciones dentro de las aplicaciones empresariales de la tecnología de la información .Las soluciones de este tipo tratan de llevar a cabo la racionalización y la integración entre procesos operativos y flujos de información dentro de la empresas con el objetivo de obtener sinergias entre recursos que forman la compañía.

Según, (Caballero, 2007) Son programas que automatizan la gestión de la información en las empresas, que ayudan a la gestión de decisiones en las empresas pues planifican recursos de la empresas para aprovecharlos al máximo.

2.4.3.2.3. Sistemas De Automatización De Oficinas

Según, (Kenneth E. Kendall, 2005) Son sistemas informáticos que apoyan a los trabajadores de datos, quienes por lo general no generan conocimientos nuevos, sino más bien analizan la información con el propósito de transformar los datos o manipularlos de alguna manera antes de compartirlos o, en su caso, distribuirlos formalmente con el resto de la organización.

Para, (Moreno Ger, 2011) Consisten en aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una organización, forman parte de este tipo de software los procesadores de textos, las hojas de cálculo, los editores de presentaciones,

los clientes de correo electrónico, etc. Cuando varias de estas aplicaciones se agrupan en un mismo paquete de software para facilitar su distribución e instalación, al conjunto se le conoce con el nombre de suite ofimática.

Según, (Morgado, 2010) Son Aplicaciones Informáticas destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una empresa u organización, con el fin de llevar un control del desempeño organizacional.

2.4.3.3.Ciclo De Vida De Sistema De Información

Según, (McLeod, 2000) El ciclo de vida de un Sistema de Información, madura con el tiempo y finalmente muere. Este patrón se aplica también en un sistema basado en computadora, como una aplicación de procesamiento de datos o un sistema de apoyo de decisiones. Consta de cinco fases: Planificación, análisis, diseño e implementación.

Para (Alarcón, Ciclo de Vida de un Sistema de Información, 2006) El ciclo de vida de un sistema de información representa los dos estados por los que un sistema puede pasar: el proceso de desarrollo de un sistema de información y el uso y el mantenimiento del sistema de información.

El ciclo de vida tiene como propósito planear, ejecutar, y controlar las distintas etapas y acciones necesarias en el desarrollo de sistemas, además tienen distintas maneras de ver el proceso de desarrollo de los Sistemas de Información, aunque hay varios modelos de condiciones. (José Manuel Cotos Yáñez, 2005)

2.4.3.3.1. Diagnóstico

Para (María Cristina Cardona Moltó, 2006) Su significado etimológico es conocimiento de alguna característica utilizando unos medios a través del tiempo a lo largo de un proceso, además es un proceso de descripción, clasificación y predicción.

El diagnóstico es un proceso que dirige al autoconocimiento de una determinada realidad, generalmente en una organización, pues se pretende saber cuál es la esencia de las acciones transformadoras para alcanzar el desarrollo sustentable. (MuiÑos, 2006).

Según, (Rojas, 2007) El diagnóstico es un proceso de conocimiento de la naturaleza, cualidades, características, manifestaciones, relaciones, explicaciones, magnitud, trascendencia de una situación o un fenómeno de interés, para expresar un juicio fundamentado respecto a la situación encontrada frente a la situación ideal y orientar la intervención correspondiente.

2.4.3.3.2. Propuesta

Según, (Hitt, 2006) La propuesta es la razón que hay entre lo que el cliente obtiene de una compañía y lo que le paga a esta en relación con las alternativas que ofrecen otras instituciones.

Para, (Naresh K. Malhotra, 2004) La propuesta está la etapa en la cual se debe comenzar con un resumen de los puntos principales de cada una de las secciones y presentar una visión general del sistema completo.

La propuesta de un sistema debe contener información primordial que permita convencer a directivos de empresas realizar una primera evaluación, que ayude a determinar la satisfacción futura de las condiciones de un determinado sistema de información. (Desarrollo, 2000)

2.4.3.3.3. Diseño

El diseño es considerado como uno de los factores determinantes de una cultura material. Si bien este aspecto permanece y todo parece indicar que continuara o incluso se acrecentara en el futuro, hoy nos encontramos otro elemento a considerar: la cultura virtual que impone la necesidad no solo de buscar nuevos lenguajes visuales, sino que también

de entender nuevos modos de comportamiento de los usuarios, cada vez más individuales y con demandas emergentes en continuo cambio. (Morales, 2004).

Según, (Nekane Balluerka Lasa, 2002)El diseño es un conjunto de operaciones encaminadas a resolver un problema de investigación en términos causales, aunque, la naturaleza y la cantidad de estas operaciones dista mucho de estar consensuada.

El diseño es idear, y establecer los planes que son necesitados para la fabricación de un producto, requiriendo una perspectiva multidisciplinar y considerando distintos factores dependiendo del objetivo. (Ricardo Chiva Gómez, 2002)

2.4.3.3.4. Implementación

Para, (Hitpass, 2012) una implementación es la realización de una especificación técnica o algoritmos como un programa, componente software, u otro sistema de cómputo. Muchas implementaciones son dadas según a una especificación o un estándar. Por ejemplo, un navegador web respeta (o debe respetar) en su implementación, las especificaciones recomendadas según el Word Wide Web Consortium, y las herramientas de desarrollo del software contienen implementaciones de lenguajes de programación.

Según, (Martínez M. V., 2006) La implementación permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas.

(Kroenke, 2003), En desarrollo de sistemas informáticos, la implementación es la etapa donde efectivamente se programa el sistema y se lo pone en marcha para su adecuado funcionamiento.

2.4.4. Servicios

Según, (Vega, 2007) Servicios son un conjunto de actividades realizadas, con disposición de entrega a los demás, para la construcción de procesos que conduzcan a la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera.

El servicio es un intangible que sólo se conoce en su real valor cuando se utiliza. Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir, por lo que paga y en relación con el precio, la imagen y la representación de la firma que lo presta. (Moreno, 2005).

El Servicio, más que una actividad es una actitud, es un comportamiento de todos, es nuestra actitud hacia el cliente para satisfacer su interés expectativas y necesidades. (Leal, 2005)

2.4.5. Servicios Administrativos

Para (MARTOS, 2007), Los servicios administrativos son todos aquellos que se llevan a cabo en las empresas y organizaciones para poder llegar a cumplir con las metas establecidas, de una manera eficiente. Los administradores deben estar calificados, ya que van a desarrollar tareas que determinaran el éxito de la empresa, y se ocuparan de muchas cosas a la vez.

Los administradores deben llevar a cabo tareas de planeación estratégica, organización, dirección de empresa y control. El control es muy importante ya que es el proceso de asegurarse de que todo marche como debería. Si las estrategias establecidas se caen, la empresa fracasa.

Según, (GONZÁLES, 2004), servicio administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva.

(AGER, 2006) Afirma que se entienden como una prestación direccionada con un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos para satisfacer necesidades o requerimientos.

2.4.6. Satisfacción Estudiantil

Para, (Argüelles Ma, 2010) La Satisfacción estudiantil, proviene del campo de la gestión de las empresas económicas constituida bajo la denominación satisfacción del cliente, y representa la principal meta para el logro del éxito en la competitividad del mercado.

La satisfacción estudiantil es un foco común del trabajo académico de la gran importancia a sistema universitario y su control de calidad además está dado por el sentido del gusto en la profesión estudiada. (Flores, 2005)

Según, (García Martínez, 2010) a satisfacción estudiantil es el grado en que los estudiantes de una institución sienten haber llenado expectativas, necesidades y requerimientos en cuanto al campo de investigación o estudio en la cual se especializan.

2.4.6.1. Indicadores

Según, (Muñoz-Repiso, 2011) Un indicador es una magnitud asociada a una actividad, a un proceso, a un sistema, etc. que permite, por comparación con los estándares, evaluar periódicamente las unidades de programación.

Para, (Salles, 2010) Los indicadores son parámetros, que sirven para medir resultados y para orientar con la información las decisiones en el Estado y las Universidades, es necesario para el estudio del funcionamiento de determinadas situaciones.

Un indicador es una proposición que identifica un rasgo o característica empíricamente observable que permite la medida estadística de un concepto de una dimensión de este, basado en un análisis teórico previo, e integrado en un sistema coherente de proposiciones vinculadas, cuyo análisis pueda orientarse a describir, comparar, explicar o prever hechos. (García, 2007)

2.4.6.1.1. Gestión Administrativa

Según, (Navarro, 2006) Es un sistema de articulación de que se sirve el poder para utilizar las diversas capacidades humanas, empleando un conjunto de recursos humanos, materiales y técnicos para cumplir con determinados fines y objetivos.

Para, (Mendoza, 2007) La gestión administrativas engloba una serie de actividades tales como manejo de personal, recursos financieros y materiales, siendo necesario el que una buena gestión le dé a cada uno de estos aspectos un determinado énfasis, de acuerdo a la naturaleza de las funciones y trabajos que realiza cada organización.

La gestión administrativa está fuertemente determinada por el marco legal que regula el sistema educacional. De allí que se describirá en primer lugar su estructura administrativa para luego analizar los desafíos que se requieren enfrentar para alinear esta dimensión con las tendencias internacionales en gestión escolar. (Alvariño, 2005)

2.4.6.1.2. Oferta Académica

Según, (Eduardo Ibarra Colado, 2003) La oferta académica, es la formulación de los planes y programas de estudio, que se aprueban para estudios, además se establecen proyectos intencionales, relaciones, convenios.

Para, (Ortega, 2001) La Oferta académica constituye la normatividad institucional que reconoce las alternativas flexibles para apoyar ofertas educativas, promovidas en las características de las modalidades, rasgos particulares con respecto a procesos educativos.

La oferta académica está vinculada totalmente al estudio netamente de la profesión, pues se trata de analizar cómo está configurada el esquema de programas de educación dentro de un campo de estudio o investigación que los estudiantes aceptan y eligen para su record académico. (Mellado, 2010)

2.4.6.1.3. Entorno

Según, (Ramos, 2004)El entorno es lo que está alrededor de un objeto previamente definido, el cual se constituye en el núcleo de ese entorno. El objeto-núcleo puede ser una empresa, un grupo social, un sector económico, la economía de una región.

Para, (Baena Graciá, 2011)El entorno está compuesto por fuerzas que afectan a la capacidad que tiene una empresa u organización para ofrecer, productos y servicios a sus consumidores, estos factores inciden sobre diferentes actividades de la empresa y pueden ser de dos tipos micro entorno y macro entorno.

El entorno es el conjunto de factores ajenos a la empresa que influyen sobre ella en forma de oportunidades o amenazas, dichos factores pueden influir de forma positiva, en cuyo caso podremos referirnos a las oportunidades, las cuales deberá aprovechar la empresa, o bien de forma negativa, en cuyo caso podremos referirnos a las amenazas, de las cuales la empresa deberá intentar protegerse. (Joan Ramón Sanchís Palacio, 2000)

2.4.6.2.Componentes

Según, (Collado, 2002)Los componentes son sistemas elementales que lo conforman conjuntos de información, elementos, y procesos que en su conjunto ayudan a un todo.

Para, (Bertoldi, 2008)**Componente** es aquello que **forma parte de la composición de un todo**. Se trata de elementos que, a través de algún tipo de asociación o contigüidad, dan lugar a un conjunto uniforme.

Los componentes son independientes del lenguaje. Se implementan normalmente utilizando lenguajes orientados a objetos tales como Java, pueden implementarse en lenguajes de programación no orientados a objetos. (Sommerville, Componentes, 2005)

2.4.6.2.1. Cognitivo

Según, (Mercedes Vilanova Ribas, 2005) Es cualquier procedimiento automatizado, material o mental, que resuelve en un solo paso un proceso cognitivo complejo. Sin embargo, cuando pensamos en los sistemas representacionales a modo de tecnologías cognitivas.

Según, (Ramos J. M., 2000) Cognitivo, es un modo característico de funcionar que revelamos a través de nuestras actividades perspectivas o intelectuales de una manera altamente estable y profunda. se dice además que son dimensiones más amplias de funcionamiento personal que se evidencia también en otras áreas de la actividad psicológica individual.

Cognitivo es como un marco explicativo privilegiado del desempeño de los humanos, pues se creyó en la posibilidad de derivar de manera directa propuestas de enseñanza. Así como la interpretación radical de ideas, se entendió que el propósito de toda institución debe ser promover el desarrollo operatorio del sujeto y las nociones. (Cols, 2006)

2.4.6.2.2. Afectivo

Según, (Portada, 2006) Afectivo se refiere a los sentimientos, actitudes, afectos pues es un área de total interés y se ha centrado en la medición de actitudes.

Afectivo trata de creencias, actitudes, apreciaciones, gustos y preferencias, emociones, sentimientos y valores, pues se refiere a un extenso rango de sentimientos y humores, estados de ánimo en algunas veces que generalmente son considerados como algo diferente de la pura cognición. (Chacón, 2000).

Para, ((Organització), 2005)Afectivo se refiere a aspectos emocionales de las personas ante el objeto actitudinal, no es lo mismo que la valoración. Además presentan estudios ligados a perspectivas compartidas por los teóricos del constructo actitudinal.

2.4.6.2.3. Comportamental

Para, (Puente, 2003)Es el tercer subcampo de la neuropsicología. Está interesada en las aplicaciones clínicas del conocimiento científico, además se sirve de un enfoque cualitativo e intuitivo, utiliza un enfoque más medico tradicional de estudio de casos en la conceptualización de fenómenos neurocomportamentales.

Según, (Mercedes Borda Más, 2000)Comportamental es una disciplina interdisciplinar que integra la psicología conductual , así como el conocimiento y las técnicas relevantes para la comprensión de la salud física y de la enfermedad y la aplicación de este conocimiento y de las técnicas a la prevención, evaluación y rehabilitación.

Comportamental son fundamentalmente, aunque no exclusivamente, las teorías del aprendizaje. Dada la existencia de diferentes posiciones teóricas-empíricas frente al fenómeno del aprendizaje, no es de extrañar que al respecto se refleja predilecciones por parte de los distintos terapeutas del comportamiento. Es asique algunos derivan métodos de acción. (Yulis, 2009)

2.5.HIPÓTESIS

H1: La Implementación de un Adecuado Sistema de Información Universitario incidirá positivamente en el incremento de la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

H0: La Implementación de un Adecuado Sistema de Información Universitario no incidirá positivamente en el incremento de la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

2.6.VARIABLES

X= Sistema de Información Universitario (Causa)

Y= Satisfacción Estudiantil (Efecto)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque que se aplicara en la presente investigación será el enfoque cualicuantitativo, ya que se van a medir distintos parámetros tanto cualitativos como cuantitativos para incrementar la Satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

3.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Bibliográfica o Documental

(Rodríguez, 2008) La metodología Bibliográfica forma parte de la investigación cuantitativa, ya que contribuye a la formulación del problema de investigación gracias a la elaboración de los aspectos teóricos e históricos. Así la exploración bibliográfica contribuye a la estructura con de ideas originales del proyecto, contextualizándolo tanto en su perspectiva teórica, mitológica. En pocas palabras, la revisión bibliográfica suministra los fundamentos teóricos y el contexto histórico.

Se aplicara la Investigación Bibliográfica en la investigación, ya que se requiere sustentar la misma con fundamentos teóricos e históricos del área de conocimiento del tema, para lo cual se apoyara en libros, periódicos, revistas científicas.

3.2.2. De Campo

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (Herrera Luis, 2008)

En la presente Investigación se aplicara la Investigación de Campo ya que se va a investigar el fenómeno o problema en el lugar en el que se presenta para lograr cumplir con los objetivos del proyecto.

3.3.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación Descriptiva

La Investigación Descriptiva, describe que es lo que está ocurriendo en un momento dado: porcentaje del público objetivo que consume una marca en un lugar determinado,

características de las personas, etc. Se trata de estudios más formales y estructurados que los realizados en la investigación exploratoria. (Merino, 2010)

Se aplicara la Investigación Descriptiva ya que en la presente investigación se va a establecer estructuras como causas y efectos .Además se describirán dos variables tanto la variable dependiente como la variable independiente.

