

## **LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ\***

Aliaga Balbín, Héliida<sup>1</sup> y Rojas Chagua, Milton<sup>2</sup>

Facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú

### **RESUMEN**

La Universidad, se encuentra organizada funcionalmente dentro de la unidad de apoyo, dentro de la cual tenemos la Oficina General de Informática, además de las unidades que dependen directamente del vicerrectorado administrativo. Como resultado de la investigación se obtuvo que el nivel de equipamiento de las unidades de apoyo con Tecnologías de Información y Comunicación es bueno desde las tres perspectivas en estudio como son: docentes, estudiantes y personal administrativo. Asimismo el nivel de aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación es bueno según los estudiantes y el personal administrativo. El 60% de los docentes percibe que el nivel de aprovechamiento de las TIC's es malo y deficiente. La Universidad no cuenta con Sistemas de Información Integrados, que apoyen en la toma de decisiones, encontrándose con procesos, redundantes, lentos y complejos. Para que las TIC's faciliten y permitan alcanzar los objetivos estratégicos de cambio y desarrollo de nuestra alma máter, los responsables de la alta dirección de la Universidad deben entender que las TIC's son como el instrumento o herramienta propulsora de los procesos de transformación y desarrollo y que éstos deben estar enmarcados en una estrategia integradora con una visión sinérgica en donde los diferentes elementos o componentes se apoyen entre sí para lograr el desarrollo de la universidad en camino a brindar un mejor servicio administrativo a favor de los jóvenes estudiantes

**Palabras clave:** sistemas de información, TIC's, universidad, docentes, administrativos, estudiantes.

### **THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND THEIR INFLUENCE ON THE CONDUCT OF ACTIVITIES IN SUPPORT OF THE UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU**

#### **ABSTRACT**

The university, is functionally organized inside the support units, we have the: "General Office of Computer Science", besides the units that depend directly on the administrative direction. As a result of the investigation it was obtained that The level of equipment of the support units with information and communication technologies is good from the three perspectives in study as, professors, students and administrative staff. Likewise the use level of the Technologies of Information and Communication is good according to the students and the administrative staff. 60% of the professors perceives that the level of use of the TICs is bad and deficient. University doesn't have integrated Systems of information to support the decisions, having redundant, slow and complex processes. So that the TICs permit to reach the strategic objectives of change and development of the University, the high level responsables of the university must understand that the TIC's are as the instrument or tool that impulse the transformation processes and development which have to be framed in an integrated strategy with a synergic vision where the different elements or components mutually support to achieve the development of the university in route to offering a better administrative service for students

**Key words:** systems of Information, TIC's, University, Educational, Administrative, Students

---

\* Este trabajo de investigación fue recibido el 20/03/2009 retornado para su revisión 26/010/2009 y aprobado para su publicación 16/11/2009

<sup>1</sup> Email: helidab@hotmail.com

<sup>2</sup> Email: mcrojasch@yahoo.es

## INTRODUCCIÓN

Este nuevo entorno definido como global, ha sido construido en gran medida gracias a las TICs y su uso intensivo en lo social y empresarial.

Las organizaciones modernas se encuentran determinadas por una doble coyuntura. Por una parte, están condicionadas por la importancia creciente del factor humano y, por otra, por el auge y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En ese contexto, la comunicación interna se perfila como una disciplina que ha de experimentar un amplio crecimiento en los próximos tiempos, especialmente por su capacidad de motivación e integración de las personas que trabajan en las empresas y en las instituciones

## MATERIALES Y MÉTODOS

En el desarrollo de la presente investigación se usaron los métodos: analítico-sintético, inductivo y deductivo.

### • Técnicas

Las técnicas a emplearse para el acopio de la información primaria serán a través de fichas de observación, los cuestionarios y la entrevista. El procesamiento de la información será con el uso de software especializado.

### • Método

En el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de los métodos analítico-sintético, inductivo y deductivo.

### • Fuentes de la información

La información se recogió de fuentes secundarias y de fuentes primarias.

