



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON SOFTWARE
AUTOMATIZADO Y SU IMPLICANCIA EN LA MEJORA DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR “SANTA RITA” DE
CHOSICA, LIMA, AÑO 2016.**

PRESENTADO POR:

BACH. JACK ALBERT NAVARRO CHANG

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LIMA, PERÚ

2016

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposa Sandra.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que la caracterizan; por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi madre Ada.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Fidel Ramírez Prado.

Por el apoyo brindado.

A la Universidad Alas Peruanas, Escuela de Post Grado.

Por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo.

A la Institución Particular “Santa Rita” de Chosica.

Por las facilidades que brindaron al desarrollo de la investigación.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, Escuela de Post Grado.

Por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo.

A los docentes y tutores.

Por ser un ejemplo de maestros que comparten el conocimiento y son guías ejemplares en el sendero de la investigación.

RESUMEN

En el distrito de Lurigancho Chosica se ubica la Institución Educativa Particular “Santa Rita”. Con más de cincuenta años de prestar servicios educativos a la comunidad chosicana, se ve en la necesidad de acoplarse a las nuevas tecnologías que traen los nuevos tiempos, con la finalidad de mejorar la administración general a través de un software automatizado que simplifique las tareas propias de la administración.

El método observativo, deductivo y analítico fueron los empleados en la investigación; los mismos que ayudaron a obtener los resultados del presente estudio. La observación ayudó percibir ciertos rasgos y comportamientos de la tradicional administración de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”. Del mismo modo el método deductivo ayudó a considerar que la Institución Educativa Particular “Santa Rita” ha tenido una deserción de alumnos por una administración lenta y vetusta. Finalmente, se analizó la relación entre una administración que utiliza un software automatizado y otra que prescindía de esta.

La conclusión que se obtiene al finalizar el trabajo de investigación es que la gestión administrativa amparada en un software automatizado optimiza los procesos administrativos, sobre todo en el proceso académico, el cual brinda mayor integración entre los padres, alumnos, profesores y administrativos de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”, satisfaciendo perfectamente sus necesidades de comunicación y posibilitando además el acceso a contenidos permanentemente actualizados.

Palabras Clave: Administración, Automatizado, Gestión, Ejecución, Erp, Software, Inmediatez, Proceso Administrativo, Gestión Administrativa, Software Automatizado, Tecnología, I.E.P, Organización, Programación.

ABSTRAC

In the district of Lurigancho Chosica lies Private Educational Institution "Santa Rita". With over fifty years of providing educational services to the community, looks at the need to engage the new technologies that bring the times, in order to improve the overall management through systematic software that simplifies the tasks administration.

The methods observative, deductive and analytical were used in the investigation, which we will help you get the results of this study. The observation helped perceive certain traits and behaviors of the traditional administration of Private Educational Institution "Santa Rita". Similarly the deductive method helped to consider the Individual Education "Santa Rita" Institution had a pupil dropout slow administration and decrepit. Finally, we analyzed the relationship between an administration that uses systematic software and one that dispensed with this.

The conclusion to be drawn at the end of the research is that the administrative management, aided by systematic software streamlines administrative processes, especially in the academic process, which provides integration between parents, students, teachers and administrators of the school, perfectly meet your communication needs and also enabling access to constantly updated content.

Keywords: Management, Automated, Management, Implementation, Erp, Software, Immediacy, Administrative Process, Administrative Management, Automated Software Technology, I.E., Organization Programming.

INDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	01
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	03
1.2.1. Delimitación Espacial	03
1.2.2. Delimitación Social	03
1.2.3. Delimitación Temporal	03
1.2.4. Delimitación Conceptual	04
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	04
1.3.1. Problema Principal	04
1.3.2. Problemas Secundarios	04
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.4.1. Objetivo general	05
1.4.2. Objetivos específicos	05
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	05
1.5.1. Hipótesis General	05

1.5.2. Hipótesis Secundarios	06
1.5.3. Variables (Definición conceptual y Operacional)	06
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	08
1.6.1. Tipo y Nivel de la investigación	08
a). Tipo de Investigación	08
b). Nivel de Investigación	09
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	09
a). Diseño de la Investigación	09
b). Método de la Investigación	10
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	10
a). Población	10
b). Muestra	10
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos	11
a). Técnicas	11
b). Instrumentos	11
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	11
a). Justificación	11
b). Importancia	12
c). Limitaciones	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes del Problema	14
2.2. Bases Teóricas	22
2.4. Definición de Términos Básicos	52

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	56
3.1. Análisis de Tablas, Gráficos	56
3.2. Contratación de Hipótesis	137
3.3. Discusión de Resultados	145
CONCLUSIONES	150
RECOMENDACIONES	151
FUENTES DE INFORMACIÓN	152
ANEXOS:	155
1. Matriz de Consistencia	
2. Encuesta	
3. Instrumento de Validación	

INTRODUCCIÓN

Los nuevos tiempos de inmediatez exigen que los procesos sean más rápidos, por lo que la administración de una empresa o institución se ve afectada a dicho cambio. El no adecuarse al mismo podría generar el estancamiento en los procesos, tornándose lentos y poco provechosos. Del mismo modo se puede asumir de manera general que la administración se viene apoyando en las nuevas tecnologías, siendo el caso particular del software sistematizado para el área que se requiera.

Las justificaciones que pueden llevar a una empresa a contratar los servicios de una compañía que dé el soporte sistematizado en la administración es la rapidez en los procesos, mejora en los resultados y comercialmente hablando, lo atractivo que puede resultar.

Las Instituciones Educativas nacionales o particulares, las mismas que se encargan de dar el inicio en la formación académica de nuestros hijos se han visto, alguna de ellas, en la necesidad de apoyarse en algún software sistematizado que ayude a su administración. Lamentablemente el acceso a la nueva tecnología resulta poco accesible por el desconocimiento de la ayuda tecnológica por parte de los interesados, o la poca importancia en presupuestar una inversión para dicho rubro ya que confían más en su administración tradicional.

Es así que el estudio de investigación se realizó en la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Lurigancho, Chosica, con la finalidad de analizar y describir la situación problemática que presenta la gestión administrativa por no apoyarse en un software que simplifique y mejore los procesos administrativos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La globalización ha cambiado el orden y conducta de muchas cosas en general. Con decir que en el Perú, para estos tiempos, los “Colegios” ya no se les llama Colegios. Ahora son Instituciones Educativas. Sin embargo, se puede observar que el nombre ha cambiado pero no los procesos administrativos.

Para estos tiempos se observa un estancamiento en la aplicación de tecnologías como soporte de los procesos administrativos de las Instituciones Educativas estatales y privadas. A pesar que las autoridades responsables han iniciado e incorporado las nuevas tecnologías que ayuden a los procesos, aún resultan insuficientes y de altos costos para muchas. Son pocas las instituciones que han logrado ampararse en un software automatizado para optimizar sus procesos administrativos, dado que los costos son elevados y hay poco interés e iniciativa para brindar algún tipo de solución, prefiriéndose quedar en el antiguo sistema que propone procesos lentos y anticuados en plena globalización.

Es cierto que cada Institución Educativa debe cumplir con ciertos estándares de manera obligatoria. Llámese a estos: admisión de alumnos,

registro de notas, contratación de personal docente y administrativo, comunicación con los padres, emisión de certificados, control de pagos para los colegios privados, control de activos fijos y materiales requeridos entre otros. Dichos estándares se han manejado siempre; sin embargo, hoy existe la oportunidad de que la gestión administrativa se ampare en un software y optimice la inmediatez de los estándares citados, lo cual debería de implementarse como una necesidad para brindar una excelente calidad de servicio en todos y cada uno de las Instituciones Educativas del Perú.

La Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Lurigancho, Chosica, inicio sus actividades hace ya cincuenta años. Tuvo su época dorada hasta la década de los noventa con una población estudiantil que superaba los mil estudiantes en dos turnos. En la actualidad dichos datos han variado rotundamente, llegando a alcanzar un promedio de doscientos cincuenta alumnos como población estudiantil en general. Parte se debe a la creación de muchas instituciones educativas y la otra, que es la que nos interesa, se debe al estancamiento de sus procedimientos administrativos.

En la actualidad el padre de familia o alumno que requiere un certificado de estudios, deberá de esperar al menos diez días para que se le pueda emitir. ¿Por qué tanto tiempo? Por el simple hecho que la persona encargada de emitir la documentación solicitada deberá de hurgar entre anaqueles repletos de papeles de hace cincuenta años y ubicar lo señalado. Del mismo modo, un papá que desee conocer la asistencia de su hijo, las notas o simplemente el estado de cuenta, tendrá que movilizarse hasta la Institución Educativa para obtener dichos datos. Los docentes y personal deberán de llevar reportes y estadísticas de forma manual según la función que desempeñen. Sin duda dicha realidad podría tornarse de manera distinta si se apoyaran en un software. El documento que tarde en emitirse en diez días estaría listo al día siguiente. El padre que desea ver la asistencia, notas, y estado de cuentas; sin duda lo podría hacer desde la comodidad de su hogar a través de internet.

Es así que se puede relacionar directamente la gestión administrativa con un software automatizado y la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de

Chosica, dejándose ver que para estos tiempos es una necesidad tener las plataformas tecnológicas que exige la realidad en la que nos encontramos.

El mercado ofrece diversas tecnologías a las cuales se puede acceder. Muchas instituciones educativas de Lima Cercado ya se han acondicionado a ellas. Pero, son muchas como la I.E.P “Santa Rita” que aún no está a la vanguardia del cambio tecnológico.

1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación fue desarrollado en base a la información que proporcione sobre la administración que viene desarrollando la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Lurigancho, Chosica.

1.2.2. Delimitación Social

La investigación es de mucha importancia por cuanto el desarrollo de la administración de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” frente al público usuario de la localidad de Lurigancho, Chosica, busca mayor facilidad e inmediatez para acceder a informaciones referente a sus hijos y trámites administrativos.

1.2.3. Delimitación Temporal

La investigación tomará de muestra la administración desarrollada en el periodo 2016 de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”, la que permitirá relacionar la nueva forma de administrar sin el apoyo de un software y con uno.

1.2.4. Delimitación Conceptual

a). Gestión Administrativa: Se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, como es el controlar, dirigir y organizar o coordinar.

b). Software Automatizado: La automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera la gestión administrativa con software automatizado tiene implicancia con la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?

1.3.2. Problemas Secundarios

¿Qué implicancia existe entre la gestión académica con software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?

¿Qué implicancia hay entre la gestión financiera con software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?

¿Qué implicancia existe entre la gestión de recursos humanos con software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Describir la implicancia que existe entre la gestión administrativa a través del software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

1.4.2. Objetivo Específicos

- Describir la implicancia de la gestión académica con el software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

- Describir la implicancia de la gestión financiera con el software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

- Describir la implicancia de recursos humanos con el software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

La gestión administrativa con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- La gestión académica con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

- La gestión financiera con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

- La gestión de recursos humanos con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

1.5.3. Variables

a). Variable Dependiente:

- Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.

b). Variable Independiente:

- Gestión Administrativa con software automatizado.

c). Operacionalización de las Variables

VARIABLE X		
<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Gestión Administrativa con software automatizado	GESTIÓN ACADÉMICA	Gestión Académica con Software automatizado. Gestión Financiera con Software automatizado.
	GESTIÓN FINANCIERA	Gestión RR.HH con Software automatizado. Gestión Activos con Software automatizado.
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	

VARIABLE Y		
<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica	Administración	Gestión Académica. Gestión Financiera Gestión de RR.HH.
	Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica	Gestión de Activos

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a). Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo sustantiva – básica. Dicha investigación relaciona categorías, conceptos y variables entre la gestión administrativa con software automatizado y la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.

Bunge (1997) nos dice: “Tiene propósito medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables en un determinado contexto”.

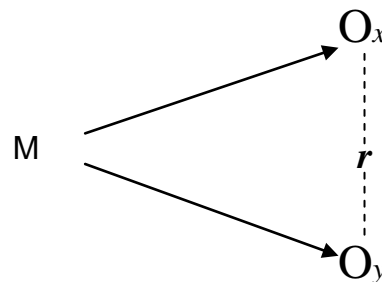
b). Nivel de Investigación

La presente investigación será descriptivo correlacional, porque se tratará de informar el estado actual de los fenómenos en estudio, de hechos y sucesos que se producen por efecto de los nuevos tiempos.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a). Diseño de la Investigación

Por ser una investigación correlacional le corresponde el siguiente diseño:



Dónde:

M = Muestra (n)

O_x = Variable "x".

O_y = Variable "y"

r = Correlación entre las dos variables

b). Método de la Investigación

Método observacional y analítica. Porque el investigador conoce el problema y el objeto de investigación, estudiando su curso natural, sin alteración de las condiciones naturales, es decir tiene un aspecto contemplativo.

Según Mario Bunge, la observación configura la base de conocimiento de toda ciencia y, a la vez, es el procedimiento empírico más generalizado de conocimiento.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a). Población

La población está constituida por todos los docentes, alumnos, administrativos y padres de familia de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR “SANTA RITA”			
<i>POBLACIÓN</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>	<i>MUESTRA AL 95% CONFIANZA</i>
Docentes	30	4%	28
Alumnos	350	44%	50
Administrativos	10	1%	10
Padres de Familia	410	51%	199
TOTAL	800	100%	287

b). Muestra Probabilística

Se empleará la aplicación técnica del muestreo, la cual implica una división previa de la población de estudio en grupos o clases representada por los

docentes, alumnos, administrativos y padres de familia con respecto a alguna característica de las que se van a estudiar.

1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a). Técnicas

Observación directa no participante.- Antes y durante la investigación se ha ido observando directamente a los sujetos de la muestra dentro de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.

Análisis Documental.- Se ha recurrido a fuentes bibliográficas, internet, revistas científicas que sustenten y den validez al estudio.

b). Instrumentos

Se elaborará una encuesta de diez preguntas la misma que se usará para reunir la información requerida dirigida a los administrativos, docentes, alumnos y padres de familia de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a). Justificación

Teórica

La gestión administrativa que viene desarrollando la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica no ha cambiado en nada para estos tiempos que exigen rapidez y eficacia. Parte del estancamiento se debe a que los administradores de la institución no aceptan los cambios. El resultado de no migrar al cambio se refleja en la pérdida de tiempo para atender solicitudes de notas, certificados, consolidados de asistencia, realización de horario, cálculo y control de cajas y la administración de los recursos humanos. Por tanto se

quiere que el presente trabajo de investigación en mención sea un aporte teórico para las futuras investigaciones de características similares.

Práctica

Los resultados de la investigación nos servirán para demostrar que en estos tiempos la gestión administrativa con software automatizado mejora los procesos diarios que demandan tiempo, esfuerzo y dinero de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.

Científica

El presente estudio puede servir de inspiración a otros investigadores sobre el tema gestión administrativa apoyados en la tecnología del software automatizado y reconocer que la investigación científica es el camino para el desarrollo del país.

b). Importancia

Los resultados de la investigación ayudarán a demostrar la necesidad e importancia de realizar todos los procesos administrativos a través de un software automatizado, el mismo que permitirá la rapidez y reducción de costos y tiempo. El software automatizado es capaz de integrar las tecnologías desde las finanzas de la Institución Educativa hasta los recursos humanos pudiéndose capturar cualquier tipo de información del papel y convertirlo a imágenes electrónicas reduciendo significativamente el coste de la gestión de las pruebas documentales complejas y reducir drásticamente su huella de carbono.

En el Perú, la mayoría de Instituciones Educativas aún mantienen el tipo de gestión administrativa lento. La presente investigación es un peldaño para demostrar las mejoras que se puede tener si optan por la implementación de un software automatizado en las gestiones diarias, reduciendo tiempo y costos que pueden ser aprovechados en otras instancias.

c). Limitaciones

Dificultad para obtener información profunda de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica por la resistencia al cambio de parte de la promotora.

Poco material bibliográfico que hable de la optimización de la gestión administrativa en las Instituciones Educativas a través de un software automatizado.

Dificultad en cuanto al costo para adquirir un software automatizado para demostrar en la práctica la eficiencia de la administración a través del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

La presente investigación combina conceptos teóricos de la administración y las nuevas tecnologías, siendo el software automatizado una de ellas. Al momento no se ha encontrado una investigación que hable estrictamente del tema. Tampoco fuentes bibliográficas que hablen de la combinación y ventajas entre las variables. Sin embargo se puede citar investigaciones de otros autores que involucren por separado las variables, las cuales servirán como punto de análisis respecto a nuestra investigación. De otro lado se buscará en archivo los datos históricos de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”; además de artículos, revistas y fuentes electrónicas para describir el software automatizado como tecnología novedosa.

2.1.1 TESIS

- TESIS: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO QUE OPTIMICE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL

ÁREA SERVICIOS MÉDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS.

Autor: Cedeño Mendoza Lolimar De Los Ángeles.

Institución: Universidad de Oriente, Tesis de grado para optar el Grado Académico de Ingeniero de Sistemas, Maturín, Venezuela, 2011.

Conclusiones:

1. La comunicación con el cliente representó una clave fundamental para poder validar los requisitos y cumplir con sus necesidades o requerimientos. La comunicación se da a partir de cada una de las iteraciones a lo largo del proceso de desarrollo.
2. Diseñar la aplicación, utilizando la herramienta de modelado de sistemas UML, permitió tener una visión detallada del mismo, en función de los diferentes diagramas realizados.
3. La metodología GRAY WATCH , resultó ser una técnica favorable en el proceso de desarrollo de software, brindando una serie de técnicas y procedimientos que ayudaron a desarrollar la aplicación y cumplir con los objetivos planteados.
4. A pesar de considerar la flexibilidad del sistema, es decir, que pueda ser adaptado a cambios; en el futuro podría ser necesario la incorporación de nuevos módulos o cambios en los formularios, dependiendo de la evolución del servicio médico en cuanto a la atención y especialistas.
5. El sistema le permite al personal que labora en el servicio médico de la universidad, llevar un control y seguimiento de las historias médicas de los pacientes, registros de la boletas y récipes emitidos, así como también de la entrada y salidas de medicamentos de uso común, conformación de facturas y validación de pacientes para la programación de citas médicas.
6. La utilización de herramientas, resultan de gran ayuda para el proceso de desarrollo de software, facilitando la labor de muchas tareas e impactando de manera positiva en el tiempo.

7. No existe una forma única de modelar sistemas, todo depende de la perspectiva del analista y del grado de detalle que desee implementar para dicha labor.

8. El desarrollo de un sistema de información, no hace referencia exclusivamente a la tarea de codificación, se refiere a una serie de pasos o procedimientos para la creación de un producto, incluyendo también aspectos como el modelado del negocio y las tareas de análisis y diseño.

- TESIS: “SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS INSTITUTOS DE PREVISIÓN SOCIAL”.

Autor: Yeniffer del Carmen Peña Castillo.

Institución: Universidad Católica Andrés Bello, Tesis de grado para optar el Grado Académico de Maestro de Sistemas de Información, San Cristóbal, Venezuela, 2004.

Conclusiones:

1. Actualmente las empresas o instituciones buscan automatizar sus procesos, para facilitar las actividades del personal, permitir un mejor flujo de información y obtener información oportuna. El instituto de Previsión Social de Personal Académico de la Universidad Nacional Experimental de Táchira (IPPUNET), está de acuerdo en ajustarse a cambios en los procesos y a la utilización de una herramienta que faciliten las actividades que se realicen.

2. Para el diseño de esta herramienta, se llevó a cabo una serie de pasos que permitieron obtener un producto final que satisfaga las necesidades determinadas y las expectativas de los usuarios. En primer lugar, se realizó un análisis exhaustivo acerca de las actividades y procesos que se ejecutan en el instituto, con el fin de conocer cada uno de ellos.

3. Seguidamente se realizó la captura de requerimientos por parte de los usuarios, para ello se realizaron una serie de entrevistas al personal que labora administrativamente en el instituto, con el fin de detallar las necesidades funcionales y de información del sistema propuesto. Posteriormente, se realizó

un estudio de factibilidad para determinar la conveniencia de realizar o no, el diseño de sistema de información para la Gestión Administrativa del IPPUNET. En este análisis, se tomó en cuenta la factibilidad económica, operativa y técnica, arrojando como resultado que el diseño del sistema era claramente factible.

4. Luego de la determinación de requerimientos y del estudio de factibilidad, se comenzó el diseño conceptual del sistema, donde se estableció la interacción del usuario con el mismo. Finalmente se realizó el modelo lógico y físico de la base de datos, obteniendo como resultado el diseño de un sistema que permita recibir, procesar y extraer información que apoye a los usuarios en el proceso de la toma de decisiones.

5. Por otra parte, se puede añadir que la implantación del diseño de sistema de información para la Gestión Administrativa del Instituto de Previsión Social del Personal Académico de la UNET, integrará todos aquellos procesos administrativos que se llevan a cabo en el instituto de forma diversa, facilitando el flujo de información entre el IPPUNET, sus afiliados y la universidad, así como también permite agilizar los tiempos de respuesta, facilitar el seguimiento de los planes de cada afiliado, mejorar la recepción y revisión de documentos, aprobar solicitudes de planes y optimizar el almacenamiento de la información.

- TESIS: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE”.

Autor: Deisly Antonieta Ramos Vallejo.

Institución: Universidad de Oriente, Tesis de grado para optar el Grado Académico de Ingeniero de Sistemas, Maturín, Venezuela, 2010.

Conclusiones:

La realización del proyecto, permitió desarrollar un Sistema Automatizado para la gestión de los procesos de elaboración, recepción, manejo, seguimiento y

control de los proyectos del Plan Operativo Anual de la institución, fue desarrollado como una manera de darle solución a la necesidad presentada en el trabajo de grado anterior, lo cual se complementó con la observación directa de las tareas y actividades que se cumplen, así como con las entrevistas no estructuradas realizadas al personal de la Delegación de Planificación.

Como una manera de buscarle solución a la necesidad planteada en forma precisa y metodológica, se planteó el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales se cumplieron a cabalidad, permitiendo llegar a las siguientes conclusiones:

1. El estudio del funcionamiento general de la Delegación de Planificación permitió determinar los problemas existentes y sus respectivas causas, derivando la necesidad de continuar el desarrollo del sistema propuesto y lograr la implementación del mismo.
2. La metodología Gray Watch resultó ser una guía conveniente para el desarrollo del sistema, ya que cuenta con una serie de flujos de trabajo que ayudaron a cumplir con los objetivos establecidos.
3. La comunicación con los usuarios finales representó una clave fundamental para poder validar los requisitos y cumplir con sus necesidades. Así mismo fue de vital importancia la información que pudieron aportar para la correcta elaboración de los formatos de proyectos e informes.
4. El diseño del sistema utilizando el lenguaje unificado de modelado UM permitió tener una visión detallada y explicativa de los requisitos definidos, especificando su funcionamiento de acuerdo al estudio realizado.
5. La construcción del sistema propuesto acorde con las necesidades de los usuarios fue posible gracias a la arquitectura cimentada en la etapa de diseño de la metodología.
6. El sistema permite a los usuarios de las dependencias elaborar y consultar los proyectos e informes de forma rápida y sencilla, mientras que los usuarios de la Delegación de Planificación pueden llevar un mayor control de sus

actividades, agilizando y facilitando en gran medida el cumplimiento de sus funciones.

- TESIS: “DESARROLLO DE UN SISTEMA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE”.

Autor: Rosa Karina Padrón Barreto.

Institución: Universidad de Oriente, Tesis de grado para optar el Grado Académico de Ingeniero de Sistemas, Maturín, Venezuela, 2010.

Conclusiones:

El desarrollo del proyecto de un sistema que permita la automatización de los procesos administrativos del Área de Desarrollo Social Núcleo Monagas, específicamente durante el otorgamiento, actualización y control de los programas de ayuda que por medio de ésta se gestionan, permitió concluir los siguientes puntos:

1. Se estudió la situación actual del Área de Desarrollo Social, donde se encontró que el principal problema radicaba en el escaso personal que allí realiza sus labores, el cual no era suficiente para llevar a cabo las tareas implicadas en los procesos de actualización, otorgamiento y control de los programas de ayuda que se gestionan por medio de ésta área; asimismo las consultas de los expedientes de los ayudantes deben realizarse de forma manual acudiendo a estantes que ocupan un espacio considerable.
2. De la misma manera del estudio del funcionamiento actual del Área de Desarrollo Social, se determinó que la forma en que se llevaban a cabo los procesos para la gestión de ayudas resultaba muy engorroso y en algunas oportunidades presentaba fallas y que con el desarrollo de un sistema era posible mejorar notablemente dichos procesos.
3. La definición de requisitos tanto funcionales, como no funcionales representó un paso básico para el diseño del sistema, se contemplaron aquellos

elementos envueltos en la funcionalidad del sistema que según los usuarios serían críticos para solventar la problemática existente.

4. El diseño de la aplicación utilizando el modelado de sistemas permitió obtener una visualización más detallada del sistema, especificando su funcionamiento de acuerdo a las especificaciones realizadas por los usuarios.

5. El desarrollo de un sistema software no sólo se trata de escribir código, pues también implica tareas relativas al modelado del negocio, análisis y diseño del sistema.

- TESIS: “SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LOS PROCESOS EN LAS ÁREAS ACADÉMICAS DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS, DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE”.

Autor: Gretty Mendoza Greezzy.

Institución: Universidad de Oriente, Tesis de grado para optar el Grado Académico de Ingeniero de Sistemas, Maturín, Venezuela, 2010.

Conclusiones:

Luego de haber realizado la investigación, estudiado las problemáticas encontradas y realizada la propuesta de Desarrollo de un sistema administrativo para el manejo y control de los procesos en las áreas académicas de la escuela de ciencias sociales y administrativas, en la universidad de Oriente, se llegaron a las conclusiones que se exponen en los párrafos subsiguientes:

1. Mediante la utilización de la metodología de sistemas suaves de Peter Checkland, se pudo conocer ampliamente al objeto en estudio ECSA, crear un modelo conceptual a través de las diferentes cosmovisiones obtenidas mediante las entrevistas no estructuradas y comparar este con la situación actual para definir claramente los cambios que eran necesarios.

2. Mediante la utilización de la metodología RUP, en su fase inicio, se llevó a cabo el modelado del negocio para ir proyectando lo que se pretendía lograr

una vez analizados los cambios necesarios, así como también describir en su totalidad y gráficamente los procesos encontrados como parte del funcionamiento de la ECSA.

3. Mediante la metodología RUP, en su fase elaboración, se desarrollaron las especificaciones de caso de uso del sistema, la especificación adicional y los modelos de datos, análisis y diseño; que representan la arquitectura del sistema cuya aplicación mejora, agiliza y controla, la gestión de los procedimientos académicos que se realizan en la ECSA.

4. Mediante la metodología RUP, en su fase construcción, Se procedió a la construcción del sistema propuesto, y se llevó a cabo pruebas sustanciales que le dieran un sólido establecimiento al mismo con el cliente o usuario (ECSA)

5. El sistema está diseñado bajo plataforma web, lo cual permite su acceso desde cualquier parte de la red o intranet, ofreciendo así mayor facilidad a los usuarios a la hora de hacer cual tipo de solicitud o registró.

6. El desarrollo del sistema satisface las necesidades y requerimientos de las secciones, ya que mejora el control en los procesos de envío, recepción y seguimiento de solicitudes realizadas por los usuarios.

7. En esta pequeña introducción a la visión de cambio que han causado los sistemas de información organizacionales, se adquirió un conocimiento básico de la importancia mediante su utilización para automatizar los procesos operativos y su evolución hacia fuentes importantes de información que sirven de base para la toma de decisiones como apoyo a los niveles medio y alto gerenciales, para finalmente convertirse en herramientas para obtener ventajas competitivas mediante su implantación y uso apoyando el máximo el nivel de la organización.

- TESIS: “SISTEMA WEB COMO SOPORTE AL PROCESO DE MATRÍCULA Y CÓMO INFLUYE EN EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE ADMIRABLE DE SAN LUIS”.

Autor: Terry Anfoní Quispe Javier.

Institución: Universidad Alas Peruanas, Tesis de grado para optar el Grado Académico de Ingeniero de Sistemas, Lima, Perú, 2014.

Conclusiones:

- Con un sistema web de Matrículas se soluciona el exceso de tiempo que se usa para realizar los procesos de matrículas en la institución educativa.
- El sistema facilitará el seguimiento del rendimiento académico de los alumnos de la Institución Educativa.
- Gracias al nuevo sistema se ha logrado alcanzar el 99% en el nivel de satisfacción del usuario mediante encuestas y otros.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Marco Histórico

La Institución Educativa Particular “Santa Rita” fue creada hace 50 años por Resolución Directoral N° 02619, se ubica en el Poblado de Chosica, entre el Paseo de la Bandera (Jr. Callao) y la Av. Lima Sur en el Distrito de Lurigancho. Atiende a una población escolar de 420 alumnos distribuidos dentro de los niveles de Inicial, Primaria y Secundaria de menores. Sus alumnos reciben una enseñanza vivencial asistidos por profesionales especializados.

La IEP. “SANTA RITA” es una organización educativa sin fines de lucro e imparte educación en los niveles de Inicial, Primaria y Secundaria. Su propietaria y representante legal es doña María Aurora Huerta López y su Director es don Hipólito Edilberto Carrión Muñoz.

La IEP. “SANTA RITA” funciona de acuerdo a la autorización expedida por el Ministerio de Educación mediante Resolución Directoral N° 1307 de fecha 11-03-1965, se resuelve autorizar el funcionamiento de la Escuela Mixta Particular hasta el Tercer año de Educación Primaria, sito en la Av. Lima N° 319 de la Ciudad de Chosica, con la denominación de “SANTA RITA”.

Mediante RD. N° 6787 de fecha 17-06-1969, se resuelve reconocer como propietaria de la Escuela Particular “SANTA RITA”, a doña María López de Huerta; que, mediante RD. N° 4103 de fecha 22-07-1970, numeral 2º, se resuelve autorizar el funcionamiento de las secciones del 4to y 5to años de Educación Primaria de la Escuela Mixta “SANTA RITA”; mediante RD. N° 020 de fecha 23-12-1986, numeral 1º, se resuelve regularizar los servicios educativos del Nivel de Educación Inicial y del 1º grado de Educación Secundaria de Menores en el Centro Educativo de Gestión No Estatal “SANTA RITA”, a partir del 01 de abril de 1986.