3.3.2. Investigación Correlacional

(Torres, 2009) La Investigación Correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Uno de los puntos más importantes en la investigación correlacional es que la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

En la presente Investigación se aplicara la Investigación Correlacional ya que se va a comparar la variable independiente y su efecto en la variable dependiente.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población de la presente Investigación está conformada por:

Estudiantes:

Tabla 1, Población por carreras

Carrera Organización de Empresas:	642
Carrera Marketing y Gestión de Negocios Presencial:	606
Carrera Marketing y Gestión de Negocios Semipresencial:	191
TOTAL:	1439

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Secretarías de carreras

3.4.2. MUESTRA

En la presente investigación, la muestra se calcula mediante la Fórmula del Muestreo Probabilístico para Poblaciones Finitas, ya que en el caso del muestreo probabilístico se conoce los elementos de la población que son seleccionados de forma individual y directa y además se conoce el número exacto de la población, la cual es de 1540 personas.

FÓRMULA:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

Z = Nivel de Confiabilidad 95% = 0.95/2 = 0.4750 = Z= 1.96

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia 1-0.5 =0.5

N = Población 1439

e = Error de muestreo 5% = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)1439}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + 1439(0.05)^2}$$

$$n = 303$$

3.5.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Sistemas de Información Universitaria

Variable Dependiente: Satisfacción Estudiantil

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICE	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO	
<p>Es un conjunto de componentes que interrelacionan entre sí para lograr un objetivo común. Aunque existe una gran variedad de sistemas, la mayoría de ellos pueden representarse a través de un modelo formado por bloques básicos: elementos de entrada, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos.</p>	Componentes	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Transacciones • Informes • Software • Hardware 	<p>¿Considera que la función que desempeñe el actual Sistema de Información en la facultad es?</p>	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	
	Variedad de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema a nivel Operativo • Sistema a nivel de Conocimiento • Sistema de Información Gerencial 	<p>¿Considera usted que debería existir una base de datos con toda la información referente al estudiantado en la Facultad?</p>	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	
	Proceso de un sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Propuesta • Diseño • Implementación 	<p>¿Considera que la información que recibe en la facultad es garantizada?</p>	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	
				<p>¿Cómo se informa de los eventos académicos y extraacadémicos organizados por la facultad?</p>	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
				<p>¿Conoce usted los requerimientos que debe cumplir para poder realizar el trámite de graduación?</p> <p>¿Cuál es la mejor opción para que la comunicación mejore en la facultad?</p>	

CONCEPTO	CATEGORÍA	ÍNDICE	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO	
<p>La satisfacción estudiantil es el grado en que los estudiantes de una institución sienten haber llenado sus expectativas mediante el cumplimiento de indicadores, y en cuanto al campo de investigación oferta académica en la cual se especializan dentro de varios componentes.</p>	Expectativas	Satisfactorias No satisfactorias	¿Considera que la función que desempeñe el actual Sistema de Información en la facultad?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	
	Indicadores		¿Cuál es el factor más relevante que inciden en el desempeño de un sistema de Información Universitaria?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario	
	Componentes		Gestión Administrativa Oferta Académica Entorno	¿Cree usted que los estudiantes de la facultad se sienten satisfechos por la educación que reciben?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
				¿Qué tan satisfechos se siente con la gestión administrativa en la facultad?	
				¿Considera que la oferta académica es la idónea para el perfil profesional?	
				¿Cuál es el factor que incide mayormente en la satisfacción estudiantil?	
				¿Qué factor es preponderante para el correcto aprendizaje del estudiante?	
		Cognitivo Afectivo Comportamental	¿Considera que el sentido de pertenencia hacia a la Facultad incide en el aprendizaje del estudiante?		

Tabla 2. Operacionalización de variables

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de Campo

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla 3, Recolección de información

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	
PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Solucionar el problema investigado
2. ¿A qué personas?	Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas
3. ¿Sobre qué aspectos?	Incidencia del Sistema de Información Universitaria en la Satisfacción Estudiantil
4. ¿Quien?	Investigadora: Alexandra Freire
5. ¿Cuando?	Abril de 2015
6. ¿Cuántas veces?	La encuesta se realizó por una ocasión a los estudiantes
7. ¿Cuáles técnicas se utilizaron técnicas?	Encuestas
8. ¿Con que instrumento?	Cuestionario
9. ¿En qué situación?	Durante la jornada de clases en la facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS POR CARRERA

Tabla 4, Número de encuestas realizadas por carrera

CARRERAS	NUMERO
Organización de Empresas	139
Marketing y Gestión de Negocios Presencial	145
Marketing y Gestión de Negocios Semipresencial	19
TOTAL	303 ESTUDIANTES

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Secretarías de carreras

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 5 , Técnicas de recolección de información

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN
1.INFORMACIÓN SECUNDARIA	Tesis de Grado
Lectura Científica	Libros Relacionados
Internet	Artículos
2.INFORMACIÓN PRIMARIA	Páginas web
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación bibliográfica

3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Después de aplicar la técnica de recolección de información se revisó paso a paso la información, con el fin de detectar y corregir cualquier error. Las preguntas del cuestionario se elaboraron mediante una categorización, misma que facilito la comprensión de las preguntas.

Para la tabulación de los datos se utilizó un el programa Microsoft Excel, mismo que me ayudo a obtener los resultados de la encuesta aplicada. Para la exposición de los datos tabulados se utilizó procesos de estadística descriptiva como medias aritméticas y para graficar los mismos se utilizaron gráficos de pastel.

3.8.1 Codificación de la información

Para facilitar el proceso de codificación se agrupo las preguntas en base a los diferentes aspectos de la categorización.

3.8.2 Tabulación de la información

Para la tabulación de los datos obtenidos en la encuesta se utilizó el programa Microsoft Excel.

3.8.3 Gráficas

Para las graficar los resultados obtenidos de cada pregunta se utilizaron el programa Microsoft Excel, se escogieron gráficos de pastel para mejor comprensión.

3.8.4 Análisis gráficos estadísticos

Para analizar los datos que se obtuvieron de las preguntas de la encuesta se aplicó las la media aritmética y porcentajes.

3.8.5 Interpretación

Para la interpretación se escogió el valor máximo obtenido en los resultados de la encuesta, el valor promedio y el valor mínimo, de tal manera que facilite la comprensión de resultados.

Se aplicó el Chi Cuadrado para verificar la hipótesis presentada en la investigación y demostrar la relación existente entre las variables.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.1 ANÁLISIS

El número total de estudiantes encuestados en la Facultad de Ciencias Administrativas es 303 estudiantes tanto de la carrera de Organización de Empresas como de la carrera de Marketing y Gestión de Negocios Presencial y Semipresencial.

4.2 INTERPRETACIÓN

Posterior de la recolección de datos, tabulación y análisis de resultados de la encuesta la interpretación de los mismos ha sido sustentada con las fuentes de información así como opiniones de los estudiantes encuestados.

TABULACIÓN DE ENCUESTAS

PREGUNTA 1

¿Considera que la función que desempeña el actual Sistema de Información en la facultad es?

Tabla N°6 , Función que desempeña el actual Sistema de información

ESCALA	X_i	F_i	$X_i * F_i$	F_i	PORCENTAJE
MUY SATISFACTORIO	5	38	190	0,13	12,54%
SATISFACTORIO	4	46	184	0,15	15,18%
POCO SATISFACTORIO	3	62	186	0,20	20,46%
CASI NADA SATISFACTORIO	2	88	176	0,29	29,04%
NADA SATISFACTORIO	1	69	69	0,23	22,77%
TOTAL		303	805	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

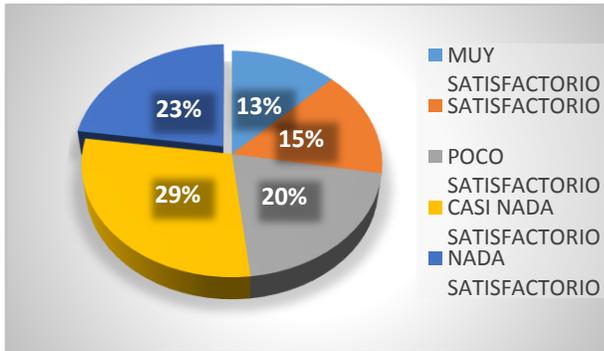


Figura N° 4, Función que desempeña el actual sistema de información

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 6

Análisis:

El 29.04% de los estudiantes encuestados manifestó que la función que desempeña el actual sistema de Información es casi nada satisfactorio, mientras el 20.16% poco satisfactorio, en tanto el 12.54 % afirma que es muy satisfactorio.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan la existencia de un porcentaje considerable de estudiantes que consideran que la función que desempeña el actual Sistema de Información es casi nada satisfactorio pues no cumple con todas las expectativas de los estudiantes.

PREGUNTA 2

¿Cuál es el factor más relevante que inciden en el desempeño de un sistema de Información Universitaria?

Tabla N° 7, Factor que incide en el desempeño del sistema

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
CONTENIDO	164	0,54	54,13%
COSTO	43	0,14	14,19%
ACCESIBILIDAD	96	0,32	31,68%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

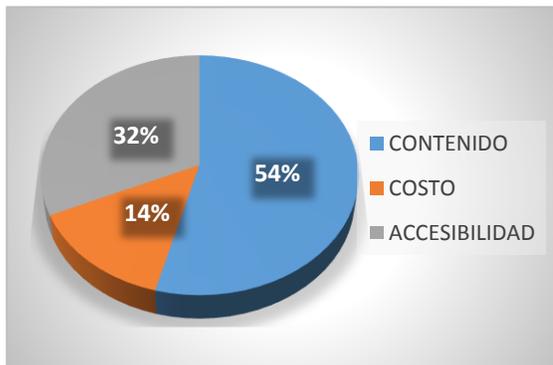


Figura N° 5, Factor que incide en el desempeño del sistema

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 7

Análisis:

El 54.13% de los estudiantes encuestados manifestó que el factor más relevante que incide en el desempeño de un sistema de Información es el contenido del mismo, mientras el 31.68% afirma que el factor más relevante es la accesibilidad que se puede tener al mismo, en tanto el 14.19 % afirma que es el costo.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan la existencia de un porcentaje considerable de estudiantes que consideran el factor más relevante para el desempeño de un Sistema de Información es el contenido del mismo pues de ello depende la satisfacción de los mismos.

PREGUNTA 3

¿Qué tan satisfechos se siente con la información que recibe en la facultad?

Tabla N° 8, Satisfacción con la información que recibe

ESCALA	Xi	Fi	Xi*Fi	fi	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	5	62	310	0,20	20,46%
SATIFECHO	4	76	304	0,25	25,08%
POCO SATISFECHO	3	127	381	0,42	41,91%
CASI NADA SATISFECHO	2	15	30	0,05	4,95%
NADA SATISFECHO	1	23	23	0,08	7,59%
TOTAL		303	1048	1,00	100,00%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Alexandra Freire

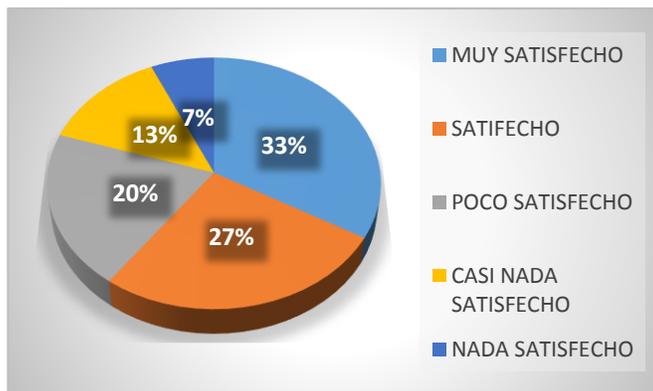


Figura N° 6, Satisfacción de los estudiantes

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 8

Análisis:

El 41.91% de los estudiantes encuestados manifestó que se siente poco satisfecho con la información que recibe de la facultad, mientras el 20.46% afirma que se siente satisfecho, aunque el 4.95% afirma que se encuentra casi nada satisfecho con la gestión información que recibe en la facultad.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los estudiantes se sienten poco satisfechos con la información que reciben en la facultad, lo que significa que hay que administrar de mejor manera la información.

PREGUNTA 4

¿Qué tan satisfechos se sienten con la gestión administrativa en la facultad?

Tabla N°9, Satisfacción con la gestión administrativa

ESCALA	Xi	Fi	Xi*Fi	fi	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	5	70	350	0,23	23,10%
SATIFECHO	4	142	568	0,47	46,86%
POCO SATISFECHO	3	45	135	0,15	14,85%
CASI NADA SATISFECHO	2	23	46	0,08	7,59%
NADA SATISFECHO	1	23	23	0,08	7,59%
TOTAL		303	1122	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

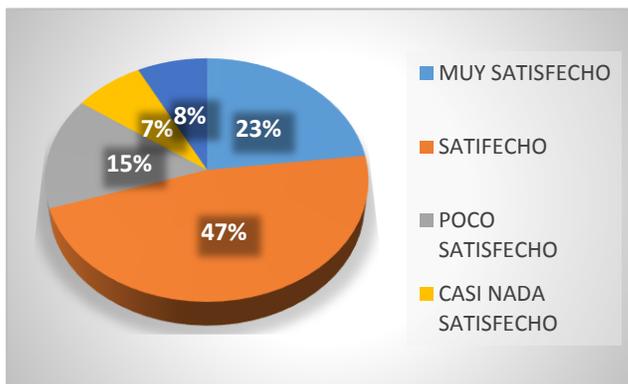


Figura 7 Satisfacción con la gestión administrativa

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 9

Análisis:

El 46.86% de los estudiantes encuestados manifestó que se siente satisfecho con la gestión administrativa de la facultad, mientras el 23.20% afirma que si se siente muy satisfecho, aunque el 7% afirma que se encuentra casi nada satisfecho con la gestión administrativa de la facultad.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los estudiantes se sienten satisfechos con la gestión administrativa de la facultad, lo que significa que los procesos administrativos de nuestra facultad se están realizando de acuerdo a lo esperado.

PREGUNTA 5

¿Considera que la oferta académica es la idónea para el perfil profesional?

Tabla N° 10, Oferta académica del perfil profesional

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
SI	220	0,73	72,61%
NO	83	0,27	27,39%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

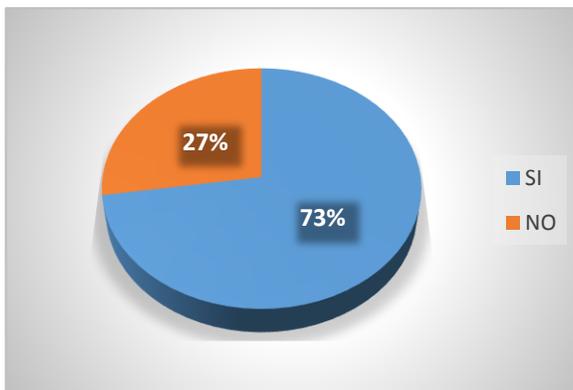


Figura N°8, Oferta académica del perfil profesional

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N°10

Análisis:

El 72.61% de los estudiantes encuestados manifestó la oferta académica si es la idónea para el perfil profesional de los estudiantes, mientras el 27.39% afirma que la oferta académica no es la idónea para el perfil profesional

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los estudiantes creen que la oferta académica si es la idónea para el perfil profesional, pues la misma está enfocada a formar administradores de primer nivel.

PREGUNTA 6

¿Cuál es el factor que incide mayormente en la satisfacción estudiantil?

