



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

Ingeniería en Sistemas Computacionales con Mención en Redes y Comunicaciones

TEMA:

Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia  
Guayaquil.

AUTOR:

Víctor José Avilés Matovelle

Septiembre, 2014

GUAYAQUIL-ECUADOR



## **DECLARACION EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Grado, corresponde exclusivamente al Autor, y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.”

---

Víctor José Avilés Matovelle

## **FRASE**

“Los más grandes desafíos no puede lograrlos una sola persona, pero rodearnos de las personas adecuadas y necesarias nos garantizara el éxito y superar cualquier obstáculo que se nos presente.”

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicárselo en primera instancia a Dios por cada bendición recibida y permitirme llegar a este momento tan especial, a mi madre Mirella Matovelle por ser siempre un apoyo incondicional en cada situación durante todo este tiempo, a mi hijo Ian Avilés, que es el motivo que me ayuda a la superación personal día a día para alcanzar todos mis proyectos e ideales.

A una persona muy especial, Nelly Zambrano Manzur por brindarme su confianza y apoyo incondicional para poder cumplir con esta nueva etapa de mi vida.

Finalmente a mis compañeros, por su completo apoyo, tanto moral como intelectual brindado durante el transcurso de la carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en primer lugar a Dios por haber guiado mis pasos durante todo este tiempo para poder culminar mi carrera universitaria.

A mis padres, por ser el pilar fundamental durante mi vida estudiantil, por su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos, y sobre todo por brindarme ese aliento frente a cada obstáculo que se presentaba.

A una persona especial, Nelly Zambrano Manzur, quien con su cariño incondicional, su apoyo y motivación constante se convirtió en parte de este logro.

A mis profesores, que impartieron sus conocimientos con gran dedicación, profesionalismo y ética para formar profesionales de calidad.

Y por último agradezco a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, institución que ayudo a mi formación profesional.

## **RESPONSABILIDAD**

“La Responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.”

---

Víctor José Avilés Matovelle

## **RESUMEN**

El estudio consiste en el análisis de la gestión de la información dentro de la Fundación Niñez Internacional agencia Guayaquil, mediante los estudios técnicos, administrativos y de los procesos establecidos para lograr identificar las falencias dentro de la gestión actual y sus posibles mejoras.

Con la investigación descriptiva aplicada se logró determinar los problemas que se presentan en la actualidad, a su vez se logra demostrar que se necesita aplicar mejoras tanto a nivel tecnológico como dentro de los procesos que se llevan a cabo en conjunto con la gestión de información, se debe motivar una cultura del uso de la tecnología y mejoras dentro de los medios de acceso a la información, todo esto fundamentado en los resultados arrojados por el levantamiento de información realizado y su respectivo análisis, permitiendo realizar una evaluación de la situación actual y establecer las respectivas recomendaciones para las posibles mejoras.

Se establece como conclusión que no toda la información está disponible en el sistema de gestión actual, mantiene problemas de accesibilidad y disponibilidad, así mismo como un bajo nivel de cobertura hacia departamentos que no participan del sistema de gestión y que requieren de las facilidades brindadas por el mismo.

Por estos motivos, se recomienda ampliar la cobertura del sistema de gestión de la información actual, realizar mejoras hacia los medios de acceso hacia la información e implementar mejoras en los procesos de automatización de la gestión de la información, es necesario concientizar en el uso de las herramientas disponibles y el aporte que se puede obtener mediante las mismas, estas recomendaciones generaran un impacto positivo en los procesos, rendimiento del personal y mejoras hacia los indicadores de gestión, con el fin de aportar a lograr los objetivos y metas propuestas, satisfaciendo las necesidades de todos los usuarios / beneficiarios del sistema de gestión de la información y sus resultados.

## **ABSTRACT**

The study is the analysis of information management within the agency Guayaquil Child hood Foundation International, through technical, administrative and established processes in order to identify the shortcomings in the current management studies and possible improvements.

With descriptive applied research was possible to determine the problems faced today, turn it can be shown that is needed to implement improvements in both technology and within the processes that take place in conjunction with the management of information, should encourage a culture of technology use and improvements within the means of access to information, all based on the results obtained from the collection of information and their analysis made, allowing an assessment of the current situation and establish the respective recommendations for possible improvements.