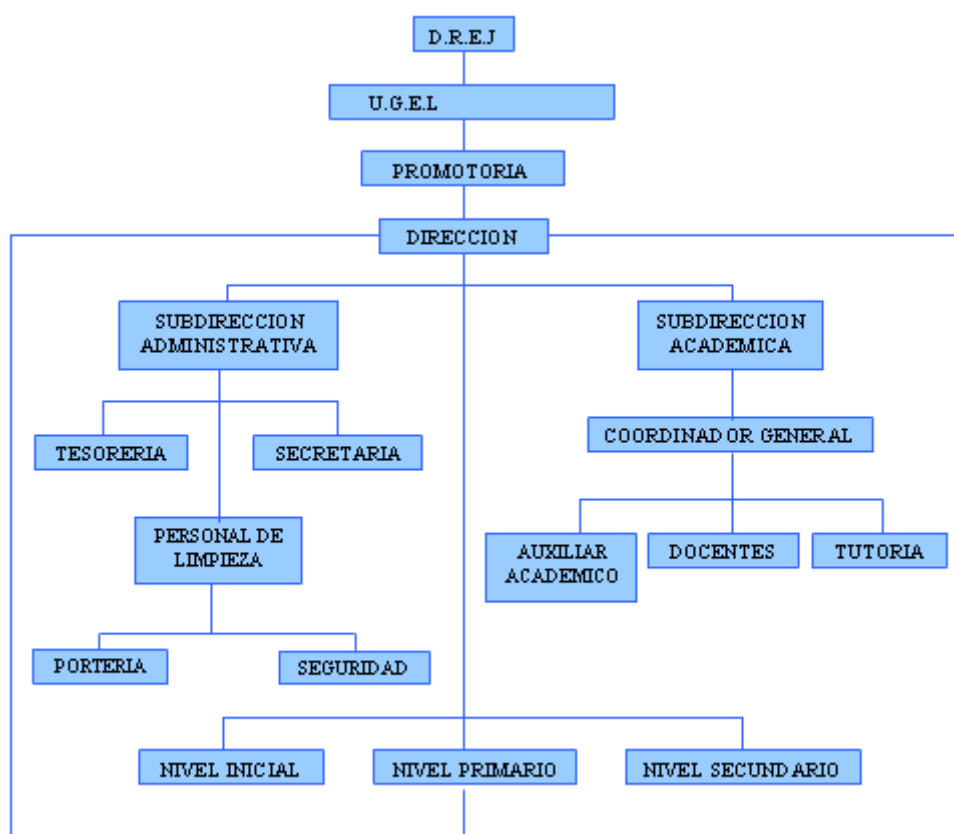
Que, mediante RD. N° 020 de fecha 13-12-1986, numeral 2º, se resuelve ampliar los servicios educativos a partir del 1º de Enero de 1987 del 2º al 4º grado de Educación Secundaria de Menores del Centro Educativo de Gestión No Estatal “SANTA RITA”.

Que, mediante RD. N° 764 de fecha 20-07-1990, se resuelve autorizar a partir del 01 de Abril de 1990, la ampliación del servicio educativo hasta el 5to Grado de educación Secundaria de menores en el centro Educativo de Gestión No Estatal “SANTA RITA”, ubicado en la Av. Lima Sur N° 999 – Chosica;

Que, mediante RDR. N° 006703-2009-DRELM se resuelve reconocer a partir del 05 de Setiembre 2009, a doña María Aurora Huerta López de Carrión como propietaria de la Institución Educativa Privada “SANTA RITA”, ubicado en la Av. Lima Sur N° 399, Distrito de Chosica, Provincia y Departamento de Lima, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06.

El prestigio ganado por los que nos han antecedido y por los que continúan, es un legado maravilloso que compromete a todos los que forman parte de la institución a continuar y elevar la imagen que con tanto esfuerzo han logrado. El fin común: trabajar luchando para convertir a la familia santariteña en modelo y ejemplo de la familia cristiana.

A la fecha en sus 50 años de vida esta Institución Educativa ha tenido a varias generaciones de estudiantes, muchos de nuestros alumnos(as), ahora siguen en la Institución Educativa en calidad de apoderados. Con orgullo hemos sido testigo de los éxitos alcanzados por nuestros estudiantes ya que la visita de ex alumnos es constante y la comunicación permanente, es así como conocemos a grandes profesionales que compartieron su educación desde muy niños con nosotros.



Fuente: Institución Educativa Particular “Santa Rita” de

De otro lado, cuando se habla de la administración de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”; el director de la Institución es responsable de toda la rutina laboral del centro. Esto abarca el área pedagógica, así como también el área administrativa. Sin embargo, el funcionamiento de esta última, es responsabilidad del administrador.

La administración se compone de diferentes sectores, con las tareas más variopintas. Ahí son admitidos los nuevos alumnos, mientras que otros egresan. Ellos necesitan libretas y certificados oficiales. Del mismo modo, van y vienen profesores y empleados. Pero también hay que conseguir material didáctico, pedagógico y aparatos, así como el material de consumo para el dictado de clase y el transcurso normal laboral, y esto dentro del Perú.

El colegio está supeditado a la legislación peruana. Esto significa un intensivo contacto con las autoridades del país.

La infraestructura también debe ser cuidada. Para eso se tiene al personal de limpieza y mantenimiento.

Como colegio privado, se depende de los ingresos propios, la pensión escolar debe ser cobrada mensualmente, algunos alumnos reciben becas totales o parciales. Esto debe ser llevado a cabo y reseñado en la caja y la contabilidad.

Este es un pequeño y conciso catálogo de las tareas, que de ninguna manera refleja la variedad de las mismas que se le presentan a la administración, pero que representan unas cuantas piezas de un gran mosaico. En resumen, todo lo no-pedagógico en la vida cotidiana escolar recae en el área de la administración

2.2.2. Marco teórico

De otro lado es preciso citar algunos aspectos de la administración de las Instituciones Educativas a fin de entender dichos procesos.

La administración de la Institución Educativa

Es muy común que en la práctica cotidiana del que hacer docente hablemos de administración, para bien o para mal. Pero qué entendemos por este término.

Existen diversas concepciones al respecto, de acuerdo a la perspectiva de cada autor; para Sverdlik (1998) indica que en fundamentos de administración, La administración “Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos”.

De acuerdo a O’Donnell (1996) explica que “la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”. Podría hacer mención de otras definiciones que se le dan a este término con el objetivo de clarecerlo, pues existe una diversidad de definiciones al respecto, sin embargo por esta ocasión habrá que limitarse a las definiciones descritas debido a que el que el punto central es describir el papel que juega la administración, como factor en el desarrollo y progreso de una Institución educativa.

La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Todos somos administradores de nuestras propias vidas, y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana, negocios, escuelas, gobierno, familia, etc.

La Institución Educativa, es una empresa que debe responder a unos fines, objetivos y políticas, siempre en la búsqueda permanente de la excelencia de la calidad del servicio educativo en toda la extensión de la expresión. Es por esto que la administración de una Institución Educativa exige el máximo de responsabilidad en los actos, eficiencia y eficacia en los procesos, claridad y precisión en las decisiones, flexibilidad y apertura a la participación, gran capacidad de previsión del futuro, lo cual implica que el administrador educativo tenga un perfil similar al de un gran gerente.

El proceso administrativo como tal, es la secuencia organizada de actos y acciones encaminadas a lograr la prestación de un servicio educativo de calidad que debe enfocarse desde dos puntos de vista: El conceptual; que permita tener una claridad en los conceptos propios de la gestión administrativa y el operacional para que se logren las acciones propias de los conceptos encaminados a la solución de problemas mediante el concurso de administradores y administrados, de manera que en la medida en que se propicien los espacios de participación se puedan lograr compromisos de acción más fuertes por la voluntad de servicio que se pueda obtener.

En una Institución Educativa, necesariamente debe darse el proceso administrativo entendido como el conjunto de etapas que incluyen la planeación, organización, ejecución, control y evaluación aplicables en todas las labores propias de los procesos pedagógicos, administrativos y de gestión, procesos que se cumplen en ésta Institución Educativa.

Así mismo desarrollan acciones tendientes a la elaboración de: Planes de mejoramiento, Proyectos educativos, Cronograma de actividades, Horarios de clase, Elección de los estamentos del gobierno escolar, Planes de área y asignación de jefes de área, Directores de grupos, Turnos de disciplina, Organigrama Institucional.

a. Planeación

Es la etapa más importante del proceso administrativo, en razón de que permite prever el futuro y su accionar, por lo tanto debe definir: que se va a hacer, cuándo se va a hacer, cómo se va a hacer y con qué se va a hacer. Esta planeación debe hacerse en forma concertada y con la participación de todos los estamentos de la comunidad educativa, al comenzar cada año lectivo, definiendo claramente las acciones y alternativas que mejor se ajusten a la solución del problema a resolver.

No debe olvidarse que debe permitir la retroalimentación para hacer ajustes y corregir errores cuando sea necesario, lo cual implica que debe ser flexible, permanente, participativa y muy efectiva pues debe preverse los resultados a obtener en el futuro. Deben planearse todas las actividades tanto de los procesos pedagógicos (Plan de estudios, plan de área, plan de clase, plan de evaluación) como los administrativos (recursos, medios) y los operativos.

En la Institución ésta etapa se desarrolla al comenzar el año lectivo, cuando se proponen las actividades a realizar a lo largo del año lectivo, cuando se asignan responsables y se plantean los resultados que deben obtenerse. En ésta etapa participan todos los docentes y directivos docentes, en ocasiones se invitan a padres de familia. Además debe hacerse una retroalimentación al finalizar el primer semestre.

b. Organización y coordinación

Todo proceso administrativo debe tener una organización que implica establecer cargos, funciones, estructura organizacional, procedimientos, líneas de autoridad con sus responsabilidades. Es importante tener en cuenta que una buena organización está muy ligada a la coordinación, pues una, complementa la otra, basada en los canales de comunicación claros, precisos y funcionales lo cual permite que cada uno ejerza sus funciones con seguridad, autoridad y responsabilidad.

Al organizar la Institución, debe tenerse en cuenta la planeación, a fin de que se puedan unificar los criterios de acción con miras a lograr los objetivos, metas y fines institucionales como son en últimas la obtención de logros reflejados en una educación de calidad. Dentro de esta etapa también es importante tener muy en cuenta el talento humano, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la motivación, como elementos que garanticen acciones positivas en pro del desarrollo institucional.

Así mismo no debe olvidarse las normas legales que en materia educativa guían el funcionamiento institucional, de manera que son un soporte valioso en la consecución de las metas institucionales. De una buena organización dependen los buenos resultados en la gestión tanto en procesos pedagógicos como administrativos.

En la Institución ésta etapa se desarrolla cuando se organizan y se asignan responsabilidades como las direcciones de grupo, la asignación académica, el cronograma de actividades con sus responsables, se establecen los mecanismos de comunicación en todo el actuar institucional, generalmente mediante acuerdos pactados con los Consejos Directivo, Académico, de Padres de Familia, Estudiantiles, Sindicales y quienes de una u otra manera se relacionen con los resultados institucionales

c. Ejecución

Planeado y organizado el proceso administrativo se procede a ejecutarlo, es decir a poner en marcha el plan operativo. Del buen accionar en esta fase depende en buena parte el éxito de la gestión administrativa, puesto que es la materialización de programas, proyectos y planes. En esta fase es importante tener en cuenta que cada integrante de la Institución Educativa tiene de acuerdo a su cargo, funciones y responsabilidades específicas que deben cumplir para que la ejecución del plan sea efectiva y arroje los resultados esperados.

Así mismo en esta etapa se pueden detectar posibles fallas en la planeación y la organización por lo tanto aquí es donde deben permitirse, efectuarse los ajustes necesarios para que la gestión administrativa sea productiva. Además es donde más debe tenerse en cuenta los objetivos, metas y fines institucionales para propiciar su materialización.

En esta etapa los integrantes de la Institución Educativa sacan a flote todas sus capacidades de docentes-líderes, cada uno en busca de buenos resultados, ponen en juego su prestigio profesional, buscan asesorías en otras instituciones, se capacitan. En fin, es una etapa de accionar continuo, donde es palpable el trabajo individual y colectivo, pues debe primar el pensamiento de trabajo eficiente para resultados eficaces.

d. Control

Es una fase que consiste en observar, vigilar, fiscalizar, comprobar, revisar, registrar cada una de las acciones desarrolladas por cada uno de los miembros de la Institución Educativa, con el fin de poder conocer cómo marcha la institución, que resultados va a obtener, como van los procesos pedagógicos y de gestión administrativa.

El control debe ser permanente, debe permitir la retroalimentación de lo planeado, por lo tanto deben ser registrados con la ayuda de instrumentos de control como: Libros Reglamentarios, Documentos de Control y Seguimiento, Informes Periódicos, Evaluaciones de Desempeño, Registros de Promociones. Todos estos instrumentos deben propiciar la información suficiente que permita la toma de decisiones en cualquier evento tanto administrativo como pedagógico.

El control lo ejerce el educador, el directivo, el administrativo, el estudiante, el padre de familia, la comunidad, el estado, pues todos deben asumir las responsabilidades de sus actos desde el rango o cargo que ostente. Otro

elemento de control son las normas legales en materia educativa que traza los caminos a seguir en el quehacer educativo y cuya violación puede ocasionar problemas de orden disciplinario tanto a educadores como educandos. En los Institución Educativa la etapa de control se ejerce todo el año lectivo mediante diversas acciones y en todas las actividades diarias. Sin embargo se registran en instrumentos como son los libros de matrícula de estudiantes, de asistencia de docentes y estudiantes, registro de valoración de logros, de actas de consejos, de asambleas de padres de familia, registros contables y financieros, hojas de vida de los estudiantes y docentes, registros de clases, de comisiones de evaluación y promoción.

Cualquier instrumento de control que se utilice en la institución es concertado, analizado, conocido y difundido entre los miembros de la comunidad educativa, a fin de evitar tropiezos en el momento de su aplicación.

e. Seguimiento

Es una de las etapas más importantes para un administrador o quien ejerza un cargo de mando. Muchas empresas fracasan porque, aunque lo hacen todo bien, no hay seguimiento, entonces la empresa tiende a ser incompetente. En esta etapa hay que hacer seguimientos permanentes, ya sea mediante la observación, la comparación, midiendo resultados anteriores con los actuales. El seguimiento constante de las tareas y actividades planeadas, permiten modificar, ampliar, corregir o cambiar cada una de las estrategias programada.

En la institución educativa, el seguimiento se realiza desde el primer día de clase, mediante la observación directa, existen algunos instrumentos para realizar el seguimiento, como el del bajo rendimiento académico, la disciplina, el desarrollo y aplicación de los proyectos transversales, los proyectos propios de la modalidad.

f. Evaluación

La evaluación del proceso administrativo y pedagógico, debe ser permanente, preciso, que permita la retroalimentación de lo planeado, organizado y ejecutado, no debe confundirse con el control y si mejor considerarse como complementaria, en razón de que los registros de control facilitan la labor evaluativa.

Se evalúan: Procesos Pedagógicos (grado, área, clase, logro, indicador de logro, juicio valorativo) como un proceso seguido por los docentes y los estudiantes; procesos administrativos (planeación, organización, ejecución, control, evaluación) desarrollados por docentes, administrativos y directivos; recursos (físicos, materiales, humanos, financieras, técnicos); resultados institucionales en relación con las metas, objetivos y fines planteados; la misión, la visión, la filosofía; los procedimientos (Manual de Convivencia); los avances académicos (rendimiento escolar, pruebas de estado); plan de estudios (programas, proyectos, actividades); es decir se evalúa toda acción pedagógica y administrativa de la institución en forma global, individual y general.

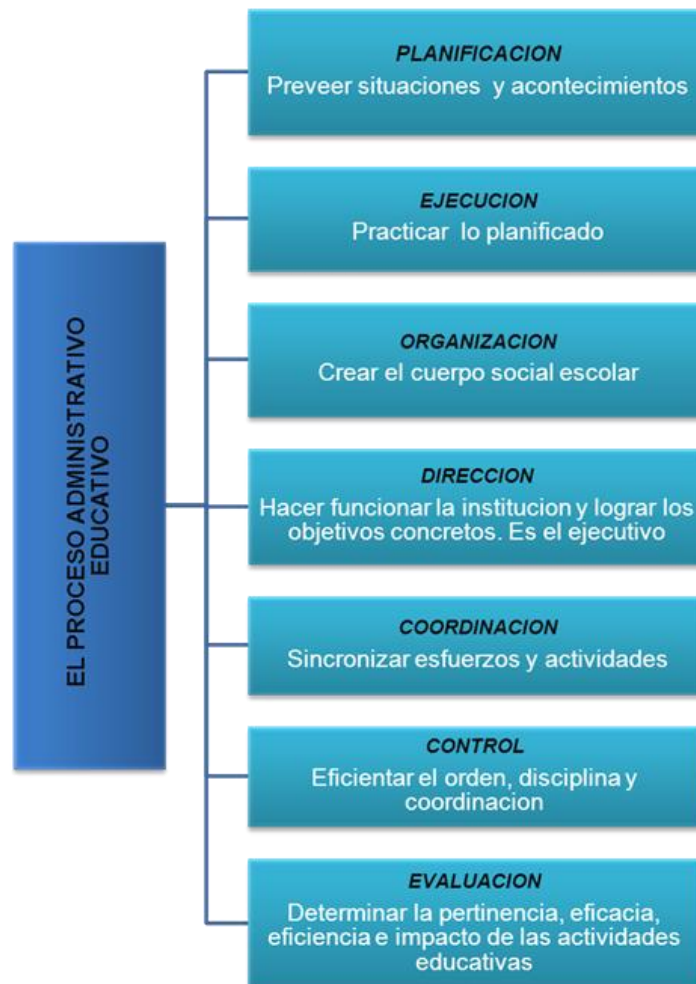
La evaluación puede hacerse al finalizar cada periodo académico, para hacer ajustes a medida que sea necesario realizarlos y al finalizar el año lectivo, en la evaluación institucional, siempre con la participación activa de los estamentos educativos de la institución y debe servir de base para la planeación del periodo siguiente y del año lectivo siguiente, utilizando los instrumentos que pueden ser diseñados por los integrantes de la Institución, la comunidad educativa para hacerla más sistemática, siempre y cuando que ofrezca un alto grado de validez y confiabilidad.

Los instrumentos a utilizar pueden ser encuestas, entrevistas, reuniones por estamentos o integradas con guías de evaluación institucional o periódica pero siempre participativa. El análisis e interpretación de los resultados de la evaluación debe servir de base para el mejoramiento de la calidad del servicio

educativo de la institución en todos los aspectos concernientes y orientados hacia el logro de la excelencia educativa.

g. Control de calidad

Es la revisión y permanente evaluación de cada una de las dependencias de una empresa, en este caso de la institución, y está comprendida por los cuatro componentes: directivo, administrativo, académico, y comunitario. Cuando en una empresa o institución hay control de calidad, se siente el grado de satisfacción por los bienes y servicios que se prestan.



Fuente: Institute Un Gobar Compac

2.2.2. Principios de la administración de la Institución Educativa

Las administraciones educativas están obligadas a ser responsables y sostenibles, es decir, deben contar con principios bien definidos y aplicables, pues las mismas sostienen un sin número de relaciones y su producto, los graduados o profesionales, serán su reflejo cuando se inserten laboralmente en la sociedad.

Según Taylor (1998) menciona cuatro principios a la Administración general, aduciendo que los mismos mejoran el trabajo productivo dentro de las organizaciones, y son: análisis científico del trabajo, selección de personal, administración de la cooperación y supervisión funcional.

Pero en lo concerniente a la administración educativa, la UN Global Compact (2000), propone los siguientes principios para mejorar las organizaciones escolares:



Fuente: Institute Un Gobal Compac

- Desarrollar las capacidades de los alumnos para que sean los futuros generadores de valor sostenible para las empresas y la sociedad en general, y a trabajar para una economía global integrada y sostenida.
- Incorporar en las actividades académicas y planes de estudio los valores de la responsabilidad social mundial, tal como se refleja en iniciativas internacionales, como es el caso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Crear marcos educativos, materiales, procesos y entornos que permitan experiencias eficaces de aprendizaje para un liderazgo responsable.
- Comprometerse con una investigación conceptual y empírica de que los avances en nuestra comprensión sobre el papel, la dinámica y el impacto de las corporaciones en la creación de valor sostenible social, ambiental y económico.
- Interactuar con los directores de las corporaciones empresariales para ampliar el conocimiento de sus desafíos en el cumplimiento de las responsabilidades sociales y ambientales y para explorar conjuntamente efectivos de enfrentar tales desafíos.
- Facilitar y apoyar el diálogo y el debate entre los educadores, negocios, gobierno, consumidores, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos interesados ??y las partes interesadas sobre temas críticos relacionados con la responsabilidad social global y la sostenibilidad.

Componentes de la administración de la Institución Educativa

En toda administración educativa prevalecen tres componentes básicos y ocho componentes adicionales. Los básicos están constituidos por la misión institucional; los supuestos filosóficos, psicológicos y organizacionales; y la descripción del estudiante que se espera formar. Los adicionales se refieren a: programas instruccionales y currículo; métodos y técnicas empleadas en el

proceso enseñanza-aprendizaje; estructura escolar y organización; liderazgo, administración y recursos financieros; recursos humanos; recursos de la escuela (edificio y equipo); y plan de evaluación.

Así, pues, la mayoría es capaz de incrementar su eficiencia, ayudados por sus grupos de referencia para resolver problemas y trabajar eficientemente en grupo. Para que un grupo pueda optimizar su efectividad, es menester que todos sus miembros se ayuden entre sí con una dirección efectiva y compañerismo, dado que el líder principal no puede cumplir con todas las funciones en todas las circunstancias.

Los recursos constituyen el patrimonio de que dispone la Institución Educativa para lograr sus objetivos, y los mismos pueden ser de diferentes tipos o clases:

Los Recursos personales. Como el Director, profesorado, estudiantes, familias, especialistas, administración, etc., que son los protagonistas del hecho educativo.

Los Recursos materiales. Se incluyen edificios, mobiliario, material didáctico, etc., que determinan el espacio escolar.

Los Recursos funcionales. Llamados también recursos temporales, como tiempo, formación y dinero, que hacen operativos los recursos anteriores.

El recurso personal o humano de la administración educativa constituye un factor de gran importancia, y está conformado por diferentes actores, tales como administradores, directores, supervisores, altos funcionarios del ministerio de educación, etc.

En este punto, se debe considerar la extracción o procedencia del personal administrativo, su formación y régimen de servicios, sus modalidades de perfeccionamiento en servicio. El personal administrativo en funciones técnico profesional generalmente se recluta en muchos casos a quienes pertenecen a la carrera magisterial; en cambio el personal de servicios administrativos

generales, ordinariamente está bajo el mismo régimen que los demás servidores civiles del Estado.



Fuente: Institute Un Gobal Compac

Los medios y recursos que utiliza y gestiona la administración educativa requieren también una detenida consideración. Los medios físicos como los edificios, el mobiliario, las ayudas audiovisuales, los materiales de enseñanza; los medio técnicos, como los métodos, normas, tecnologías y servicios auxiliares; los medios financieros. En muchos de estos aspectos se mantiene todavía un alto grado de centralización, aunque se ha logrado importantes innovaciones en cuanto al aporte directo de las empresas y de la comunidad para que contribuyan a la educación con todos los equipamientos y servicios de potencial educativo disponibles en cada ámbito social, y también con cotizaciones monetarias. En cambio en lo relativo a los medios técnicos, quizá lo más importante sea el poder contar con sistemas de información e intercambio adecuados y oportunos, para promover su utilización, fomentar su desarrollo y retroalimentar experiencias.

A los antiguos modelos de la educación privada, de las asociaciones de padres de familia y de los consejos consultivos de educación, se agregan ahora nuevos modelos de asignación de responsabilidades educativas a entidades ya

existentes (económicas o no económicas) o a nuevas entidades comunales de finalidad educativa o polivalente.

Esto representa una frontera para la administración educativa tradicional que fue solamente una expresión y respuesta burocrática a los problemas de la gestión gubernamental o escolar de los servicios educativos.

2.2.3. Gestión administrativa con software automatizado.

2.2.3.1. Marco Histórico

Se dará a conocer los antecedentes históricos de la gestión administrativa y el software automatizado.

a. La gestión Administrativa

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

b. La Gestión Administrativa en la Edad Antigua

A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, ya que nace con el hombre mismo, puesto que en todo tiempo ha habido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y de ejecutar; de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la actualidad y que pueden observarse en el código de Hammurahi, en el Nuevo Testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la centralización.

c. La Administración en la Edad Media

Durante los últimos años del imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consolidaron instituciones como la iglesia católica. En ésta época la administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia, los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

d. La Administración en la Edad Moderna

Al inicio de ésta época surge en Prusia y Austria un movimiento administrativo conocido como cameralistas que alcanzó su mayor esplendor en 1560 y trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en ésta época. Para algunos tratadistas los cameralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A mediados del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores, que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

e. La Administración en la Edad Contemporánea

En ésta época se asientan las bases para el desarrollo de la administración como una verdadera ciencia, ya que como fruto de las necesidades de la época, surgen teorías, principios y funciones administrativas, que aunque superadas o modificadas, cumplieron un papel importante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo.

f. La Administración en la Sociedad Moderna

A pesar de que la administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La propia historia del pensamiento administrativo proporciona una perspectiva de las contribuciones y de los problemas y situaciones con que se enfrentó en los últimos setenta años en el mundo industrial. La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos.

g. Los Precusores de la gestión administrativa

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

➤ **Confucio:**

Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública, recomendando:

- Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

- Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

➤ **Adam Smith:**

Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

➤ **Henry Metcalfe:**

Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una buena manera de control, considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", considerada como una obra precursora de la administración científica.

➤ **Woodrow Wilson:**

Hizo una separación entre política y administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración, propugnando su enseñanza a nivel universitario.

➤ **Frederick W. Taylor**

Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabaja entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según su criterio, los trabajadores "en lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente lo menos que pueden" . Además promovió

que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos. El disminuyó la jornada diaria de trabajo de 10 ½ a 8 ½ horas e introdujo períodos de descanso, el sistema de salarios diferenciales y otras mejoras.

➤ **Henry Fayol:**

Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el "padre de la administración moderna". Fue el primero que propugnó porque se enseñara administración en los centros educativos.

El software automatizado

El software es una palabra que proviene del idioma inglés, pero que gracias a la masificación de uso, ha sido aceptada por la Real Academia Española.

El software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Se considera que el software es el equipamiento lógico e intangible de un ordenador. En otras palabras, el concepto de software abarca a todas las aplicaciones informáticas, como los procesadores de textos y las planillas de cálculo.

Desde sus inicios en la década de 1940, escribir software ha evolucionado hasta convertirse en una profesión que se ocupa de cómo crear software y maximizar su calidad. La calidad puede referirse a que tan mantenible es el software, su estabilidad, velocidad, usabilidad, comprobabilidad, legibilidad, tamaño, costo, seguridad y número de fallas o "bugs", así como, entre muchos otros atributos, a cualidades menos medibles como elegancia, concisión y satisfacción del cliente. La mejor manera de crear software de alta calidad es un problema separado y controvertido cubriendo el diseño de software, principios para escribir código, llamados "mejores prácticas", así como

cuestiones más amplias de gestión como tamaño óptimo del equipo de trabajo, el proceso, la mejor manera de entregar el software a tiempo y tan rápidamente como sea posible, la "cultura" del lugar de trabajo, prácticas de contratación y así sucesivamente. Todo esto cae bajo la rúbrica general de ingeniería de software.

El término Ingeniería del software apareció por primera vez en la década de 1950 y principios de los años 1960. Los programadores siempre habían sabido sobre ingenieros civiles, eléctricos y de computadores y debatían qué podría significar la ingeniería para el software.

El Comité de ciencia de la OTAN patrocinó dos conferencias sobre ingeniería del software en 1968 (Garmisch, Alemania) y en 1969, que dio al campo su impulso inicial. Muchos creen que estas conferencias marcaron el inicio oficial de la profesión de la Ingeniería de software.

La ingeniería de software fue estimulada por la llamada crisis del software de la década de 1960, 1970 y 1980, que identifica muchos de los problemas de desarrollo de software. Muchos proyectos de software sobrepasaron el presupuesto y el tiempo estimados. Algunos proyectos causaron daños a la propiedad. Algunos proyectos causaron pérdidas de vidas. La crisis del software originalmente fue definida en términos de productividad, pero evolucionó para enfatizar la calidad. Algunos utilizan el término de crisis del software para referirse a su incapacidad de contratar programadores suficientemente calificados.

Durante décadas, solucionar la crisis del software fue de suprema importancia para investigadores y empresas productoras de herramientas de software. El costo de propiedad y mantenimiento del software en la década de 1980 fue dos veces más caro que el propio desarrollo del software. Durante la década de 1990, el costo de propiedad y mantenimiento aumentó en un 30% con respecto a la década anterior. En 1995, las estadísticas mostraron que la

mitad de los proyectos de desarrollo encuestados estaban operacionales, pero no eran considerados exitosos. El proyecto de software medio sobrepasa su estimación en tiempo en el 50%. Las tres cuartas partes de todos los grandes productos de software son entregados al cliente con tales fallas que no son usados en absoluto, o no cumplen con los requerimientos del cliente.

El auge de la Internet condujo a un rápido crecimiento en la demanda de sistemas internacionales de despliegue de información y e-mail en la World Wide Web. Los programadores debían manejar ilustraciones, mapas, fotografías y otras imágenes, más animación sencilla, a un ritmo nunca antes visto, con pocos métodos conocidos para optimizar la visualización/almacenamiento de imágenes (como el uso de imágenes en miniatura).

El crecimiento del uso del navegador, corriendo en el lenguaje HTML, cambió la manera en que estaba organizada la visualización y la recuperación de la información. Las amplias conexiones de red condujeron al crecimiento y la prevención de virus informáticos internacionales en computadores con MS Windows, y la gran proliferación de correo basura se convirtió en una cuestión de diseño importante en sistemas de correo electrónico, inundando canales de comunicación y requiriendo de precalificación semiautomatizada. Sistemas de búsqueda de palabra clave evolucionaron en buscadores web, y muchos sistemas de software tuvieron que ser rediseñados, para la búsqueda internacional, dependiendo de las técnicas de posicionamiento en buscadores (SEO). Fueron necesarios sistemas de traducción de lenguaje natural humano para intentar traducir el flujo de información en múltiples idiomas extranjeros, con muchos sistemas de software siendo diseñados para uso multilingüaje, basado en conceptos de diseño de traductores humanos. Típicas bases de usuarios de computadora con frecuencia pasaron de cientos o miles de usuarios a muchos millones de usuarios internacionales.

Con la creciente demanda de software en muchas organizaciones pequeñas, la necesidad de soluciones de software de bajo costo llevó al crecimiento de metodologías más simples y rápidas que desarrollaran software funcional, de los requisitos de implementación, más rápidos y más fáciles. El uso de prototipos rápidos evolucionó a metodologías ligeras completas como la programación extrema(XP), que intentó simplificar muchas las áreas de la ingeniería de software, incluyendo la recopilación de requerimientos y las pruebas de confiabilidad para el creciente y gran número de pequeños sistemas de software. Sistemas de software muy grandes todavía utilizan metodologías muy documentadas, con muchos volúmenes en el conjunto de documentación; Sin embargo, sistemas más pequeños tenían un enfoque alternativo más simple y rápido para administrar el desarrollo y mantenimiento de cálculos y algoritmos de software, almacenamiento y recuperación de información y visualización.