Tabla N° 11, Factor que incide en la satisfacción estudiantil

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
INFRAESTRUCTURA	70	0,23	23,10%
ACADEMIA	189	0,62	62,38%
GESTION ADMINISTRATIVA	44	0,15	14,52%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

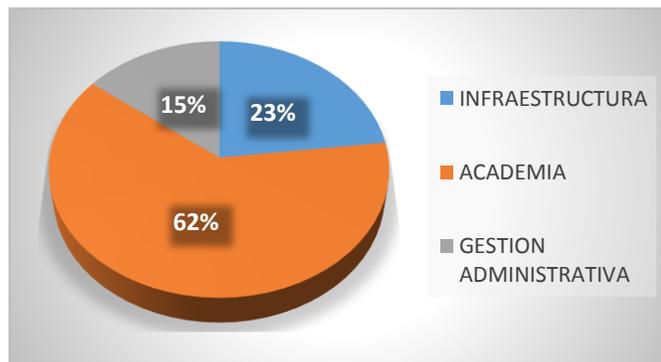


Figura N° 9, Factor que incide en la Satisfacción estudiantil

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 11

Análisis:

El 62.38% de los estudiantes encuestados manifestó el factor que incide mayormente en la satisfacción estudiantil es la academia, mientras tanto el 23.10% afirma que es la infraestructura, aunque el 14.52% afirma que el factor más incidente es la gestión administrativa.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los estudiantes opinan que el factor que más incide en la satisfacción estudiantil es la academia pues de ello depende que sean profesionales de primer nivel, investigadores y creadores de nuevos proyectos para el crecimiento del país.

PREGUNTA 7

¿Qué factor es preponderante para el correcto aprendizaje del estudiante?

Tabla N° 12 , Factor preponderante para el correcto aprendizaje

ESCALA	Fi	Fi	PORCENTAJE
CALIDAD DEL DOCENTE	203	0,67	67,00%
MALLA CURRICULAR	75	0,25	24,75%
GESTION DE LA INFORMACIÓN	25	0,08	8,25%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

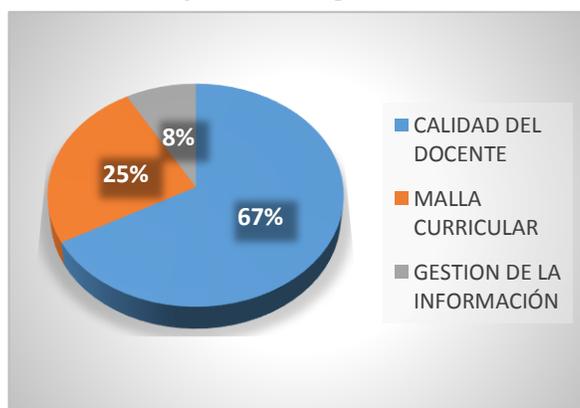


Figura N° 10, Factor preponderante en el aprendizaje

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 12

Análisis:

El 67% de los estudiantes encuestados manifestó el factor preponderante para el correcto aprendizaje del estudiante es la calidad del docente, mientras tanto el 24.75% afirma que es la malla curricular, aunque el 8.25% afirma que la gestión de la información.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los estudiantes afirman que el factor preponderante para el correcto aprendizaje del estudiante es la calidad del docente, pues de ellos depende la satisfacción y el deseo por aprender e investigar.

PREGUNTA 8

¿Considera que el sentido de pertenencia hacia a la Facultad incide en el aprendizaje del estudiante?

Tabla N° 13, Sentido de Pertinencia hacia la facultad

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
SI	230	0,76	75,91%
NO	73	0,24	24,09%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

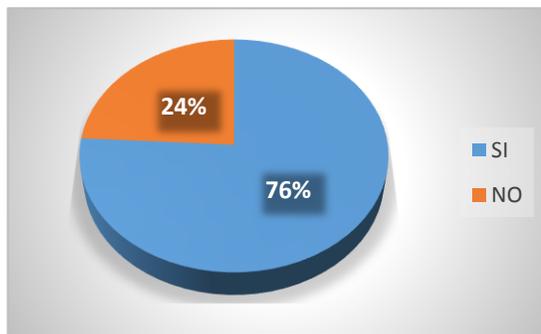


Figura N° 11, Sentido de pertenencia hacia la facultad

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 13

Análisis:

El 75.91% de los estudiantes encuestados manifestó el sentido de pertenencia hacia la facultad si incide en el aprendizaje de los mismos, mientras tanto para el 24.09% de los encuestados el sentido de pertenencia hacia la facultad no incide en el aprendizaje.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los estudiantes afirman que el sentido de pertenencia hacia la facultad si incide en el aprendizaje pues esto ayuda a que se sientan identificados y parte importante de la Familia Ciencias Administrativas.

PREGUNTA 9

¿Cuál es la mejor opción para que la comunicación mejore en la facultad?

Tabla N°14, opciones para que mejore la comunicación en la facultad

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
CREACION E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA	220	0,73	72,61%
REUNIONES PERIODICAS	60	0,20	19,80%
CREACION DE UN EQUIPO DE COMUNICADORES	23	0,08	7,59%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 14

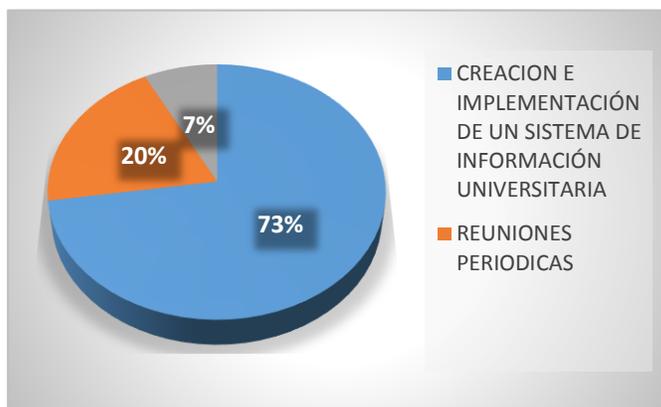


Figura N° 12, Opciones para mejorar la comunicación en la facultad

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente Tabla: N° 14

Análisis:

El 72.61% de los estudiantes encuestados manifestó la mejor opción para que la comunicación mejore en la facultad es la creación e implementación de un sistema de información universitaria, mientras tanto para el 19.80% de los encuestados es realizar reuniones periódicas para que la comunicación mejore, aunque para el 7.59% la mejor opción sería crear un equipo de comunicadores.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que los estudiantes afirman que la mejor opción para que la comunicación mejore en la facultad es la creación e implementación de un Sistema de Información Universitaria, pues así los estudiantes estarían informados de los acontecimientos, trámites y reglamentos.

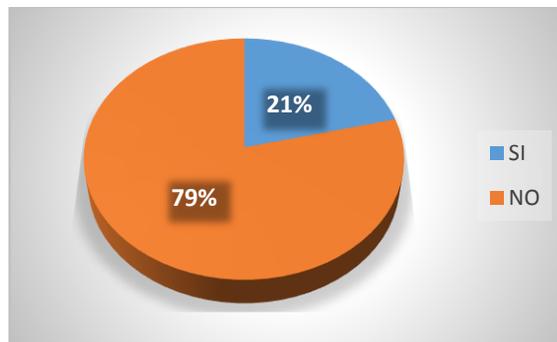
PREGUNTA 10

¿Conoce usted los requerimientos que debe cumplir para poder realizar el trámite de graduación?

Tabla N°15, Requerimientos para graduación

ESCALA	Fi	Fi	PORCENTAJE
SI	64	0,21	21,12%
NO	239	0,79	78,88%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire



Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 15

Figura N° 13, Requerimientos para graduarse

Análisis:

El 78.88% de los estudiantes encuestados manifestó que no conoce cuales son los tramites que se deben realizar para la graduación, mientras tanto el 21.12% de los estudiantes encuestados afirman que si conocen cerca de los trámites para graduarse.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan la mayoría de estudiantes no conocen acerca de los tramites a realizarse para la graduación, pues esta información no ha sido difundida en su totalidad.

PREGUNTA 11

¿Cómo se informa de los eventos académicos y extraacadémicos organizados por la facultad?

Tabla N°16, Información de eventos académicos y extraacadémicos

ESCALA	Xi	Fi	fi	PORCENTAJE
MEDIANTE LAS SECRETARIAS	5	40	0,13	13,20%
INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS DOCENTES	4	73	0,24	24,09%
RUMORES	3	190	0,63	62,71%
TOTAL		303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

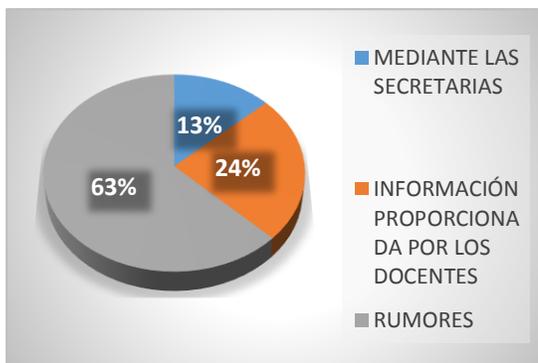


Figura N° 14, Información de eventos académicos y extraacadémicos

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N°16

Análisis:

El 62.71% de los estudiantes encuestados manifestó que se informa de los eventos académicos y extraacadémicos de la facultad por rumores, mientras tanto el 24.09 % de los estudiantes encuestados afirman que se informan porque los docentes les comunican, aunque el 13.20% se informa mediante las secretarías.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que la mayoría de estudiantes se informan de los eventos académicos y extraacadémicos por rumores, pues muchas veces se acercan a preguntar a las diferentes unidades y no han recibido respuestas claras.

PREGUNTA 12

¿Considera que la información que recibe en la facultad es garantizada?

Tabla N°17, Información que recibe en la facultad

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
SI	76	0,25	25,08%
NO	227	0,75	74,92%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

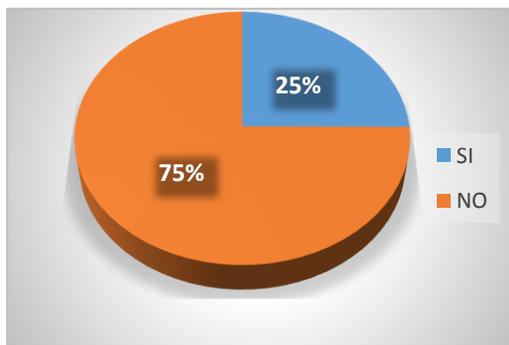


Figura N° 15, Información que recibe en la facultad

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 17

Análisis:

El 74.92% de los estudiantes encuestados manifestó que considera que la información que recibe en la facultad no es garantizada. Mientras tanto el 25.08 % de los estudiantes encuestados afirman si es garantizada la información.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que la mayoría de estudiantes consideran que la información que reciben en la facultad no es garantizada, pues esta se encuentra sujeta a múltiples cambios.

PREGUNTA 13

¿Considera usted que debería existir una base de datos con toda la información referente al estudiantado en la Facultad?

Tabla N° 18, Base de datos con información del estudiantado

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
SI	198	0,65	65,35%
NO	105	0,35	34,65%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

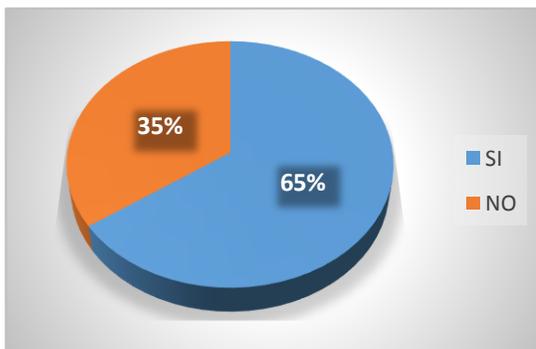


Figura N°16, Base de datos para el estudiantado

Elaborad por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 18

Análisis:

El 65.35% de los estudiantes encuestados manifestó que si debería existir una base de datos con los datos del estudiantado. Mientras tanto el 34.65 % de los estudiantes encuestados afirman que no necesariamente debería existir.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que la mayoría de estudiantes consideran que si debería existir una base de datos referente al estudiantado, pues muchas veces estos datos son necesarios para realizar proyectos.

PREGUNTA 14

¿Considera usted que se debería implementar un sistema de información universitario mejorado en la facultad?

Tabla N° 19, Implementación de un sistema de información

ESCALA	Fi	fi	PORCENTAJE
SI	242	0,80	79,87%
NO	61	0,20	20,13%
TOTAL	303	1,00	100,00%

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

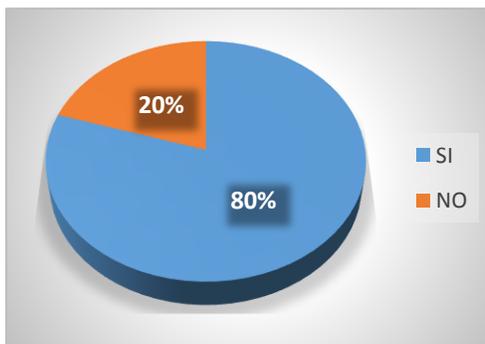


Figura N° 17, Implementación de un sistema de información

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 19

Análisis:

El 79.87% de los estudiantes encuestados manifestó que si se debería implementar un sistema de información universitario mejorado en la facultad. Mientras tanto el 20.13 % de los estudiantes encuestados afirman que no necesariamente se debería implementar un Sistema de Información.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que la mayoría de estudiantes consideran que si se debería implementar un sistema de información universitario mejorado en la facultad que satisfaga las necesidades y requerimientos de los estudiantes.

4.2.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN GENERAL DE RESULTADOS

- El actual Sistema de Información de la Facultad de Ciencias Administrativas carece de varios elementos como información actualizada, leyes y reglamentos, formatos de oficios, entre otros.
- Para la mayoría de estudiantes lo más importante en un Sistema de Información Universitaria es el contenido del mismo, pues este sirve como fuente principal de Información para resolver sus interrogantes.
- Para la mayor parte de los estudiantes encuestados el factor que más incide en el aprendizaje es la calidad del docente, pues se sienten más satisfechos cuando los docentes generan confianza y dominan los temas de clase.
- La mayor parte de estudiantes de la facultad se informan de los eventos académicos y extraacadémicos mediante rumores por tanto se concluye que si debería existir un buen Sistema de Información Universitaria en la facultad que contenta información de ayuda para el estudiantado.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis a verificarse es la siguiente:

Una vez establecido el problema, identificando las variables que componen la hipótesis planteada, se procede a verificar dicha hipótesis con la utilización de una herramienta estadística. Así la hipótesis a verificarse es la siguiente el Sistema de Información Universitaria incrementara la Satisfacción Estudiantil de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

Cabe recalcar que las variables que intervienen en la hipótesis son: variable independiente: Sistema de Información Universitaria y la variable dependiente es: Satisfacción Estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Método Estadístico: Para comprobar la hipótesis se utilizara el Método Estadístico CHI Cuadrado.

Planteamiento de la Hipótesis:

El modelo lógico aplicado en el planteamiento de la hipótesis para que sea aprobado por el método estadístico establece así:

Ho: Hipótesis Nula.-Afirmación o enunciado tentativo que se realiza acerca del valor de un parámetro provisional. Por lo general es una afirmación de que el parámetro de la población tiene un valor específico.

Hi: Hipótesis Alternativa: Afirmación o enunciado que se aceptara si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia de que la hipótesis nula es falsa y se la designa por Hi.

Para el presente estudio:

Formulación de la hipótesis

H_0 : Hipótesis Nula

La Implementación de un Adecuado Sistema de Información Universitario no incidirá positivamente en el incremento de la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

H1: Hipótesis Alternativa

La Implementación de un Adecuado Sistema de Información Universitario incidirá positivamente en el incremento de la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

Determinación del Nivel Significancia o Riesgo

El valor de riesgo que se toma por rechazar algo que es verdadero en el presente trabajo de investigación es del 5%.

FÓRMULA DE CHI CUADRADO:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

X² = Chi Cuadrado

∑ = Sumatoria

f_o= Frecuencia Obtenida

f_e= Frecuencia Esperada

4.3.2 Nivel de Significación

La presente Investigación tendrá un Nivel de Confianza del 0.95 (95%), por tanto un nivel de riesgo de 0.05 (0.5%).