It establishes the conclusion that not all information is available in the current management system keeps problems of accessibility and availability, also like a low level of coverage to departments that do not participate in the management system and require the facilities provided by the same.

For these reasons, it is recommended to extend the coverage of the management system of current information, make improvements to the means of access to information and implement process improvements to automate the management of information, it is necessary to raise awareness on the use of the tools available and the contribution that can be obtained using the same, these recommendations will generate a positive impact on processes, staff performance and improvements to the indicators, in order to contribute to achieving the objectives and targets, satisfying needs of all users/beneficiaries of the information management and results.

## ÍNDICE

DECLARACION EXPRESA .....	3
FRASE.....	4
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
RESPONSABILIDAD .....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	18
1 CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
FUNDAMENTACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.1 SITUACIÓN PROBLÉMICA .....	19
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO A RESOLVER. ....	20
1.3 CARACTERIZACIÓN SINTÉTICA .....	20
1.4 SISTEMA DE OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	23
1.4.1 Objetivo General.....	23
1.4.2 Objetivos Específicos .....	23
1.4.3 Preguntas de Investigación .....	23
1.5 JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD .....	24
1.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
1.6.1 Alcance.....	25
1.6.2 Delimitación Espacial .....	25
1.7 MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
Víctor Avilés Matovelle .....	10

1.7.1	¿Qué es un Dato? .....	26
1.7.2	¿Qué es Información? .....	26
1.7.3	¿Qué es Conocimiento? .....	27
1.7.4	¿Qué es una Base de Datos? .....	27
1.7.5	Software .....	28
1.7.6	Hardware .....	28
1.7.7	¿Qué es una Intranet? .....	29
1.7.8	¿Qué es el Internet? .....	29
1.7.9	¿Qué es una Extranet? .....	30
1.7.10	Seguridad Informática .....	31
1.7.11	Integridad .....	32
1.7.12	Confidencialidad .....	33
1.7.13	Disponibilidad .....	33
1.7.14	¿Qué es Workflow? .....	34
1.7.15	¿Qué es un CRM? .....	35
1.7.16	¿Qué es Inteligencia de Negocios? .....	35
1.7.17	¿Qué es minería de Datos? .....	36
1.7.18	¿Qué es un Sistema de Información? .....	37
1.7.19	¿Qué es un sistema Informático? .....	38
1.7.20	¿Qué es Gestión? .....	39
1.7.21	¿Qué es Gestión de la información? .....	39
1.8	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
1.9	DISEÑO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	40

1.9.1	Etapas y su contenido .....	40
1.9.2	Cronograma de ejecución .....	41
1.10	RESULTADOS Y BENEFICIOS / IMPACTOS ESPERADOS .....	42
2	CAPITULO 2 ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	43
2.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO A RESOLVER. ....	43
2.2	OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN .....	43
2.3	MODELO DE CUESTIONARIO.....	43
2.3.1	INTRODUCCIÓN DE ENCUESTA .....	43
2.3.2	TIPO DE PREGUNTA .....	44
2.3.3	UNIDADES DE ANALISIS.....	44
2.4	TAMAÑO DE LA POBLACION.....	45
2.5	TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	45
2.6	ENCUESTA.....	45
2.7	ENTREVISTA.....	46
2.8	DISEÑO DE LA BASE DE DATOS .....	46
2.9	RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO.....	55
2.10	RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN APLICADA.....	72
2.11	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS CON AGENTES EXTERNOS.....	74
2.12	CONCLUSIONES.....	76
3	CAPITULO 3 PROPUESTA.....	78
3.1	Misión:.....	78
3.2	Visión: .....	78
3.3	Valores que se cubrirán con el desarrollo del Proyecto .....	78