2.2.3.2 Marco Conceptual

Terry (1999), explica que la administración es un proceso distintivo 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.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: La planeación, organización, ejecución y control.

Es así que la gestión administrativa se considera como el conjunto de acciones tomada por la directiva, orientada a promover organización, control y evaluación de recursos mediante una planificación que permita alcanzar un objetivo propio de la organización.

Reconociendo en forma desglosada el significado de los términos ya descrito, el software para la gestión administrativa se define como una herramienta del sistema informático que facilita el cumplimiento de los procedimientos direccionales de la administración.

El Análisis de Gestión Administrativa se ha considerado como la técnica capaz de realizar el estudio y análisis de la organización, en cada una de sus áreas y proporcionar soluciones a las irregularidades halladas, por lo cual se considera que el conocimiento de la misma es indispensable para la formación académica y para el desarrollo profesional de los Administradores.

Las actividades gerenciales, enmarcadas dentro de la globalización y la competitividad existente, necesitan revitalizarse y nutrirse de herramientas que le garanticen la eficiencia y el éxito en cada una de las áreas de la organización. De mantenerse una actitud pasiva y renuente a los cambios que experimenta su entorno, las empresas tenderán paulatinamente, pero de forma sostenida, a desaparecer.

Es muy conocida también, la necesidad sugerida por muchos autores de realizar un Análisis de la Gestión Administrativa con la finalidad de hacer una evaluación integral y conocer el estado en que se encuentra la empresa.

Los términos utilizados para denominar este análisis han sido muy variados y muchos se ubican, en esencia, dentro de la concepción de lo que se desea

hacer, otras, muestran limitaciones y algunas hasta crean confusión. Entre los nombres que ha recibido el análisis de gestión administrativa están: Auditoría Gerencial, Auditoría de la Empresa, Análisis Administrativo, Análisis de Operaciones, Investigación de la Empresa, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Rendimiento.

A través de esta herramienta es posible evitar cualquier desperdicio de tiempo y evaluar los grados de eficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, propios de la organización. También es posible afirmar, que el Análisis de Gestión Administrativa pone en evidencia aquellas áreas problemáticas y las debilidades que existen dentro de la empresa.

El Análisis de Gestión Administrativa (AGAD), como herramienta propia del proceso administrativo, incluye a la planificación como parte vital y punto de apoyo inicial para su aplicación y desarrollo, pero no constituye tampoco una etapa independiente de las otras, ya que su incidencia es notoria a lo largo de todo el proceso. Esto es un claro indicativo de que cada fase del AGAD requiere una planificación, pero a la planificación inicial, la que abarca todo el trabajo, hay que darle mayor fuerza y amplitud para poder concebir unas bases sólidas en el examen y evaluación del mismo.

Parte fundamental de toda planificación es programar cada una de las actividades a realizar. Cabe destacar que un programa no es más que "un plan que se usa una sola vez y cubre una serie relativamente amplia de actividades de la organización y especifica los pasos más importantes, su orden y oportunidad, así como la unidad responsable de cada paso" (STONER 1996:324). En función a esto todas las acciones que se llevarán a cabo durante el desarrollo del AGAD deben estar contempladas en un programa de trabajo.

Cada una de las fases del proceso debe prepararse en el sentido del trabajo y en el orden lógico de desarrollo de los exámenes partiendo, como es natural, de la revisión preliminar y donde se hará manifiesta la habilidad, capacidad y experiencia de los analistas de gestión administrativa.

Dice RUIZ (1995) que "Es indiscutible que para proceder a la preparación del Programa de Trabajo para realizar el AGAD, debemos tener en cuenta cuales son las preocupaciones de la Alta Administración de la empresa". Esto quiere decir que debe existir una gran compenetración y comunicación entre la alta administración y los analistas antes, durante y después de la elaboración del programa a fin de no perder de vista ningún detalle de importancia y poder resolver desviaciones, de ser necesario, a tiempo, lo cual redundará en beneficio de los resultados esperados.

Por su parte los sistemas de planificación de recursos empresariales, o ERP (por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning) son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.

La Planificación de Recursos Empresariales es un término derivado de la planificación de recursos de manufactura (MRPII) y seguido de la planificación de requerimientos de material (MRP); sin embargo los ERP han evolucionado hacia modelos de suscripción por el uso del servicio. Los sistemas ERP típicamente manejan la producción, logística, distribución, inventario, envíos, facturas y contabilidad de la compañía de forma modular. Sin embargo, la Planificación de Recursos Empresariales o el software ERP pueden intervenir en el control de muchas actividades de negocios como ventas, entregas, pagos, producción, administración de inventarios, calidad de administración y la administración de recursos humanos.

Los sistemas ERP son llamados ocasionalmente back office (trastienda) ya que indican que el cliente y el público general no están directamente involucrados. Este sistema es, en contraste con el sistema de apertura de datos (front office), que crea una relación administrativa del consumidor o servicio al consumidor (CRM), un sistema que trata directamente con los

clientes, o con los sistemas de negocios electrónicos tales como comercio electrónico, administración electrónica, telecomunicaciones electrónicas y finanzas electrónicas; asimismo, es un sistema que trata directamente con los proveedores, no estableciendo únicamente una relación administrativa con ellos.

Los ERP funcionaban ampliamente en las empresas. Entre sus módulos más comunes se encuentran el de manufactura o producción, almacenamiento, logística e información tecnológica, incluyen además la contabilidad, y suelen incluir un sistema de administración de recursos humanos, y herramientas de mercadotecnia y administración estratégica.

Los sistemas de planificación de recursos empresariales son sistemas de gestión de información que automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa.

Los sistemas ERP son sistemas de gestión para la empresa. Se caracterizan por estar compuestos por diferentes módulos. Estas partes son de diferente uso, por ejemplo: producción, ventas, compras, logística, contabilidad (de varios tipos), gestión de proyectos, GIS (sistema de información geográfica), inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc. Lo contrario sería como considerar un simple programa de facturación como un ERP por el simple hecho de que una empresa integre únicamente esa parte.

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a la información.
- Posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias de reingeniería.

El propósito fundamental de un ERP es otorgar apoyo a los clientes del negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.

Los beneficios que puede aportar una herramienta de ERP se resume en la resolución de los problemas contables, mercantil o fiscal de la empresa. Asimismo, puede permitir un mayor control contable, inmovilizado, conciliación bancaria, liquidación de impuestos, etc.

Las características que distinguen a un ERP de cualquier otro software empresarial, es que deben de ser modulares y configurables:

- Modulares. Los ERP entienden que una empresa es un conjunto de departamentos que se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos. Una ventaja de los ERP, tanto económica como técnica es que la funcionalidad se encuentra dividida en módulos, los cuales pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente. Ejemplo: ventas, materiales, finanzas, control de almacén, recursos humanos, etc.
- Configurables. Los ERP pueden ser configurados mediante desarrollos en el código del software. Por ejemplo, para controlar inventarios, es posible que una empresa necesite manejar la partición de lotes pero otra empresa no. Los ERP más avanzados suelen incorporar herramientas de programación de cuarta generación para el desarrollo rápido de nuevos procesos.

Otras características destacables de los sistemas ERP son:

- Base de datos centralizada.
- Los componentes del ERP interactúan entre sí consolidando las operaciones.
- En un sistema ERP los datos se capturan y deben ser consistentes, completos y comunes.

- Las empresas que lo implanten suelen tener que modificar alguno de sus procesos para alinearlos con los del sistema ERP. Este proceso se conoce como Reingeniería de Procesos, aunque no siempre es necesario.

Las soluciones ERP en ocasiones son complejas y difíciles de implantar debido a que necesitan un desarrollo personalizado para cada empresa partiendo de la configuración inicial de la aplicación que es común. Las personalizaciones y desarrollos particulares para cada empresa requieren de un gran esfuerzo en tiempo, y por consiguiente en dinero, para modelar todos los procesos de negocio de la vida real en la aplicación.

Las metodologías de implantación de los ERP en la empresa no siempre son todo lo simples que se desearía, dado que entran en juego múltiples facetas.

No hay recetas mágicas ni guiones explícitos para implantaciones exitosas; solamente trabajo bien realizado, una correcta metodología y aspectos que deben cuidarse antes y durante el proceso de implantación, e inclusive cuando el sistema entra en funcionamiento. Por ello, antes, durante y después de la implantación de un ERP es conveniente efectuar lo siguiente:

- Definición de resultados a obtener con la implantación de un ERP.
- Definición del modelo de negocio.
- Definición del modelo de gestión.
- Definición de la estrategia de implantación.
- Evaluación de oportunidades para software complementario al producto ERP.
- Alineamiento de la estructura y plataformas tecnológicas.
- Análisis del cambio organizativo.
- Entrega de una visión completa de la solución a implantar.
- Implantación del sistema.
- Controles de calidad.
- Auditoría del entorno técnico y del entorno de desarrollo.

2.3 Definición de términos básicos

- **ADMINISTRACIÓN:** se considera como el conjunto de acciones tomada por la directiva, orientada a promover organización, control y evaluación de recursos mediante una planificación que permita alcanzar un objetivo propio de la organización.
- **AUTOMATIZADO:** Es un sistema donde se transfieren tareas de producción a través de un software, realizada habitualmente por operadores humanos.
- **EFICIENCIA – CHCC:** capacidad de hacer correctamente las cosas, Existe eficacia cuando una determinada actividad con servicio obtiene los resultados esperados independientemente de los recursos utilizados para obtener dichos resultados. La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos previstos es decir, comparando los resultados reales obtenidos con los resultados previstos, la evaluación de la eficacia en una entidad no puede realizarse sin la existencia de un plan, presupuesto o programa, en lo que los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados.
- **GESTIÓN:** Es la capacidad que tiene la organización para definir los objetivos y controlar (evaluar) sus propósitos con el adecuado uso de los recurso humanos.
- **PLANEAMIENTO:** El planeamiento de la auditoria se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoria, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideren necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles gerenciales.

- **EJECUCIÓN:** La culminación del trabajo y la comunicación de los resultados conseguidos forman la elaboración del informe de la Auditoría de gestión que presenta diferencias importantes con el informe tradicional de Auditoría financiera tanto su estructura, como en la forma de comunicar los hechos.
- **ERP:** Recursos Empresariales, o ERP (por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning) son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.
- **SOFTWARE:** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación. El software son las instrucciones electrónicas que van a indicar al ordenador que es lo que tiene que hacer. También se puede decir que son los programas usados para dirigir las funciones de un sistema de computación o un hardware.
- **INMEDIATÉZ:** Los medios tecnológicos y su desarrollo son los que han impuesto la inmediatez en la comunicación, tal es el caso del telégrafo, el teléfono, la radio y el cine. Cada uno en su momento y en su lugar, pero satisfaciendo necesidades cuando las distancias para enterarse pronto de algo han sido bastante considerables, incluso siendo una opción virtual que se emplea en reemplazo del lenguaje hablado, que actualmente ya se ha incorporado a la información virtual mediante canales reproductores de voz y de imágenes, como son los videos.
- **PROCESO ADMINISTRATIVO:** Proceso 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. El proceso administrativo

es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

- **GESTIÓN ADMINISTRATIVA:** gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Las nuevas tendencias en el campo de la administración educativa señalan al director como el líder de la escuela. Una de las dimensiones cruciales en el ejercicio de sus funciones es la de ejercer liderazgo administrativo hacia el logro de la visión de la institución. El director de escuelas, como líder administrativo debe tener el conocimiento, las destrezas y atributos para entender y mejorar la organización, implantar planes operacionales, manejar los recursos fiscales y aplicar procesos y procedimientos administrativos descentralizados.
- **SOFTWARE AUTOMATIZADO:** La automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos.
- **TECNOLOGÍA:** es el conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar, crear bienes, servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad. Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una de ellas o al conjunto de todas. Cuando se lo escribe con mayúscula, Tecnología, puede referirse tanto a la disciplina teórica que estudia los saberes comunes a todas las tecnologías como la educación tecnológica, la disciplina escolar abocada a la familiarización con las tecnologías más importantes
- **I.E.P.:** Institución Educativa Privada, cuyo nombre genérico puede ser centro de enseñanza, centro educativo, colegio o institución educativa; es decir, toda institución que imparta educación o enseñanza.

- **CONTROL:** El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar; Por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. De tal manera, el control es un elemento clave en la administración.
- **RETROALIMENTACIÓN:** La retroalimentación o realimentación supone, por lo tanto, que una proporción de aquello que sale es redireccionado a la entrada. Esto permite regular el comportamiento y controlar el sistema en cuestión. Es posible advertir la retroalimentación en la informática, la arquitectura, la ingeniería, la biología y la economía, entre otros ámbitos. A nivel general, puede decirse que la retroalimentación implica que la señal que sale regresa a su origen para luego, tras un análisis que permite realizar distintos ajustes, volver a salir.
- **ORGANIZACIÓN:** se designa con el término de organización a aquel sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, en tanto, estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.
- **PROGRAMACIÓN:** la programación informática o programación algorítmica, acortada como programación, es el proceso de diseñar, codificar, depurar y mantener el código fuente de programas computacionales. El código fuente es escrito en un lenguaje de programación. El propósito de la programación es crear programas que exhiban un comportamiento deseado. El proceso de escribir código requiere frecuentemente conocimientos en varias áreas distintas, además del dominio del lenguaje a utilizar, algoritmos especializados y lógica formal. Programar no involucra necesariamente otras tareas tales como el análisis y diseño de la aplicación (pero sí el diseño del código), aunque sí suelen estar fusionadas en el desarrollo de pequeñas aplicaciones.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Tablas, Gráficos.

Luego de haber puesto en práctica la metodología de investigación, nuestros objetivos e hipótesis, se utilizó como instrumento básico la encuesta. Dicho instrumento será aquel que recopile la información necesaria para el análisis de la población estudiada.

Cabe añadir que se trabajó sobre una población de 800 individuos, y una muestra de 287 individuos con un grado de confianza al 95% y un margen de error del 5%.

Del mismo modo la población se estratificó y se aplicó una técnica de muestreo probabilístico aleatorio. Dichos estratos se conformaron por una muestra de 199 padres de familia, 50 alumnos, 28 docentes y 10 administrativos encuestados.

En consecuencia fueron consideradas diez preguntas, las cuales se aplicaron a los estratos mencionados. Por tanto, se analizará cada pregunta por estrato a fin de obtener análisis detallados.

EL SERVICIO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA IEP “SANTA RITA”.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar si el servicio administrativo tradicional, el cual se emplea actualmente es eficiente y óptimo se empleó la siguiente pregunta:

¿Cómo es el servicio de los procesos administrativos que brinda la IEP “Santa Rita”?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; cero contestaron que es excelente, 15 que es bueno, 39 regular y 145 que es deficiente; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 01.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% cree que es que es excelente el servicio; 7% cree que es bueno; un 19% cree que es regular y una cantidad mayoritaria representada por un 69% indica que es deficiente, según se muestra en el Gráfico N° 01.

TABLA N° 01

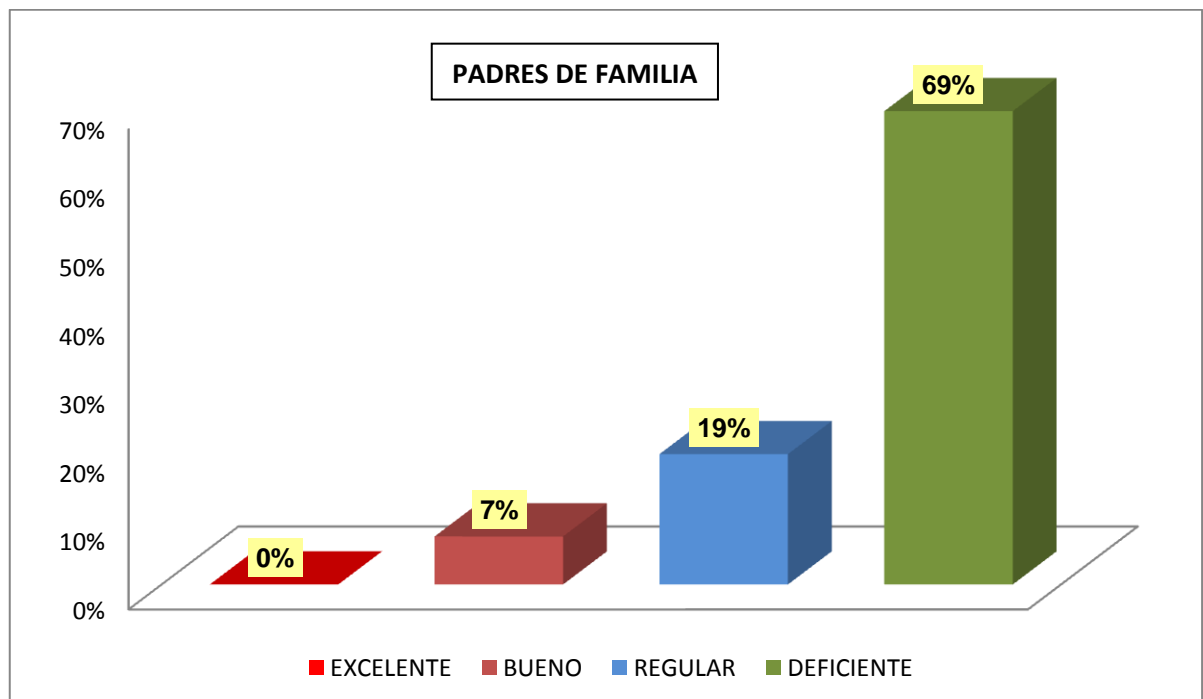
¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	15	7%
Regular	39	19%
Deficiente	145	69%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 01

¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; cero contestaron que es excelente, 05 que es bueno, 20 regular y 25 que es deficiente; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 02.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% cree que es que es excelente el servicio; 9% cree que es bueno; un 38% cree que es regular y una cantidad mayoritaria representada por un 48% indica que es deficiente, según se muestra en el Gráfico N° 02.

Los alumnos son aquellos que utilizan el servicio de diferentes procesos administrativos en algunas ocasiones o por encargo de sus padres, sin embargo la apreciación personal de ellos ayuda a analizar desde su experiencia vivida con el servicio, donde el instrumento de aplicación arrojó que la mayoría considera que los procesos administrativos en la IEP "Santa Rita" son deficientes por alguna demora o demasiado tiempo empleado. Sin embargo, un porcentaje considerable indica que el servicio es regular, dado que están identificados con su Institución Educativa Particular y manifiestan que es un poco deficiente los procesos administrativos pero puede mejorar si se hace un cambio sustancial.

Finalmente un grupo minoritario está de acuerdo con sistema actual dado que les da igual o no les interesaba esperar mucho por algún trámite. Una característica singular sería la conformidad y poco interés de ese porcentaje minoritario.

TABLA N° 02

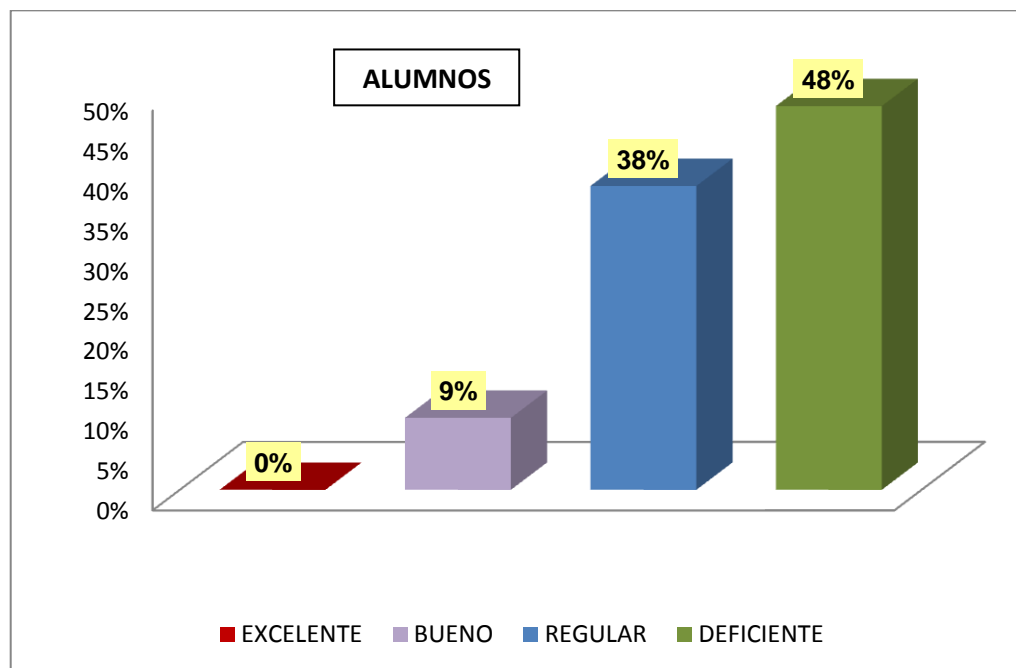
¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	5	9%
Regular	20	38%
Deficiente	25	48%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 02

¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 personas encuestadas; cero contestaron que es excelente, cero que es bueno, 12 regular y 16 que es deficiente; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 03.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% cree que es que es excelente el servicio; % cree que es bueno; un 41% cree que es regular y una cantidad mayoritaria representada por un 54% indica que es deficiente, según se muestra en el Gráfico N° 03.

Los docentes son aquellos que utilizan el servicio de diferentes procesos administrativos y académicos de forma muy cercana, ya que son los encargados de impartir las clases diariamente e interactuar con muchos procesos según se requiera. El instrumento de aplicación arrojó que la mayoría considera que los procesos administrativos en la IEP “Santa Rita” son deficientes por alguna demora y la falta de organización. Sin embargo, un porcentaje menor indica que el servicio es regular, dado que no creen que sea tan malo ya que buscan adecuarse a los procesos actuales y ver la forma de tener éxito, sin embargo consideran que un cambio sería lo mejorar muchos procesos administrativos.

Finalmente, ninguno consideró que sea bueno el servicio de procesos administrativos de la IEP “Santa Rita”, y mucho menos excelente.

TABLA N° 03

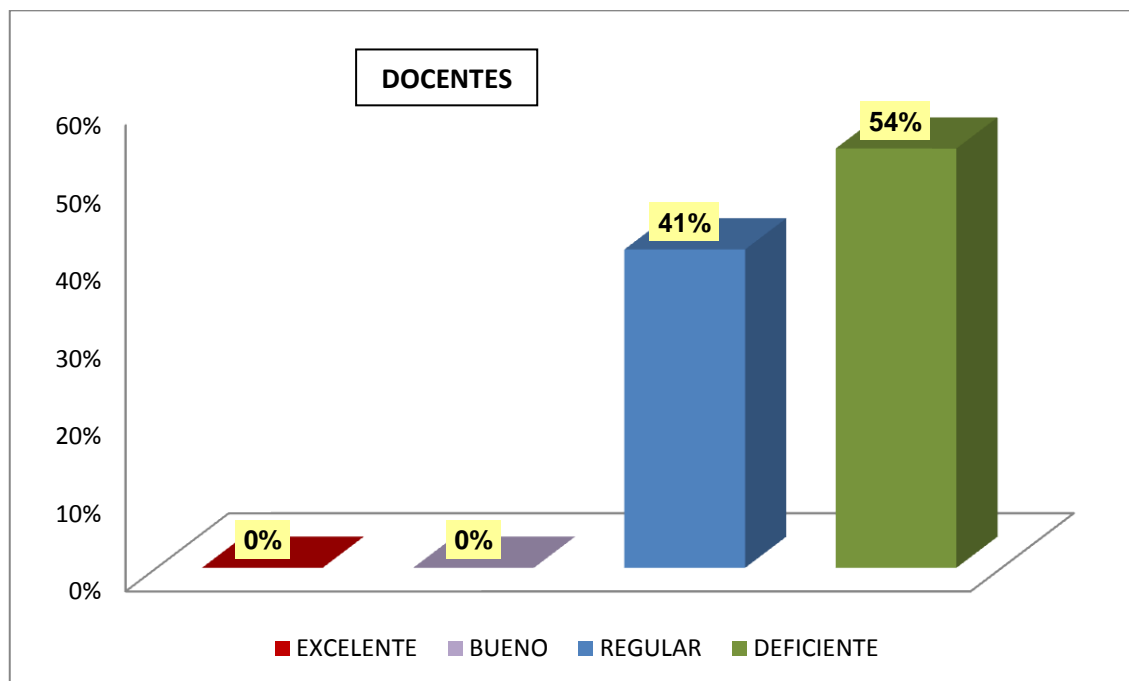
¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	12	41%
Deficiente	16	54%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 03

¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 personas encuestadas; cero contestaron que es excelente, cero que es bueno, 3 regular y 7 que es deficiente; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 04.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% cree que es que es excelente el servicio; % cree que es bueno; un 28% cree que es regular y una cantidad mayoritaria representada por un 67% indica que es deficiente, según se muestra en el Gráfico N° 04.

Los administrativos son aquellos que están en constante interacción con los procesos administrativos, ya que son los encargados de ayudar a controlar, organizar y dirigir, entre otros procesos. En un inicio se pensó que alguno de ellos señalaría que la administración es al menos buena por ser ellos los encargados de brindar dicho servicio; sin embargo no consideraron que sea bueno y tampoco excelente. Por el contrario consideraron que los procesos administrativos son regulares dado que se puede mejorar, y que le concierne a los dueños cambiar muchas cosas e implementar tecnologías en las cuales se puedan apoyar y desempeñar un mejor servicio a la comunidad educativa.

Finalmente, el grupo mayoritario que consideró que el servicio es deficiente, manifestó que muchos de los reclamos no les competen directamente a ellos; sino que existe tanta información que es difícil de majear sin apoyarse en una tecnología. Por tanto ellos hacen un esfuerzo para que se puedan dar respuestas a las solicitudes lo antes posible, pero creen que sigue siendo deficiente dichos procesos.

TABLA N° 04

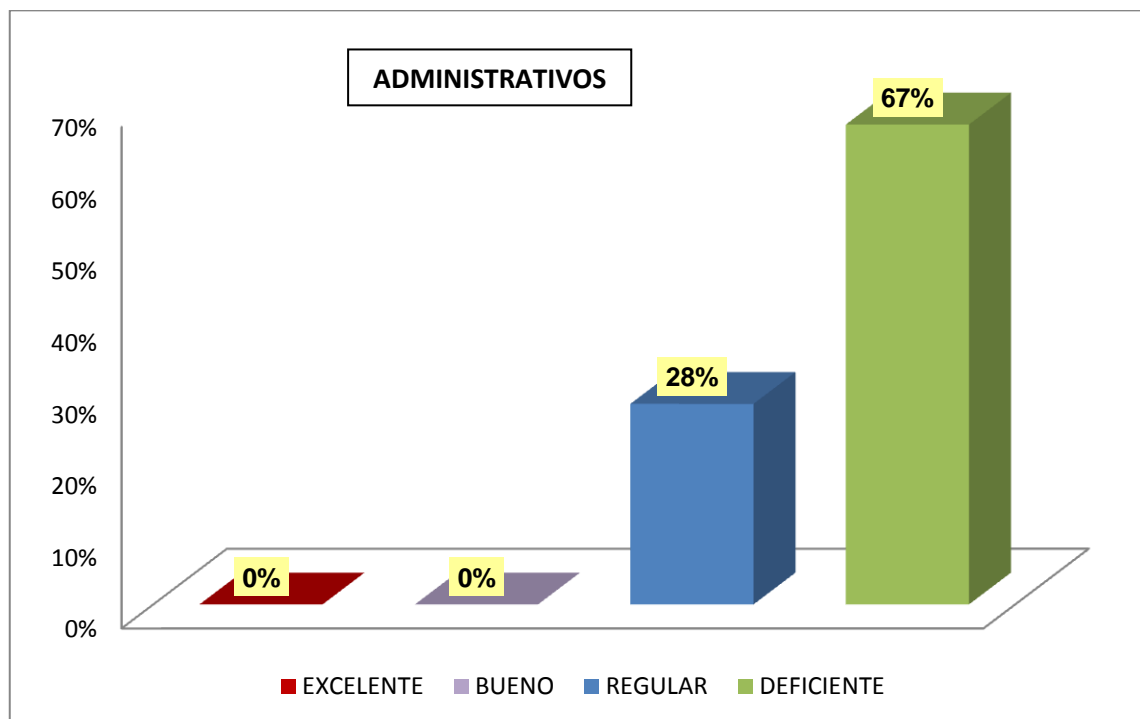
¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	3	28%
Deficiente	7	67%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 04

¿CÓMO ES EL SERVICIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE BRINDA LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

LA FRECUENCIA DE SOLICITUDES DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA IEP “SANTA RITA”.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar la demanda que hay sobre las solicitudes del servicio administrativo, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Con qué frecuencia realiza usted un trámite administrativo en la IEP “Santa Rita”?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 93 contestaron que siempre, 78 casi siempre, 28 algunas veces y cero que nunca; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 05.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 44% realiza trámites administrativos siempre; 37% casi siempre; un 14% algunas veces y un 0% nunca, según se muestra en el Gráfico N° 05.

Dentro del estrato de Padres de familia, se verifica que un porcentaje alto realiza trámites administrativos en la IEP “Santa Rita” siempre. Aquellos que optaron por dicha alternativa indicaron que siempre están visitando el colegio de sus hijos, por tanto les gusta estar informados del avance de sus hijos como notas, asistencias entre otros. Del mismo modo un porcentaje menor consideró que casi siempre. Este grupo manifestó que se acercan a la IEP “Santa Rita” cuando requieren algún reporte de notas, constancias o certificados. Mientras que aquellos que indicaron que algunas veces, es porque se acercan por temas puntuales, y no hay ningún padre de familia que no realice trámite alguno.