4.3.2 Zona de Aceptación o Rechazo

Para calcular la zona de aceptación o rechazo, se requiere calcular los grados de libertad.

$$gl = (i-1) (j-1)$$

Donde:

gl= Grados de Libertad

i= número de filas

j= número de columnas

4.3.3 GRADOS DE LIBERTAD

$$gl = (i-1) (j-1)$$

$$gl = (3-1) (5-1)$$

$$gl = (2) (4)$$

$$gl = 8$$

4.3.4. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$$\alpha = 0.05$$

TABLA DE FRECUENCIAS OBTENIDAS

Tabla N° 20, Tabla de frecuencia esperadas

NIVELED DE SATISFACCIÓN	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	CASI NADA SATISFECHO	NADA SATISFECHO	TOTAL
Organización de Empresas	10	20	15	40	54	139
Marketing Presencial	15	25	31	38	36	145
Marketing Semipresencial	5	3	6	4	1	19
TOTAL:	30	48	52	82	91	303

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

Donde:

$$f 1 = 10 + 20 + 15 + 40 + 54 = 139$$

$$f 2 = 15 + 25 + 31 + 38 + 36 = 145$$

$$f 3 = 5 + 3 + 6 + 4 + 1 = 19$$

$$c 1 = 10 + 15 + 5 = 30$$

$$c 2 = 20 + 25 + 3 = 48$$

$$c\ 3 = 15 + 31 + 6 = 52$$

$$c\ 4 = 40 + 38 + 4 = 82$$

$$c\ 5 = 54 + 36 + 1 = 91$$

Gran Total = $n = 303$

Para Contrastar la Ho:

Se calculan las frecuencias que cabría esperar si las dos variables fueran independientes, así:

$$f\ e\ ij = (\text{Total de fila } i - \text{estimada}) (\text{Total de columna } j - \text{estimada}) / \text{Gran Total}$$

Se calcula así: Se multiplica el Total Marginal de la Primera Fila de la Tabla de Frecuencias Obtenidas * El Total Marginal de la Primera Columna/ para el Gran Total así:

Tabla N°21, Tabla de operaciones

CARRERAS	MUY SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	CASI NADA SATISFACTORIO	NADA SATISFACTORIO
Organización de Empresas	$139 * 30 / 303 = 13,76$	$139 * 48 / 303 = 22,02$	$139 * 52 / 303 = 23,85$	$139 * 82 / 303 = 37,62$	$139 * 91 / 303 = 41,75$
Marketing y Gestión de Negocios	$145 * 30 / 303 = 14,36$	$145 * 48 / 303 = 22,97$	$145 * 52 / 303 = 24,88$	$145 * 82 / 303 = 39,24$	$145 * 91 / 303 = 43,55$
Marketing Semipresencial	$19 * 30 / 303 = 1,88$	$19 * 48 / 303 = 3,01$	$19 * 52 / 303 = 3,26$	$19 * 82 / 303 = 5,14$	$19 * 91 / 303 = 5,71$

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Aplicación del Chi cuadrado

Se obtuvo así la siguiente tabla:

TABLA DE FRECIENCIAS ESPERADAS

Tabla N°22, Tabla de frecuencias esperadas

CARRERAS	MUY SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	CASI NADA SATISFACTORIO	NADA SATISFACTORIO
Organización de Empresas	13,76	22,02	23,85	37,62	41,75
Marketing y Gestión de Negocios	14,36	22,97	24,88	39,24	43,55
Marketing Semipresencial	1,88	3,01	3,26	5,14	5,71

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 21

Para medir las discrepancias:

Se calcula la diferencia entre ambas magnitudes $f_o - f_e$ para todas y cada una de las casillas de la tabla: Así calculamos aplicando la fórmula del Chi Cuadrado.

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Entonces, si la Hipótesis nula es cierta, X^2 sigue una distribución Chi Cuadrado con $(i-1)(j-1)$.

Rechazaremos H_0 cuando X^2 experimental es $> X^2$ critico.

CALCULO DEL VALOR EXPERIMENTAL

Tabla N° 23, Tabla de resultados obtenidos

CARRERAS	MUY SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	CASI NADA SATISFACTORIO	NADA SATISFACTORIO
Organización de Empresas	-3,76	-2,02	-8,85	2,38	12,25
Marketing y Gestión de Negocios	0,64	2,03	6,12	-1,24	-7,55
Marketing Semipresencial	3,12	-0,01	2,74	-1,14	-4,71

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Aplicación del Chi cuadrado

Así:

Se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla N° 24, Tabla de resultados obtenidos

CARRERAS	MUY SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	CASI NADA SATISFACTORIO	NADA SATISFACTORIO
Organización de Empresas	fo-fe=10-13,76=(-3,76)2/13,76=1,03	fo-fe=20-22,02=(-2,02)2/22,02=0,19	fo-fe=15-23,85=(-8,85)2/23,85=0,15	fo-fe=40-37,62=(2,38)2/37,62=0,15	fo-fe=54-41,75=(12,25)2/41,75=3,60
Marketing y Gestión de Negocios	fo-fe=15-14,36=(0,64)2/14,36=0,03	fo-fe=25-22,91=(2,03)2/22,91=0,18	fo-fe=31-24,88=(6,12)2/24,88=0,04	fo-fe=38-39,24=(-1,24)2/39,24=0,04	fo-fe=36-43,75=(-7,55)2/43,75=1,31
Marketing Semipresencial	fo-fe=5-1,88=(3,12)2/1,88=5,17	fo-fe=3-3,01=(-0,01)2/3,01=0,00	fo-fe=6-3,26=(2,74)2/3,26=0,25	fo-fe=4-5,14=(-1,14)2/5,14=0,25	fo-fe=1-5,71=(-4,71)2/5,71=3,88

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Aplicación del Chi cuadrado

Se calcula entonces:

Aplicando la formula tenemos:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Tabla N° 25, Tabla de resultados finales

CARRERAS	MUY SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	CASI NADA SATISFACTORIO	NADA SATISFACTORIO
Organización de Empresas	1,03	0,19	3,29	0,15	3,60
Marketing y Gestión de Negocios	0,03	0,18	1,50	0,04	1,31
Marketing Semipresencial	5,17	0,00	2,30	0,25	3,88
SUMATORIA TOTAL: 22,91					

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Tabla N° 24

$$X^2 = \sum = 1,03 + 0,19 + 3,29 + 0,15 + 3,60 + 0,03 + 0,18 + 1,50 + 0,04 + 1,31 + 5,17 + 0,00 + 2,30 + 0,25 + 3,88 = \mathbf{22,91}$$

Entonces, según la tabla del X^2 tenemos:

Tabla N° 26, Fragmento de tabla Chi Cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0000	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5000	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379



Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación bibliográfica

Entonces recordemos que:

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$$\alpha = 0.05$$

GRADOS DE LIBERTAD

$$gl = (i-1) (j-1)$$

$$gl = (3-1) (5-1)$$

$$gl = (2) (4)$$

$$gl = 8$$

Según la tabla:

$$\text{El Chi Cuadrado Teórico} = X^2_{0.05, 8} = 15.50$$

$$\text{El Chi Cuadrado Experimental} = 22.91$$

Entonces: Nuestro valor experimental es mayor que el valor Teórico, por lo tanto, Cuando el chi cuadrado experimental es mayor que chi cuadrado teórico se rechaza la hipótesis nula.

4.3.1 Decisión Final

Para establecer la decisión final se tomó en cuenta la combinación entre las variables Sistemas de Información Universitaria y la Satisfacción Estudiantil.

Según los datos obtenidos, se tiene entonces:

La hipótesis alternativa (H_1) (La Implementación de un Adecuado Sistema de Información Universitario incidirá positivamente en el incremento de la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas) Se acepta por cuanto Chi Cuadrado Experimental 22,91 es $>$ Chi Cuadrado Teórico 15,50, y se rechaza la hipótesis nula (La Implementación de un Adecuado Sistema de Información Universitario no incidirá positivamente en el incremento de la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.)

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El Sistema de Información Universitario incide directamente en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, pues ellos requieren de información verídica que satisfaga sus interrogantes, lo cual se puede evidenciar en el Capítulo III, Metodología.
- El funcionamiento del actual Sistema de Información Universitario que incide en la Satisfacción estudiantil es casi nada satisfactorio pues los estudiantes no encuentran en actual sistema, información actualizada, lo que se puede evidenciar en el capítulo IV, en el Análisis e Interpretación de Resultados.

- El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas es bajo pues en la Investigación de Campo se encontró que la mayoría de los estudiantes se sienten poco satisfechos con el actual sistema de Información, lo cual se puede evidenciar en el capítulo IV, en el Análisis e Interpretación de resultados.
- Se debe crear adecuado Sistema de Información mediante un blog o un periódico web para para mejorar el actual sistema de información universitario que muestre incremento en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas, lo cual se puede evidenciar en el Capítulo IV, en el Análisis e Interpretación de Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes.

5.2 RECOMENDACIONES

- Crear un Sistema de Información Universitaria que satisfaga las necesidades de información del estudiantado y contenga información importante.
- Incluir en los contenidos de dicho sistema requisitos de graduación, número de prácticas pre profesionales, modalidades de graduación, entre otros.
- Socializar e implementar dicho Sistema de Información Universitaria para que los estudiantes hagan uso del mismo.
- Se recomienda actualizar constantemente dicho sistema de Información Universitaria pues existen muchos cambios que se aprueban a diario y es de vital importancia actualizarse para no crear malentendidos.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

“Creación de un Sistema de Información Universitaria que incremente la satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas”

6.1 DATOS INFORMATIVOS

TEMA: Creación de un Sistema de Información Universitaria que incremente la satisfacción Estudiantil en la Facultad de Ciencias Administrativas.

INSTITUCIÓN EJECUTORA: Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

BENEFICIARIOS: Estudiantes

UBICACIÓN: Avenida Los Chasquis, entre Rio Guayllabamba y Rio Payamino

PROVINCIA: Tungurahua

CANTÓN: Ambato

TIEMPO ESTIMADO DE INICIO: 01 de Junio de 2015

EJECUCIÓN/FIN: 01 de Julio de 2015

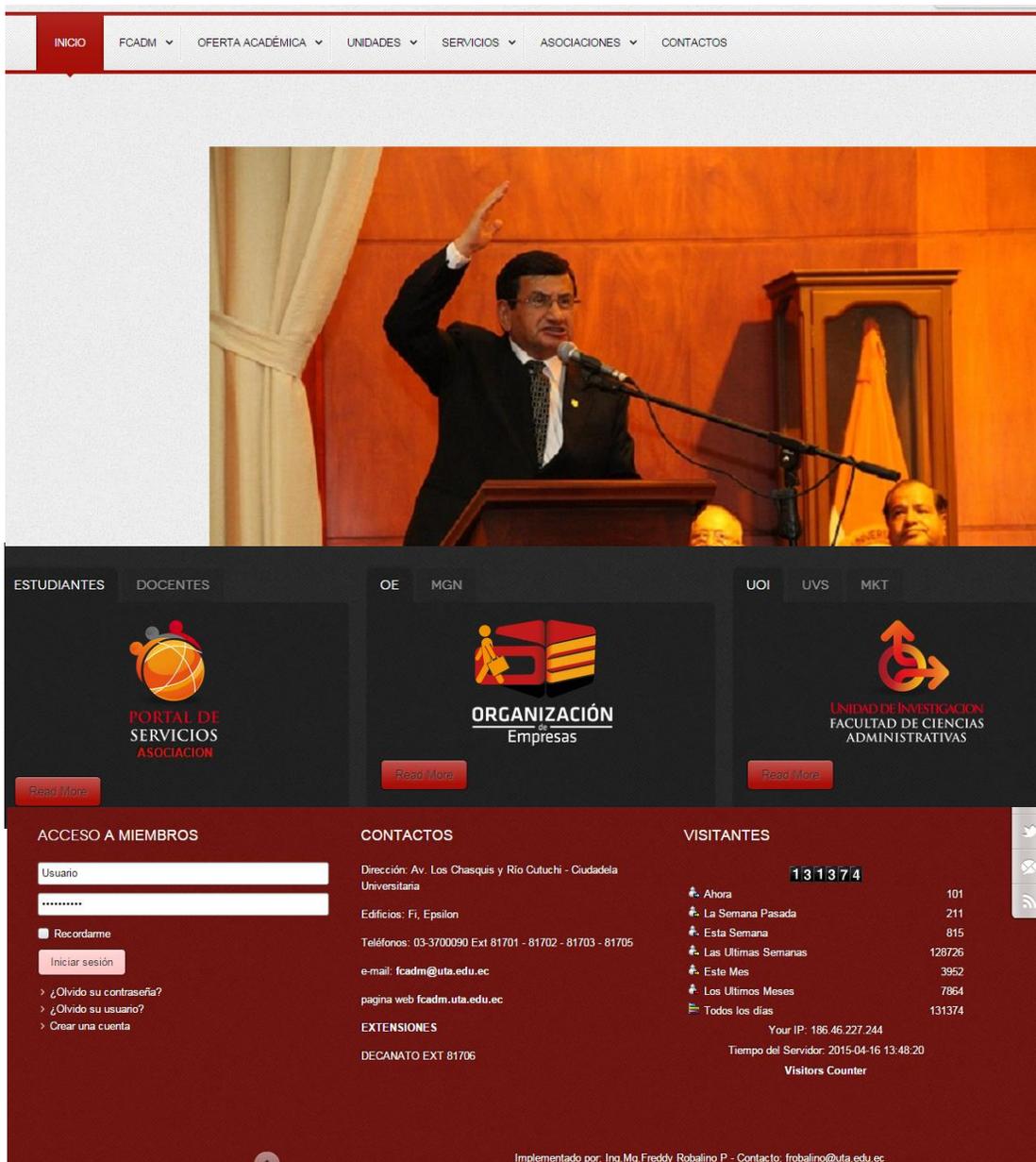
RESPONSABLE: Unidad de Planificación y Evaluación

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la Facultad de Ciencias Administrativas existe un Sistema de Información para los estudiantes muy básico, en cuanto se refiere a información de vital importancia como:

- FCAM: Se encuentra información como: Autoridades, modelo educativo, infraestructura, plan de Desarrollo.
- Oferta Académica: Se encuentra información como: Marketing, Empresas.
- Unidades Servicios: Investigación, Vinculación, Seguimiento a Graduados.
- Asociaciones: Docentes, estudiantes, empleados.
- Contactos: Dirección de la Universidad, teléfonos de Contacto

DISEÑO DE LA PAGINA PRINCIPAL DEL ACTUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN



Cabe recalcar que muchos de los contenidos mencionados no funcionan pues no existe la actualización continua de la página, por tanto no proporciona la información que los estudiantes necesitan. Así, por ejemplo no se puede acceder al repositorio de la facultad para visualizar tesis y proyectos, cuando se intenta acceder, la página siguiente se despliega así:

An error has occurred

[Volver a página principal](#)

`java.lang.NullPointerException:`

[Cocoon stacktrace](#) [\[show\]](#)

[Java stacktrace](#) [\[show\]](#)

[Java full stacktrace](#) [\[show\]](#)

The [Manakin](#) / [DSpace](#) digital repository software.

Muchos de los servicios de esta página funcionan normalmente y se puede encontrar información por ejemplo, en la Unidad de Investigación se encuentra la siguiente cartera de proyectos en ejecución de del año 2012.

CARTERA DE PROYECTOS EN EJECUCION DOCENTES INVESTIGADORES

ENERO – DICIEMBRE 2012

RESOLUCION	PROYECTO	INICIO	FIN	RESPONSABLES	PRODUCTO
FCA-CD-P-0240-2012	Análisis Técnico Jurídico del estacionamiento tarifado, parqueaderos municipales y su impacto en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua.	29/02/2012	12/2012	Dr. Vidal Rosero Ing. Carlos Beltrán	Análisis Técnico Jurídico del estacionamiento tarifado, parqueaderos municipales
FCA-CD-P-0240-2012	Generación de los nodos problemáticos y sus correspondientes competencias de las carreras de Organización de Empresas y Marketing de Gestión de Negocios para responder a las necesidades del contexto.	29/02/2012	12/2012	Dr. Héctor Hurtado P.	Nodos problemáticos y sus correspondientes competencias de las carreras de Organización de Empresas y Marketing de Gestión de Negocios
FCA-CD-P-0240-2012	Creación de un centro piloto de terapia agrícola para niños con capacidades diferentes comprendidas entre las edades de 6 a 12 años quienes realizaran su tratamiento mediante la interrelación con las plantas.	29/02/2012	12/2012	Ing. Fernando Silva Dr. Walter Jiménez	Proyecto Factible de un centro piloto de terapia agrícola para niños con capacidades diferentes comprendidas entre las edades de 6 a 12 años quienes realizaran su tratamiento mediante la interrelación con las plantas.