### • Muestra y población

La investigación se llevó a cabo en la UNCP:

Población de docentes: 769 = 8%

Población de estudiantes: 9 775 = 89%

Población de administrativos: 283 = 3%

Total: 11027

Total muestra estimada: 371

Docentes: 30

Estudiantes: 330

Administrativos: 11

## RESULTADOS

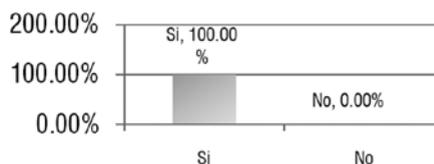
### ADMINISTRATIVOS: CUESTIONARIO Nº 1 PARA ADMINISTRATIVOS

#### I. NIVEL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LAS ÁREAS DE APOYO

1. ¿Dispone Ud. de computadoras, internet y todos los medios necesarios para realizar sus labores administrativas eficientemente?

El 100% de la muestra encuestada, afirma que disponen de todos los medios necesarios para realizar su trabajo.

**¿Dispone ud. de computadoras, internet y todos los medios necesarios para realizar sus labores administrativas eficientemente?**



**Gráfico 1.** Resultados de pregunta N° 1 de cuestionario realizado a administrativos.

2. ¿Emplea Ud. sistemas de información para el trabajo que le compete?

El 90% asegura que emplea sistemas de información para realizar su trabajo.

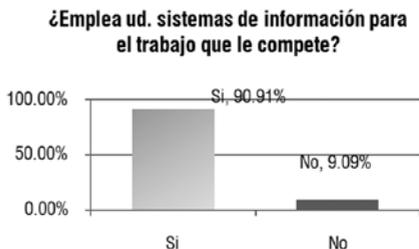


Gráfico 2. Resultados de pregunta Nº 2 de cuestionario realizado a administrativos.

3. Los sistemas de información que emplea:

El 55% afirma que los sistemas de información le facilitan el trabajo.

**Los sistemas de información que emplea:**

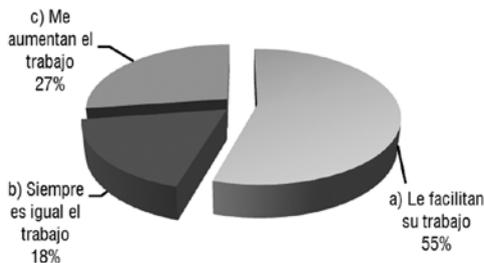


Gráfico 3. Resultados de pregunta Nº 3 de cuestionario realizado a administrativos.

4. Los sistemas de información que emplea:

El 82% opina que los sistemas de información se usan con normalidad.



Gráfico 4. Resultados de pregunta Nº 4 de cuestionario realizado a administrativos.

5. En general las tecnologías de información y comunicación son:

El 100% opina que las TICs están entre aceptables, buenas y excelentes.

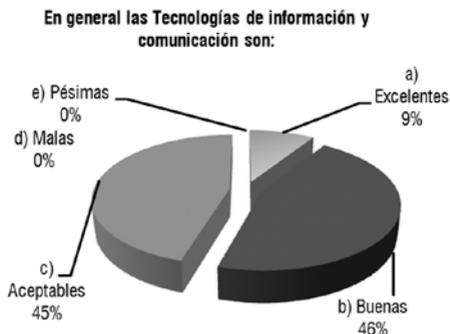


Gráfico 5. Resultados de pregunta Nº 5 de cuestionario realizado a administrativos.

## II. GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LAS TICs EN LAS ACTIVIDADES DE APOYO

1. ¿Para cumplir eficientemente con su trabajo es imprescindible el uso de computadoras?

El 73% opina que para cumplir su trabajo con eficiencias requieren siempre de computadoras.