TABLA N° 05

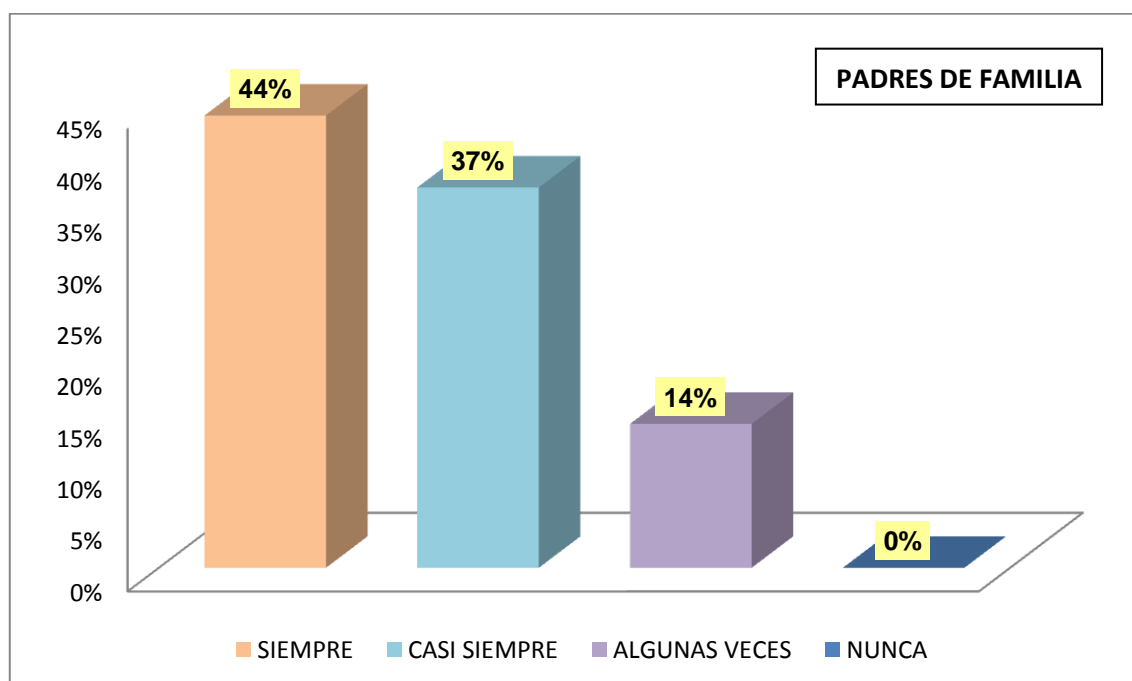
¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	93	44%
Casi Siempre	78	37%
Algunas Veces	28	14%
Nunca	0	0%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 05

¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 05 contestaron que siempre, 25 casi siempre, 10 algunas veces y 10 que nunca; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 06.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 9% realiza trámites administrativos siempre; 48% casi siempre; un 19% algunas veces y un 19% nunca, según se muestra en el Gráfico N° 06.

Dentro del estrato de Padres de familia, se verifica que un porcentaje alto en “casi siempre”, los mismos que manifestaron casi siempre realizan ellos los trámites por encargo de sus padres, los mismos que no siempre pueden acercarse a la IEP “Santa Rita” y aprovechan la concurrencia diaria de sus hijos. Un porcentaje mínimo se muestra en los alumnos que siempre realizan trámites, quienes indicaron que sus padres cumplen una agenda de trabajo muy apretada, y son ellos quienes tienen que realizar sus trámites y llevárselos a sus padres.

Los que consideraron “algunas veces” y “nunca” manifestaron que son sus padres los que mayormente realizan los trámites que se requieran ya que cuentan con el tiempo necesario.

TABLA N° 06

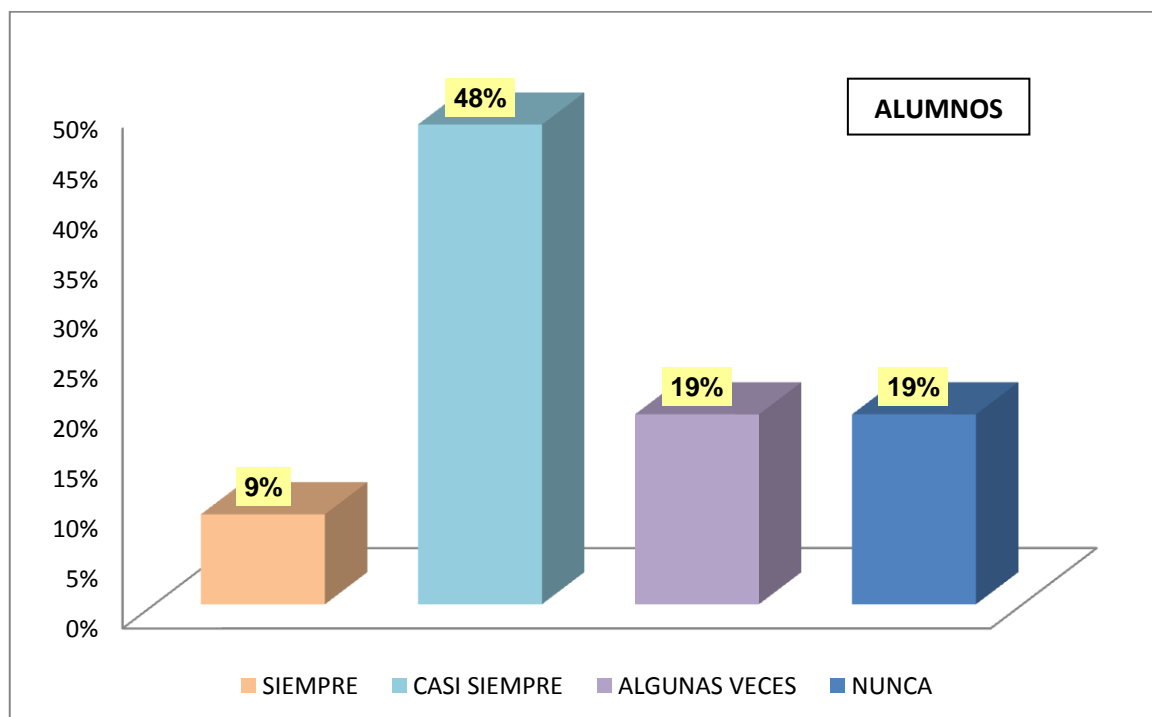
¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	5	9%
Casi Siempre	25	48%
Algunas Veces	10	19%
Nunca	10	19%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 06

¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; cero contestaron que siempre, 08 casi siempre, 20 algunas veces y 0 que nunca; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 07.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% realiza trámites administrativos siempre; 27% casi siempre; un 68% algunas veces y un 0% nunca, según se muestra en el Gráfico N° 07.

Dentro del estrato de docentes, se verifica que un porcentaje de 0% no realiza siempre trámites administrativos y tampoco dejó de hacer alguno nunca. Un porcentaje minoritario le compete a “casi siempre”. Aquellos que escogieron dicha alternativa indicaron que por ser parte de la plana docente son contados las ocasiones que requieren hacer un trámite administrativo; además están más afectos a temas académicos y algunos de recursos humanos.

Del mismo modo los docentes que escogieron la alternativa de “algunas veces”, se refirieron que ellos están abocados al tema académico en su totalidad y que son ocasiones puntuales en las que requieren hacer un trámite administrativo como pedir una constancia de trabajo o algún consolidado de pagos que requiera.

TABLA N° 07

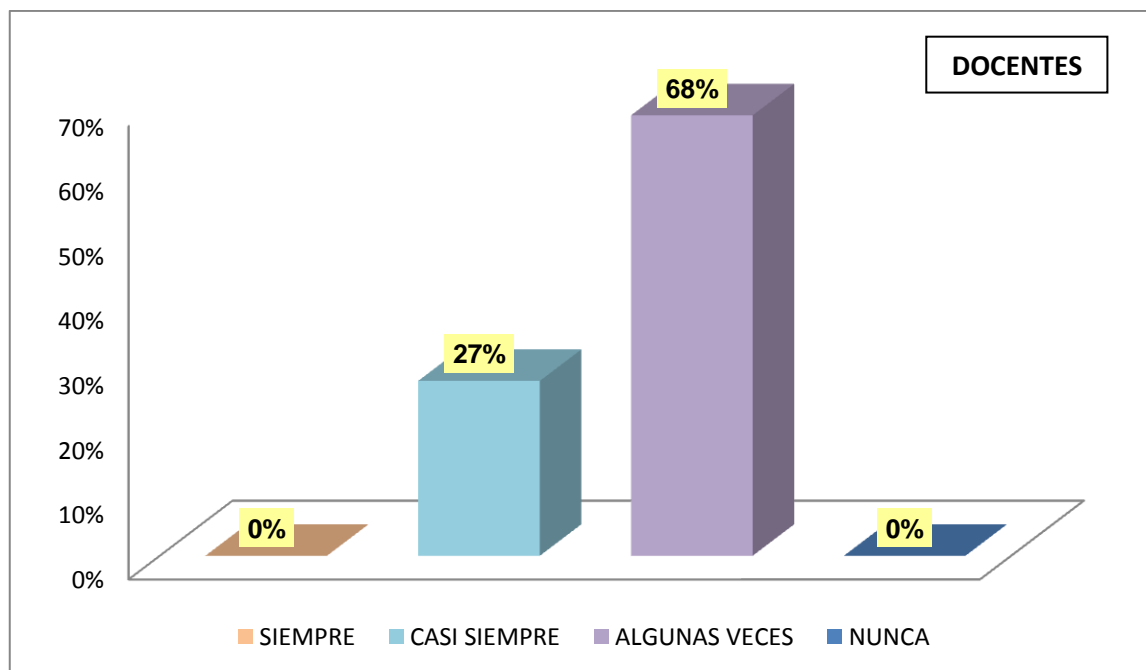
¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi Siempre	08	27%
Algunas Veces	20	68%
Nunca	0	0%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 07

¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 administrativos encuestados; cero contestaron que siempre, cero casi siempre, 10 algunas veces y 0 que nunca; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 08.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% realiza trámites administrativos siempre; 0% casi siempre; un 95% algunas veces y un 0% nunca, según se muestra en el Gráfico N° 08.

En el estrato de los administrativos la encuesta arrojó que en su totalidad escogieron la alternativa de algunas veces, mientras que siempre, casi siempre y nunca fueron descartadas rotundamente. El grupo manifestó que están en constante interacción con los procesos y tan sólo harían uso del trámite administrativo ante alguna situación que implique directamente al departamento de Recursos Humanos.

De otro lado, tampoco no implica que no hagan nunca uso de algún trámite, ya que como se mencionó en algún momento requerirán hacer alguno. Como parte de dicho sistema indicaron que con los años los trámites se han intensificado y se requiere con urgencia el apoyo en alguna tecnología que los ayude a realizar su trabajo con mayor eficiencia.

TABLA N° 08

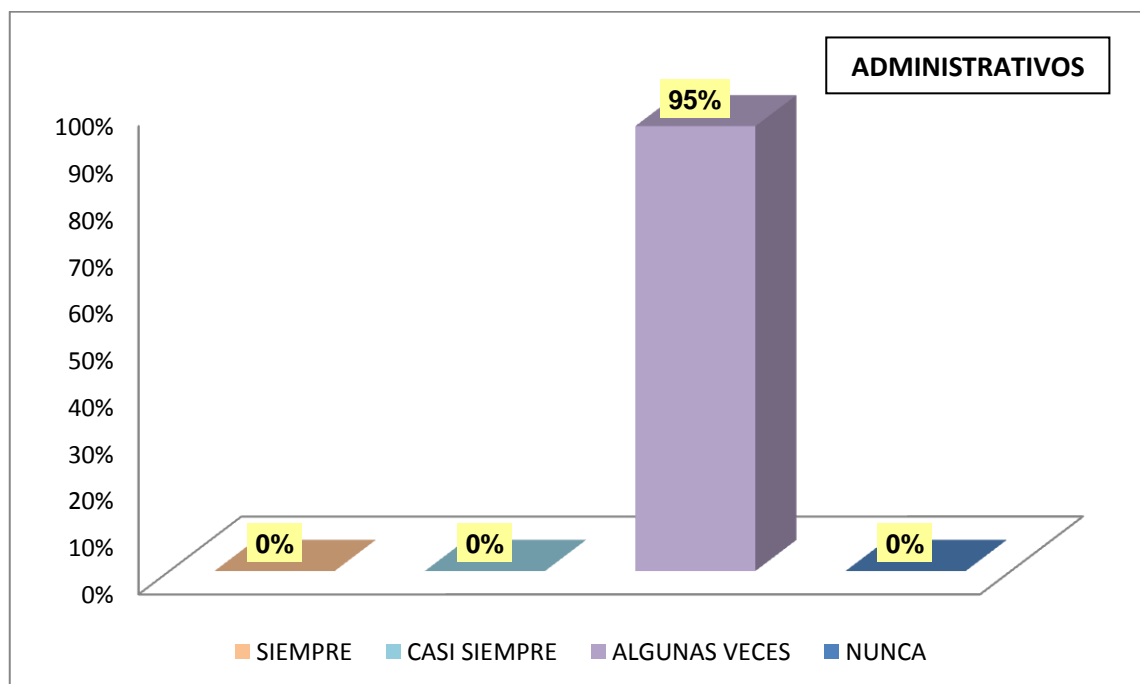
¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Algunas Veces	10	95%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 08

¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA USTED UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO EN LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

EL TIEMPO MÁXIMO PARA RESPONDER A UNA SOLICITUD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar el tiempo que demora la respuesta a una solicitud de servicio, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Cuál ha sido el tiempo máximo a una solicitud de respuesta?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; cero contestaron que de inmediato, 03 que demora entre treinta minutos a una hora, 39 que demora entre dos horas a seis horas, 130 que se demora entre un día a cinco días y 27 que de diez días a más; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 09.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% indicó que de inmediato, 1% que demora entre treinta minutos a una hora, un 19% que demora entre dos horas a cinco horas, un 62% que se demora entre un día a seis días y un 13% que de diez días a más Gráfico N° 09.

Dentro del estrato de Padres de familia, se verificó que ninguno consideró que los trámites se resuelvan de inmediato; por el contrario la mayoría señaló que los trámites demoran entre dos a seis horas. Aquellos que seleccionaron dicho rango, manifestaron que son trámites sencillos y que por la desorganización y administración lineal tienden a demorarse dicho tiempo.

Otro grupo indicó que se demoran entre treinta a una hora. Manifestaron que si bien demoraron un tiempo corto fue porque tuvieron suerte de que en ese momento no hubo mucha demanda, por tanto se vieron beneficiados en el tiempo de espera. Un grupo minoritario indicó que se demoran de 10 días a más por temas que ellos desconocen.

TABLA N° 09

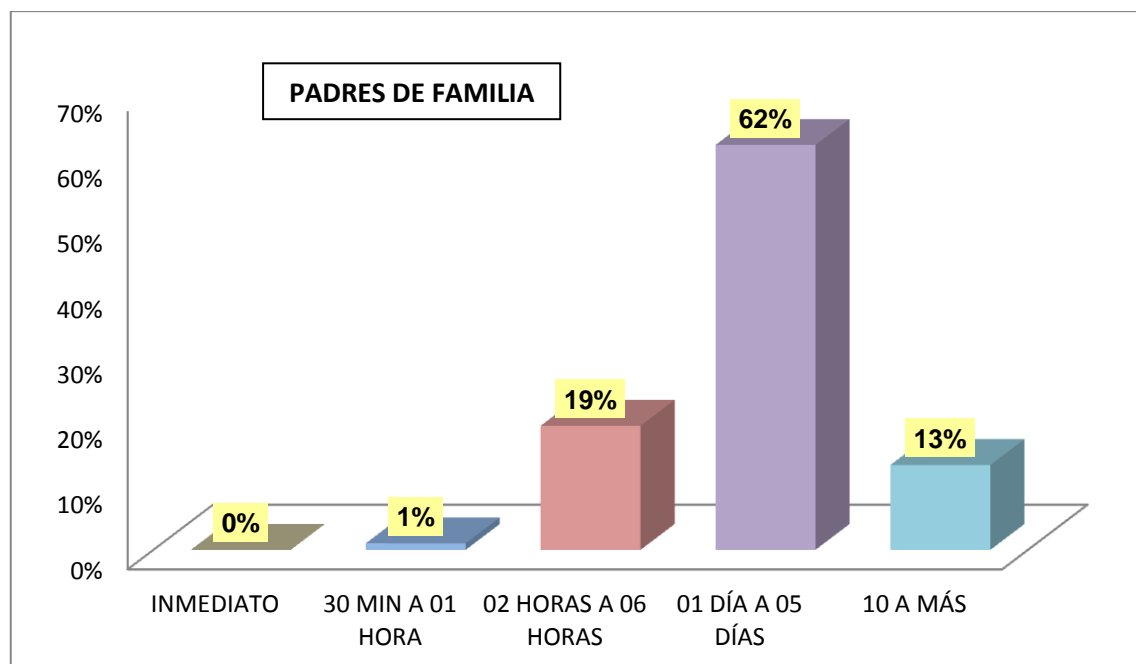
¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	0	0%
30 min a 01 hora	03	1%
02 horas a 06 horas	39	19%
01 día a 05 días	130	62%
10 días a más	27	13%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 09

¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; cero contestaron que de inmediato, 02 que demora

entre treinta minutos a una hora, 04 que demora entre dos horas a cinco horas, 07 que se demora entre un día a seis días y 37 que de diez días a más; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 10.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% indicó que de inmediato, 4% que demora entre treinta minutos a una hora, un 8% que demora entre dos horas a cinco horas, un 13% que se demora entre un día a seis días y un 70% que de diez días a más Gráfico N° 10.

El estrato que corresponde a los alumnos; ninguno consideró que los trámites se realicen de forma inmediata; por tanto hay un 0% a dicha opción. Algunos consideraron que los trámites se realizan entre treinta minutos a una hora. Ellos coincidieron que en ese momento había poca demanda, al igual que el grupo que señaló que se demoraban entre dos a cinco horas; ellos indicaron que había un poco más de demanda pero no tanto como en otras ocasiones.

Sin embargo los que señalaron que demoró de un día a seis fue porque en algunas ocasiones no está completo el personal que se dedica a los trámites ya sea por inasistencia o porque está realizando otras actividades que le encomienda la alta dirección.

Finalmente la mayoría de alumnos consideró que los trámites se demoran de 10 días a más. Ellos resaltaron que en muchas ocasiones al solicitar una constancia u otro documento les indicaron que volviesen en dentro de diez días ya que tenían que buscar manualmente el archivo la documentación que avale el certificado que emitiría el colegio.

TABLA N° 10

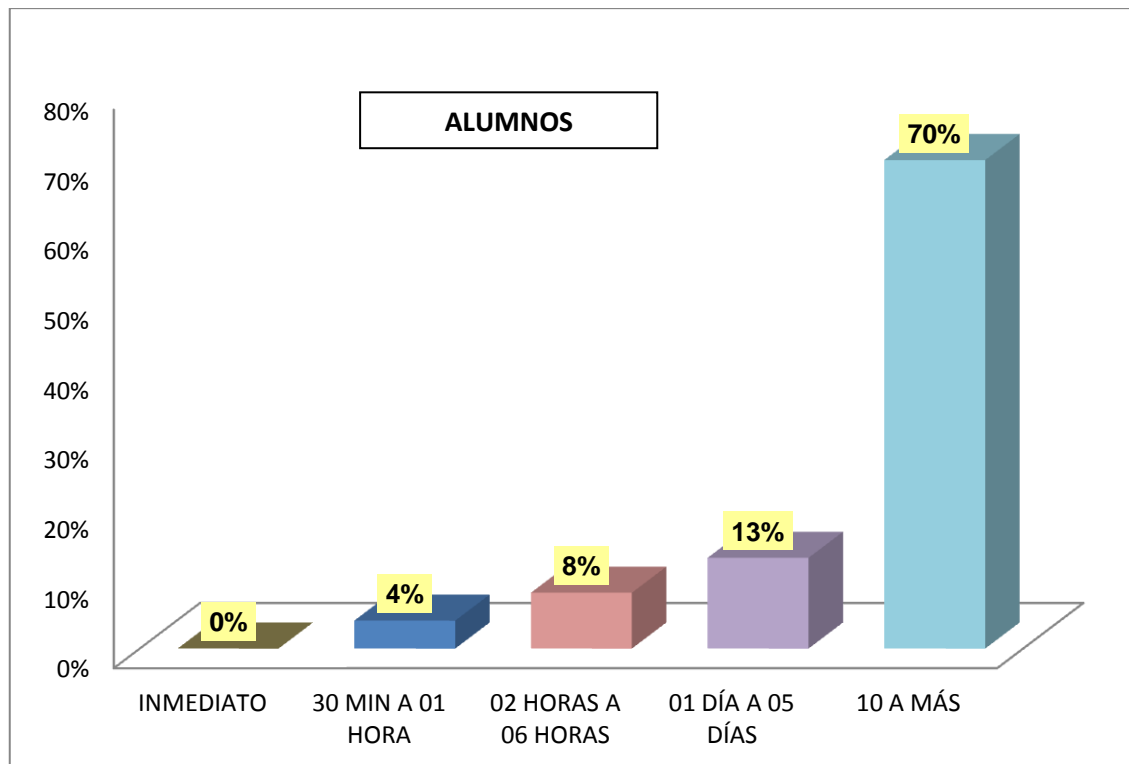
¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	0	0%
30 min a 01 hora	02	4%
02 horas a 06 horas	04	8%
01 día a 05 días	07	13%
10 días a más	37	70%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 10

¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; cero contestaron que de inmediato, cero que demora entre treinta minutos a una hora, 02 que demora entre dos horas a cinco horas, 22 que se demora entre un día a seis días y cero que de diez días a más; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 11.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% indicó que de inmediato, 0% que demora entre treinta minutos a una hora, un 20% que demora entre dos horas a cinco horas, un 75% que se demora entre un día a seis días y un 0% que de diez días a más Gráfico N° 11.

El estrato destacado a los docentes refleja claramente que la gestión que se da en la IEP "Santa Rita" tiene una demora considerable, con el mayor porcentaje dentro del estrato en mención. Si bien no escogieron la alternativa que indica que hay una demora con más de diez días, señalaron la alternativa que antecede que establece una demora de un día a seis. Ellos señalaron que dentro de los trámites que realizaron, como pedir una constancia de trabajo o un reporte de los pagos que reciben, se tarde el tiempo señalado.

Otro grupo señaló que su trámite duró entre dos a cinco horas solicitar alguna lista de asistencia del salón o una nómina. Sin embargo señalaron que en otras ocasiones si tardó un poco más.

Finalmente el estrato de docentes en general no enfatizó que al menos alguna vez haya ocurrido un trámite que sea inmediato o durara entre 1 a 5 horas, por tanto el instrumento arrojó cero para dichas alternativas.

Se comprueba así que en el estrato correspondiente a los docentes los trámites duran entre dos horas a cinco y otras veces de un día a cinco como tiempo de respuesta a una solicitud.

TABLA N° 11

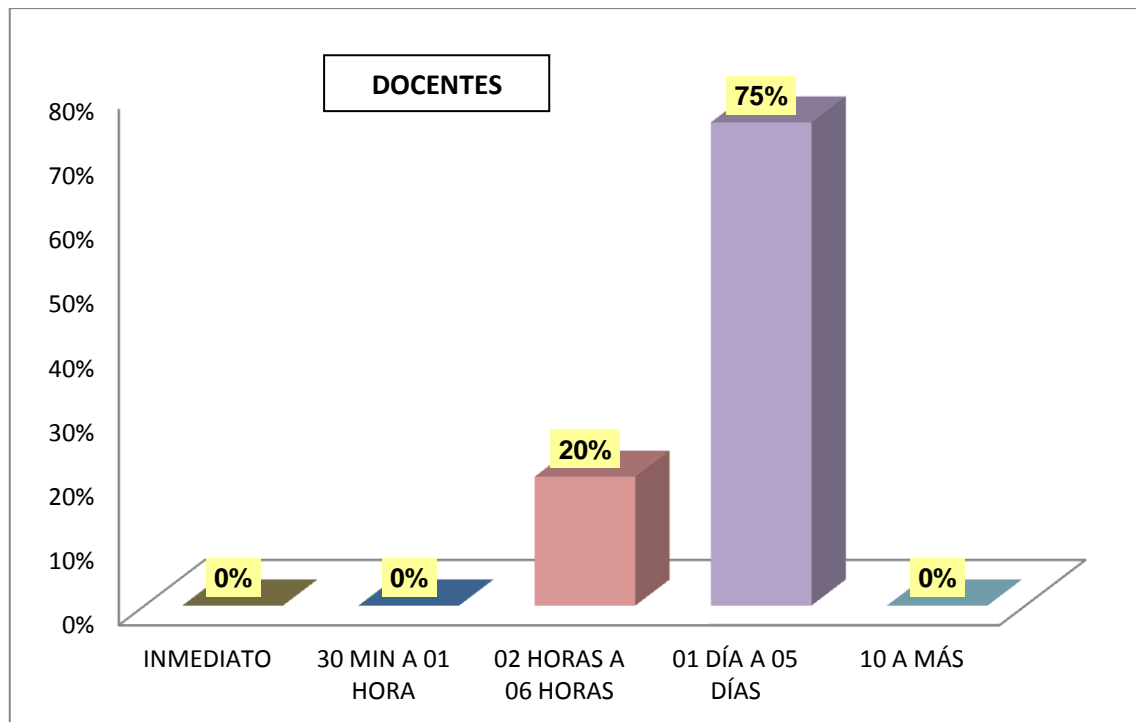
¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	0	0%
30 min a 01 hora	0	0%
02 horas a 06 horas	06	20%
01 día a 05 días	22	75%
10 días a más	0	0%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 11

¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; cero contestaron que de inmediato, cero que demora entre treinta minutos a una hora, 04 que demora entre dos horas a cinco horas, 06 que se demora entre un día a cinco días y cero que de diez días a más; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 12.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% indicó que de inmediato, 0% que demora entre treinta minutos a una hora, un 38% que demora entre dos horas a cinco horas, un 57% que se demora entre un día a cinco días y un 0% que de diez días a más Gráfico N° 12.

En cuanto al estrato de los administrativos, reconocen que los trámites son lentos ya que el índice porcentual más alto correspondió a que se demora a un día a cinco. Los involucrados señalaron que la demora no es por culpa de ellos, sino que la carga diaria y la demanda son un factor que influye. Además el no poder organizar bien las cosas contribuye a la demora. Agregan también que mucha de la documentación se encuentra en físico en anaqueles de antaño. Ello dificulta al tener que entregar un certificado o constancia a un alumno ya que tienen que hurgar en dichos anaqueles.

Otro grupo que indicó que se demoran de dos a seis horas; creen que con un poco de esfuerzo se puede lograr reducir el tiempo de respuesta a algún trámite ingresado.

Se comprueba así que en el estrato correspondiente a los docentes los trámites duran entre dos horas a cinco y otras veces de un día a cinco como tiempo de respuesta a una solicitud.

TABLA N° 12

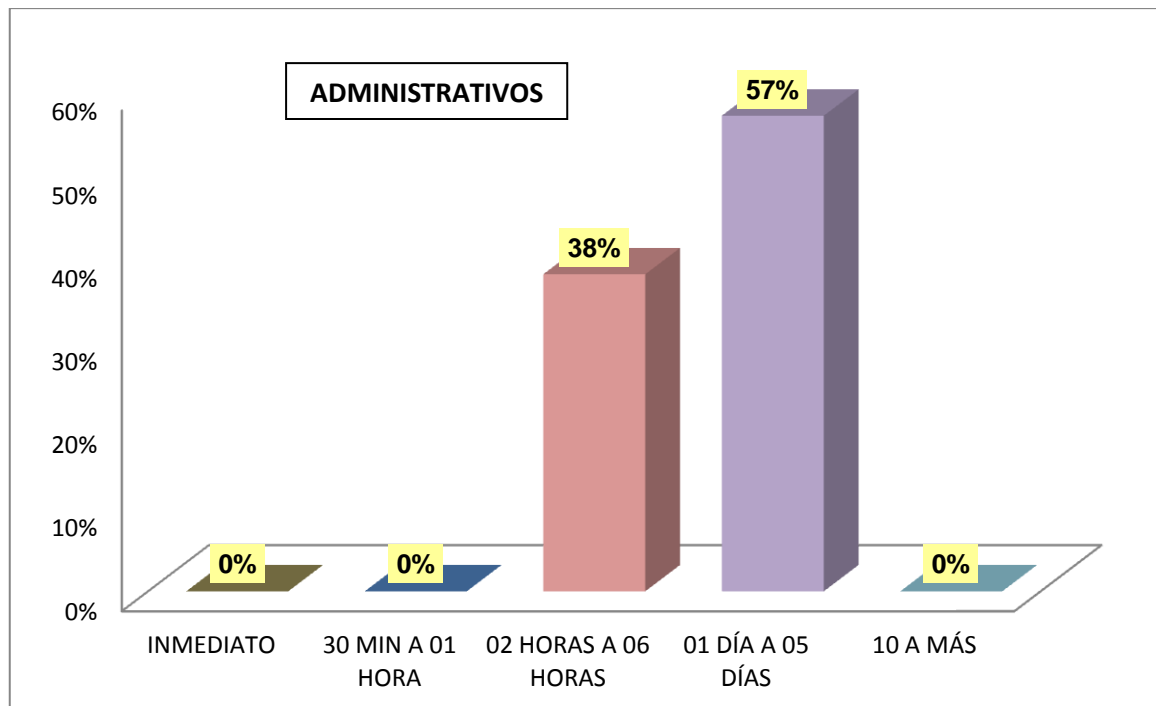
¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	0	0%
30 min a 01 hora	0	0%
02 horas a 06 horas	04	38%
01 día a 05 días	06	57%
10 días a más	0	0%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 12

¿CUÁL HA SIDO EL TIEMPO MÁXIMO A UNA SOLICITUD DE RESPUESTA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

LA SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar las posibles soluciones que tienen en mente para mejorar la gestión administrativa la población estudiada, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Cuál sería la posible solución para mejorar la gestión administrativa de la IEP “Santa Rita”?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 39 contestaron que se debería contratar más personal, 14 que cambien al personal administrativo, 41 que capaciten al personal administrativo y 105 que se instale un software para que automatice los procesos; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 13.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 18% considera que se debe contratar más administrativos; 8% cambiar al personal administrativo; un 19% capacitar al personal administrativo y un 50% que se instale un software para que automatice los procesos, según se muestra en el Gráfico N° 13.

Dentro del estrato de Padres de familia, aquellos que consideraron que se contrate más personal administrativo manifestaron que el aumento de personal beneficiará en agilizar los procesos. Mientras que el grupo que considera que deben capacitarse, indicaron que hay nuevos cambios y le personal debe estar capacitado y que por no estarlo se demoran en los procesos. Otro grupo piensa que deben cambiar al personal administrativo dado que es ineficiente y es la causa del problema. La alternativa que indica que se debe automatizar los procesos a través de un software, fue escogida por aquellos padres que han tenido una experiencia con una administración apoyada en un software.