CARTERA DE PROYECTOS EN EJECUCION DOCENTES INVESTIGADORES

Si bien es cierto la Facultad de Ciencias Administrativas posee un Sistema de Información Universitaria, básicamente no cumple con todas las expectativas de los estudiantes pues no está actualizado y según la investigación de campo carece de varios elementos que son

de vital importancia para que los estudiantes se informen de trámites, eventos académicos y extraacadémicos tanto de la facultad como de la Universidad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta se justifica gracias a la investigación de Campo gracias a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, tanto de la carrera de Organización de Empresas como en la carrera de Marketing y Gestión de Negocios en la cual se evidencio la insatisfacción que presentan por la falta de información, pues según los datos obtenidos afirman que se entenderán por ejemplo de los eventos académicos y extraacadémicos por rumores.

Según (Gallegos, 2015) en el Art.1-El Reglamento tiene por objeto desarrollar y fortalecer el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador , SNIESE, a través de la determinación de los mecanismos de su funcionamiento, de los procedimientos de entrega y selección de la información por quienes forman parte del sistema de Educación Superior del Ecuador, su protección, manejo, criterios de transparencia, así como los mecanismos de acceso y difusión de la información.

Art.3.- Del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE).-Es la herramienta tecnológica que recopila, almacena, sistematiza y divulga la información pública pertinente e las instituciones de Educación Superior del Ecuador.

Además, del reporte periódico de la información de los estudiantes, docentes y personal administrativo en los formatos establecidos por la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

6.3.1 Misión de la Facultad de Ciencias Administrativas

Formar ciudadanos a nivel profesional y posgrado con pensamiento crítico de la realidad, capaces de liderar cambios en el entorno social y económico, contribuir al mejoramiento

de la calidad de vida de los ecuatorianos e impulsar el desarrollo sustentable de las empresas del país.

6.3.2 Visión de la Facultad de Ciencias Administrativas

La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, es una unidad académica de educación superior, con niveles de excelencia académica, científica y tecnológica. Se constituye en un pilar fundamental para la formación de administradores profesionales capaces de generar proyectos, propuestas y alternativas de solución a los problemas sociales, económicos, administrativos y políticos de la provincia y del país, en un ámbito de libertad y respeto a los derechos humanos, intelectual, equidad de género y del medio ambiente.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un adecuado Sistema de Información Universitaria que incremente la Satisfacción del Estudiantado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Definir contenidos importantes del Sistema de Información Universitaria.
- Establecer un diseño dinámico acorde a la función del Sistema de Información Universitaria.
- Proponer la implementación de dicho Sistema de información Universitaria mediante la creación de un blog para satisfacer los requerimientos del estudiantado de la Facultad de Ciencias Administrativas.

6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

El desarrollo de la presente Investigación se realizó de manera exitosa gracias a la absoluta colaboración de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, puntualmente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, pues supieron colaborar directamente con la investigación de campo gracias a su predisposición de ayudar al mejoramiento de la Facultad.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

La propuesta se justifica gracias a los datos obtenidos en la Investigación de Campo, las encuestas realizadas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas donde se evidencia la insatisfacción que sienten en cuanto se refiere a la información, pues ellos se sienten inseguros de recibir la información adecuada.

Para (Moreno A. V., 2010) Las funciones que deberían prestar un Centro de Documentación de Historia Universitaria, Es muy importante. Para ello se parte de dos premisas que se consideran sustanciales, la primera gravita sobre la idea de que dicho Centro no debería desarrollar trabajos de forma aislada, sino formando parte junto con los archivos de biblioteca, por ejemplo de un Sistema Global de Información Universitaria y la segunda, consiste en cuadrar funciones del Centro del Sistema a diseñar como un Sistema de Información Especializado que satisfaga los requerimientos de todos los involucrados.

Entonces, para (Alarcón V. F., 2006) Es muy importante que el Sistema conozca toda la información personal de los estudiantes y de los profesores. Debido a la proliferación de móviles y a la gran cantidad de estudiantes de cada carrera, pues el Sistema de Información debe poder almacenar todo tipo de información del estudiantado. La información relacionada con las asignaturas es de vital importancia para el funcionamiento del sistema de información, Cada asignatura es importante. Así como el número de créditos de cada nivel, prerrequisitos de graduación.

(Garcia, 2011) Afirma que sin lugar a duda los estudiantes se muestran generalmente poco satisfechos con la normativa referida a los derechos de los que disfrutan como estudiantes o miembros de la comunidad universitaria. Así, las medidas y los porcentajes que se obtengan de los diferentes cuestionarios que indiquen si los estudiantes están o no satisfechos con la información que reciben. Además, sobre el derecho de ser informados , se ha observado, ciertamente como cada vez que se les da la oportunidad de expresarse a través de una pregunta abierta, respecto a cualquier dimensión , parte de la muestra aprovechada para reclamar la necesidad de información .Asimismo, los estudiantes ocupan gran parte de las líneas finales donde se les deja un espacio para añadir lo que desean reclamando información, información personalizada y directa de mejor calidad que satisfaga sus requerimientos.

Además, los procesos de evaluación se han incorporado de manera creciente en las instituciones de educación superior, (Flores M. A., 2005)afirma que llegando a convertirse en verdaderos sistemas de información que permiten observar el curso e impacto de las acciones que se emprenden y son una herramienta básica en la rendición de cuentas a la sociedad dado el carácter público de la diferente Universidades. Algunas instituciones cuentan con un importante camino en trabajos acerca de sistemas de información, pues desde hace varios años está inmersa en tareas de evaluación de sus actividades y actores, como: aspirantes a ingreso, egresados profesores, investigadores, programas educativos y otros de gestión.

Tabla N°27, Matriz de Estrategias

<u>OBJETIVO</u>	<u>ESTRATEGIA</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>INDICADOR</u>
Diagnosticar razones de la insatisfacción del estudiantado en cuanto al Actual Sistema de Información.	Realizar una Investigación de campo a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas	Realizar una encuesta a todos los estudiantes	Investigadora del Proyecto :Alexandra Freire	Resultado de las Encuestas Aplicadas.
Determinar los contenidos principales del Sistema de Información	Ordenar dichos contenidos en orden de importancia y utilidad.	Diseñar las entradas para publicar dichos contenidos.	Investigadora del Proyecto: Alexandra Freire	Evaluación aplicada a los estudiantes de la Facultad, mediante un Check list
Implementar acciones de mejora que incrementen la Satisfacción Estudiantil	Diseñar Un Sistema de Información que cumpla las expectativas del estudiantado.	Crear e implementar dicho Sistema, con toda la Información de la Facultad.	Investigadora del proyecto: Alexandra Freire	Evaluación de la Satisfacción Estudiantil, aplicando herramientas de medición.

Elaborado por: Alexandra Freire

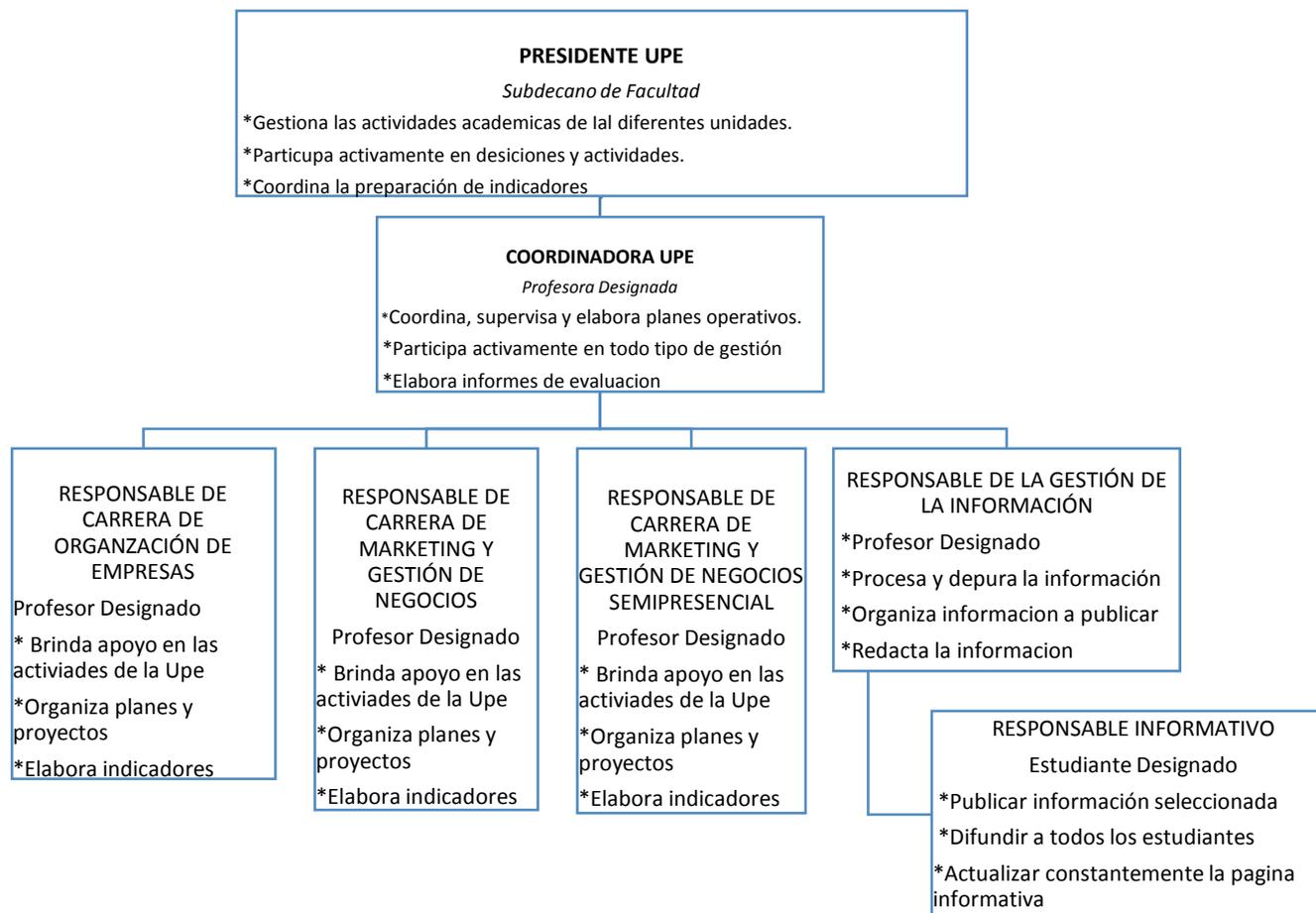
Fuente: Investigación de campo

6.7 CREACION DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA

En base a la investigación realizada para el presente proyecto se ha desarrollado un Sistema de Información que contenga información de relevancia para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato que cumpla con las expectativas y que ayude a resolver interrogantes propias del estudiantado. Así, entonces se propone la creación de una comisión de Gestión de Información anexa a la Unidad de Planificación y Evaluación, con el fin de que se encargue de depurar información, comunicar y transmitir la misma a los estudiantes de la facultad. Para difundir la información se ha creado un blog para dar a conocer información a los estudiantes pues es una forma moderna de expresión y de opinión en Internet.

Comúnmente conocido como bitácora o bitácora digital. Es en realidad un sistema de Internet que se actualiza periódicamente con material nuevo además se puede expresar pensamientos u opiniones, fotografías y vídeos.

Figura N° 20, Organigrama Funcional sugerido de la Unidad de Planificación y Evaluación



Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: UPE

Así, entonces la Información se publicara en un blog.

El Sistema se ha desarrollado en: **Blogspot.com**

6.8 Ventajas de Crear el Sistema de Información :

No tiene costo:

Crear y publicar es totalmente GRATIS.

Rápido y sin límites en todos los sentidos.

No solo se puede crear el sistema en unos segundos, sino que también se puede empezar a publicar en él en un tiempo record y se puede tener seguidores que podrán acceder a publicaciones en el mismo instante en que se publique.

Se puede publicar tantas veces como se requiera e incluir en las publicaciones todas las imágenes que se consideren oportunas.

Disponible en cualquier dispositivo

Se Puede publicar desde un teléfono móvil o Tablet en cualquier momento y lugar para compartir experiencias e inquietudes justo cuando suceden. Con la seguridad de que los seguidores puedan leerlas al momento de forma cómoda.

Sin complejidades

Ofrece una herramienta en la que publicar y cuidar de los seguidores no suponga ningún esfuerzo adicional.

Ayuda a darse a conocer

Miles de personas llegan cada día al universo de la Página de la Facultad de Administración buscando información sobre muchos temas diferentes.

6.9 CONTENIDOS PRINCIPALES DE LA PROPUESTA

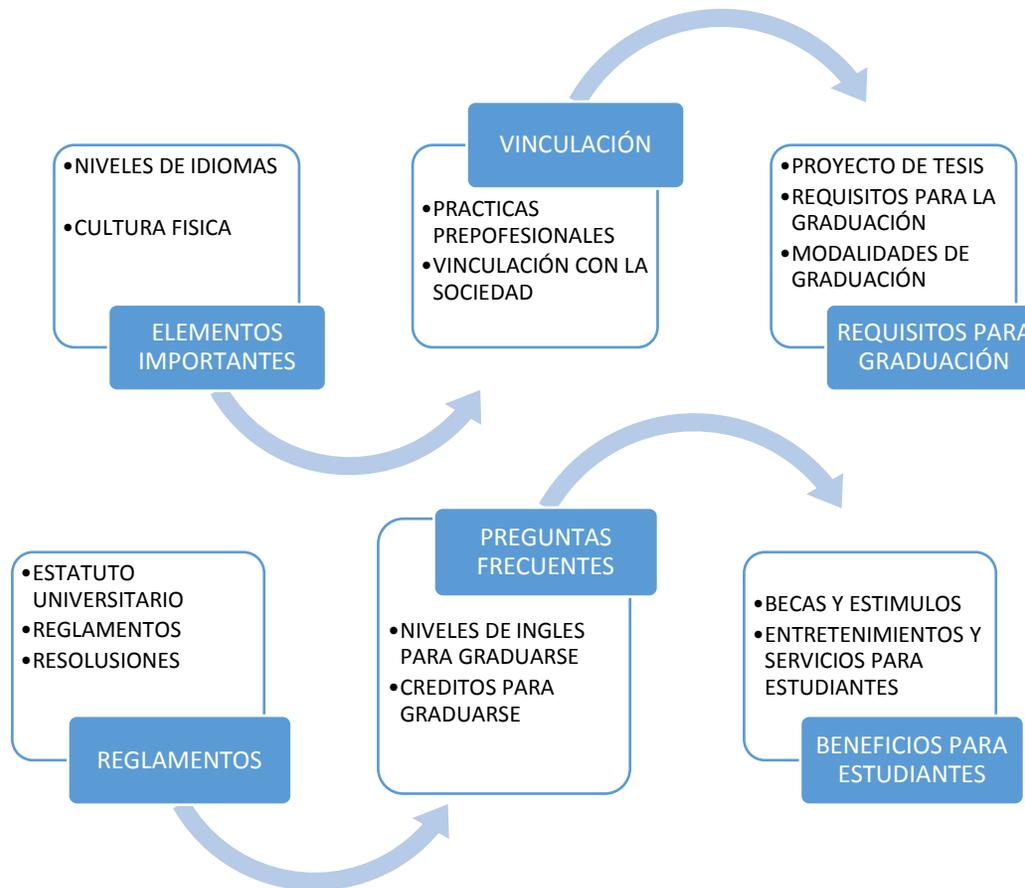


Figura N°6, Contenidos principales de la propuesta

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

6.10 PROCESO DE CREACION

En este Sistema de Información Universitaria podrás informarte de temas de vital importancia para el estudiante como reglamentos, resoluciones, número de prácticas pre profesionales, requisitos para graduarse, programas académicos y extra-académicos tanto de la universidad como de la facultad.