**Grado de Aprovechamiento de las TICs en las actividades de apoyo**

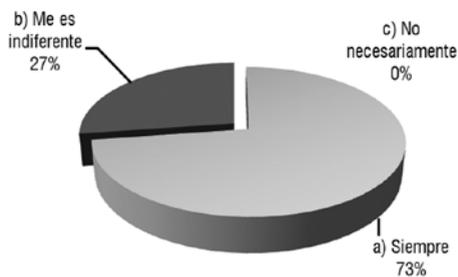
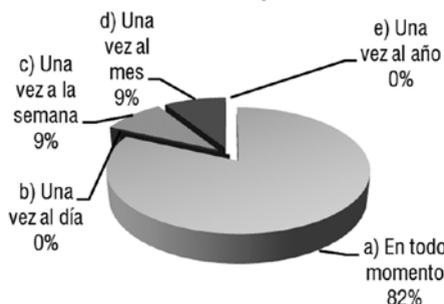


Gráfico 6. Resultados de pregunta Nº 1 de cuestionario realizado a administrativos.

2. ¿Con qué frecuencia requiere compartir información con otras dependencias?

El 82% afirma que requiere compartir información con otras dependencias.

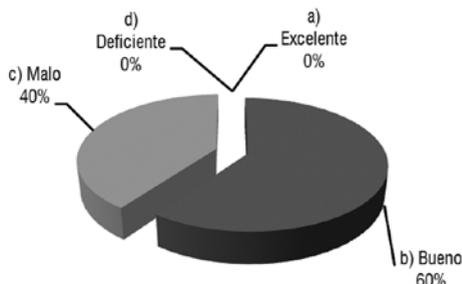
**¿Con que frecuencia requiere compartir información con otras dependencias?**



**Gráfico 7.** Resultados de pregunta N° 2 de cuestionario realizado a administrativos.

El 60% de docentes perciben que el servicio administrativo que recibe es bueno.

**Considera ud. que el servicio administrativo que recibe es:**



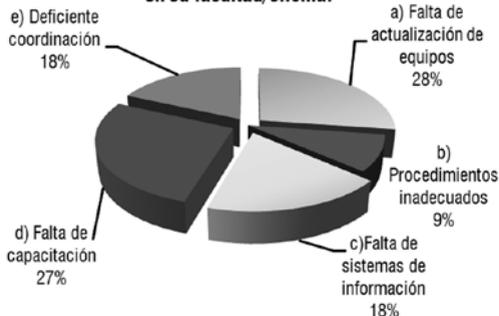
**Gráfico 9.** Resultados de pregunta N° 1 de cuestionario realizado a docentes.

**III. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL MEJOR APROVECHAMIENTO DE LAS TICs.**

1. Cuál considera usted que es el principal problema en su facultad/oficina:

Los factores que influyen en el mejor aprovechamiento de las TICs son la falta de actualización de equipos y la falta de capacitación en 55%.

**Cuál considera usted que es principal problema en su facultad/oficina:**

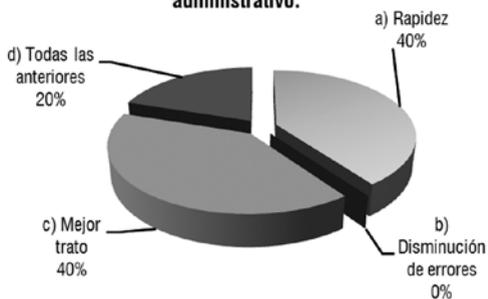


**Gráfico 8.** Resultados de pregunta N° 1 de cuestionario realizado a administrativos.

2. ¿Qué característica permitiría mejorar el servicio administrativo?

Las características que permitirían mejorar el servicio administrativo son la rapidez y el mejor trato en un 80%.