3.4	Cultura Empresarial Ecuatoriana.....	79
3.4.1	Educación:.....	79
3.4.2	Actitud ante la Naturaleza: .....	80
3.4.3	Religión: .....	80
3.4.4	Actitud ante la Vida:.....	81
3.5	Aporte del Proyecto:.....	81
3.6	FODA .....	82
3.6.1	Fortalezas:.....	82
3.6.2	Debilidades:.....	83
3.6.3	Oportunidades:.....	84
3.6.4	Amenazas: .....	86
3.7	Estrategias FODA .....	87
3.7.1	Estrategias FO.....	87
3.7.2	Estrategias FA.....	88
3.7.3	Estrategias DO .....	89
3.7.4	Estrategias DA.....	90
3.8	Análisis PEST.....	92
3.8.1	Político.....	92
3.8.2	Económico.....	92
3.8.3	Social.....	93
3.8.4	Tecnológico.....	94
3.9	Análisis de PORTER – 5 Fuerzas .....	96
3.9.1	Nuevos Entrantes - Barreras de Entrada.....	96

3.9.2	Proveedores - Poder de negociación de los Proveedores.....	96
3.9.3	Rivalidad Competitiva - Competidores .....	96
3.9.4	Compradores – Poder de negociación de los Clientes.....	96
3.9.5	Sustitutos – Amenaza de Productos y Servicios .....	97
3.10	Diagrama de GANTT.....	98
4	CONCLUSIONES .....	99
5	RECOMENDACIONES.....	101
6	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
7	WEBLOGRAFÍA.....	106
8	ANEXOS .....	1066
8.1	Anexo #1 Diseño de la Encuesta .....	1066
8.2	Anexo #2 Diseño de la entrevista para expertos externos .....	11111

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Años de servicio en la empresa .....	55
Tabla 2 Conocimiento sobre gestión de la información .....	55

## ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1 El Internet.....	30
Imagen 2 Elementos de la Seguridad Informática .....	32
Imagen 3 Inteligencia de Negocios.....	36
Imagen 4 Sistemas de Información.....	37
Imagen 5 Sistema Informático .....	38
Imagen 6 Vista de variables #1 SPSS .....	47
Imagen 7 Vista de variables #2 SPSS .....	48
Imagen 8 Vista de variables #3 SPSS .....	49
Imagen 9 Vista de datos # 1 SPSS.....	50
Imagen 10 Vista de datos # 2 SPSS.....	50
Imagen 11 Vista de datos # 3 SPSS.....	51
Imagen 12 Vista de datos # 4 SPSS.....	51
Imagen 13 Vista de datos # 5 SPSS.....	52
Imagen 14 Vista de datos # 6 SPSS.....	52
Imagen 15 Vista de datos # 6 SPSS.....	53
Imagen 16 Fuente de datos # 6 SPSS.....	53
Imagen 17 Vista de datos # 7 SPSS.....	54
Imagen 18 Vista de datos # 8 SPSS.....	54
Imagen 19 Aplicación de la gestión dentro de la fundación .....	56
Imagen 20 Medios de acceso a la información.....	57
Imagen 21 Importancia dada al cambio tecnológico.....	58
Imagen 22 Papel de la tecnología como ventaja competitiva .....	59

Imagen 23 Razones para la no implementación de la gestión.....	60
Imagen 24 Razones para la no implementación obtenidas de los encuestados.....	60
Imagen 25 Consideración de la tecnología imprescindible para actividades diarias .....	61
Imagen 26 Tecnología acorde a las necesidades.....	62
Imagen 27 Inversión en tecnología para la estrategia de la Fundación.....	63
Imagen 28 Capacitación al personal.....	64
Imagen 29 Lugares de acceso a la información .....	65
Imagen 30 Usos de la gestión de información consultada.....	66
Imagen 31 Usos de la gestión adicionadas por los entrevistados .....	66
Imagen 32 Disponibilidad de una herramienta de acceso completamente integrada....	67
Imagen 33 Impacto de los resultados basados en el sistema de gestión .....	68
Imagen 34 Falencias actuales dadas por los usuarios .....	69
Imagen 35 Posibles mejoras al sistema de gestión dadas por los usuarios .....	71
Imagen 36 Análisis FODA.....	87
Imagen 37 Estrategias FODA.....	91
Imagen 38 Análisis PEST .....	95

## **INTRODUCCIÓN**

La gestión de la información es el núcleo dentro de toda organización, se encuentra relacionada directamente con los altos funcionarios una institución y sus resultados, la efectividad de la misma está dada por la confiabilidad que la gestión de la información brinde y por los resultados que se alcance mediante la explotación de la misma.