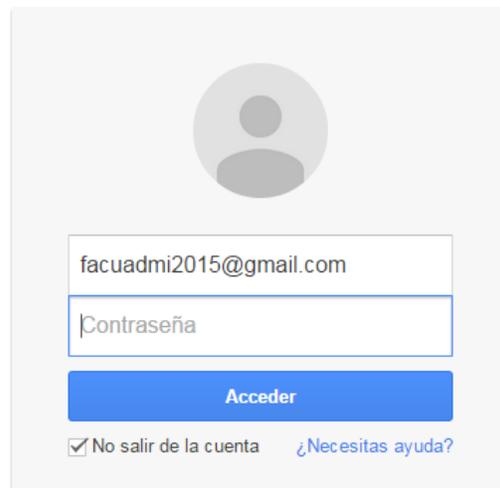
DIRECCIÓN: <http://www.informateadministracion.blogspot.com/>

PASO 1: Crear una cuenca en Google



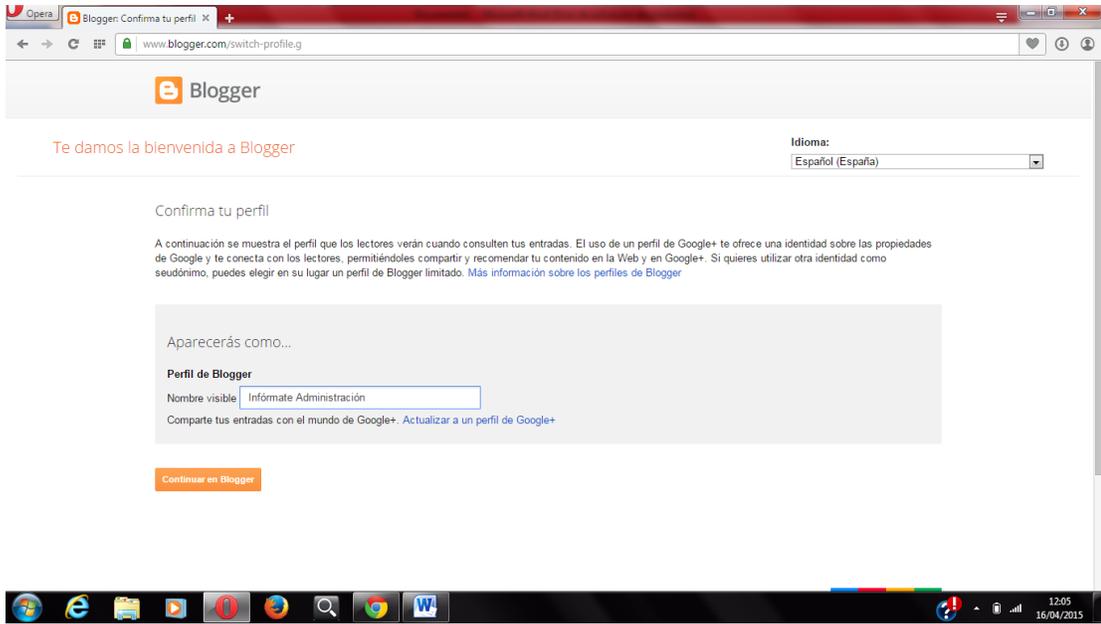
Una cuenta. Todo Google.

Acceder a Blogger para continuar

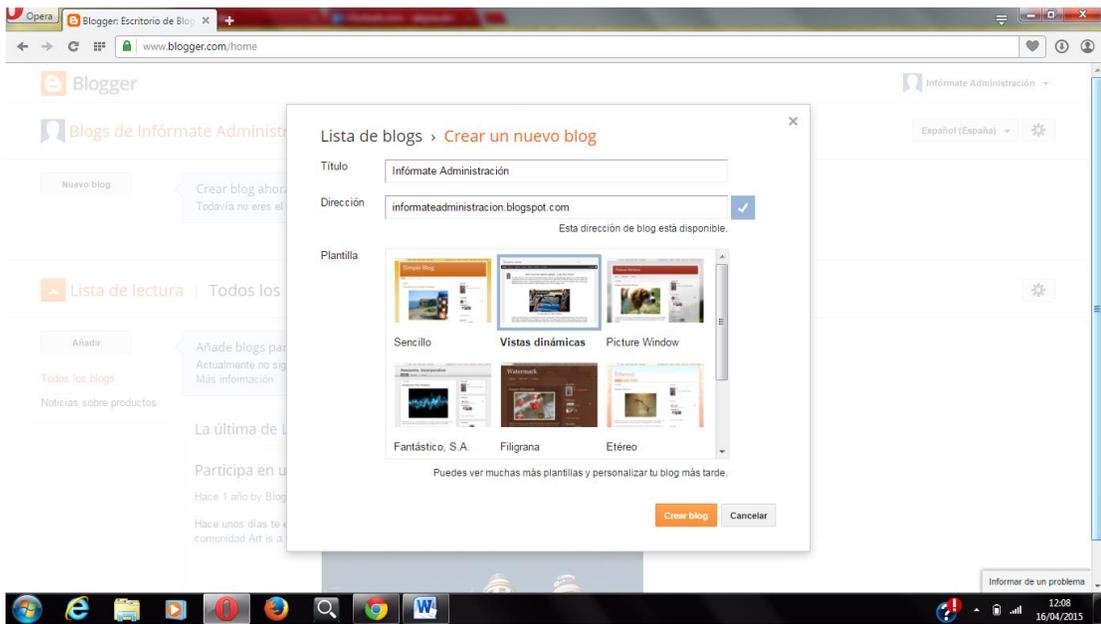


A screenshot of the Google login interface. At the top is a grey circular profile picture placeholder. Below it are two input fields: the first contains the email address 'facuadmi2015@gmail.com' and the second is labeled 'Contraseña'. A blue 'Acceder' button is positioned below the password field. At the bottom left, there is a checked checkbox next to the text 'No salir de la cuenta'. To the right of this is a blue link that says '¿Necesitas ayuda?'.

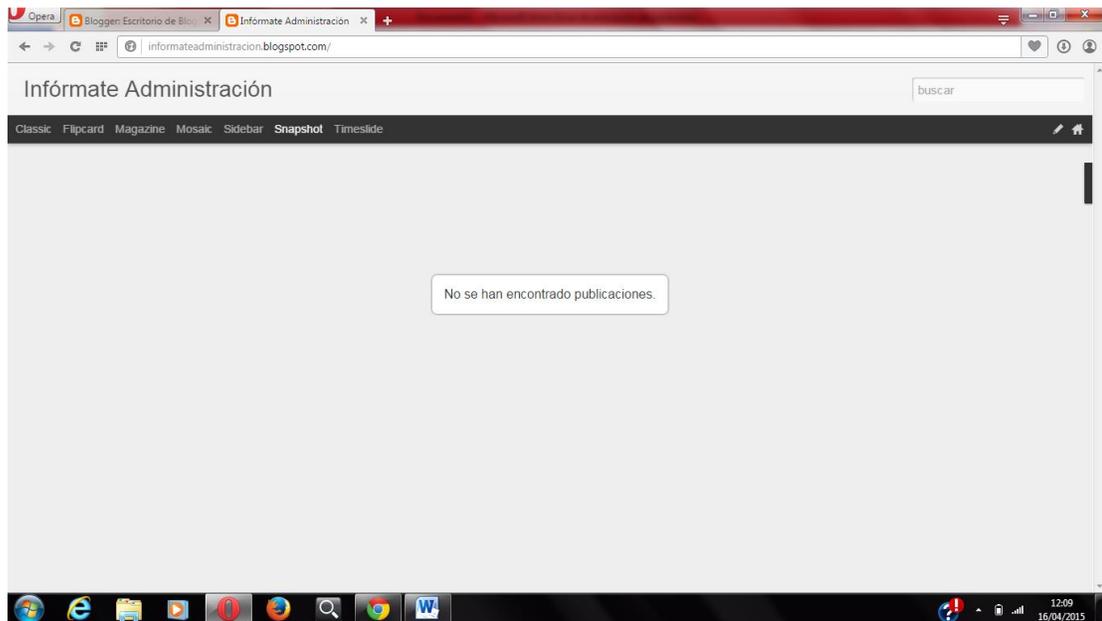
PASO 2: Creación de la Pagina



PASO 3: Elegir el diseño de Pagina



PASO 4: Comprobar el Funcionamiento de la Pagina



PASO 5: Configurar Nombre de la pagina

Mis blogs Informate Administración · Configuración > Lo básico

Entrada nueva

- Visión general
- Entradas
- Páginas
- Comentarios
- Google+
- Estadísticas
- Ingresos
- Campañas
- Diseño
- Plantilla
- Configuración**

Lo básico

Entradas y comentarios

Lo básico

Título	Informate Administración Editar
Descripción	Editar
Privacidad	Aparece en Blogger Visible para los motores de búsqueda Editar

Publicación

Dirección del blog

[Editar](#)

[+ Configura una URL de terceros para tu blog](#) - Dirige a tu blog tu propia URL registrada.

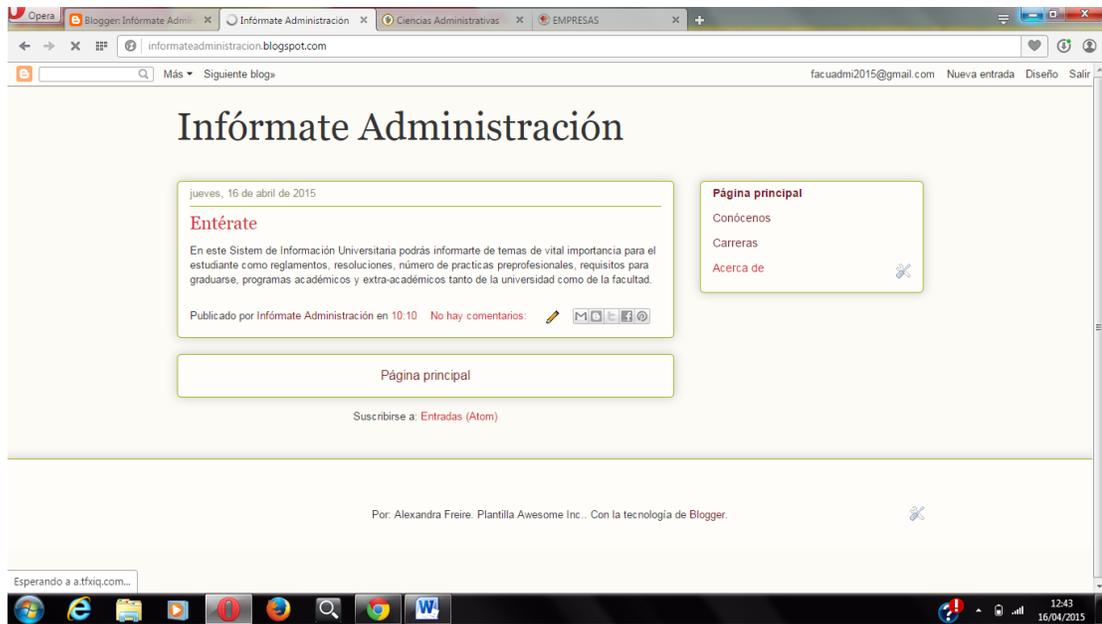
Permisos

Autores del blog

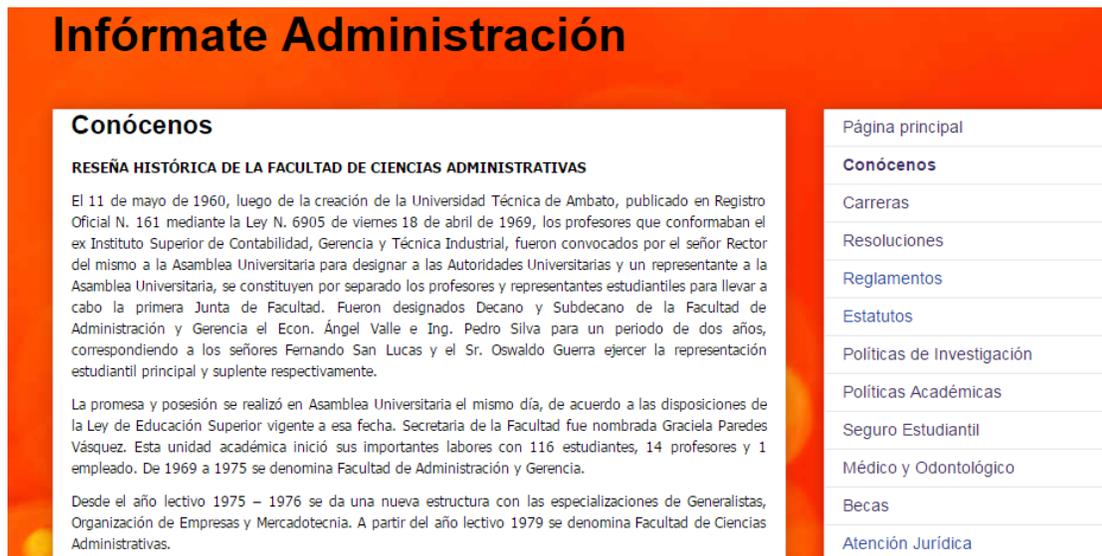
	Informate Administración	facuadmi2015@gmail.com	Administrador
--	--------------------------	--	---------------

[+ Añadir autores](#)

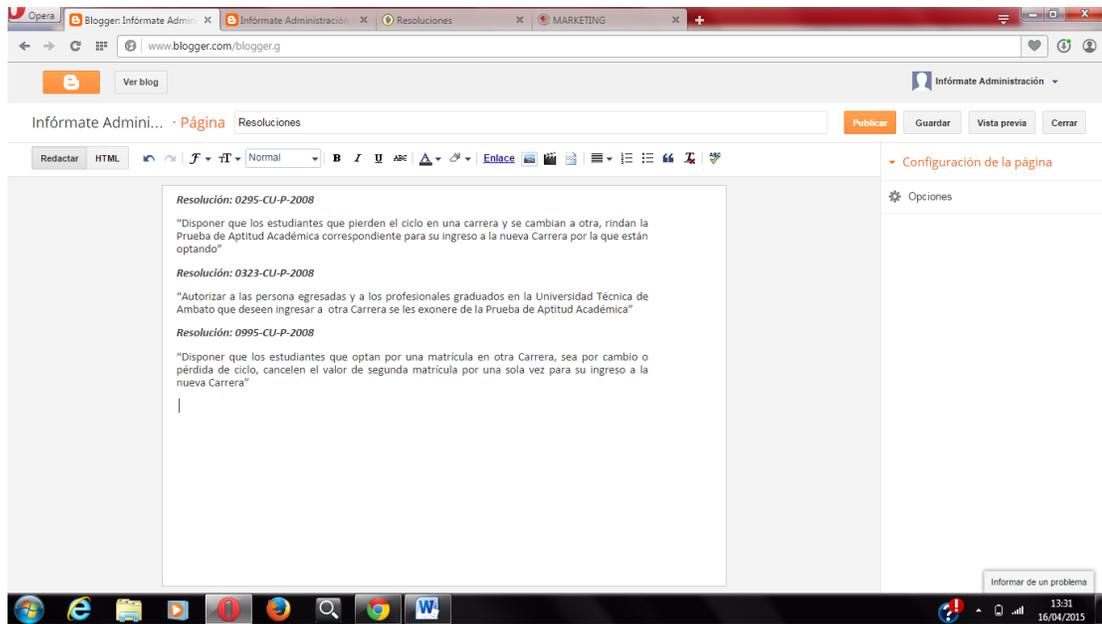
PASO 6: Crear el Nombre de la Pagina para los visitantes



PASO 7: Agregar Información a la Pagina



PASO 8: Administrar la parte interna de la Pagina



PASO 9: Agregar Información de Cada carrera

Carreras

CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Coordinador: Ing. Danilo Altamirano
Secretario: Ing. Carlos Crisón

PASO 10: Organizar entradas de la Pagina.