TABLA N° 13

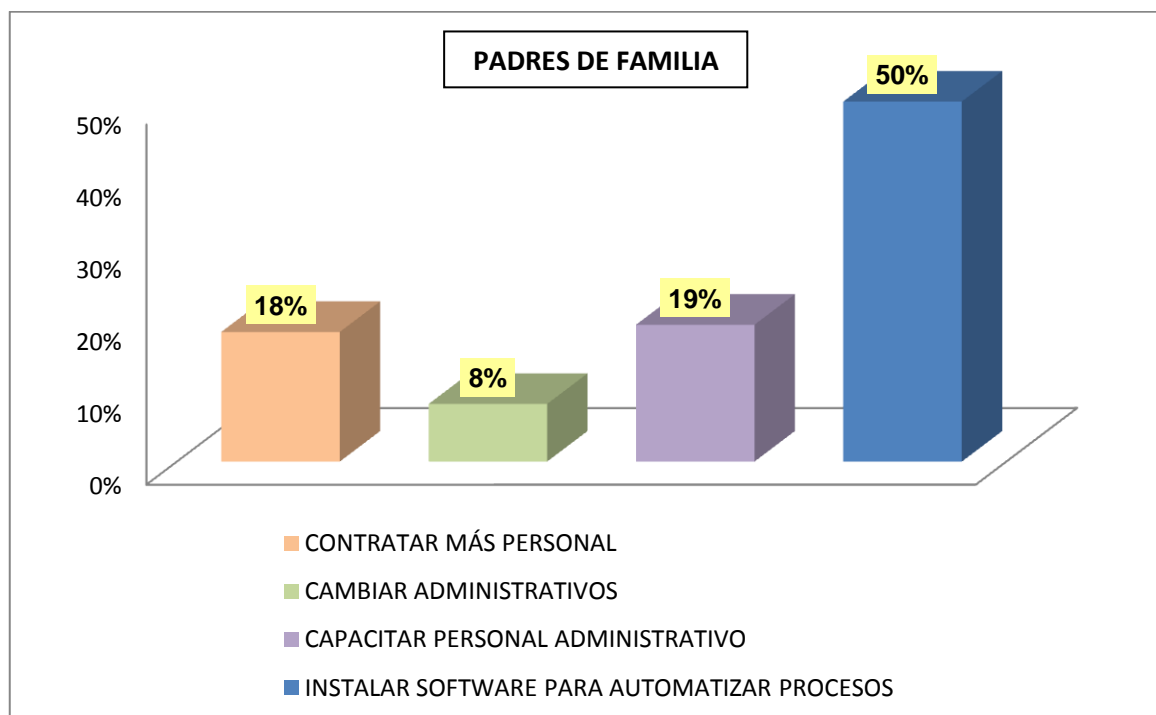
¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Contratar Personal	39	18%
Cambiar Personal	14	8%
Capacitar Personal	41	19%
Instalar Software	105	50%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 13

¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 13 contestaron que se debería contratar más personal, 07 que cambien al personal administrativo, 03 que capaciten al personal administrativo y 27 que se instale un software para que automatice los procesos; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 14.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 25% considera que se debe contratar más a personal administrativo; 13% cambiar al personal administrativo; un 6% capacitar al personal administrativo y un 51% que se instale un software para que automatice los procesos, según se muestra en el Gráfico N° 14.

El presente estrato muestra que la mayoría eligió como solución la instalación de un software que automatice los procesos administrativos. Dicho grupo está a la vanguardia de la tecnología; es decir; son jóvenes en constante interacción y familiaridad con las nuevas tecnologías. Otro grupo optó por la alternativa de contratar más personal administrativo. Dicho grupo manifestó que la solución se daría con el incremento de personal administrativo. Aquellos que consideraron como solución cambiar al personal administrativo, indicó que el trato que recibieron de ellos añadido el lento proceso resulta deficiente; añadieron también que el trato se ve influenciado por la alta carga de procesos que deben manejar manualmente.

Un grupo más, consideró que el personal se debe capacitar. Sin embargo es la alternativa que obtuvo menor porcentaje dentro del estrato estudiado. Ellos manifestaron que la capacitación es primordial antes de actualizarse o apoyarse en cualquier software de automatización.

TABLA N° 14

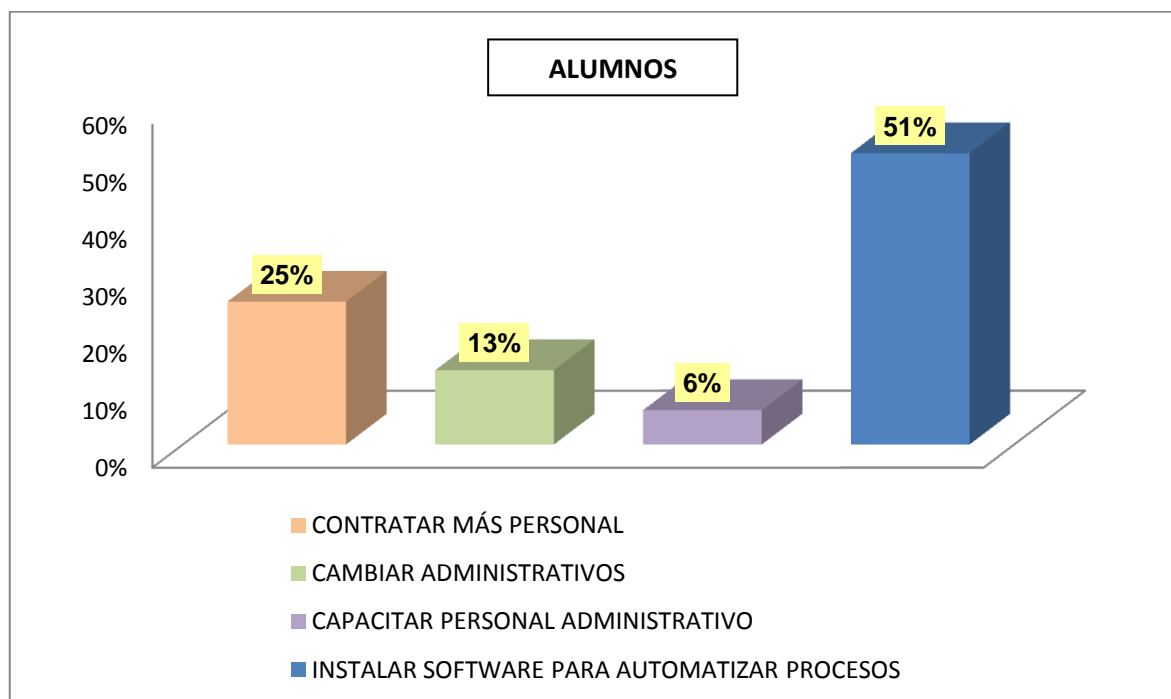
¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Contratar Personal	13	25%
Cambiar Personal	07	13%
Capacitar Personal	03	6%
Instalar Software	27	51%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 14

¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; 08 contestaron que se debería contratar más personal, cero que cambien al personal administrativo, 02 que capaciten al personal administrativo y 18 que se instale un software para que automatice los procesos; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 15.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 27% considera que se debe contratar más a personal administrativo; 0% cambiar al personal administrativo; un 7% capacitar al personal administrativo y un 61% que se instale un software para que automatice los procesos, según se muestra en el Gráfico N° 15.

Dicho estrato también da un alto porcentaje a la solución implementar un software para que automatice los procesos. Los docentes que eligieron dicha alternativa consideraron que hoy en día muchos procesos se ejecutan desde teléfonos celulares y que instalar un software sería la solución perfecta. Un grupo pequeño cree que la capacitación sigue siendo una buena opción. Sin embargo otro grupo que consideró que se debería contratar más personal administrativo para que se optimice las labores administrativas.

Finalmente, nadie en este estrato consideró conveniente que haya un cambio en el personal administrativo. Se puede ensayar que por ser cercanos a los administrativos hay mayor solidaridad con ellos y mayor empatía; descartando de esta forma la opción de un cambio de personal.

TABLA N° 15

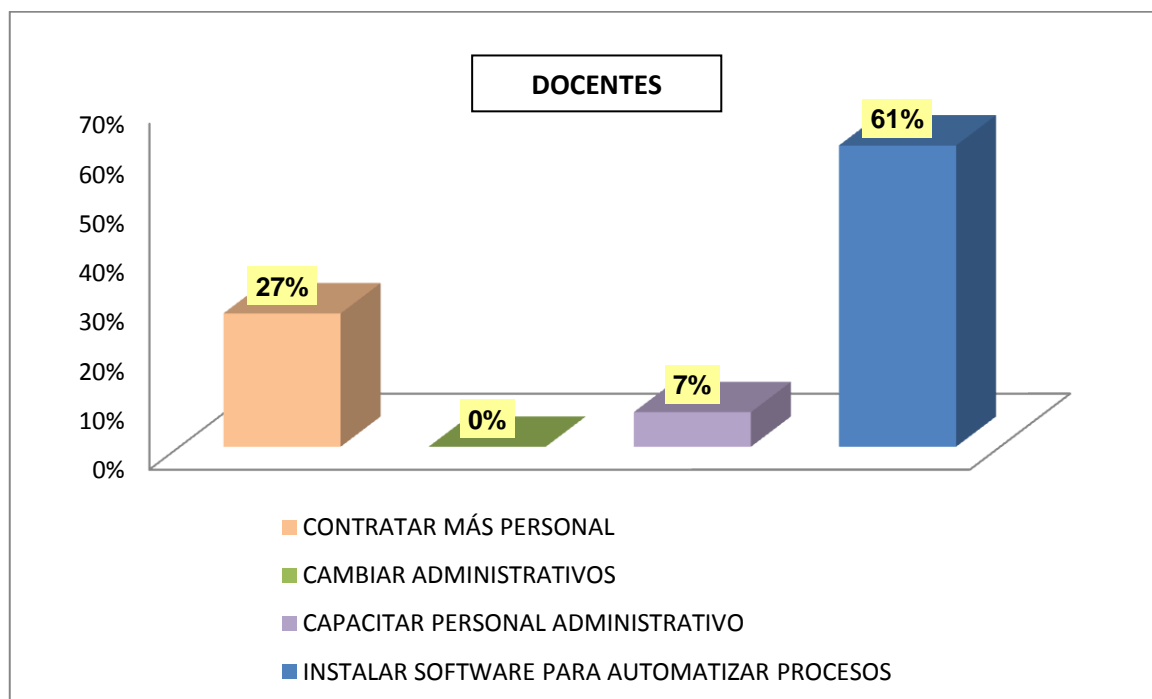
¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Contratar Personal	08	27%
Cambiar Personal	0	0%
Capacitar Personal	02	7%
Instalar Software	18	61%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 15

¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 docentes encuestados; cero contestaron que se debería contratar más personal, cero que cambien al personal administrativo, 03 que capaciten al personal administrativo y 07 que se instale un software para que automatice los procesos; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 16.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% considera que se debe contratar más a personal administrativo; 0% cambiar al personal administrativo; un 29% capacitar al personal administrativo y un 66% que se instale un software para que automatice los procesos, según se muestra en el Gráfico N° 16.

Los administrativos, siendo los más comprometidos con el desarrollo óptimo de los trámites administrativos; un porcentaje mayor le correspondió a la alternativa de tener un software que automatice los procesos administrativos. Los involucrados en esta alternativa refirieron que es importante y urgente que la alta dirección enfatice en la instalación de la nueva tecnología, ya que agilizará procesos manuales que tardan tiempo, a que sean inmediatos. Del mismo modo ayudaría a que las cosas sean más organizadas.

Con un porcentaje menor, otro grupo cree que la solución es la capacitación. Aquellos manifestaron que se sienten temerosos de usar una nueva tecnología y que prefieren seguir con el sistema y que la capacitación es la mejor opción.

De otro lado, resulta difícil que alguno de ellos considere que debe ser separado de la Institución Educativa Particular; por tanto las alternativas de contratar más personal administrativo y que sean removidos de sus puestos obtuvieron un 0%.

TABLA N° 16

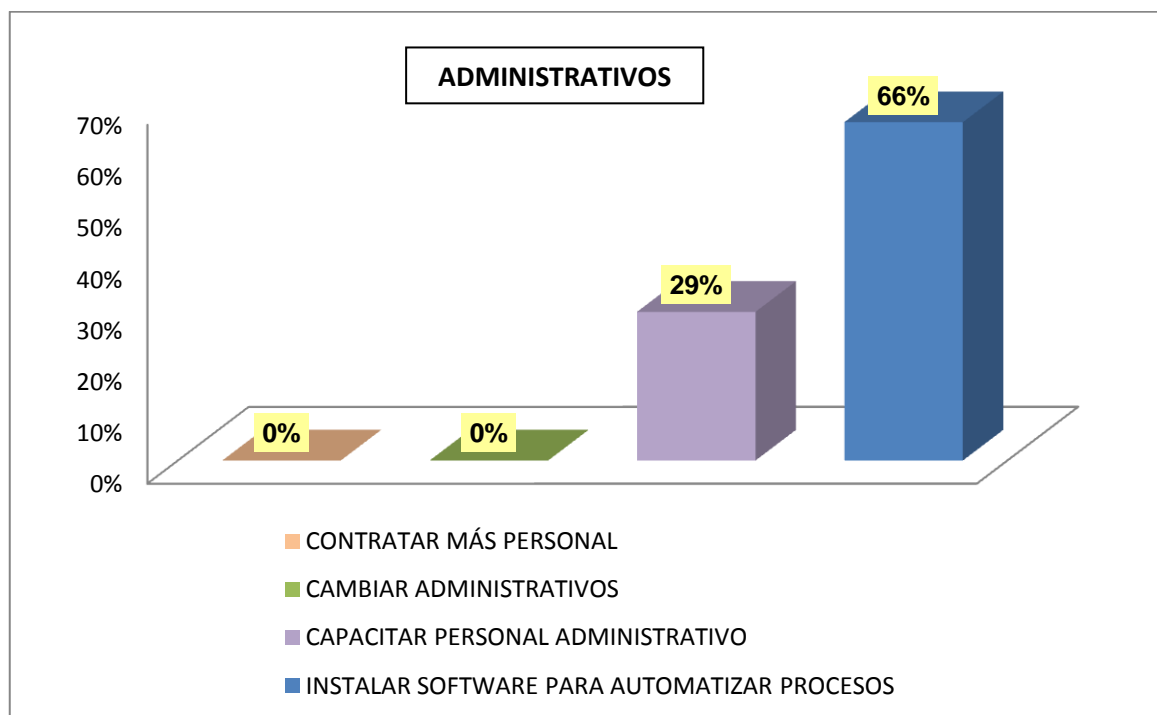
¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Contratar Personal	0	0%
Cambiar Personal	0	0%
Capacitar Personal	03	29%
Instalar Software	07	66%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 16

¿CUÁL SERÍA LA POSIBLE SOLUCIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

LA IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar si la aceptación de un software automatizado para mejorar la gestión administrativa, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Estaría usted de acuerdo que la IEP “Santa Rita” implemente un software automatizado para mejorar la gestión administrativa?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 159 contestaron que están muy de acuerdo, 33 que están solamente de acuerdo, 07 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 17.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 76% considera estar muy de acuerdo; un 16% está solamente de acuerdo; un 3% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 17.

Dentro del estrato correspondiente a los padres de familia, la mayoría consideró la alternativa de estar muy de acuerdo. Ellos manifestaron que sería una excelente solución dado que mejoraría los procesos diarios y reflejaría una nueva imagen de la IEP “Santa Rita”. Aquellos que indicaron estar solamente de acuerdo, se les notó poco convencidos con que funcione la tecnología pero si están de acuerdo ya que es una alternativa que podría dar resultados positivos. Sin embargo un porcentaje mínimo no está de acuerdo ya que manifestaron tener algún temor al cambio.

TABLA N° 17

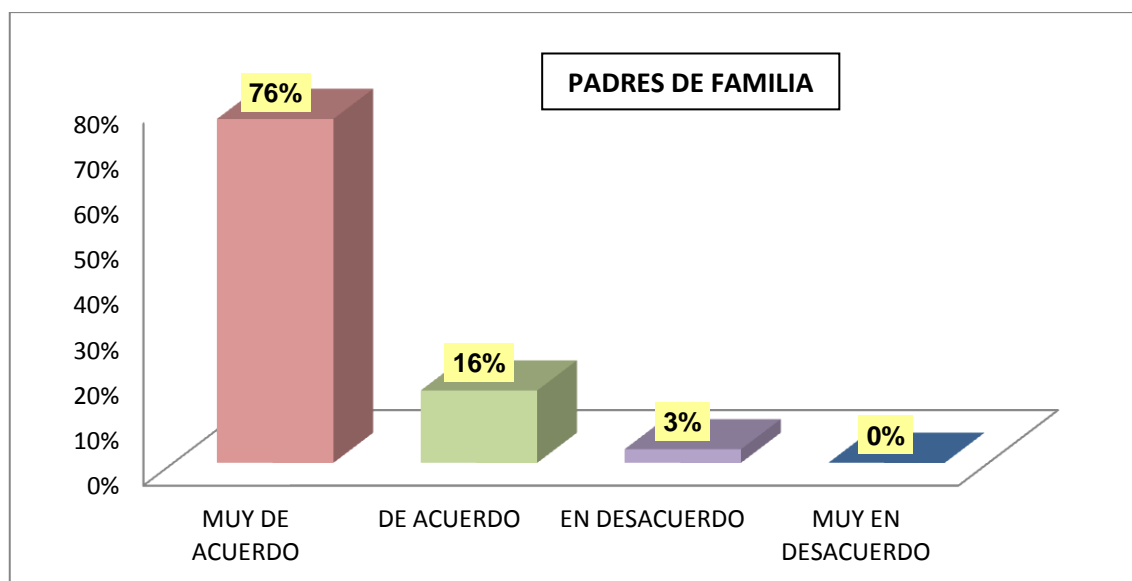
¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	159	76%
De Acuerdo	33	16%
En Desacuerdo	07	3%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 17

¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 35 contestaron que están muy de acuerdo, 10 que están solamente de acuerdo, 05 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 18.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 66% considera estar muy de acuerdo; un 19% está solamente de acuerdo; un 10% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 18.

Dentro del estrato de alumnos; la mayoría consideró que la gestión administrativa debe apoyarse en un software automatizado. Los encuestados que seleccionaron dicha alternativa comentaron que hoy en día la tecnología es la que impera y está por todas partes; incluso hay instituciones que permiten realizar trámites administrativos a través de la web y hasta a través del teléfono móvil; por tanto ellos están de acuerdo que se instale un software automatizado.

De otro lado un grupo tuvo las mismas reacciones y tuvieron comentarios similares con aquellos que indicaron que estaban muy de acuerdo. Dicho grupo comento solamente estar de acuerdo.

Finalmente un grupo minoritario del estrato de alumnos señaló la alternativa de estar en desacuerdo. Ellos manifestaron que no les gustaría que cambiaran las cosas y que no les afectara en lo absoluto.

TABLA N° 18

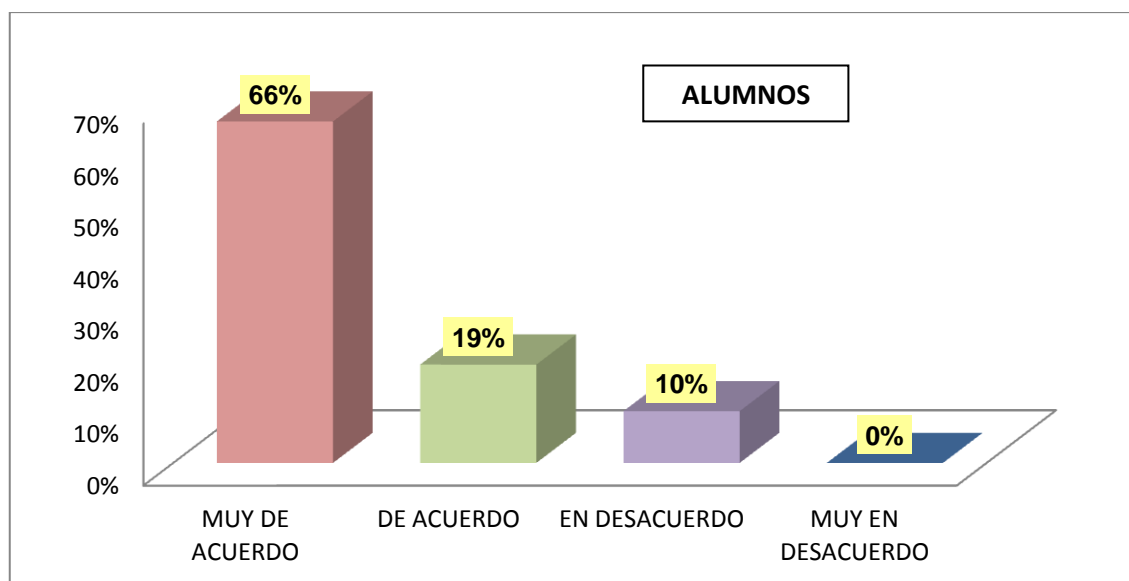
¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	35	66%
De Acuerdo	10	19%
En Desacuerdo	05	10%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 18

¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; 28 contestaron que están muy de acuerdo, cero que están solamente de acuerdo, cero se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 19.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 95% considera estar muy de acuerdo; un 0% está solamente de acuerdo; un 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 19.

La característica en este estrato es que el total de docentes encuestados optó por la alternativa de estar “muy de acuerdo”. En consecuencia las demás alternativas quedaron totalmente descartadas. El grupo de docentes señaló que era urgente y una buena opción que las gestiones de apoyen en un software automatizado, ya que ello contribuiría a que todo esté mejor organizado y en consecuencia se agilizarían los procesos de la IEP “Santa Rita”.

Detallaron también que han tenido la oportunidad de trabajar en otras instituciones que se han apoyado en software automatizados y que a la fecha presentan buenos resultados, ya sea en la organización, control y dirección.

Finalmente agregaron que la instalación del software debe contemplar también lo académico a fin de que todos estén en la autopista de la tecnología.

Se puede concluir que el estrato correspondiente a los docentes, está muy de acuerdo que la Institución Educativa Particular “Santa Rita” implemente un software automatizado para mejorar la gestión administrativa.

TABLA N° 19

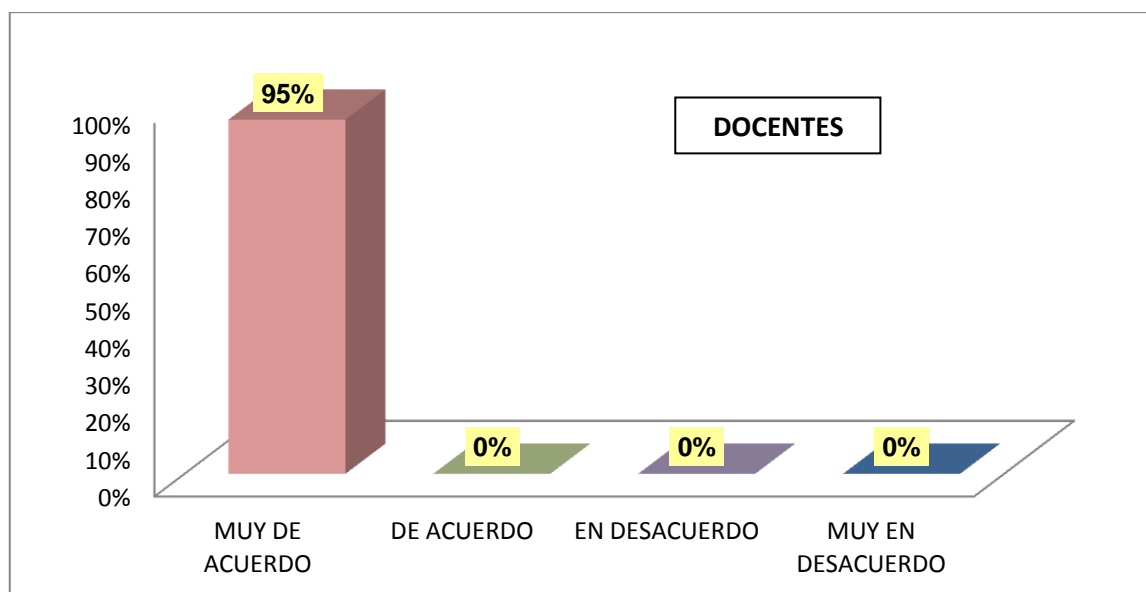
¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	28	95%
De Acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 19

¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 administrativos encuestados; 05 contestaron que están muy de acuerdo, 03 que están solamente de acuerdo, 02 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 20.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 47% considera estar muy de acuerdo; un 27% está solamente de acuerdo; un 19% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 20.

El estrato correspondiente a los administrativos presentó diversas elecciones en las alternativas presentadas. Sin embargo la mayoría optó por estar muy de acuerdo en que la Institución Educativa Particular “Santa Rita” implemente un software automatizado para mejorar la gestión administrativa. Dicho grupo manifestó que sería de gran ayuda a la labor que desempeñan a diario, ya que la mayoría de archivos y otros estarían mejor organizados y serían más rápidos de encontrar y en consecuencia el tiempo de respuesta y atención a los usuarios serían más rápidos e incluso inmediatos.

Las mismas impresiones destacaron aquellos que eligieron la alternativa de estar solamente “de acuerdo”. Sin embargo un grupo muy pequeño manifestó no estar de acuerdo. El motivo de la elección de dicha alternativa se debe a que sienten cierto temor al cambio y que ello implique la pérdida de su puesto de trabajo, o en su defecto que no logren entender las nuevas tecnologías. Por tanto prefieren mantener el mismo sistema.

En conclusión la mayoría del estrato de docentes está de acuerdo en que se implemente un software automatizado para la mejora de la gestión administrativa de la IEP “Santa Rita”.

TABLA N° 20

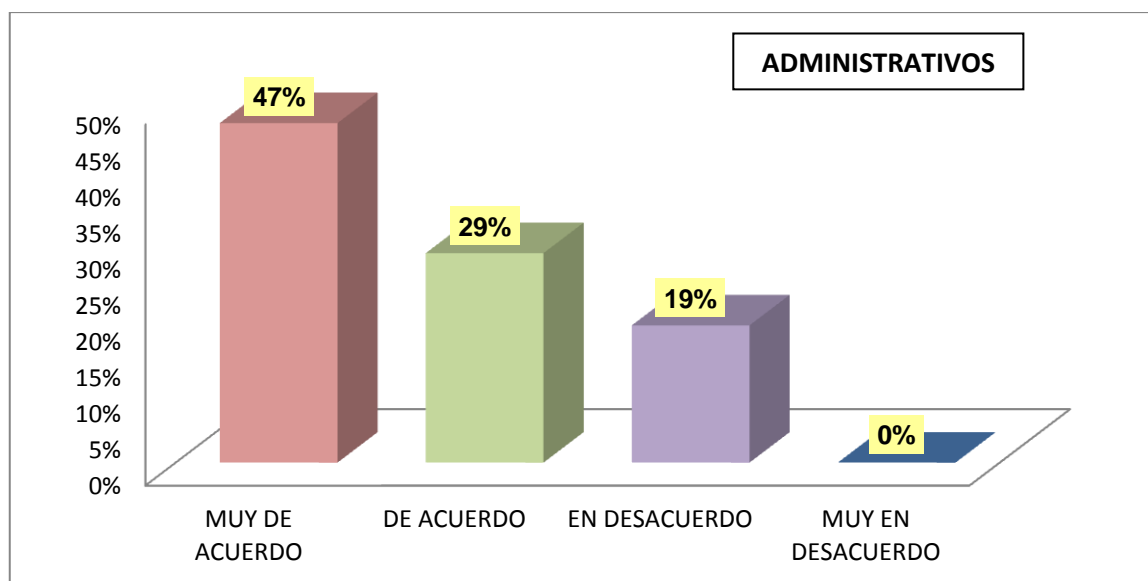
¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	5	47%
De Acuerdo	3	29%
En Desacuerdo	2	19%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 20

¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO QUE LA IEP “SANTA RITA” IMPLEMENTE UN SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

EL MOTIVO DE LA IEP “SANTA RITA” PARA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar el motivo específico que sustente la implementación de un software automatizado, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Por qué cree usted que la IEP “Santa Rita” debería apoyarse en un software automatizado?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 70 indicaron que sus procesos son muy anticuados, 07 que necesitan actualizarse, 115 que se requiere agilizar los procesos administrativos y 07 que no deberían de cambiar; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 21.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 34% considera que los procesos son muy anticuados; un 3% que requieren actualizarse; un 55% que se requiere agilizar los procesos administrativos y un 3% que no deberían de cambiar según se muestra en el Gráfico N° 21.

El presente estrato muestra que la mayoría justifica la implementación de un software automatizado para agilizar los procesos administrativos. Dicho grupo que selecciono la alternativa en mención, explicó que existiría una inmediatez en el tiempo de respuesta. De otro lado aquellos que seleccionaron que sus procesos son muy anticuados; manifestaron que mantienen procesos que hoy en día la mayoría de instituciones no lo hace manualmente. Otro grupo en menor porcentaje indicó que requieren una actualización; mientras que de igual forma cierto grupo señaló que no deberían de cambiar.

TABLA N° 21

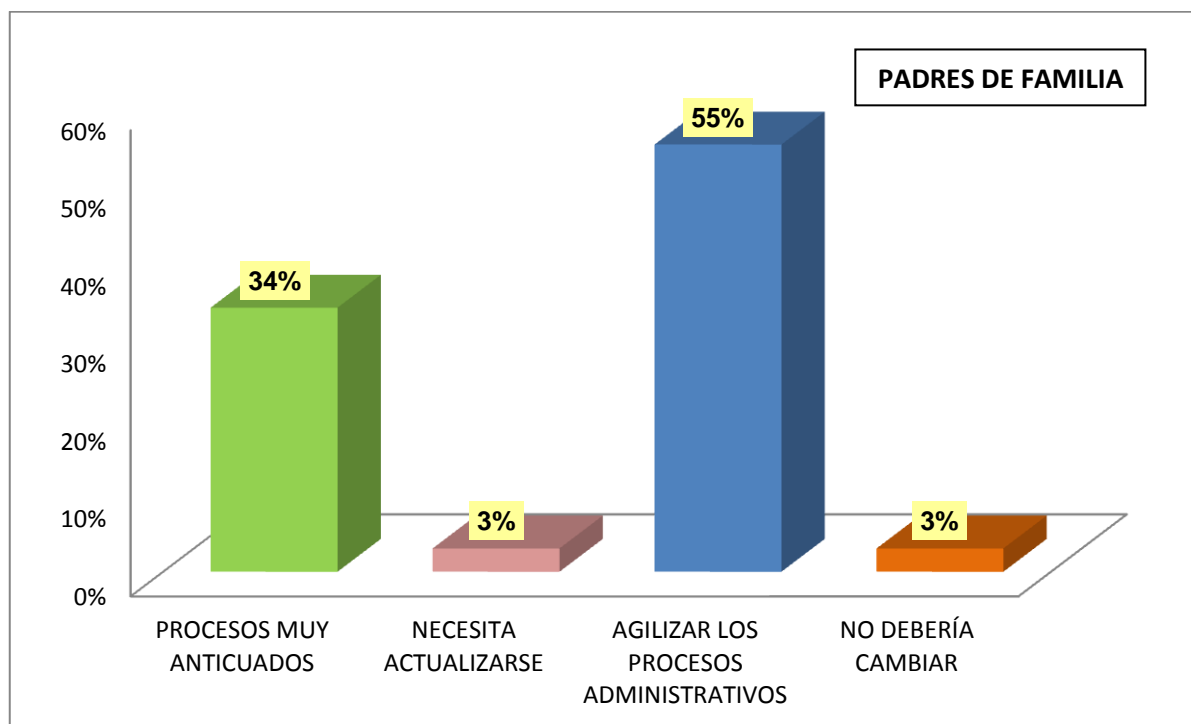
¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Procesos Antiguados	70	34%
Requiere Actualizarse	07	3%
Agilizar Trámites	115	55%
No debe Cambiar	07	3%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 21

¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 18 indicaron que sus procesos son muy anticuados, 07 que necesitan actualizarse, 23 que se requiere agilizar los procesos administrativos y 02 que no deberían de cambiar; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 22.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 34% considera que los procesos son muy anticuados; un 13% que requieren actualizarse; un 44% que se requiere agilizar los procesos administrativos y un 4% que no deberían de cambiar según se muestra en el Gráfico N° 22.