La Fundación niñez internacional cuenta con un sistema de gestión de la información implementado parcialmente, en la actualidad cuenta con una variedad tanto de recursos tangibles como intangibles, mismos que le permiten alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Los resultados obtenidos por el uso de la gestión de la información toman un mayor significado cuando los resultados obtenidos pueden ser medibles, se expresa por medio de términos específicos y pueden ser comparados directamente hacia la consecución de los objetivos establecidos por la organización, su efectividad está dada por mantener un equilibrio entre los resultados obtenidos y los recursos de los que se disponga, pese a que lo ideal es obtener el máximo de resultados mediante el mínimo de recursos, lo cual es casi imposible, con un modelo de gestión es más realista buscar conseguir un alto nivel de eficiencia persiguiendo óptimos resultados, lo cual resultaría más favorable, dichos resultados dependerán completamente de la adecuación de procesos establecidos, eficacia y aprovechamiento máximo de los recursos.

La tecnología en un modelo de gestión de la información óptima es un factor fundamental, sin embargo no es solo esta parte, la incorporación de normas, estándares y procesos son piezas fundamentales, la consecución de todas estas piezas de manera correcta permitirá obtener un modelo de gestión que permita explotar todos los recursos disponibles de la organización.

# **1 CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

## **FUNDAMENTACION DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 SITUACIÓN PROBLÉMICA**

Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, sucursal Latinoamericana de la Fundación Children International, Kansas City, dedicada al apadrinamiento de niños de bajos recursos y fortalecimiento de sus habilidades tanto como personales, académicas y profesionales en base a diversos proyectos.

En la actualidad la Fundación maneja información de diversos tipos orientada para la administración y manejo de las estrategias / proyectos tales como:

- Salud (Enfermedades y tratamientos)
- Financieras
- Administrativas
- Apadrinados y Padrinos (Información Personal)
- Estrategias y proyectos
- Poblaciones y estadísticas de sectores específicos

Dada la cantidad de información que se maneja, y la necesidad de confidencialidad de la misma, se mantiene un sistema de gestión de la información para todos los tipos disponibles de la misma. Sin embargo debido a la enorme necesidad y dependencia de las gerencias y coordinadores de programas de contar con la información disponible y actualizada en diversos momentos, se detectó falencias a nivel de accesibilidad, disponibilidad y confiabilidad con respecto a la información brindada, mismas que no garantizan por completo la fiabilidad de la información recibida.

Una de las mayores problemáticas que se presenta en la actualidad es el hecho de no poder consultar la data en lugares fuera de oficina, dado el hecho de ser una fundación de apadrinamiento de niños de bajos recursos se tiene como una fortaleza la alianza que se genera con empresas de distintos sectores, mediante estas se genera financiamiento para las estrategias, ayudas generales entre instituciones, y se generan proyectos

especiales bajo financiamiento directo de las empresas externas, para lo cual en gran parte de las reuniones que se mantienen, se requiere de información para poder contemplar las poblaciones disponibles o necesitadas para la estrategia que se requiere cubrir, lo cual no es posible por el modelo de gestión implementado.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO A RESOLVER.**

¿Cuáles son las falencias que posee la gestión de la información actualmente en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil?

El problema científico a resolver se basa en identificar las diferentes problemáticas que se presentan en la actualidad dentro de la gestión de la información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, en base a estas obtener las diferentes opciones que se pueden aplicar dentro de la misma para las recomendaciones respectivas.

## **1.3 CARACTERIZACIÓN SINTÉTICA**

En la actualidad la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil cuenta con 6 sucursales (CAS – Centro de atención de servicios) y mantiene las siguientes fuentes para la gestión de la información:

- Base de datos de apadrinados
- Base de datos de compras y donaciones
- Base de datos de medicina (Farmacias CAS)
- Base de datos de sistema medico
- Base de datos de entregas masivas, separadas por año y tipo de entrega

Cada una de las fuentes de datos se encuentra por completo separada la una de la otra, la gestión de información tal como las fuentes de la misma se la realiza de manera independiente la una de la otra, en la mayoría de los casos se realizan procedimientos manuales para la actualización de la misma y la integración parcial de cierta data hacia el sistema de reportes de la Fundación.