**Qué característica permitiría mejorar el servicio administrativo:**



**Gráfico 10.** Resultados de pregunta N° 2 de cuestionario realizado a docentes.

**DOCENTES: CUESTIONARIO N° 02 (PARA DOCENTES)**

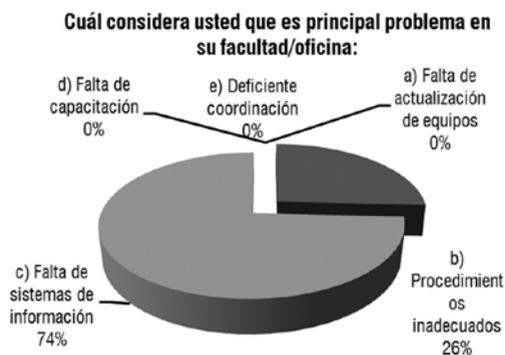
**I. GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LAS TICs EN LAS ACTIVIDADES DE APOYO.**

1. ¿Considera Ud. que el servicio administrativo que recibe es?

**II. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL MEJOR APROVECHAMIENTO DE LAS TICs**

1. ¿Cuál considera usted que es principal problema en su facultad/oficina?

Según el 74% de docentes la falta de sistemas de información es el principal problema en su facultad u oficina.



**Gráfico 11.** Resultados de pregunta N° 1 de cuestionario realizado a docentes.

2. A su criterio como se podría superar esa dificultad:

Según el 48% los docentes la falta de sistemas de información podría ser superado implementando sistemas de información.



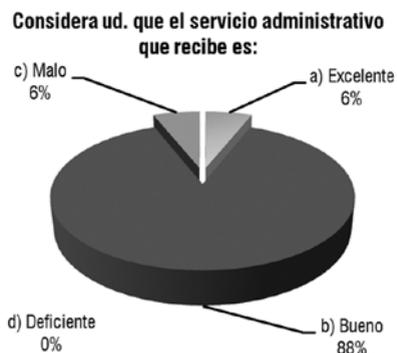
**Gráfico 12.** Resultados de pregunta N° 2 de cuestionario realizado a docentes.

## ESTUDIANTES: CUESTIONARIO N° 03 (PARA ESTUDIANTES)

### I. GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LAS TICs EN LAS ACTIVIDADES DE APOYO

1. ¿Considera Ud. que el servicio administrativo que recibe es?

Según los estudiantes el servicio administrativo que reciben es bueno.

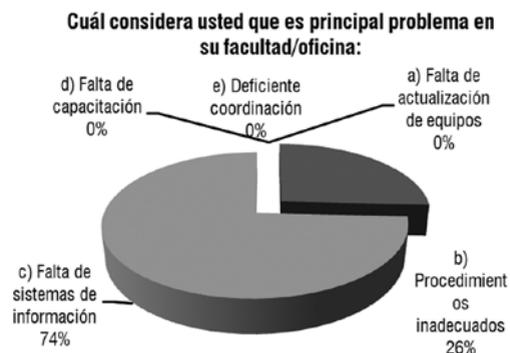


**Gráfico 13.** Resultados de pregunta N° 1 de cuestionario realizado a estudiantes.

### II. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL MEJOR APROVECHAMIENTO DE LAS TICs

1. Cuál considera usted que es el principal problema en su facultad/oficina:

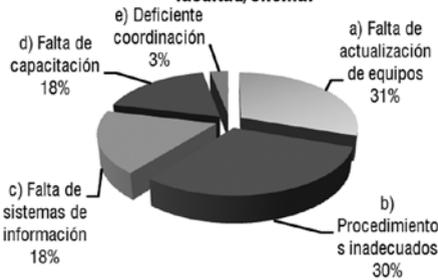
Según el 74% de docentes la falta de sistemas de información es el principal problema en su facultad u oficina.



**Gráfico 14.** Resultados de pregunta N° 1 de cuestionario realizado a estudiantes.

El principal problema según el 60% de estudiantes es la falta de actualización de equipos y los procedimientos inadecuados.

**Cuál considera usted que es principal problema en su facultad/oficina:**



**Gráfico 15.** Resultados de pregunta N° 1 de cuestionario realizado a estudiantes.

**2. A su criterio como se podría superar esa dificultad:**

Para mejorar la dificultad señalada en la pregunta anterior el 54% opina actualizar equipos y mejorar procedimientos.