El estrato de alumnos consideró un mayor porcentaje a la alternativa de agilizar los procesos. Dicho grupo manifestó que seleccionó la mencionada alternativa porque perciben a diario que los trámites y procesos tienden a demorar demasiado, a tal punto de postergarse días.

La alternativa “que los procesos son muy anticuados”; obtuvo un segundo lugar dentro de los porcentajes. Los alumnos que seleccionaron esta alternativa consideran que esa es la mayor deficiencia que tiene la IEP “Santa Rita” y en consecuencia se debe de implementar una nueva tecnología. De la misma forma pocos creen que se requiere una actualización.

Del mismo modo, existe un porcentaje minoritario que selecciono la alternativa que “no deberían cambiar”. Los alumnos de la alternativa en mención indicaron que se debe mantener la misma forma de administrar, ya que creen que los nuevos cambios, en realidad no cambiarían nada. Ese pequeño porcentaje mostró características de poco interés en su institución.

En conclusión el porcentaje mayoritario indica que debe implementarse un software automatizado para agilizar los procesos administrativos.

TABLA N° 22

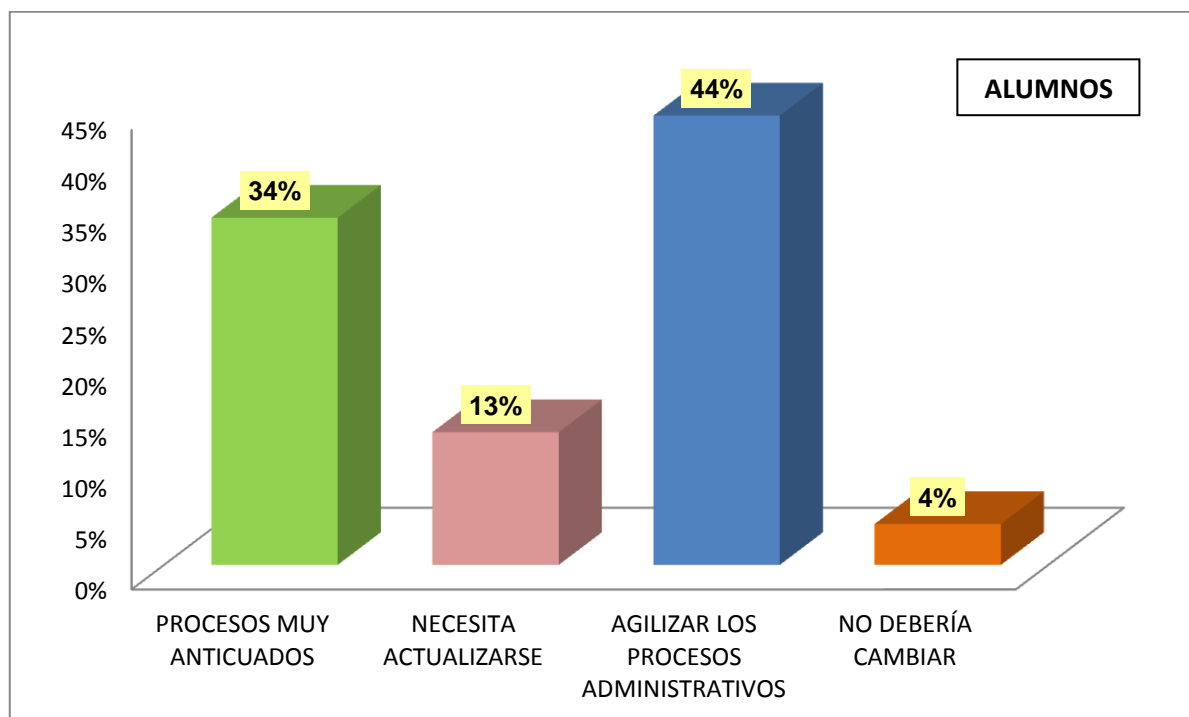
¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Procesos Anticuados	18	34%
Requiere Actualizarse	07	13%
Agilizar Trámites	23	44%
No debe Cambiar	02	4%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 22

¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; 04 indicaron que sus procesos son muy anticuados, 04 que necesitan actualizarse, 20 que se requiere agilizar los procesos administrativos y cero que no deberían de cambiar; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 23.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 13% considera que los procesos son muy anticuados; un 13% que requieren actualizarse; un 69% que se requiere agilizar los procesos administrativos y un 0% que no deberían de cambiar según se muestra en el Gráfico N° 23.

Cabe destacar que el estrato de docentes arrojó que el mayor porcentaje se le atribuye a la alternativa “agilizar los procesos administrativos”. Dichos individuos manifestaron son muy lentos los trámites y se necesitan agilizarlos cuanto antes mediante cualquier tipo de tecnología que se crea conveniente.

El mismo porcentaje obtuvieron las alternativas “considera que los procesos son muy anticuados” y “requieren actualizarse”; los mismos que manifestaron que es la mayor deficiencia que le encuentran a los procesos actuales. Ninguno consideró que no se debería de cambiar los procesos.

Cabe añadir que los docentes manifestaron que tienen casi las mismas dificultades en los procesos académicos con los que tienen que lidiar diariamente.

En conclusión el porcentaje mayoritario indica que debe implementarse un software automatizado para agilizar los procesos administrativos.

TABLA N° 23

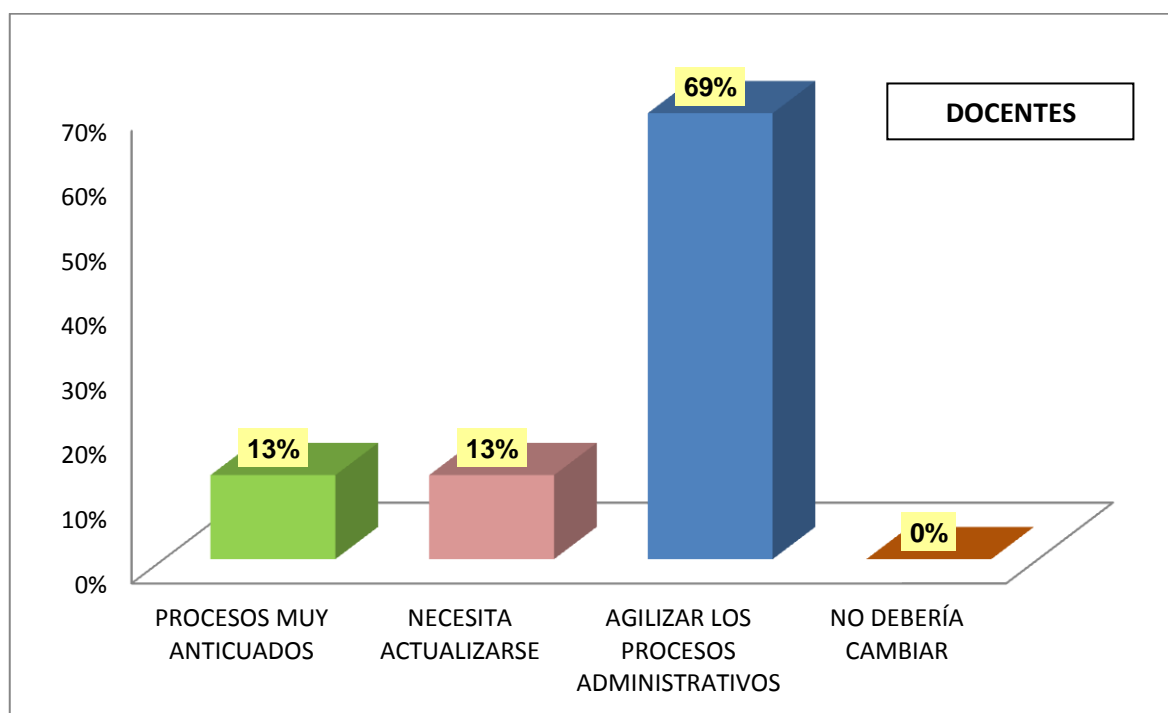
¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Procesos Antiguados	04	13%
Requiere Actualizarse	04	13%
Agilizar Trámites	20	69%
No debe Cambiar	0	0%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 23

¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 administrativos encuestados; cero indicaron que sus procesos son muy anticuados, 02 que necesitan actualizarse, 07 que se requiere agilizar los procesos administrativos y 01 que no deberían de cambiar; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 24.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 0% considera que los procesos son muy anticuados; un 19% que requieren actualizarse; un 66% que se requiere agilizar los procesos administrativos y un 10% que no deberían de cambiar según se muestra en el Gráfico N° 24.

Respecto al estrato de los administrativos el mayor porcentaje recae sobre la alternativa de “se requiere agilizar los procesos administrativos” como uno de las razones por la cual se debe de implementar un software automatizado. Ellos manifestaron que sería de gran ayuda tener implementado el software automatizado para agilizar los procesos, ya que la demora es el factor principal, el cual genera pérdida de tiempo y malestar en los usuarios.

Un porcentaje intermedio, concuerda con la alternativa de “requieren actualizarse”, siendo este el motivo por el cual se debe de contar con un software automatizado.

De igual forma hay un porcentaje menor que no desea que cambien los procesos. Ellos manifestaron que temen al cambio y que podría peligrar su puesto de trabajo o en todo caso que no logren aprender la forma de utilizar las nuevas tecnologías.

TABLA N° 24

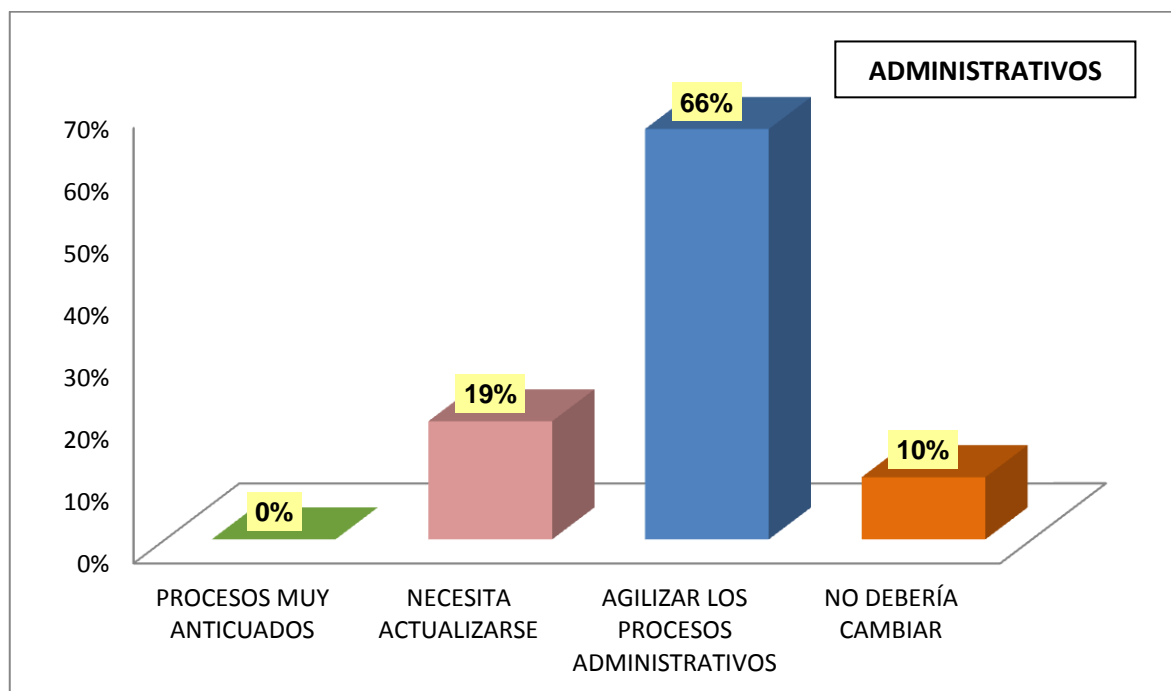
¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Procesos Antiguados	0	0%
Requiere Actualizarse	02	19%
Agilizar Trámites	07	66%
No debe Cambiar	01	10%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 24

¿POR QUÉ CREE USTED QUE LA IEP “SANTA RITA” DEBERÍA APOYARSE EN UN SOFTWARE AUTOMATIZADO?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO IMPLICA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar si la gestión financiera con software automatizado tendrá una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Cree usted que la gestión financiera con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 135 contestaron que están muy de acuerdo, 48 que están solamente de acuerdo, 10 se encuentran en desacuerdo y 06 optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 22.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 64% considera estar muy de acuerdo; un 23% está solamente de acuerdo; un 5% está en desacuerdo y un 3% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 22.

Un porcentaje mayoritario concordó que están “muy de acuerdo”. El grupo indicó que la intervención de un software automatizado permitiría que los pagos que realizan mensualmente como pensiones podrían realizarse de forma más rápida; incluso facilitaría el camino para hacer pagos en agentes bancarios. Las mismas reflexiones manifestaron aquellos que solamente indicaron estar “de acuerdo”; mientras que en una escala menor se indicó estar “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo” por no conocer o tener poco interés en lo nuevo.

TABLA N° 25

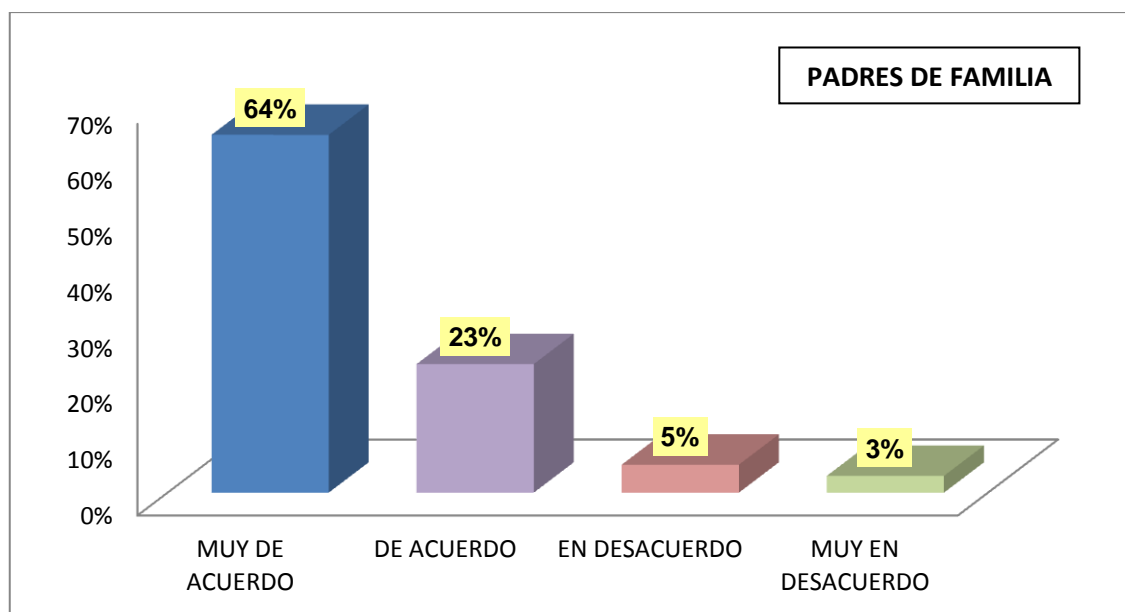
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	135	64%
De Acuerdo	48	23%
En Desacuerdo	10	5%
Muy En Desacuerdo	6	3%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 25

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 39 contestaron que están muy de acuerdo, 9 que están solamente de acuerdo, 02 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 26.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 74% considera estar muy de acuerdo; un 17% está solamente de acuerdo; un 4% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 26.

El presente estrato correspondiente a los alumnos; el mayor porcentaje recae en la alternativa “muy de acuerdo”. Los encuestados que eligieron dicha alternativa indicaron que muchas veces a sus padres les es imposible acercarse a la institución a realizar un pago de pensión; por tanto ellos son los portadores del dinero; los mismos que piensan que es un riesgo tener en su poder una suma elevada por los índices de inseguridad que se ve en estos tiempos; como también que se les pueda extraviar. Agregan que la instalación de un software que apoye en la gestión financiera es el camino a que el futuro pueda realizar pagos a través de la web o en agentes bancarios.

De la misma manera otro grupo considera estar solamente “de acuerdo”, con las mismas reflexiones.

Un porcentaje mínimo indicó estar en desacuerdo. Ellos indicaron que no les afecta en nada y que prefieren que las cosas sigan como están.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión financiera con software automatizado ayudará a mejorar los procesos financieros.

TABLA N° 26

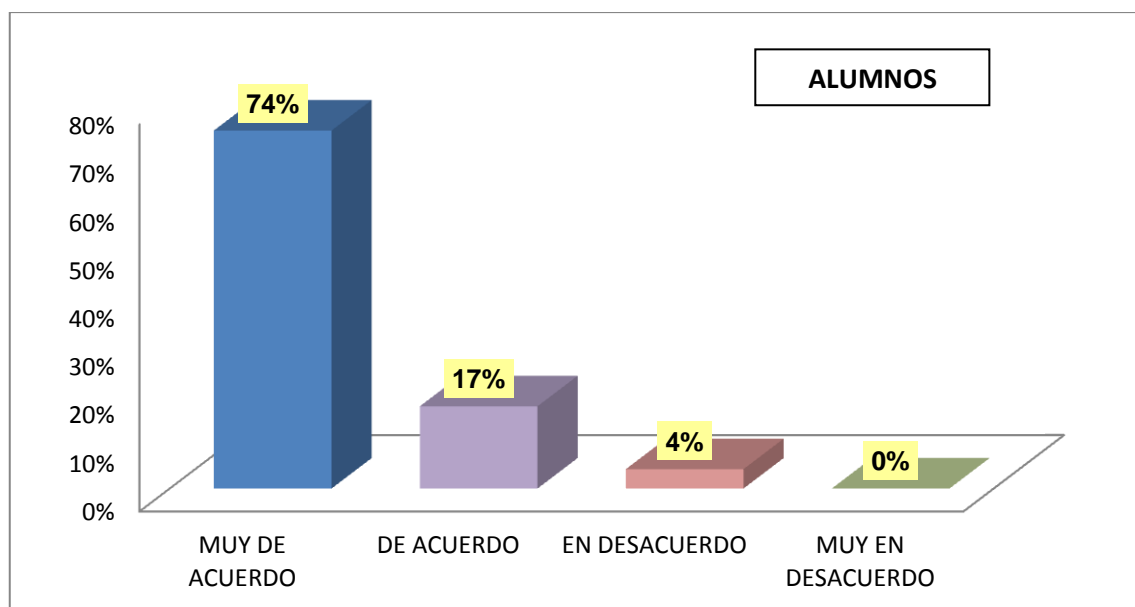
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	39	74%
De Acuerdo	09	17%
En Desacuerdo	02	4%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 26

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; 24 contestaron que están muy de acuerdo, 4 que están solamente de acuerdo, cero se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 27.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 81% considera estar muy de acuerdo; un 13% está solamente de acuerdo; un 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 27.

El estrato correspondiente a los docentes, un porcentaje mayoritario señaló en estar “muy de acuerdo”. Ellos comentaron que por lo general se requiere que haya un orden de los pagos realizados y tenerlos organizados. En la actualidad todo se hace manualmente, y lo bueno sería tenerlo digitalizado y tenerlo al instante.

Del mismo modo aquellos que señalaron estar solamente “de acuerdo”, compartieron las mismas reflexiones respecto a las mejoras que implicaría implementar un software automatizado.

Cabe resaltar que ninguno del estrato en mención indicó no estar de acuerdo, lo que ayuda a concluir que el estrato docente está muy de acuerdo en que la gestión financiera con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”

TABLA N° 27

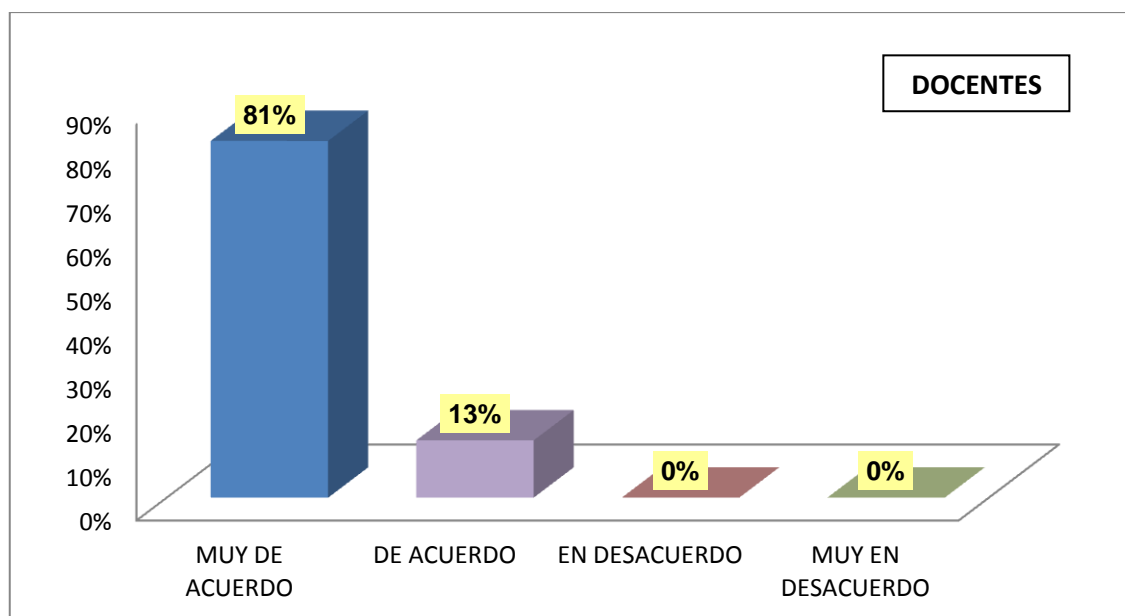
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	24	81%
De Acuerdo	04	13%
En Desacuerdo	0	0%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 27

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 administrativos encuestados; 07 contestaron que están muy de acuerdo, 03 que están solamente de acuerdo, cero se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 28.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 66% considera estar muy de acuerdo; un 28% está solamente de acuerdo; un 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 28.

El estrato correspondiente arrojó un porcentaje mayoritario en la alternativa de estar “muy de acuerdo”. Aquellos que seleccionaron la alternativa en mención manifestaron que el tener el software automatizado ayudaría a organizarse mejor y llevar de forma ordenada muchos procesos financieros.

Las mismas reflexiones tuvieron aquellos que seleccionaron la alternativa de estar solamente “de acuerdo”.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión financiera con software automatizado ayudará a mejorar los procesos financieros.

TABLA N° 28

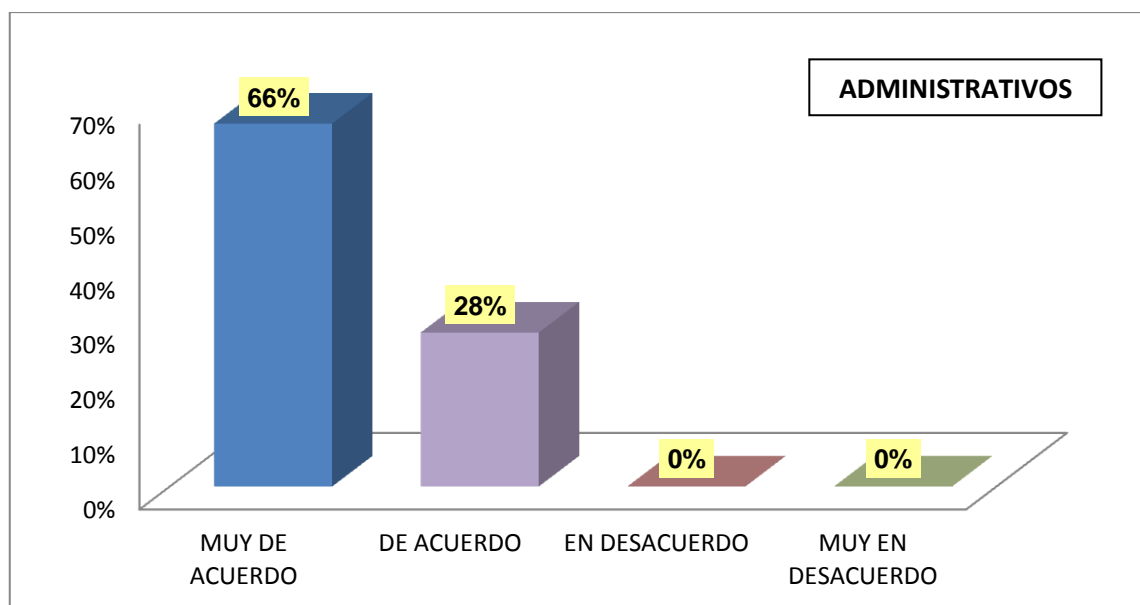
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	07	66%
De Acuerdo	03	28%
En Desacuerdo	0	0%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 28

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN FINANCIERA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO IMPLICA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar si la gestión académica con software automatizado tendrá una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Cree usted que la gestión académica con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 163 contestaron que están muy de acuerdo, 29 que están solamente de acuerdo, 07 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 29.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 79% considera estar muy de acuerdo; un 14% está solamente de acuerdo; un 2% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 29.

Los padres de familia consideran estar “muy de acuerdo” respecto a que la gestión académica se apoye en un software automatizado. Los padres señalaron que sería óptimo que las notas, récord de notas, asistencias, entre otros, estuvieran en un sistema que les permita acceder diariamente o en todo caso accedan inmediatamente cuando lo soliciten. Compartieron las mismas reflexiones aquellos que señalaron estar solamente “de acuerdo”. Un porcentaje minoritario señaló estar “en desacuerdo” por temor al cambio.

TABLA N° 29

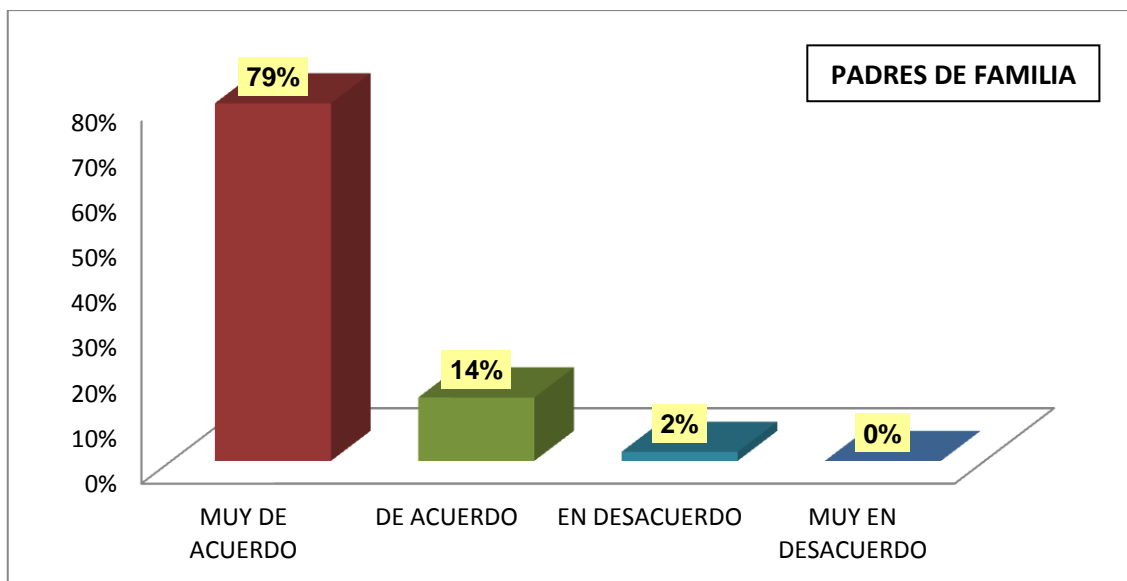
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	163	79%
De Acuerdo	29	14%
En Desacuerdo	07	2%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 29

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 43 contestaron que están muy de acuerdo, 02 que están solamente de acuerdo, 03 se encuentran en desacuerdo y 02 optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 30.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 84% considera estar muy de acuerdo; un 04% está solamente de acuerdo; un 03% está en desacuerdo y un 04% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 30.

El presente estrato correspondiente a los alumnos; el mayor porcentaje recae en la alternativa “muy de acuerdo”. Los encuestados que eligieron dicha alternativa indicaron que muchas veces han solicitado constancias, récord de notas entre otros documentos y han tenido que esperar demasiado tiempo para ser entregados. Agregaron también que el registro de notas sería más transparente a diferencia de la transcripción manual que realizan.

De la misma manera otro grupo considera estar solamente “de acuerdo”, con las mismas reflexiones.

Un porcentaje mínimo indicó estar en desacuerdo. Ellos indicaron que no les afecta en nada y que prefieren que las cosas sigan como están.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión académica con software automatizado ayudará a mejorar los procesos académicos.