El sistema de datos de apadrinados y padrinos es el único que se actualiza automáticamente, se mantiene un proceso diario para la actualización de la misma entre matriz (Kansas) y sucursal (Guayaquil).

El sistema de compras y donaciones toma la información de la base de datos de apadrinados, sin embargo se mantiene por separado los datos entre ambas fuentes, por ende al momento de realizar consultas de la gestión de las compras o donaciones para los apadrinados se la debe de realizar dentro del aplicativo completamente independiente.

La información de medicina de cada punto, se mantiene en aplicativos aislados, uno por cada CAS, la gestión de esta información depende del traspaso de información desde cada CAS hasta Oficina – Matriz. Por este motivo para poder realizar un pedido de medicina global se debe de esperar hasta tener todas las bases actualizadas en la matriz, y mediante el sistema de gestión de la información obtener la cantidad actual de stock y la rotación de los medicamentos. Este trabajo manual genera gran molestia para la gestión de la farmacia por la poca disponibilidad de la información al momento.

Adicional a esto para la actualización de los medicamentos en su concentración, presentación o fecha de caducidad se realiza un proceso de actualización manual desde la matriz hacia cada CAS, no se mantiene una referencia de datos centralizada para que la gestión dentro de la estrategia de salud sea administrada de manera ágil y efectiva.

El sistema médico es completamente aislado a los demás orígenes de datos, este se mantiene solo entrelazado con el sistema de apadrinados para la información de cada uno de ellos, la gestión médica y odontológica depende únicamente de este aplicativo y estos datos, sin embargo presenta falencias a nivel de reportes, no arroja los datos necesarios para la gestión administrativa y los indicadores de esta estrategia no son verificables contra el aplicativo, debido a esto se lleva un conteo manual por parte de cada médico y odontólogo hacia cada uno de los indicadores, adicional a esto debido a la independencia del resto de aplicativos no se obtiene datos a menos que sea directamente obtenido desde el aplicativo.

Dentro de lo que son las entregas de beneficios a los apadrinados, la información generada por las mismas es independiente por completo, a nivel de año de entrega, tipo de entrega y de sitio de entrega, cada una genera una información aislada por sector, cada CAS realiza dicha entrega y genera la información hacia un archivo, mismo que es enviado hacia matriz. Dicha información se utiliza para generar los reportes de cada estrategia, cada reporte se lo genera manualmente, cada uno es dependiente directamente de la fecha de entrega de la información hacia matriz, por ende la información consultada es propensa a tener desfases en base a fechas por el proceso manual que se realiza.

Puede darse el caso en que solo un CAS genere la información actualizada para el envío hacia matriz, esto genera problemas para la toma de decisiones y gestión de la estrategia de entregas, ya que se depende directamente de la información global generada para realizar los pedidos para las mismas. Además de no poder tener un alto grado de confiabilidad hacia la información generada, se mantiene varios procesos que deben ser ejecutados constantemente de manera manual para la actualización de la misma, cada uno dependiente del otro y de la entrega de la información actualizada desde CAS hacia matriz, se mantiene una alta dependencia del departamento de tecnología para la generación de los reportes y actualización de información de cada estrategia.

Debido a estos factores la gestión de la información en esta estrategia es bastante problemática, tanto por los procesos manuales por cada CAS y la dependencia hacia el departamento de tecnología para la obtención de información actual.

En tanto a nivel de infraestructura tecnológica la Fundación cuenta con servidores de buen nivel tecnológico y tecnología de comunicación por medio de un ISP que mantiene conectados todos los CAS hacia la matriz, un enlace 1:1 de internet que permite realizar las actualizaciones entre Matriz Agencia Guayaquil y Matriz Kansas, mantiene bases de datos con tecnología Microsoft y un sistema de reportes para la gestión de información integrado a la tecnología Microsoft en sus bases de datos.

Los reportes pueden ser consultados dentro de las oficinas de la Fundación, sea esta matriz o CAS, sin embargo si un usuario desea acceder de manera externa la información no se encuentra disponible.