Configurar Lista de páginas

Título (opcional)

Páginas que mostrar

+ Añadir enlace externo

Seleccionar todas

- Página principal
- Proyectos de Innovación
- Vinculación
- Políticas de Investigación
- Políticas Académicas
- Seguro Estudiantil
- Médico y Odontológico
- Transporte
- Becas
- Atención Jurídica
- Leyes y Reglamentos Externos
- Resoluciones
- Reglamentos

Orden de la lista

Para cambiar el orden de los iconos, arrástralos y colócalos donde quieras

⋮	Página principal
⋮	Conócenos
⋮	Carreras
⋮	Resoluciones
⋮	Reglamentos
⋮	Estatutos
⋮	Políticas de Investigación
⋮	Políticas Académicas

PASO 11: Elegir el diseño acorde el Sistema

Infórmate Administración

Magazine ▾ | Pages ▾



APR 16 **Entérate**
En este Sistem de Información Universitaria podrás informarte de temas de vital importancia para el estudiante como reglamentos, resoluciones, número de practicas preprofesionales, requisitos para graduarse, programas académicos y extra-académicos tanto de la universidad como de la facultad.

[Aplicar al blog](#) [Personalizar »](#) < >

Infórmate Administración

JUEVES, 16 DE ABRIL DE 2015

Entérate



Página principal

- Conócenos
- Carreras
- Resoluciones
- Reglamentos
- Estatutos
- Políticas de Investigación
- Políticas Académicas
- Seguro Estudiantil
- Médico y Odontológico
- Becas
- Atención Jurídica
- Leyes y Reglamentos Externos

Aplicar al blog Personalizar » < >

Infórmate Administración

jueves, 16 de abril de 2015

Entérate



Página principal

- Conócenos
- Carreras
- Resoluciones
- Reglamentos
- Estatutos
- Políticas de Investigación
- Políticas Académicas
- Seguro Estudiantil
- Médico y Odontológico
- Becas
- Atención Jurídica
- Leyes y Reglamentos Externos

Aplicar al blog Personalizar » < >

Infórmate Administración

jueves, 16 de abril de 2015

Entérate

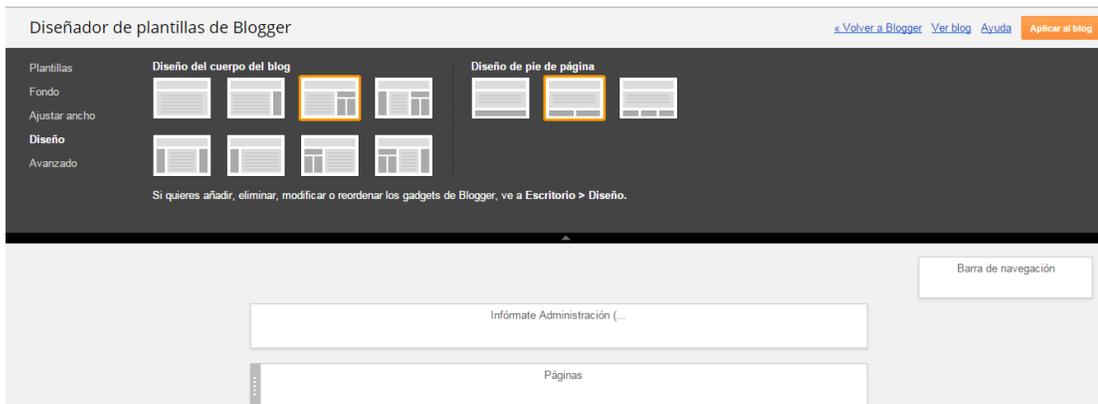


Página principal

- Conócenos
- Carreras
- Resoluciones
- Reglamentos
- Estatutos
- Políticas de Investigación
- Políticas Académicas
- Seguro Estudiantil

Aplicar al blog Personalizar » < >

PASO 12: Distribuir adecuadamente espacios de la página.



PASO 13: Elegir el tipo de Letra para la Pagina



Para el título de la Página se eligió el siguiente tipo de letra:

Walter turncoat, así:



PASO 14: Definir el diseño de la página final.



PASO 15: Realizar Evaluaciones para comprobar el adecuado funcionamiento de la misma.

<i>Resoluciones</i>	<i>Reglamentos</i>	<i>Estatutos</i>	<i>Políticas de Investigación</i>
<i>Médico y Odontológico</i>	<i>Becas</i>	<i>Atención Jurídica</i>	
<i>Transporte</i>			

Médico y Odontológico

HORARIOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICO

Están a su servicio los dispensarios médicos en Ingahurco, Huachi y Querochaca.

Atención Médica

Atención Ginecológica

Atención Odontológica

Atención Psicológica

Atención de Enfermería

Trabajo Social

Terapia Física

El consultorio ginecológico dispone de servicios de ecografía y videocolposcopia

REQUERIMIENTOS DE DEBEN TENER LOS CERTIFICADOS MÉDICOS

6.11 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

En el caso de la evaluación esta será llevada a cabo bajo la responsabilidad de la Unidad de Planificación y Evaluación de la Facultad de Ciencias Administrativas así:

Tabla N° 28, Previsión de la propuesta

PREVISIÓN DE LA PROPUESTA	
PREGUNTAS BÁSICAS	DETALLE
¿Quiénes solicitan evaluar?	Unidad de Planificación y Evaluación de la Facultad de Ciencias Administrativas.
¿Qué evaluar?	La Satisfacción de los Estudiantes, en cuanto al Sistema de Información
¿Por qué evaluar?	Para determinar si el Sistema de Información cumple con las expectativas del estudiantado y determinar si se resolvió el problema de Investigación.
¿Para qué evaluar?	Con el fin de saber si los estudiantes se sienten o no satisfechos con el nuevo Sistema de Información.
¿Quién evalúa?	La Unidad de Planificación y Evaluación de la Facultad de Ciencias Administrativas.
¿Cuándo evaluar?	Cada fin de Semestre
¿Cómo evaluar?	Aplicando un instrumento practico y sencillo, modalidad encuesta.
¿Con qué evaluar?	Mediante in Check list

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación bibliográfica

6.12 CHECK LIST PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Tabla N° 29, Check list para evaluación

ITEM	RESPUESTA	
	SI	NO
¿Se siente satisfecho con el Nuevo Sistema de Información “Infórmate Administración”?	X	
¿El actual Sistema contiene Información necesaria que cumpla con sus expectativas?	X	
¿Conoce los requisitos para graduarse?	X	
¿En el actual Sistema encuentra información de Eventos académicos y extraacadémicos?	X	
¿Considera usted que la comunicación ha mejorado en la facultad?	X	
¿Considera usted que la información que obtiene del Sistema de Información es garantizada?	X	
¿Considera usted que la creación e implementación del actual Sistema de Información ha sido una estrategia acertada?	X	
¿Considera que acceder al Sistema de la Facultad es fácil y rápido?	X	

Elaborado por: Alexandra Freire

Fuente: Investigación de campo

BIBLIOGRAFIA:

- (Organització), E. (2005). En E. (Organització), *Glosario europeo sobre educación*.
Ministerio de Educación.
- Águila, E. Y. (2012). Secretariado de publicaciones universidad de sevilla Cuestiones
Pedagógicas. 339-355.
- Alarcón, V. F. (2006). Ciclo de Vida de un Sistema de Información. En V. F. Alarcón,
Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado.
Univ. Politèc. de Catalunya.
- Alarcón, V. F. (2006). *Desarrollo de Sistemas de Información*. España: UPC.
- Alarcón, V. F. (2006). Sistemas de Información. En V. F. Alarcón, *Desarrollo de
sistemas de información: Una metodología basada en el modelado* (pág. 78).
Barcelona: UPC.
- Alvarado Oliván, J. (2006). Datos. En J. Alvarado Oliván, *Técnicas de Recuperación de
Información* (pág. 7).
- Alvariño, C. B. (2005). En C. B. Alvariño, *Panorama de la gestión escolar en Chile*.
Red Paideia. .
- Argüelles Ma, L. A. (2010). Satisfacción estudiantil. En L. A. Argüelles Ma, *Estudio
transeccional de la satisfacción del estudiante como propuesta de innovación
educativa. En: Memorias del programa científico Universidad 2010*. Cuba:
Editorial Universitaria .
- Baena Graciá, V. (2011). Entorno. En V. Baena Graciá, *Fundamentos de marketing:
entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial*. España: Editorial
UOC .

- BARCOS. (2006). La administración antes del siglo XX-UNLP.
- BARCOS, J. (2008).
- Bertoldi, S. (2008). Componentes. En S. Bertoldi, *Operaciones de desplazamiento del concepto reflexividad en el campo de las Ciencias Sociales*. Argentina: D - Universidad Nacional de Entre Ríos .
- Caballero, J. M. (2007). ERP. En J. M. Caballero, *Implantación de aplicaciones informáticas de gestión*. Editorial Visión Libros.
- Carmen de Pablos Heredero, J. J. (2012). Tipos de Sistemas de Información. En J. J. Carmen de Pablos Heredero, *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. ESIC Editorial.
- Carrillo, A. G. (2005). Hardware. En A. G. Carrillo, *Fundamentos de programación en C++* (pág. 34). Delta Publicaciones.
- Chacón, I. M. (2000). Afectivo. En I. M. Chacón, *Matemática emocional: los afectos en el aprendizaje matemático*. Narcea Ediciones.
- Collado, J. A. (2002). Componentes. En J. A. Collado, *Concepto de Sistema de Información en la Organización*. Editorial UOC.
- Cols, E. A. (2006). En E. A. Cols, *La definición de propósitos y contenidos curriculares para la enseñanza de las ciencias naturales: tendencias actuales y perspectivas*. Argentina : Red Universidad Nacional de La Pampa .
- Coral Calero Muñoz, M. G. (2010). Software. En M. G. Coral Calero Muñoz, *Calidad del producto y proceso software*. España: Editorial Ra-Ma.
- Coria, A. M. (2006). Educación Superior. En A. M. Coria, *El currículo en la educación superior: un enfoque postmoderno basado en competencias*. ublicaciones Cruz O., S.A.
- Desarrollo, C. d. (2000). Propuesta. En C. d. Desarrollo, *Anuario*. Naciones Unidas.

- Eduardo Ibarra Colado, L. P. (2003). Oferta Académica. En L. P. Eduardo Ibarra Colado, *Geografía política de las universidades públicas mexicanas: claroscuros de su diversidad, Volumen 1*. UNAM.
- Fermín Garmendia Aguirre, J. R. (2007). Sistemas de Información. En J. R. Fermín Garmendia Aguirre, *El nuevo sistema de información de marketing*. (pág. 87). Madrid: ESIC Editorial.
- FERNÁNDEZ. (2006). *Conferencia de N. Fernández Lamarra*. UNLP.
- Flores, A. y. (2005).
- Flores, M. A. (2005). *Estudios de Trayectoria Escolar*. MADRID: USON.
- Freijeiro', S. D. (2006). Comunicación. En S. D. Freijeiro', *Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa* (pág. 196). España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Gairín. (2008). Administración Educativa. En R. M. Martínez, *La organización del centro educativo: Manual para maestros* (pág. 56). México: Club Universitario.
- Gallegos, R. R. (2015). *Reglamento del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIESE*. Quito.
- García Martínez, A. G.-L. (2010). Satisfacción Estudiantil. En A. G.-L. García Martínez, *a nueva universidad cubana y su gestión integrada en las Sedes Universitarias Municipales*. Cuba: Editorial Universitaria .
- García, J. F. (2007). Indicadores. En J. F. García, *Sistema de indicadores para el diagnóstico y seguimiento de la educación superior en México*. ANUIES.
- García, R. M. (2011). *Las Actitudes de los Estudiantes hacia la Universidad como Indicador de Calidad*. Coruña, España: Universidad Santiago de Compostela.
- Gerald, M. (2006). Comunicación. En M. d. Yerena, *Comunicación Oral* (pág. 265). México: Pearson Educación.

- González, J. L. (2009). Base de Datos. En J. L. González, *Panorama sobre base de datos. Un enfoque práctico*. California: UABC.
- González, J. M. (2006). Sistemas de Información. En J. Á. José Manuel Cotos Yáñez, *Sistemas de información medioambiental* (pág. 67). España: Netbiblo.
- Guerra Rodríguez, D. (2010). Educación Superior. En D. Guerra Rodríguez, *La descentralización educativa: estrategia para el desarrollo*. MÉXICO: Instituto Politécnico Nacional .
- Herrera Luis, M. A. (2008). Investigación de Campo. En M. A. Herrera Luis, *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: ISBN.
- Hitpass, B. (2012). Implementación. En B. Hitpass, *BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación:* . Bernhard Hitpass.
- Hitt, M. A. (2006). Administración. En M. A. Hitt, *Administración*. Pearson Educación.
- Horrutiner Silva, P. (2009). Educación Superior. En P. Horrutiner Silva, *Vigencia del pensamiento martiano en la educación superior cubana.* . Cuba: Editorial Universitaria .
- Javier Tuya, I. R. (2007). Software. En I. R. Javier Tuya, *Técnicas cuantitativas para la gestión en la ingeniería del software*. Netbiblo.
- Joan Ramón Sanchís Palacio, D. R. (2000). Entorno. En D. R. Joan Ramón Sanchís Palacio, *Creación y dirección de Pymes*. Ediciones Díaz de Santos.
- José Manuel Cotos Yáñez, J. Á. (2005). Ciclo de Vida de los Sistemas de Información. En J. Á. José Manuel Cotos Yáñez, *Sistemas de información medioambiental*. Netbiblo.
- Kenneth C. Laudon, J. P. (2004). Tipos de Sistemas de Información. En J. P. Kenneth C. Laudon, *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital*. Pearson Educación.

- Kenneth C. Laudon, J. P. (2004). Tipos de Sistemas de Información Universitaria. En J. P. Kenneth C. Laudon, *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital*. Pearson Educación.
- Kenneth E. Kendall, J. E. (2005). OAS. En J. E. Kenneth E. Kendall, *Análisis y diseño de sistemas*. México: Pearson Educación.
- Kroenke, D. M. (2003). Implementación. En D. M. Kroenke, *Procesamiento de bases de datos: fundamentos, diseño e implementación*. Pearson Educación.
- Leal, L. A. (2005). Servicios. En J. E. Herrera, *El Servicio en acción. La única forma de ganar todos*. ECOE EDICIONES.
- Luis Muñiz González, L. M. (2004). ERP. En L. M. Luis Muñiz González, *ERP: guía práctica para la selección e implantación*. Gestión 2000.
- Marcombo. (2000). Sistemas expertos. En Marcombo, *Introducción a la bioingeniería*. España: Unidas S.A.
- María Cristina Cardona Moltó, E. C. (2006). Diagnóstico. En E. C. María Cristina Cardona Moltó, *Diagnóstico psicopedagógico: conceptos básicos y aplicaciones*. Editorial Club Universitario.
- Martín Manuel Romero Ugalde, R. U. (2013). Sistema experto. En R. U. Martín Manuel Romero Ugalde, *Sistema Experto Para Diagnóstico Automotriz*. Editorial Académica Española.
- Martínez, M. V. (2006). Implementación. En M. V. Martínez, *Mecanismos participativos en el diseño, formulación e implementación de leyes, políticas y programas sobre envejecimiento*. United Nations Publications.
- Martínez, R. A. (2009). Hardware. En R. A. Martínez, *Aspectos hardware y software del microprocesador 6800* (pág. 80). Universidad de Castilla La Mancha.