TABLA N° 30

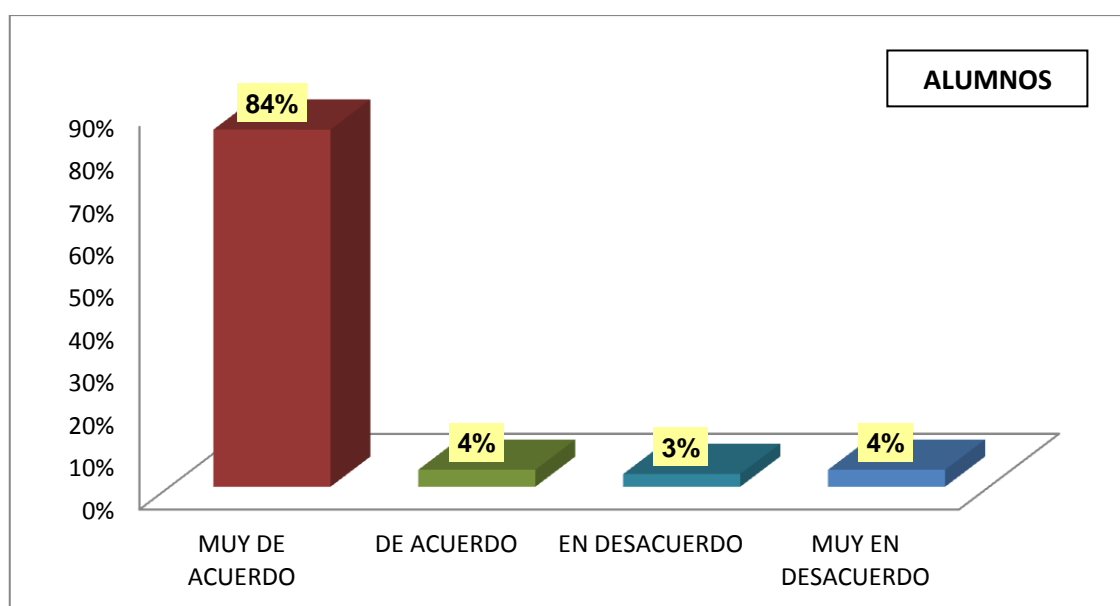
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	42	84%
De Acuerdo	02	4%
En Desacuerdo	03	3%
Muy En Desacuerdo	02	4%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 30

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; 28 contestaron que están muy de acuerdo, cero que están solamente de acuerdo, cero se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 31.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 95% considera estar muy de acuerdo; un 0% está solamente de acuerdo; un 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 31.

El estrato correspondiente a los docentes, un porcentaje mayoritario señaló en estar “muy de acuerdo”. Ellos comentaron que por lo general se requiere que haya un orden de los procesos académicos. Señalaron que se requiere a veces reprogramación de clases, registro de asistencias, notas, entre otros.

Del mismo modo ninguno creyó conveniente seleccionar alternativas distintas ya que consideran un acierto tener un software que ayude a los administrativos a agilizar y ordenar los procesos académicos que se dan a diario.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión académica con software automatizado ayudará a mejorar los procesos académicos.

TABLA N° 31

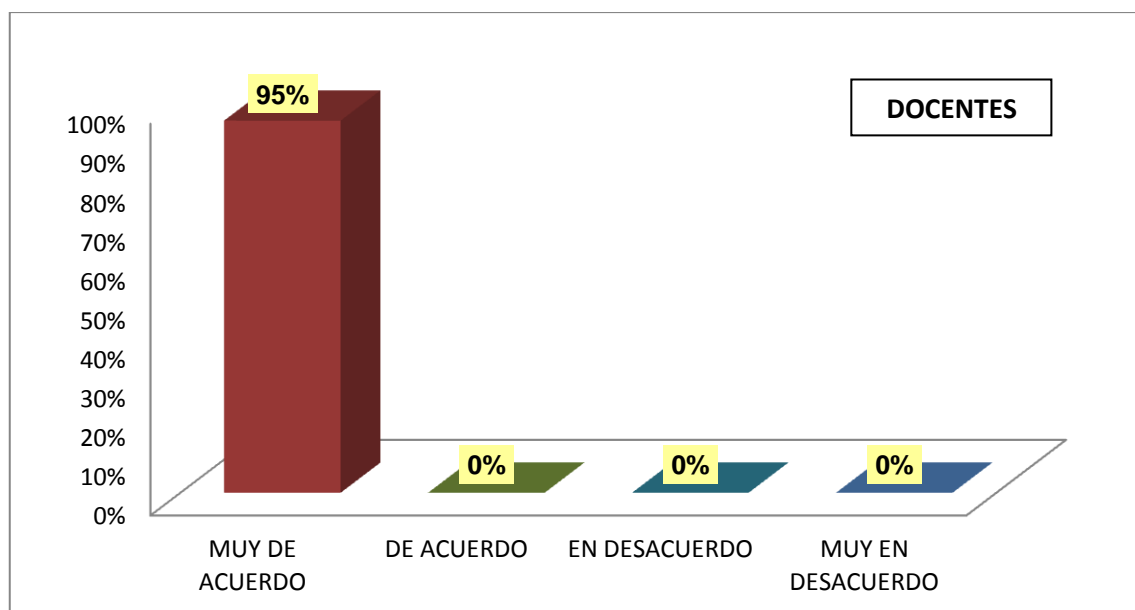
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	28	95%
De Acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 31

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 administrativos encuestados; 07 contestaron que están muy de acuerdo, 02 que están solamente de acuerdo, 01 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 32.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 67% considera estar muy de acuerdo; un 19% está solamente de acuerdo; un 9% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 32.

El estrato correspondiente arrojó un porcentaje mayoritario en la alternativa de estar “muy de acuerdo”. Aquellos que seleccionaron la alternativa en mención manifestaron que el tener el software automatizado ayudaría a organizarse mejor y llevar de forma ordenada muchos procesos académicos.

Las mismas reflexiones tuvieron aquellos que seleccionaron la alternativa de estar solamente “de acuerdo”.

Un porcentaje minoritario indicó no estar de acuerdo por temor al cambio que se pueda generar.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión académicos con software automatizado ayudará a mejorar los procesos académicos.

TABLA N° 32

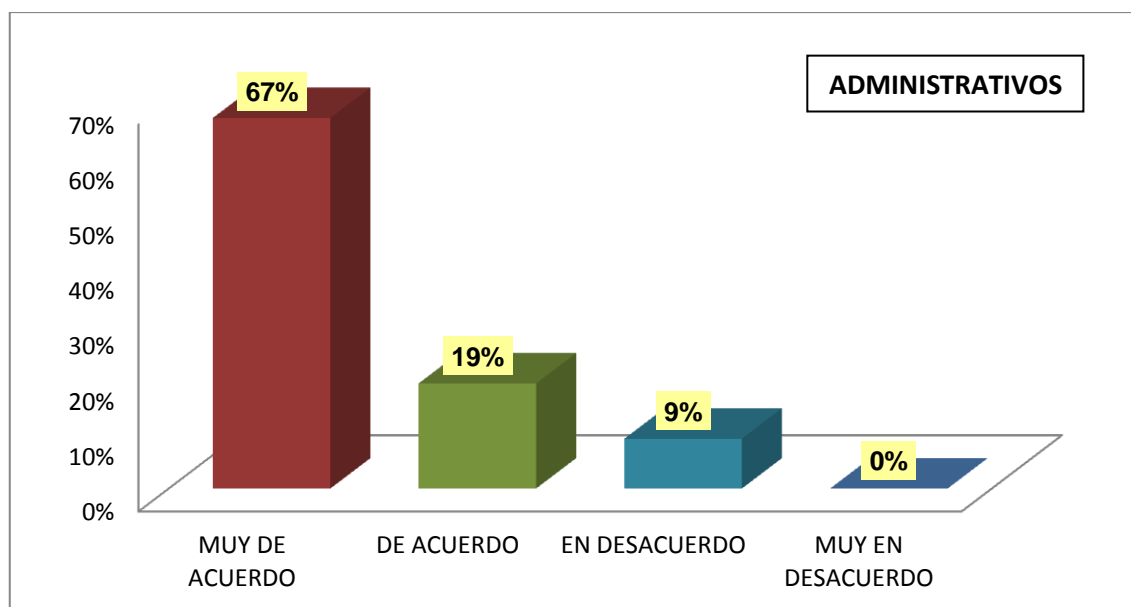
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	07	67%
De Acuerdo	02	19%
En Desacuerdo	01	9%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 32

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ACADÉMICA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

LA GESTIÓN DE RR.HH. CON SOFTWARE AUTOMATIZADO IMPLICA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar si la gestión de Recursos Humanos con software automatizado tendrá una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Cree usted que la gestión de Recursos Humanos con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 177 contestaron que están muy de acuerdo, 15 que están solamente de acuerdo, 07 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 33.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 85% considera estar muy de acuerdo; un 7% está solamente de acuerdo; un 3% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 33.

Los padres de familia consideran estar “muy de acuerdo” respecto a que la gestión de Recursos Humanos se apoye en un software automatizado. Los padres señalaron que sería bueno para que la IEP tenga un buen manejo de aquella área y su personal se beneficie de ello. Compartieron las mismas reflexiones aquellos que señalaron estar solamente “de acuerdo”. Un porcentaje minoritario señaló estar “en desacuerdo” por temor al cambio.

TABLA N° 33

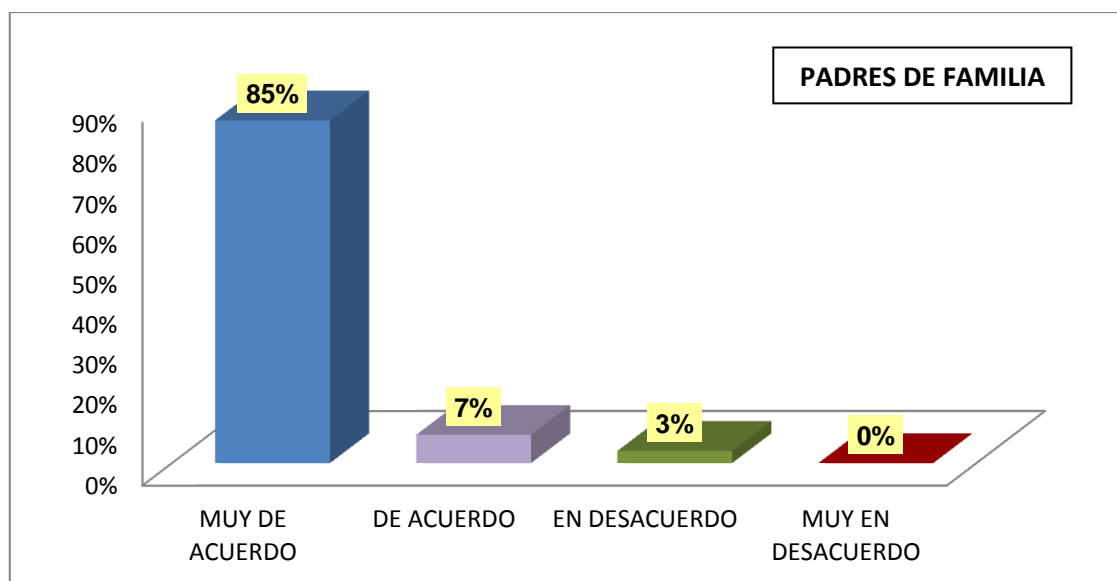
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	177	85%
De Acuerdo	15	7%
En Desacuerdo	07	3%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 33

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 40 contestaron que están muy de acuerdo, 05 que están solamente de acuerdo, 03 se encuentran en desacuerdo y 02 optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 34.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 76% considera estar muy de acuerdo; un 9% está solamente de acuerdo; un 6% está en desacuerdo y un 4% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 34.

El presente estrato correspondiente a los alumnos; el mayor porcentaje recae en la alternativa “muy de acuerdo”. Los encuestados que eligieron dicha alternativa indicaron que si otras áreas se ven beneficiadas con la automatización de un software; era necesario que el área en mención también goce de los beneficios, de tal forma que no haya altas y bajas dentro de la organización.

De la misma manera otro grupo considera estar solamente “de acuerdo”, con las mismas reflexiones.

Un porcentaje mínimo indicó estar en desacuerdo y “muy en desacuerdo”. Ellos indicaron que no les afecta en nada y que prefieren que las cosas sigan como están.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión de Recursos Humanos con software automatizado ayudará a mejorar los procesos académicos.

TABLA N° 34

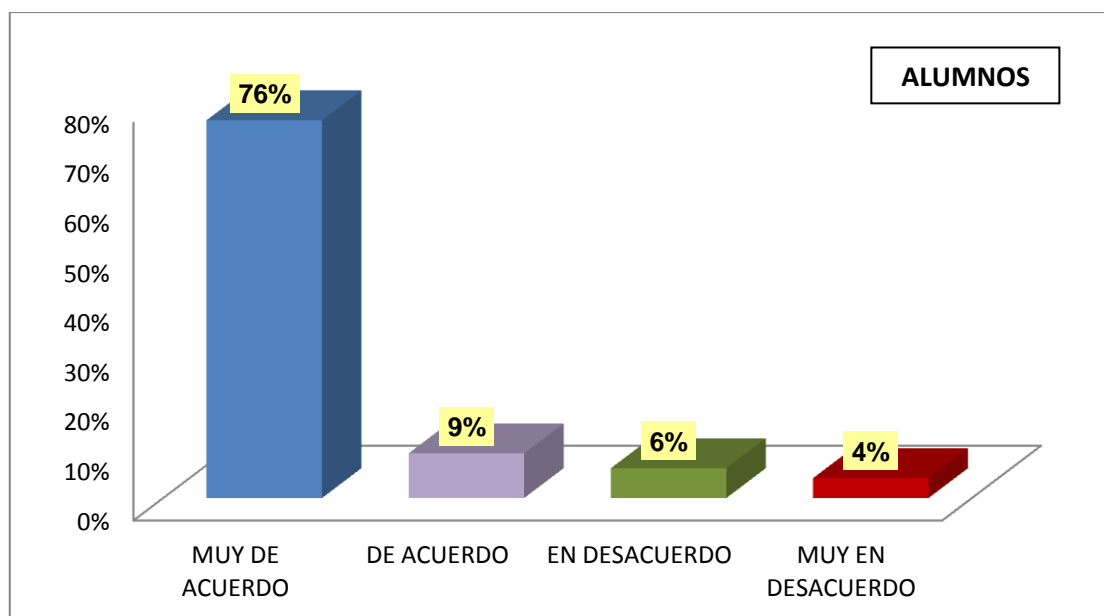
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	40	76%
De Acuerdo	05	9%
En Desacuerdo	03	6%
Muy En Desacuerdo	02	4%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 34

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; 28 contestaron que están muy de acuerdo, cero que están solamente de acuerdo, cero se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 35.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 95% considera estar muy de acuerdo; un 0% está solamente de acuerdo; un 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 35.

El estrato correspondiente a los docentes, un porcentaje mayoritario señaló en estar “muy de acuerdo”. Ellos comentaron que por lo general se requiere que haya un orden de los procesos que se refiere a los Recursos Humanos. Agregaron que en la práctica diaria existe un desorden para registrar asistencias, emitir constancias, emitir boletas de pagos entre otros. Tener un software automatizado ayudará a mejorar todo ello y hasta sea el inicio de un progreso para toda la comunidad educativa de la IEP “Santa Rita”.

Del mismo modo ninguno creyó conveniente seleccionar alternativas distintas ya que consideran un acierto tener un software que ayude a los administrativos a agilizar y ordenar los procesos de Recursos Humanos que se dan a diario.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión de Recursos Humanos con software automatizado ayudará a mejorar los procesos.

TABLA N° 35

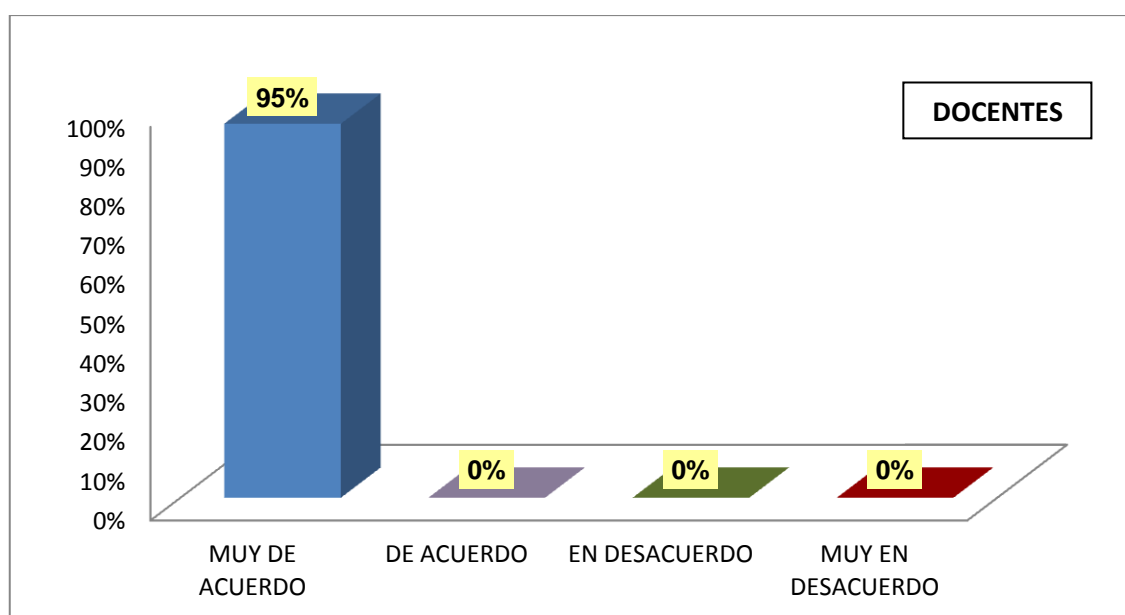
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	28	95%
De Acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	28	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 35

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 administrativos encuestados; 02 contestaron que están muy de acuerdo, 07 que están solamente de acuerdo, 01 se encuentran en desacuerdo y cero optaron por estar muy en desacuerdo; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 36.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 19% considera estar muy de acuerdo; un 66% está solamente de acuerdo; un 10% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo según se muestra en el Gráfico N° 36.

El estrato correspondiente arrojó un porcentaje mayoritario en la alternativa de estar solamente “de acuerdo”. Aquellos que seleccionaron la alternativa en mención manifestaron que el tener el software automatizado ayudaría a organizarse mejor y llevar de forma ordenada muchos procesos de Recursos Humanos.

Las mismas reflexiones tuvieron aquellos que seleccionaron la alternativa de estar solamente “muy de acuerdo”.

Un porcentaje minoritario indicó no estar de acuerdo por temor al cambio que se pueda generar.

En conclusión la mayoría del estrato considera que la gestión de Recursos Humanos con software automatizado ayudará a mejorar los procesos de los Recursos Humanos.

TABLA N° 36

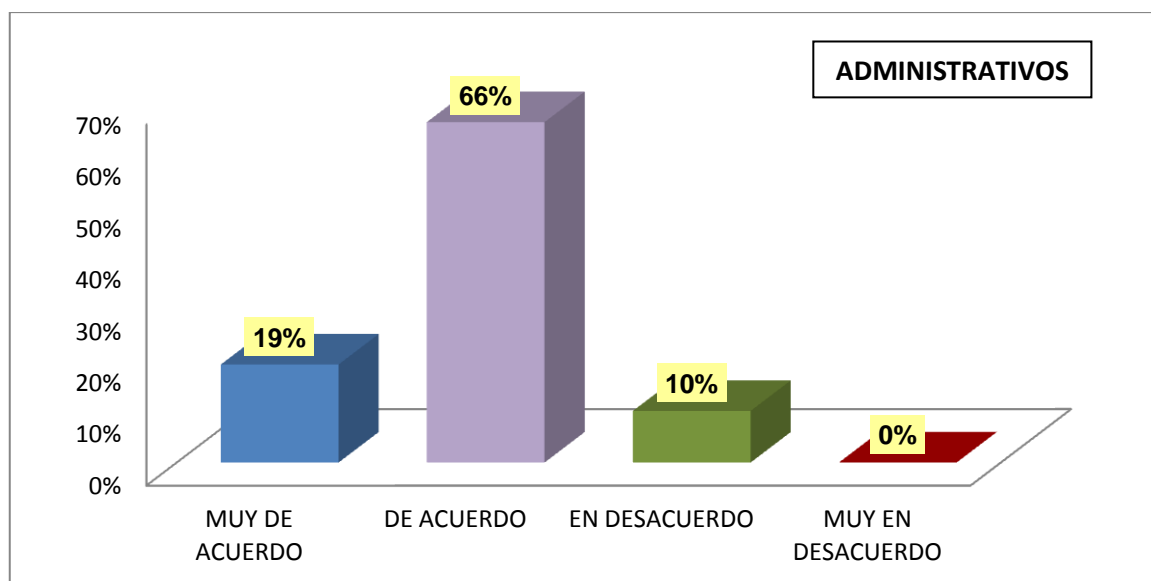
¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	02	19%
De Acuerdo	07	66%
En Desacuerdo	01	10%
Muy En Desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 36

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON SOFTWARE AUTOMATIZADO TENDRÍA UNA IMPLICANCIA SIGNIFICATIVA EN LA MEJORA DE LA IEP “SANTA RITA”?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD CON EL APOYO DEL SOFTWARE AUTOMATIZADO.

Sobre el enunciado presentado, se busca averiguar el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de la IEP “Santa Rita”, apoyado en el software automatizado, para ello se empleó la siguiente pregunta:

¿Cuál cree usted que sería el tiempo de respuesta a una solicitud del usuario, si la IEP “Santa Rita” se apoya en el software automatizado para la gestión administrativa?

Los estratos considerados fueron: Padres de familia, alumnos, docentes y administrativos.

a). Padres de Familia: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 199 padres de familia encuestados; 178 contestaron que sería de inmediato, 21 que sería rápido, cero que sería lento y cero que sería muy lento; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 37.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 85% considera que sería de inmediato; un 10% que sería rápido; un 0% que sería lento y un 0% muy lento según se muestra en el Gráfico N° 37.

Los padres de familia consideran que los tiempos de respuestas serían muy veloces, por tanto eligieron la alternativa que corresponde a “inmediato”. Ellos manifestaron que sería un ahorro de tiempo y una optimización grande en sus procesos administrativos, donde se favorecerían mutuamente. Otro grupo indicó que sería “rápido” compartiendo las mismas reflexiones de quienes eligieron la primera alternativa. Ninguno consideró que sea “lento o “muy lento” si la IEP “Santa Rita” se ampara en el software automatizado para la mejora de la gestión administrativa.

TABLA N° 37

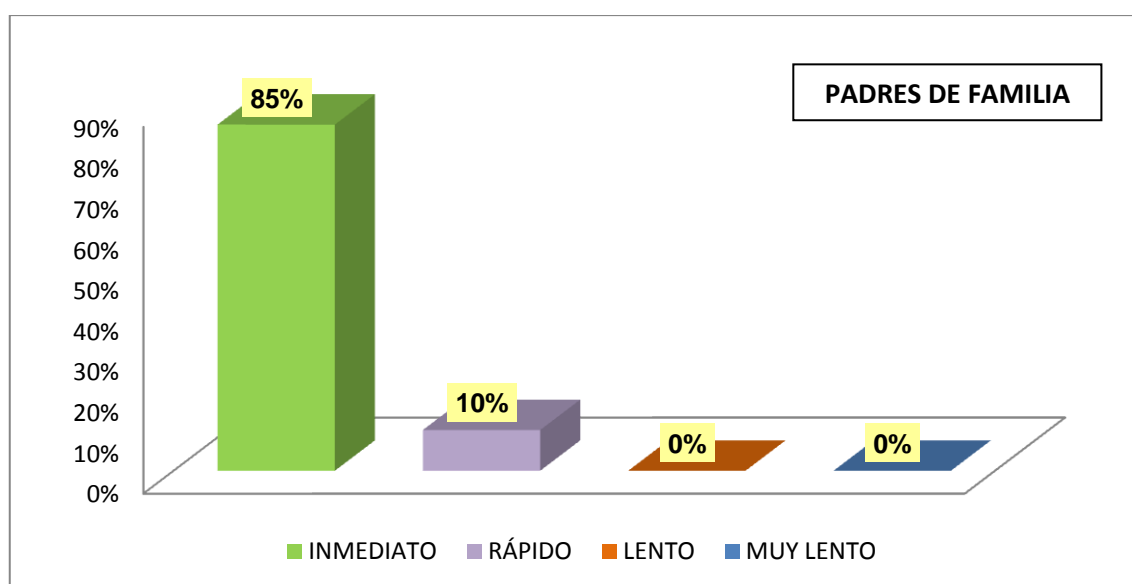
¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: PADRES DE FAMILIA		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	178	85%
Rápido	21	10%
Lento	0	0%
Muy Lento	0	0%
TOTAL	199	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 37

¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

b). Alumnos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 50 alumnos encuestados; 41 contestaron que sería de inmediato, 07 que sería rápido, 02 que sería lento y cero que sería muy lento; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 38.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 78% considera que sería de inmediato; un 13% que sería rápido; un 4% que sería lento y un 0% muy lento según se muestra en el Gráfico N° 38.

Los alumnos consideran que los tiempos de respuestas serían muy veloces, por tanto eligieron la alternativa que corresponde a “inmediato” como porcentaje mayoritario. Ellos manifestaron que sería un ahorro de tiempo y una optimización grande en sus procesos administrativos, donde se favorecerían mutuamente. Otro grupo indicó que sería “rápido” compartiendo las mismas reflexiones de quienes eligieron la primera alternativa.

Indicaron también que todos los procesos a futuro deberían de responder a sus solicitudes en sus teléfonos móviles. Si bien no se realizará ahora, el tener la idea de un cambio es el punto de partida.

Un grupo menor en cuanto al porcentaje indicó que sería “lento”; ellos refirieron que no conocen las nuevas tecnologías y prefieren que las cosas se mantengan como están.

Ninguno consideró que sea “muy lento” si la IEP “Santa Rita” se ampara en el software automatizado para la mejora de la gestión administrativa.

En conclusión la mayoría está de acuerdo en que los procesos serían inmediatos y más rápidos en el tiempo de respuesta a una solicitud del usuario, si la IEP “Santa Rita” se apoya en el software automatizado para la gestión administrativa.

TABLA N° 38

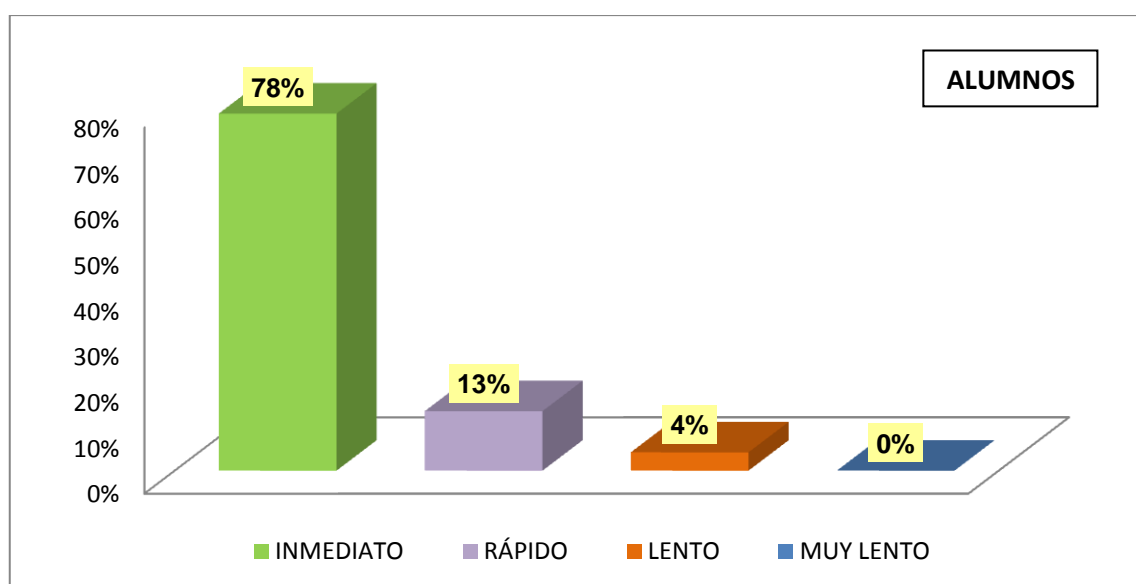
¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: ALUMNOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	41	78%
Rápido	07	13%
Lento	02	4%
Muy Lento	0	0%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 38

¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

c). Docentes: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 28 docentes encuestados; 24 contestaron que sería de inmediato, 04 que sería rápido, cero que sería lento y cero que sería muy lento; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 39.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 81% considera que sería de inmediato; un 14% que sería rápido; un 0% que sería lento y un 0% muy lento según se muestra en el Gráfico N° 39.

Los docentes también consideran que los tiempos de respuestas serían muy veloces, por tanto eligieron la alternativa que corresponde a “inmediato” como porcentaje mayoritario. Ellos manifestaron que sería un ahorro de tiempo y una optimización grande en sus procesos administrativos, donde se favorecerían mutuamente. Otro grupo indicó que sería “rápido” compartiendo las mismas reflexiones de quienes eligieron la primera alternativa.

Indicaron también que todos sus alumnos podrían tener comunicación con ellos a través de internet o alguna aplicación que traiga la nueva tecnología. Del mismo modo habría mucho más orden y todo sería más práctico y rápido.

Ninguno consideró que sea “muy lento” o “lento” si la IEP “Santa Rita” se ampara en el software automatizado para la mejora de la gestión administrativa.

En conclusión la mayoría está de acuerdo en que los procesos serían inmediatos y más rápidos en el tiempo de respuesta a una solicitud del usuario, si la IEP “Santa Rita” se apoya en el software automatizado para la gestión administrativa.

TABLA N° 39

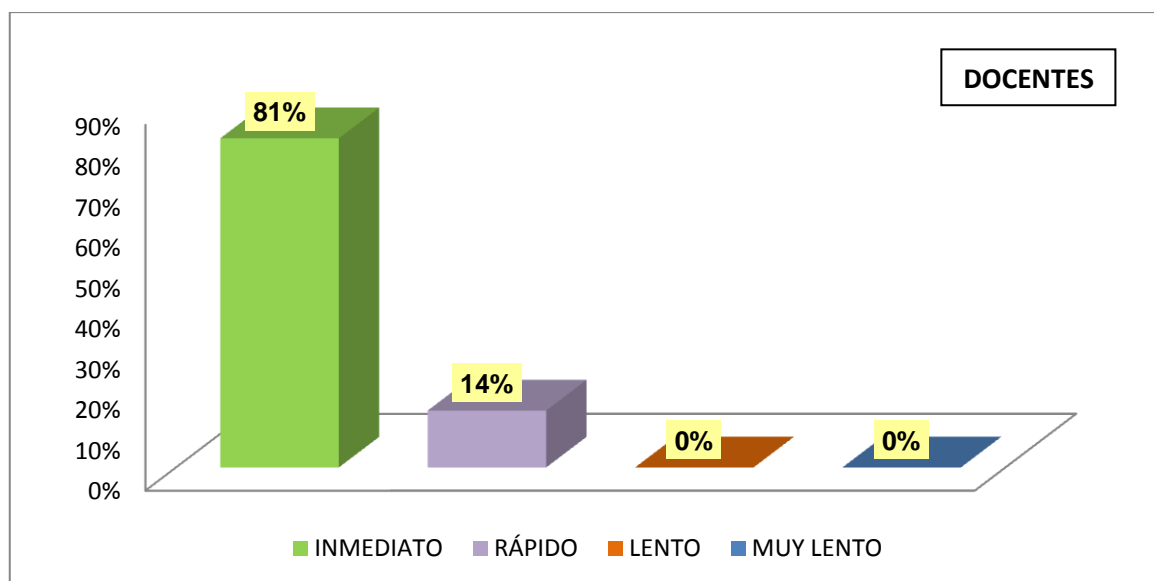
¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: DOCENTES		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	24	81%
Rápido	04	14%
Lento	0	0%
Muy Lento	0	0%
TOTAL	50	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 39

¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

d). Administrativos: dentro del estrato señalado se obtuvo sobre el particular que de 10 administrativos encuestados; 07 contestaron que sería de inmediato, 03 que sería rápido, cero que sería lento y cero que sería muy lento; tal como se puede apreciar en la Tabla N° 40.