**Gráfico 16.** Resultados de pregunta N° 2 de cuestionario realizado a estudiantes.

**DISCUSIÓN**

Del resultado de la investigación podemos mencionar:

En cuanto al personal administrativo de la *Universidad Nacional del Centro del Perú*, en su labor diaria utilizan tecnologías de información y comunicación, algunos en mayor grado que otros. Siendo cada vez más el uso de sistemas de información informatizados, y actualmente los equipos con los cuales realizan su labor diaria están casi acorde a lo que ellos requieren.

Los sistemas de información que utilizan son fáciles de utilizar y les facilitan el trabajo, están en comu-

nicación en línea con muchas dependencias lo cual les ahorra tiempo en las comunicaciones.

Lo que necesitan es apoyo por parte de la Universidad Nacional del Centro del Perú, para las capacitaciones y actualizaciones para un mejor aprovechamientos de las TIC's y por ende un mejor desempeño laboral.

En cuanto al Personal Docente y Estudiantes perciben que el uso de las TIC's, en un grado medio mejora el servicio que reciben de parte del personal administrativo, lo que se debería realizar es mejorar los procesos. Por lo cual podemos recomendar que se debe aprovechar del actual nivel de equipamiento de las unidades de apoyo con Tecnologías de Información y Comunicación. Incorporando Sistemas de Información en las unidades de apoyo de la Universidad nacional del Perú.

- Adquirir un Sistema de Información, es adquirir también las buenas prácticas con procesos bien definidos y no redundantes.
- Aprovechemos de la predisposición que el personal tiene para capacitarse esta es una fortaleza que permitirá fortalecer la cultura organizacional de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

**CONCLUSIONES**

- El nivel de equipamiento de las unidades de apoyo con tecnologías de información y comunicación son buenas desde las tres perspectivas en estudio como son: docentes, estudiantes y personal administrativo.
- El nivel de aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación es bueno según los estudiantes y el personal administrativo. El 60% de los docentes percibe que el nivel de aprovechamiento de las TICs es malo y deficiente.
- Los factores que influyen en el mejor aprovechamiento de las TICs son: 29% falta de procedimientos adecuados, 27% falta de actualización de equipos, 23% falta de sistemas de información, 16% la falta de capacitación y 5% falta de actualización de equipos.

- El personal administrativo reconoce la necesidad de capacitarse a fin de permitir el mejor aprovechamiento de las TICs en el cumplimiento de sus funciones y manifiesta su predisposición a capacitarse si la universidad invierte en ello.
- Consideramos que este es un momento oportuno para que la Universidad Nacional del Centro del Perú cuente con Tecnologías de Información y Comunicación que permitan al personal administrativo brindar un servicio caracterizado por la rapidez, confiabilidad y economía que reclaman los usuarios.

#### LITERATURA CITADA

- Hernández Sampietry, R. Fernandez Collado, C. Y Baptista Lucio, P.**1998. Metodología de la Investigación” Mc.Graw Hill. Mexico.
- Mendez Alvarez, Carlos Eduardo.** 1988. Metodología. Editorial Mc Graw Hill Colombia.
- Andreu Rafael, Ricart Joan, Valor Joseph.** 1996. Estrategia y Sistemas de Información. Mc Graw Hill México.
- Cohen Daniel, Asin Enrique.** 2000. Sistemas de Información para los Negocios. Mc Graw Hill 3º Edic. México.
- Laudon C, Kenneth – Laudon P, Jane.** 2002. Sistemas de Información Gerencial. Edit. Pearson Educación 6º Edic.
- Mcleod Raymond Jr.** 2000. Sistemas de Información Gerencial. Prentice. Hall 7º Edición México.
- Ronald S. Swift.** 2002. CRM Cómo mejorar las Relaciones con los Clientes. Pearson Education México 4ta Edición.
- O ´Brien, J.** 2002. Sistemas de Información Gerencial. Mc Graw Hill Chile 4ta Edición