- Martínez, R. M. (2008). Administración Educativa. En R. M. Martínez, *La Organización del Centro Educativo Manual para Maestros* (págs. 56-57). México: Club Universitario.
- McLeod, R. (2000). Ciclo de Vida de los Sistemas de Información. En R. McLeod, *Sistemas de información gerencial*. Pearson Educación.
- Mellado, C. (2010). Oferta Académica. En C. Mellado, *Reflexiones sobre la oferta académica, la situación laboral y la formación del periodista en Latinoamérica (1)*. Revista de Ciencias Sociales. México: Red Universidad del Zulia .
- Mendoza, L. (2007). Gestión administrativa. En L. Mendoza, *Reunion de Trabajo Sobre Organizacion Y Gestion Administrativa Para El Desarrollo Rural*.
- Mercedes Borda Más, M. Á. (2000). Comportamental. En M. Á. Mercedes Borda Más, *Manual de técnicas de modificación de conducta en medicina comportamental*. Universidad de Sevilla.
- Mercedes Vilanova Ribas, M. V. (2005). Cognitivo. En M. V. Mercedes Vilanova Ribas, *Voces sin letras: analfabetos en Baltimore*. Anthropos Editorial.
- Merino, M. (2010). Investigación Descriptiva. En M. Merino, *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.
- Morales, L. R. (2004). Diseño. En L. R. Morales, *Diseño: estrategia y táctica* . Siglo XXI.
- Moreno Ger, P. M. (2011). OAS. En P. M. Moreno Ger, *Estándares en e-learning y diseño educativo*. Ministerio de Educación.
- Moreno, A. V. (2010). *Sistemas de Información para la Investigación en Historia de las Universidades*. España: Universidad de Salamanca.
- Moreno, G. P. (2005). Servicios. En J. E. Herrera, *El Servicio en acción. La única forma de ganar todos*. ECOE EDICIONES.

- Morgado, E. M. (2010). OAS. En E. M. Morgado, *Gestión del conocimiento en sistemas «e-learning», basado en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definidos*. España: Universidad de Salamanca.
- MuiÑos, R. (2006). Diagnóstico. En R. MuiÑos, *El Diagnóstico Participativo*. Costa Rica: EUNED.
- Muñoz-Repiso, J. M. (2011). Indicadores. En J. M. Muñoz-Repiso, *Evaluar al sector público español*. Universidad de Sevilla.
- Naresh K. Malhotra, J. F. (2004). Propuesta. En J. F. Naresh K. Malhotra, *Investigación de mercados*. Pearson Educación.
- Navarro, F. M. (2006). Gestión Administrativa. En F. M. Navarro, *Cuerpo de Gestion Administrativa*. Mad S.L.
- Nekane Balluerka Lasa, A. I. (2002). Diseño. En A. I. Nekane Balluerka Lasa, *Diseños de investigación experimental en psicología: modelos y análisis de datos mediante el SPSS 10.0*. Pearson Educación.
- Ortega, L. I. (2001). Oferta Académica. En *Diagnóstico de la Educación Superior a Distancia*. Mexico: ANUIES.
- Pablos, L. y. (2004). Hardware. En L. y. Pablos, *Informática y comunicaciones en la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Paré, R. C. (2004). Datos. En R. C. Paré, *Bases de datos* (pág. 45). Editorial UOC.
- Pascual, R. d. (2010). Comunicación. En R. d. Pascual, *Fundamentos de la comunicación humana* (pág. 295). España: Editorial Club Universitario.
- Pons, M. M. (2005). Datos. En *Introducción a las bases de datos: el modelo relacional* (pág. 7). Madrid: Editorial Paraninfo.
- Portada. (2006). Afectivo. En Portada, *Medición de actitudes en psicología y educación: Construcción de escalas y problemas metodológicos*. Univ Pontifica Comillas.

- Puente, A. E. (2003). Comportamental. En A. E. Puente, *La neuropsicología clínica en los Estados Unidos de América: patrones e intereses de una nascente disciplina científica y profesional*. España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid .
- Ramos, A. L. (2004). Entorno. En A. L. Ramos, *ENTORNO ECONOMICO: ELEMENTOS TEORICOS Y METODOLOGICOS PARA EL ANALISIS*. UNAB,.
- Ramos, J. M. (2000). Cognitivo. En J. M. Ramos, *Los estilos cognitivos y su medida: estudios sobre la dimensión dependencia-independencia de campo*. Ministerio de Educación.
- Ricardo Chiva Gómez, C. C. (2002). Diseño. En C. C. Ricardo Chiva Gómez, *Aprendizaje organizativo y sistemas complejos con capacidad de adaptación: implicaciones en la gestión del diseño de producto*. Universitat Jaume I.
- Rodríguez, A. M. (2008). En A. M. Rodríguez, *La investigacin en la era de la informacin / The Research in the information age: Gua para realizar la bibliografa y fichas de trabajo / Guide for literature and worksheets*. UNAM.
- Rojas, A. I. (2007). Diagnóstico. En A. I. Rojas, *Diagnóstico de Situaciones Y Problemas Locales*. Costa Rica: EUNED.
- Romo, R. I. (2000). ERP. En *Informática aplicada a la gestión de empresas*. ESIC Editorial.
- Salles, N. C. (2010). Indicadores. En N. C. Salles, *Las políticas de evaluación en los '90. En: Memorias del programa científico Universidad 2010*. Cuba: Editorial Universitaria.
- SIERRA, J. M. (2013). Sistemas de Información. 3.
- SNIESE. (2014).
- Sommerville, I. (2005). Componentes. En I. Sommerville. Pearson Educación.
- Sommerville, I. (2005). Software. En I. Sommerville, *Ingeniería del software*. Madrid: Pearson Educación.

- Spielberg, S. (2009). Sistema experto. En S. Spielberg, *Inteligencia artificial*. Editorial UOC.
- Torres, C. A. (2009). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. En C. A. Torres, *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Ugalde, J. (2000). Administración Educativa. En W. J. Castro, *Evolución del pensamiento administrativo en la Educación Costarricense* (pág. 25). Costa Rica: EUNED.
- UTA. (2013).
- UTA. (2014).
- Vega, M. E. (2007). Servicios. En M. E. Vega, *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Universidad de La Sabana.
- VERACRUZANA, U. (2013).
- Yulis, S. (2009). Comportamental. En S. Yulis, *Terapia del comportamiento*. Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz .
- Yuste, C. F. (2010). Base de datos. En C. F. Yuste, *Utilización de herramientas ofimáticas: Guía práctica para el manejo de un procesador de textos, una base de datos y una hoja de cálculo*. Ideaspropias Editorial S.L.

ANEXO 1:

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia del Sistema de Información Universitaria en la Satisfacción Estudiantil de la Facultad de Ciencias Administrativas

INDICACIONES GENERALES:

- Por favor contestar con sinceridad
- Por favor escoger una solo opción
- Marcar con una X

1. ¿Considera que la función que desempeña el actual Sistema de Información en la facultad es ?

- Muy Satisfactorio _____
- Satisfactorio _____
- Poco Satisfactorio _____
- Casi nada satisfactorio _____
- Nada satisfactorio _____

2. ¿Cuál es el factor más relevante que incide en el desempeño de un sistema de Información Universitaria?

- Contenido _____
- Costo _____
- Accesibilidad _____

3. ¿Qué tan satisfecho se siente con la información que recibe en la facultad?

- Muy Satisfecho _____
- Satisfecho _____
- Poco Satisfecho _____
- Casi nada satisfecho _____
- Nada satisfecho _____

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la gestión administrativa en la facultad?

- Muy Satisfecho _____
 - Satisfecho _____
 - Poco Satisfecho _____
 - Casi nada satisfecho _____
 - Nada satisfecho _____
5. ¿Considera que la oferta académica es la idónea para el perfil profesional?
- SI _____
 - NO _____
6. ¿Cuál es el factor que incide mayormente en la satisfacción estudiantil?
- Infraestructura _____
 - Academia _____
 - Gestión Administrativa _____
7. ¿Qué factor es preponderante para el correcto aprendizaje del estudiante?
- Calidad del docente _____
 - Malla Curricular _____
 - Gestión de la Información _____
8. ¿Considera que el sentido de pertenencia hacia a la Facultad incide en el aprendizaje del estudiante?
- SI _____
 - NO _____
9. ¿Cuál es la mejor opción para que la comunicación mejore en la facultad?
- Creación e implementación de un Sistema de Información Universitaria _____
 - Reuniones periodicas _____
 - Crear un equipo de Comunicadores _____
10. ¿Conoce usted los requerimientos que debe cumplir para poder realizar el trámite de graduación?
- SI _____
 - NO _____
11. ¿Como se informa de los eventos académicos y extraacadémicos organizados por la facultad?
- Mediante las Secretarias _____
 - Información proporcionada por Docentes _____
 - Rumores _____

12. ¿Considera que la información que recibe en la facultad es garantizada?

- SI _____
- NO _____

13. ¿Considera usted que debería existir una base de datos con toda la información referente al estudiantado en la Facultad?

- SI _____
- NO _____

14. ¿Considera usted que se debería implementar un sistema de información universitario mejorado en la facultad?

- SI _____
- NO _____

Muchas Gracias

TABLA DEL CHI CUADRADO

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, ν = Grados de Libertad

ν/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2 . (Continuación)

r/p	0,55	0,6	0,65	0,7	0,75	0,8	0,85	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995	0,9975	0,999
30	28,3858	27,4416	26,4881	25,5078	24,4776	23,3641	22,1103	20,5992	18,4927	16,7908	14,9535	13,7867	12,7646	11,5876
31	29,3694	28,4087	27,4381	26,4397	25,3901	24,2551	22,9762	21,4336	19,2806	17,5387	15,6555	14,4577	13,4073	12,1961
32	30,3533	29,3763	28,3889	27,3728	26,3041	25,1478	23,8442	22,2706	20,0719	18,2908	16,3622	15,1340	14,0555	12,8104
33	31,3375	30,3444	29,3405	28,3069	27,2194	26,0422	24,7143	23,1102	20,8665	19,0467	17,0735	15,8152	14,7092	13,4312
34	32,3219	31,3130	30,2928	29,2421	28,1361	26,9383	25,5864	23,9522	21,6643	19,8062	17,7891	16,5013	15,3679	14,0568
35	33,3065	32,2821	31,2458	30,1782	29,0540	27,8359	26,4604	24,7966	22,4650	20,5694	18,5089	17,1917	16,0315	14,6881
36	34,2913	33,2517	32,1995	31,1152	29,9730	28,7350	27,3363	25,6433	23,2686	21,3359	19,2326	17,8868	16,7000	15,3243
37	35,2764	34,2216	33,1539	32,0532	30,8933	29,6355	28,2138	26,4921	24,0749	22,1056	19,9603	18,5859	17,3730	15,9652
38	36,2617	35,1920	34,1089	32,9919	31,8146	30,5373	29,0931	27,3430	24,8839	22,8785	20,6914	19,2888	18,0501	16,6109
39	37,2472	36,1628	35,0645	33,9315	32,7369	31,4405	29,9739	28,1958	25,6954	23,6543	21,4261	19,9958	18,7318	17,2612
40	38,2328	37,1340	36,0207	34,8719	33,6603	32,3449	30,8563	29,0505	26,5093	24,4331	22,1642	20,7066	19,4171	17,9166
45	43,1638	41,9950	40,8095	39,5847	38,2910	36,8844	35,2895	33,3504	30,6123	28,3662	25,9012	24,3110	22,8994	21,2509
50	48,0986	46,8638	45,6100	44,3133	42,9421	41,4492	39,7539	37,6886	34,7642	32,3574	29,7067	27,9908	26,4636	24,6736
55	53,0367	51,7391	50,4204	49,0554	47,6105	46,0356	44,2448	42,0596	38,9581	36,3981	33,5705	31,7349	30,0974	28,1731
60	57,9775	56,6200	55,2394	53,8091	52,2938	50,6406	48,7587	46,4589	43,1880	40,4817	37,4848	35,5344	33,7909	31,7381
70	67,8664	66,3961	64,8990	63,3460	61,6983	59,8978	57,8443	55,3289	51,7393	48,7575	45,4417	43,2753	41,3323	39,0358
80	77,7631	76,1879	74,5825	72,9153	71,1445	69,2070	66,9938	64,2778	60,3915	57,1532	53,5400	51,1719	49,0430	46,5197
90	87,6661	85,9925	84,2854	82,5111	80,6247	78,5584	76,1954	73,2911	69,1260	65,6466	61,7540	59,1963	56,8918	54,1559
100	97,5744	95,8078	94,0046	92,1290	90,1332	87,9453	85,4406	82,3581	77,9294	74,2219	70,0650	67,3275	64,8571	61,9182
110	117,4041	115,4646	113,4825	111,4186	109,2197	106,8056	104,0374	100,6236	95,7046	91,5726	86,9233	83,8517	81,0726	77,7555
140	137,2476	135,1491	133,0028	130,7657	128,3800	125,7580	122,7476	119,0293	113,6594	109,1368	104,0343	100,6547	97,5908	93,9253
160	157,1019	154,8555	152,5564	150,1583	147,5988	144,7834	141,5475	137,5457	131,7560	126,8700	121,3457	117,6791	114,3496	110,3592
180	176,9652	174,5799	172,1373	169,5879	166,8653	163,8682	160,4206	156,1526	149,9687	144,7413	138,8205	134,8843	131,3050	127,0114
200	196,8359	194,3193	191,7409	189,0486	186,1717	183,0028	179,3550	174,8353	168,2785	162,7280	156,4321	152,2408	148,4262	143,8420
250	246,5387	243,7202	240,8297	237,8085	234,5768	231,0128	226,9048	221,8059	214,3915	208,0978	200,9387	196,1604	191,8020	186,5537
300	296,2700	293,1786	290,0062	286,6878	283,1353	279,2143	274,6901	269,0679	260,8781	253,9122	245,9727	240,6631	235,8126	229,9620
500	495,3734	491,3709	487,2569	482,9462	478,3231	473,2099	467,2962	459,9261	449,1467	439,9360	429,3874	422,3034	415,8081	407,9458
600	594,9938	590,6057	586,0930	581,3623	576,2859	570,6681	564,1661	556,0560	544,1801	534,0185	522,3654	514,5285	507,3385	498,6219

REGLAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL ECUADOR

Acuerda:

EXPEDIR EL PRESENTE REGLAMENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ECUADOR, SNIESE.

TÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO

Art. 1.- Del Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar y fortalecer el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador, SNIESE, a través de la determinación de los mecanismos de su funcionamiento, de los procedimientos de entrega y selección de la información por quienes forman parte del Sistema de Educación Superior del Ecuador, su protección, manejo, criterios de transparencia, así como los mecanismos de acceso y difusión de la información.

Art. 2.- Del Ámbito de Aplicación.- Este Reglamento es de aplicación obligatoria para todas las instituciones que forman parte del Sistema de Educación Superior enumeradas en el artículo 14 de la Ley Orgánica de Educación Superior, y los organismos integrantes del Sistema de Educación Superior del Ecuador tales como el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

TÍTULO II

DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ECUADOR (SNIESE)

Art. 3.- Del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SENIESE).- Es la herramienta tecnológica que recopila, almacena, sistematiza, y divulga la información pública pertinente a las instituciones de educación superior del Ecuador.

TÍTULO III

DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Art. 4.- De la obligación de remisión de información a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.- A fin de mantener la información actualizada en el SNIESE, las instituciones del Sistema de Educación Superior, de conformidad a las disposiciones y tiempos establecidos en la Ley Orgánica de Educación Superior y demás normativa específica, tienen la obligación de remitir a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación la siguiente información:

- a. Reporte periódico de la información de los estudiantes, docentes y personal administrativo en los formatos establecidos por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación;
- b. Nómina de los graduados y las especificaciones de los títulos que expidan las instituciones de educación superior ecuatorianas;
- c. Proyectos de investigación realizados por investigadores nacionales y expertos extranjeros;
- d. Información sobre el seguimiento de los graduados de cada institución de educación superior;

-
- e. Remuneraciones de autoridades, profesores, investigadores, servidores y trabajadores;
 - f. Informe de evaluación de planes operativos y planes estratégicos de desarrollo institucional concebidos a mediano y largo plazo según las propias orientaciones de cada institución de educación superior, de conformidad a los parámetros que establezca la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación;
 - g. Reportes financieros de las instituciones de educación superior, según el formato que establezca la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación;
 - h. Inventario de bienes de la institución de educación superior; y,
 - i. Demás información que le sea solicitada por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Las instituciones de educación superior de naturaleza pública, a más de la información detallada en el inciso anterior, están en la obligación de presentar la información financiera pertinente al estudio y control de las instituciones de educación superior tal como presupuestos anuales debidamente comprobados y liquidaciones presupuestarias de cada ejercicio económico.