Desde el punto de vista porcentual verificamos que un 67% considera que sería de inmediato; un 28% que sería rápido; un 0% que sería lento y un 0% muy lento según se muestra en el Gráfico N° 40.

Los administrativos también consideran que los tiempos de respuestas serían muy veloces, por tanto eligieron la alternativa que corresponde a “inmediato” como porcentaje mayoritario. Ellos manifestaron que sería un ahorro de tiempo y una optimización grande en sus procesos administrativos, donde se favorecerían mutuamente. Otro grupo indicó que sería “rápido” compartiendo las mismas reflexiones de quienes eligieron la primera alternativa.

Indicaron también que todos los usuarios ahorrarían tiempo al realizar sus trámites administrativos y se sentirían más satisfechos con el servicio que se les brindaría.

Ninguno consideró que sea “muy lento” o “lento” si la IEP “Santa Rita” se ampara en el software automatizado para la mejora de la gestión administrativa.

En conclusión la mayoría está de acuerdo en que los procesos serían inmediatos y más rápidos en el tiempo de respuesta a una solicitud del usuario, si la IEP “Santa Rita” se apoya en el software automatizado para la gestión administrativa.

TABLA N° 40

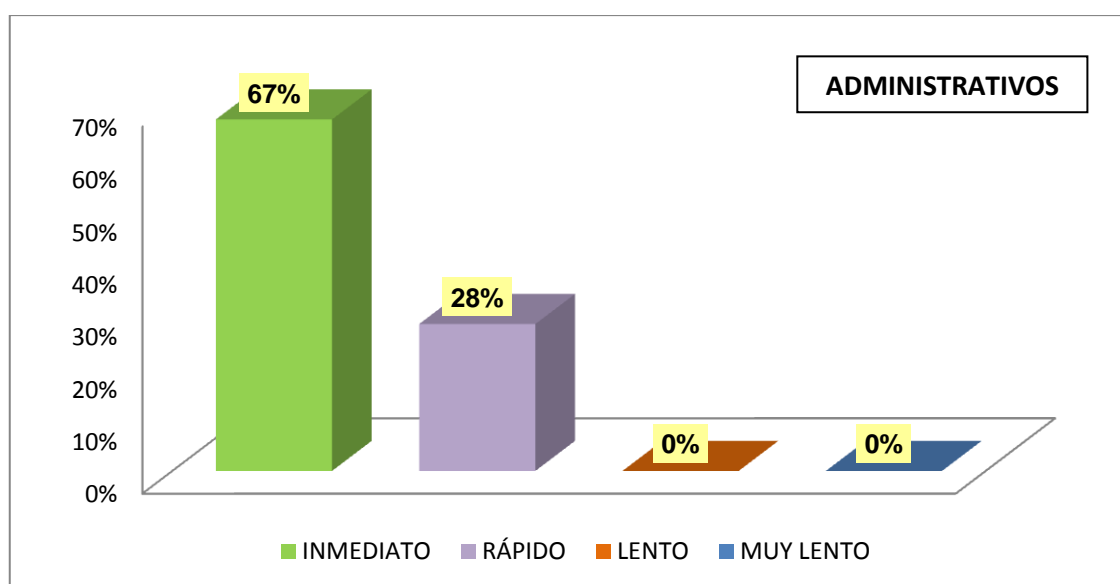
¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?

ESTRATO: ADMINISTRATIVOS		
ALTERNATIVAS	N° DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Inmediato	07	67%
Rápido	03	28%
Lento	0	0%
Muy Lento	0	0%
TOTAL	10	95%

Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

GRÁFICO N° 40

¿CUÁL CREE USTED QUE SERÍA EL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD DEL USUARIO, SI LA IEP “SANTA RITA” SE APOYA EN EL SOFTWARE AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA?



Fuente: Elaboración propia. Con 95% de confianza y 5% de margen de error.

3.2. Contratación de Hipótesis.

Hipótesis General.

H^0 : La gestión administrativa con software automatizado no tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

H^1 : La gestión administrativa con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

Niveles de Significación.

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

Regla de Decisión.

Si el P valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el P valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Resultados.

Tabla N°01 RELACION DE VARIABLES ENTRE V1 Y V2 (*Gestión Administrativa con Software Automatizado & Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica*)

		Variable 2: Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Variable 1	Padres	7	3%	33	16%	159	76%	199	69.33%
	<i>Gestión</i>								
	Docentes	0	0%	0	0%	28	100%	28	9.75%
	<i>Administrativa</i>								
<i>con software</i>	Alumnos	0	0%	10	19%	35	66%	50	17.42%
<i>automatizado</i>	Administrativos	2	19%	3	29%	5	47%	10	3.48%

En la tabla N° 01 se aprecia la relación entre la variable 1 (V1) Gestión Administrativa con Software automatizado y la variable 2 (V2) Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica; los valores con mayor predominio son que el 69% tiene la variable 1 Gestión Administrativa con Software automatizado y la variable 2 Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica manifestada por los padres de familia con un nivel Medio 17.42% se observa en los alumnos; así también el 3.48% tiene un nivel Bajo en la observación de los administrativos.

Tabla 02. Prueba de Chi – cuadrado para medir la significancia de la prueba de hipótesis.

Variable 2 Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica

	Chi-cuadrado	gl	P
V1: <i>Gestión Administrativa con software automatizado</i>	22.774	4	,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

La Tabla 02, demuestra la relación que existe entre la variable 1 Gestión Administrativa con Software automatizado y la variable 2 Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica; este resultado comprobado a través del estadístico Chi – cuadrado = 22,774 con un p – valor de 0,000 ($p < 0,05$), lo cual demuestra que existe una relación significativa entre dichas variables, y que cuando la variable 1 mejore así también lo hará la variable 2.

Conclusión:

Esta tabla nos permite apreciar la relación de la variable 1 con la variable 2, sus resultados indican que existe un 95% de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo con la tabla de valores de media, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que; la gestión administrativa con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución

Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica. “La variable 1 se relaciona manera significativa con la variable 2 en la institución educativa particular “Santa Rita”, durante el año 2016”, validándola.

Hipótesis Específica 1

H⁰: La gestión académica con software automatizado no tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

H¹: La gestión académica con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

Regla de Decisión.

Si el P valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el P valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla N°03 RELACION DE VARIABLES ENTRE V1 Y V2 (*Gestión Académica con Software Automatizado & Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica*)

		Variable 2: Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Variable 1	Padres	7	3%	33	16%	159	76%	199	69.33%
	<i>Gestión</i>	0	0%	0	0%	28	100%	28	9.75%
	<i>académica</i>	0	0%	10	19%	35	66%	50	17.42%
	<i>con software</i>	2	19%	3	29%	5	47%	10	3.48%
<i>automatizado</i>	Administrativos								

En la Tabla 03, se aprecia la relación entre la variable 1: Gestión académica con software automatizado y la variable 2: Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica. Los valores con mayor predominio es que el 100% corresponde a los administrativos. Con un nivel Medio los padres de familia con un 37% y con un nivel Bajo, los alumnos con un 9%.

Tabla 04. Prueba de Chi – cuadrado para medir la significancia de la prueba de hipótesis.

	Conformidad		
	Chi-cuadrado	gl	P
Rango Medio	21.785	4	,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

La Tabla 04, demuestra la relación que existe entre el variable 1 Gestión Académica con Software automatizado y la variable 2 Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica; este resultado comprobado a través del estadístico Chi – cuadrado = 21,785 con un p – valor de 0,000 ($p < 0,05$), lo cual demuestra que existe una relación entre dichas variables, y que cuando la variable 1 mejore así también lo hará la variable 2.

Conclusión.

Esta tabla nos permite apreciar relación de la variable 1 con la variable 2, sus resultados indican que existe un 95% de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo con la tabla de valores de media, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que, la gestión académica con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica. “La variable 1 se relaciona manera significativa con la variable 2 en la institución educativa particular “Santa Rita”, durante el año 2016”, validándola.

Hipótesis Específica 2

H⁰: La gestión financiera con software automatizado no tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

H¹: La gestión financiera con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

Niveles de Significación.

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

Regla de Decisión.

Si el P valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el P valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla N°05 RELACION DE VARIABLES ENTRE V1 Y V2 (*Gestión Financiera con Software Automatizado & Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica*)

		Variable 2: Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Variable 1	Padres	7	3%	33	16%	159	76%	199	69.33%
	<i>Gestión</i>	0	0%	0	0%	28	100%	28	9.75%
	<i>financiera</i>	0	0%	10	19%	35	66%	50	17.42%
	<i>con software</i>	2	19%	3	29%	5	47%	10	3.48%
<i>automatizado</i>	Administrativos								

En la Tabla 05, se aprecia la relación entre la variable 1 (V1) Gestión Financiera con Software automatizado y la variable 2 (V2) Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica. Los valores con mayor predominio son de un 100% correspondiente a los administrativos. Con nivel Medio los padres de familia con un 37%, mientras que con un nivel Bajo, los alumnos con un 9%.

Tabla 06. Prueba de Chi – cuadrado para medir la significancia de la prueba de hipótesis.

Conformidad			
	Chi-cuadrado	gl	P
Rango Medio	21.785	4	,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

La Tabla 06, demuestra la relación que existe entre el variable 1 Gestión Financiera con Software automatizado y la variable 2 Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica; este resultado comprobado a través del estadístico Chi – cuadrado = 21,785 con un p – valor de 0,000 ($p < 0,05$), lo cual demuestra que existe una influencia significativa entre dichas variables, y que cuando el Funcionamiento Familiar de Rango Medio mejore así también lo hará la Conformidad de los Valores Interpersonales.

Conclusión.

Esta tabla nos permite apreciar Relación de la variable 1 con la variable 2, sus resultados indican que existe un 95% de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo con la tabla de valores de media, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que, la gestión financiera con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica. “La variable 1 se

relaciona manera significativa con la variable 2 en la institución educativa particular “Santa Rita”, durante el año 2016”, validándola.

Hipótesis Específica 3

H⁰: La gestión de Recursos Humanos con software automatizado no tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

H¹: La gestión de Recursos Humanos con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.

Niveles de Significación.

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

Regla de Decisión.

Si el P valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el P valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla N°07 RELACION DE VARIABLES ENTRE V1 Y V2 (*Gestión de RR.HH. con Software Automatizado & Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica*)

		Variable 2: Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Variable 1	Padres	7	3%	33	16%	159	76%	199	69.33%
<i>Gestión de</i>	Docentes	0	0%	0	0%	28	100%	28	9.75%
<i>RR.HH. con</i>	Alumnos	0	0%	10	19%	35	66%	50	17.42%
<i>software</i>	Administrativos	2	19%	3	29%	5	47%	10	3.48%
<i>automatizado</i>									

En la Tabla 07, se aprecia la relación entre la variable 1 (V1) Gestión de RR.HH. con Software automatizado y la variable 2 (V2) Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica. Los valores con mayor predominio son de un 100% correspondiente a los administrativos. Con nivel Medio los padres de familia con un 37%, mientras que con un nivel Bajo, los alumnos con un 9%.

Tabla 08. Prueba de Chi – cuadrado para medir la significancia de la prueba de hipótesis.

Conformidad			
	Chi-cuadrado	gl	P
Rango Medio	21.785	4	,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

La Tabla 08, demuestra la relación que existe entre el variable 1 Gestión de RR.HH. con Software automatizado y la variable 2 Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica; este resultado comprobado a través del estadístico Chi – cuadrado = 21,785 con un p – valor de 0,000 ($p < 0,05$), lo cual demuestra que existe una influencia significativa entre dichas variables, y que cuando el Funcionamiento Familiar de Rango Medio mejore así también lo hará la Conformidad de los Valores Interpersonales.

Conclusión.

Esta tabla nos permite apreciar Relación de la variable 1 con la variable 2, sus resultados indican que existe un 95% de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo con la tabla de valores de media, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que, la gestión de RR.HH. con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica. “La variable 1 se

relaciona manera significativa con la variable 2 en la institución educativa particular “Santa Rita”, durante el año 2016”, validándola.

3.3. Discusión de Resultados.

La investigación tuvo como propósito investigar cómo la gestión administrativa con software automatizado, puede mejorar dicha gestión de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica; dado que su administración aún utiliza procesos manuales.

Luego de haber analizado las tablas y gráficos de acuerdo a las interrogantes que se plantearon en el instrumento de recolección de datos, teniendo en cuenta una población de 800 individuos y una muestra de 287 personas, conformadas por diferentes estratos, se puede ensayar la siguiente discusión de resultados.

Respecto al *“proceso administrativo de la institución Educativa Particular “Santa Rita”*; *los padres de familia* son aquellos que utilizan el servicio de diferentes procesos administrativos, donde el instrumento de aplicación arrojó que la mayoría considera que los procesos administrativos en la IEP “Santa Rita” son deficientes por la demora que generan, siendo el tiempo hoy en día algo muy valioso para ellos por las actividades y roles distintos que tienen que cumplir en su vida diaria. Sin embargo, un porcentaje menor indica que el servicio es regular, los mismos que manifestaron que puede mejorar si se hace un cambio radical. Finalmente un grupo minoritario está de acuerdo con sistema actual dado que comparten el sistema tradicional y se resisten al cambio. Una característica singular sería la edad que presentan dichos encuestados. Del mismo modo *los alumnos* en su mayoría indicaron que el servicio es deficiente, ya que han tenido contacto al hacer una solicitud de servicio por encargo de sus padres. Por su parte *los docentes* en su mayoría indicaron que los procesos administrativos en la IEP “Santa Rita” son deficientes por alguna demora y la falta de organización. Finalmente *los*

administrativos indicaron que el proceso administrativo es regular dado que no les bridan las herramientas necesarias para que sea óptimo su trabajo.

Respecto a la *frecuencia de solicitudes del servicio administrativo de la Institución Educativa Particular "Santa Rita"*, se identificó que las solicitudes de servicios son recurrentes y siempre son solicitadas; en especial por los padres de familia. De igual forma los alumnos realizan sus trámites casi siempre dado que sus padres son los que realizan con mayor frecuencia. Mientras que los docentes. Sin embargo los docentes realizan trámites algunas veces como pedir su boleta de pagos o algún récord que requieran. Finalmente los administrativos realizan trámites algunas veces dado que son ellos los que dan el servicio.

Respecto al *tiempo máximo para responder a una solicitud de servicio administrativo*, los padres de familia indicaron que los trámites demoran entre uno a cinco días. Aquellos que seleccionaron dicho rango, manifestaron que son trámites sencillos y que por la desorganización y administración lineal tienden a demorarse dicho tiempo. De igual forma la mayoría de alumnos consideró que los trámites se demoran de 10 días a más. Ellos resaltaron que en muchas ocasiones al solicitar una constancia u otro documento les indicaron que volviesen en dentro de diez días ya que tenían que buscar manualmente el archivo la documentación que avale el certificado que emitiría el colegio. Mientras que los docentes y administrativos concuerdan que la demora a la atención de dichos trámites es de uno a cinco días.

Respecto a la *solución para mejorar la gestión administrativa de la Institución Educativa Particular "Santa Rita"*; la mayoría de padres de familia asintió que se debía instalar un software que automatice los procesos administrativos de la IEP "Santa Rita". De igual forma los alumnos que están a la vanguardia de la tecnología indicaron en mayoría que debía implementarse el uso de un software automatizado; mientras que otro grupo indicó que debería contratarse más personal. Por su parte los docentes y administrativos coinciden también en que se instale un software automatizado.

Respecto a la *implementación de un software automatizado para la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”*; en el estrato que corresponde a los padres de familia, la mayoría consideró la alternativa de estar muy de acuerdo. Ellos manifestaron que sería una excelente solución dado que mejoraría los procesos diarios y reflejaría una nueva imagen de la IEP “Santa Rita”. Por su parte los alumnos, la mayoría también indicó estar muy de acuerdo; los encuestados que seleccionaron dicha alternativa comentaron que hoy en día la tecnología es la que impera y está por todas partes. Del mismo modo los docentes y administrativos señalaron en mayoría estar muy de acuerdo en que se implemente el software automatizado.

Respecto al motivo de *la Institución Educativa Particular “Santa Rita” para apoyarse en un software automatizado*; se recogió que los padres de familia en su mayoría justifican la implementación de un software automatizado para agilizar los procesos administrativos. Dicho grupo que selecciono la alternativa en mención, explicó que existiría una inmediatez en el tiempo de respuesta. Por su parte los alumnos indican que también se debe agilizar los procesos, siendo también una segunda respuesta de que los procesos son muy anticuados. De otro lado los docentes y administrativos coincidieron que el motivo para instalar un software automatizado es para agilizar los procesos.

Respecto a *la gestión financiera con software automatizado que implica significativamente en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”*; la mayoría de padres de familia concordó que están “muy de acuerdo”. El grupo indicó que la intervención de un software automatizado permitiría que los pagos que realizan mensualmente como pensiones podrían realizarse de forma más rápida. Los alumnos opinaron también respecto al tema e indicaron que están muy de acuerdo, ya que en ocasiones deben llevar consigo el dinero de pagos de pensiones y se hace riesgoso por la ola de inseguridad. Por su parte los docentes y administrativos coincidieron en estar muy de acuerdo.

Respecto a *la gestión académica con software automatizado que implica significativamente en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”*. La mayoría de padres de familia indicaron estar muy de acuerdo. Los padres señalaron que sería óptimo que las notas, récord de notas, asistencias, entre otros, estuvieran en un sistema que les permita acceder diariamente o en todo caso accedan inmediatamente cuando lo soliciten. Los alumnos en su mayoría también indicaron en estar muy de acuerdo ya que se agilizaría el trámite de consolidado de notas y los ayudaría a realizar un seguimiento de su aprovechamiento. Por su parte los docentes y administrativos indicaron estar en su mayoría muy de acuerdo.

Respecto a *la gestión de Recursos Humanos con software automatizado que implica significativamente en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”*. En su mayoría, los padres de familia sostuvieron estar muy de acuerdo ya que sería bueno para que la IEP tenga un buen manejo de aquella área y su personal se beneficie de ello. Del mismo modo los alumnos en su mayoría también estuvieron muy de acuerdo, ellos indicaron que si otras áreas se ven beneficiadas con la automatización de un software; era necesario que el área en mención también goce de los beneficios. Los docentes en su mayoría también estuvieron muy de acuerdo y comentaron que por lo general se requiere que haya un orden de los procesos que se refiere a los Recursos Humanos. Agregaron que en la práctica diaria existe un desorden para registrar asistencias, emitir constancias, emitir boletas de pagos entre otros. Finalmente los administrativos en su mayoría indicaron estar muy de acuerdo; ellos manifestaron que el tener el software automatizado ayudaría a organizarse mejor y llevar de forma ordenada muchos procesos de Recursos Humanos.

Respecto al *tiempo de respuesta a una solicitud con el apoyo del software automatizado*; los padres de familia indicaron en su mayoría que sería de inmediato. Ellos manifestaron que sería un ahorro de tiempo y una optimización grande en sus procesos administrativos, donde se favorecerían mutuamente.

Por su parte los alumnos en su mayoría, también indicaron que los procesos serían de inmediato. Agregaron que sería un ahorro de tiempo y una optimización grande en sus procesos administrativos, donde se favorecerían mutuamente. Del mismo modo los docentes se sumaron en su mayoría a que sería de inmediato y agregaron sería un ahorro de tiempo y una optimización grande en sus procesos administrativos, donde se favorecerían mutuamente. Finalmente los administrativos en su mayoría señalaron estar de acuerdo que sería de inmediato, reiterando que la mayoría está de acuerdo en que los procesos serían inmediatos y más rápidos en el tiempo de respuesta a una solicitud del usuario, si la IEP "Santa Rita" se apoya en el software automatizado para la gestión administrativa.

CONCLUSIONES

1. La Institución Educativa Particular “Santa Rita” presenta un sistema administrativo deficiente en el sentido que sus trámites toman demasiado tiempo para los usuarios, lo cual se refleja en su desorganización y el no respaldarse en nuevas tecnología. Ello se respalda en que gran parte de la población está de acuerdo en la implementación de un software automatizado para la mejora de la gestión administrativa de la I.E.P. “Santa Rita” de Chosica.
2. La población de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” conformada por los padres de familia, alumnos, docentes y administrativos exigen un cambio urgente en la gestión administrativa a fin de que prime la inmediatez y rapidez en atención a las solicitudes de servicios que presenten.
3. La población de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” conformada por los padres de familia, alumnos, docentes y administrativos concuerdan que la gestión financiera con software automatizado tendrá una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”.
4. La población de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” conformada por los padres de familia, alumnos, docentes y administrativos concuerdan que la gestión académica con software automatizado tendrá una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”.
5. La población de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” conformada por los padres de familia, alumnos, docentes y administrativos concuerdan que la gestión de Recursos Humanos con software automatizado tendrá una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”.

RECOMENDACIONES

1. La Institución Educativa Particular “Santa Rita” presenta deficiencias en sus procesos administrativos. Se recomienda que las gestiones administrativas que realizan diariamente se apoyen en un software automatizado que simplifique y ordene todos los procesos que ejecutan.
2. Se identificó que en diversos estratos de la población encuestada hubo quienes no conocían mucho del software automatizado y de las grandes ventajas que éste reflejaría. Se recomienda realizar invitaciones a empresas de informática que se dedican al rubro a dar charlas informativas de la nueva tecnología en mención.
3. Se observó que la iniciativa de mejorar no se dio en mucho tiempo porque la alta dirección de la Institución Educativa Particular “Santa Rita”, siempre se está negando al cambio por un temor a lo desconocido. Cabe agregar que los dueños son personas de avanzada edad y existe una transición hacia sus hijos. Es por ello que se recomienda orientar a la futura generación que conformará la alta dirección sobre la nueva tecnología. Del mismo modo la investigación realizada quedará como muestra y comprobación que apoyarse en un software automatizado para la gestión administrativa ayudará significativamente en una pronta mejoría de sus procesos.
4. Se recomienda que se instale un buzón de sugerencias, para que la alta dirección esté pendiente de las necesidades y dificultades que perciben sus usuarios y trabajadores. De esa forma podrán informarse, analizar y atender con prontitud alguna sugerencia o requerimiento.

FUENTES DE INFORMACIÓN

CHIAVENATO IDALBERTO (2006), *Administración de Recursos Humanos*, México. Mc Graw Hill.

CHIAVENATO IDALBERTO (2006), *Auditoría de Recursos Humanos*, México. Mc Graw Hill.

DRUCKER PETER F. (2004), *La Gerencia en la Sociedad Futura*, Bogotá. Grupo Editorial Norma.

FERNÁNDEZ, JOSÉ. (1990), *La Auditoría Administrativa*, Editorial JUSTOS S.A., México 265pp.

RODRÍGUEZ SOSA, Miguel. (1994), *Investigación Científica: Teoría y Método*, Lima–Perú, 580pp.

FERNÁNDEZ, José. (1990), *La Auditoría Administrativa*, Editorial JUSTOS S.A., México 265pp.

HÉLLER, Robert. (1998), *La Toma de Decisiones*, Editorial GRIGALBO, 1ra. Edición, Barcelona–España, 72pp.

THIERAUF, Roberto y otros. (1986), *Principios y Aplicaciones de Administración*, Editorial LIMUSA, México, 2da. Edición, 520pp

JAMES A. SENN (2008), *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*, Editorial Mc Graw Hill. Segunda edición. Colombia.

HERNÁNDEZ, JORDI (2005), *Software libre: técnicamente viable, económicamente sostenible y socialmente justa*, Primera edición. Editorial Zero Factory S.L.Barcelona, España.

PASTOR, J. (2005), *Usos de los sistemas de información en la organización.*, Editorial, UOC, p.10.

CHECKLAND, P (1997), *Pensamiento de Sistemas, Práctica de sistemas*, Editorial, Limusa. México.

CEDEÑO MENDOZA, Lolimar De Los Ángeles. (2011), *"Implementación de un sistema automatizado que optimice la gestión de los procesos administrativos del área de servicios médicos de la Universidad Oriente Núcleo Monagas"*, Tesis, Título Profesional en Ingeniería de Sistemas, Universidad Oriente, Venezuela.

PEÑA CASTILLO, Yeniffer del Carmen. (2004), *"Sistema de información para la gestión administrativa de los institutos de previsión social"*, Tesis, Maestría en Ingeniería de Sistemas, Universidad Oriente, Venezuela.

RAMOS VALLEJO, Deisly Antonieta (2010), *"Implementación de un sistema automatizado para la gestión de los procesos administrativos de la delegación de planificación de la Universidad de Oriente"*, Tesis, Título Profesional en Ingeniería de Sistemas, Universidad Oriente, Venezuela.

PADRÓN BARRETO, Rosa Karina (2010), *"Desarrollo de un sistema para la automatización de los procesos administrativos del área de desarrollo social de la Universidad de Oriente"*. Tesis, Título Profesional en Ingeniería de Sistemas, Universidad Oriente, Venezuela.

MENDOZA GREEZZY, Gretty (2010), *"Sistema administrativo para el manejo y control de los procesos en las áreas académicas de la escuela de ciencias sociales y administrativas, de la Universidad de Oriente"*, Tesis, Título Profesional en Ingeniería de Sistemas, Universidad Oriente, Venezuela.

QUISPE JAVIER, Terry Anfoní (2014), *"Sistema web como soporte al proceso de matrícula y cómo influye en el control y seguimiento del rendimiento académico de los estudiantes en la Institución Educativa Madre Admirable de San Luis"*. Tesis, Título Profesional en Ingeniería de Sistemas e Informática, Universidad Alas Peruanas, Perú.

En Internet:

- www.santarita.edu.pe
- www.ugelseis.edu.pe
- www.ministerioeducacion.gob.pe
- www.microsoft.com
- www.software.com
- www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/
- www.nickyizquierdo3.blogspot.pe/2012/12/inmediatez-el-nuevo-fenomeno-de-la.html
- www.es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa
- www.monografias.com/trabajos12/cofas/cofas.shtml
- www.definicion.de/retroalimentacion/
- www.definicionabc.com/social/organizacion.php

ANEXOS

ANEXO 01: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TESIS: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON SOFTWARE AUTOMATIZADO Y SU IMPLICANCIA EN LA MEJORA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR “SANTA RITA” DE CHOSICA – LIMA – AÑO 2016				
NIVEL	Descriptivo Correlacional.			
TIPO DE INVES.	Sustantiva Básica.			
DISEÑO DE LA INVES.	Correlacional.			
PRESENTADO POR	Bch. JACK ALBERT NAVARRO CHANG			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE (X)	DIMENSIONES
¿De qué manera la gestión administrativa con software automatizado tiene implicancia con la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?	Describir la implicancia que existe entre la gestión administrativa a través del software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.	La gestión administrativa con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.	Gestión Administrativa con Software Automatizado	X ₁ : Gestión Académica. X ₂ : Gestión Financiera. X ₃ : Gestión de Recursos Humanos.
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE (Y)	DIEMNSIONES
<p>1.¿Qué implicancia existe entre la gestión académica con software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?</p> <p>2.¿Qué implicancia hay entre la gestión financiera con software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?</p> <p>3.¿Qué implicancia existe entre la gestión de recursos humanos con software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica, año 2016?</p>	<p>1. Describir la implicancia de la gestión académica con el software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.</p> <p>2. Describir la implicancia de la gestión financiera con el software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.</p> <p>3. Describir la implicancia de recursos humanos con el software automatizado en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” del distrito de Chosica.</p>	<p>1. La gestión académica con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.</p> <p>2. La gestión financiera con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.</p> <p>3. La gestión de recursos humanos con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.</p>	Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica.	Y ₁ : Administración. Y ₂ : Institución Educativa Particular “Santa Rita” de Chosica

ANEXO 02: INSTRUMENTO



ENCUESTA

El instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad dar respuestas a una serie de interrogantes que permitirá analizar la gestión administrativa apoyado en un software automatizado y su implicancia en la mejora de la IEP "Santa Rita". Cabe destacar, que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto se agradece su valiosa colaboración y aportes que pueda brindar.

ALUMNO: PADRE DE FAMILIA: DOCENTE: ADMINISTRATIVO:

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente y marque con una "X" sólo una de las alternativas que exprese su criterio respecto a cada uno de los enunciados. Algunas de las preguntas requieren de su justificación, para que las responda con la mayor sinceridad y objetividad posible.

PREGUNTAS

- 1. ¿Cómo es el servicio de los procesos administrativos que brinda la IEP "Santa Rita"?**
 - Excelente.
 - Bueno.
 - Regular.
 - Deficiente.
- 2. ¿Con qué frecuencia realiza usted un trámite administrativo en la IEP "Santa Rita"?**
 - Siempre.
 - Casi Siempre.
 - Algunas veces.
 - Nunca.
- 3. Apelando a su experiencia con la gestión administrativa de la IEP "Santa Rita"; indique ¿Cuál ha sido el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de servicio?**
 - Inmediato.
 - 30 min. – 1 hora.
 - 02 horas – 06 horas.
 - 01 días - 05 días.
 - 10 días - a más.
- 4. ¿Cuál sería la posible solución para mejorar la gestión administrativa de la IEP "Santa Rita"?**
 - Contratar más personal.
 - Cambiar a los administrativos.
 - Capacitar al personal administrativo.
 - Instalar un software o sistema que automatice todos los procesos administrativos.

5. ¿Estaría de acuerdo que la IEP “Santa Rita” implemente un software automatizado para mejorar la gestión administrativa?

- Muy de Acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

6. ¿Por qué cree usted que la IEP “Santa Rita” debería apoyarse en un software automatizado?

- Porque sus procesos son muy anticuados.
- Porque necesita actualizarse.
- Para agilizar los trámites administrativos.
- No debería cambiar.

7. ¿Cree usted que la gestión financiera con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”?

- Muy de Acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

8. ¿Cree usted que la gestión académica con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”?

- Muy de Acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

9. ¿Cree usted que la gestión de Recursos Humanos con software automatizado tendría una implicancia significativa en la mejora de la IEP “Santa Rita”?

- Muy de Acuerdo.
- De acuerdo.
- En desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.

10. ¿Cuál cree usted que sería el tiempo de respuesta a una solicitud del usuario, si la IEP “Santa Rita” se apoya en el software automatizado para la gestión administrativa?

- Inmediato.
- Rápido.
- Lento.
- Muy Lento.