## **1.4 SISTEMA DE OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Como objetivos generales y específicos de la investigación a aplicarse en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil se detallan los siguientes:

### **1.4.1 Objetivo General**

Establecer las posibles mejoras en la gestión de la información dentro de la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Establecer los fundamentos teóricos de la gestión de la información.
- Caracterizar la gestión de la información y sus procesos.
- Esquematizar las mejoras de la gestión de la información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil.

### **1.4.3 Preguntas de Investigación**

¿Qué es un Sistema de Gestión de la Información?

¿Cuáles son las normas que rigen la gestión de la Información?

¿Cuál es el papel de las Tecnologías de Comunicación en la gestión de la información?

¿Qué es una herramienta de comunicación IP?

¿Qué es un CRM?

¿Cuáles son las mejores prácticas para la gestión de la información?

¿Cuáles son los recursos con los que cuenta la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil para la Gestión de la Información?

¿Cuáles son las barreras para la gestión de la información, conexión y colaboración?

¿Cuáles son los procesos de la gestión de la información en la organización?

¿Cuál es la importancia de la gestión de la información en la organización?

¿Qué mejoras podrían realizarse en la gestión de la información dentro de la organización?

¿Qué ventajas se obtendrá con las mejoras en la gestión de la información?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD**

Con la evolución acelerada de las tecnologías en cualquier ámbito que se describa, la rápida adaptabilidad a las nuevas tendencias tecnológicas y la gestión de toda la información que se maneja en la fundación, se vuelven puntos críticos para la correcta gestión y toma de decisiones por parte de las gerencias.

Dado esto, es imperativo verificar la gestión de la información de las empresas, sus procesos y capacidad tecnológica para poder acoplarse a las nuevas tendencias que se presenten, y así poder desarrollar las capacidades necesarias para poder mantenerse en el mercado a nivel de los competidores.

La interacción entre las TICs y la gestión de la información es primordial para que la Fundación pueda gestionar sus proyectos y estrategias de manera adecuada, manteniendo la información disponible, íntegra y confiable en todo momento.

El propósito de esta investigación es establecer los parámetros necesarios para la correcta gestión de la información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, detallar sus falencias y sus respectivas opciones para la mejora de las mismas.

## **1.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 Alcance**

Campo: Gestión

Área: Tecnologías de la Información y Comunicación

El presente trabajo comprende el desarrollo de la investigación sobre el esquema de trabajo actual en la gestión de la información, dentro de la fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, la ubicación y determinación de las falencias en la gestión actual y el desarrollo de recomendaciones sobre los procesos actuales o determinación de nuevos lineamientos, para lograr desarrollar un correcto modelo de gestión de la información.

### **1.6.2 Delimitación Espacial**

El presente trabajo se desarrollara teniendo como fuente principal el área de tecnología dentro de la oficina matriz de la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, misma que se ubica en la urbanización principado las lomas, sector de urdesa norte Guayaquil, personas responsables del área tecnológica, adicional personal que trabaja vinculado directamente con la gestión de información para sus proyectos y gestión de sus indicadores y fuentes bibliográficas relacionadas.

La recolección de la información es realizada por una sola persona, tanto de manera interna a la Fundación, basándose en sus procesos y gestión de la Información, como externa en base a revisión de literatura con respecto al tema y entrevistas a especialistas externos.

## 1.7 MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.7.1 ¿Qué es un Dato?

Muchos trabajos hacen referencia al concepto de dato, se puede rescatar el que señala (<http://definicion.de/>, 2014):

*[...] Los datos son expresiones generales que describen características de las entidades sobre las que operan los algoritmos. Estas expresiones deben presentarse de una cierta manera para que puedan ser tratadas por una computadora. En estos casos, los datos por sí solos tampoco constituyen información, sino que ésta surge del adecuado procesamiento de los datos.*

O el que está dado por (Mora Pérez, 2012) [...] “el dato es la unidad mínima con la que trabajamos”.

Con estos conceptos completamente claros se define al dato como el ente mínimo de información, puede ser resultante de un proceso y almacenado para su futuro uso.

### 1.7.2 ¿Qué es Información?

Gran parte de lo que es el concepto de información se lo puede tomar de (Davenport & Prusak, 1998) [...] “Es un mensaje; son datos que hacen diferencia. Los datos se transforman en información en la medida en la que se agregue valor a través de su corrección, condensación, cálculo, categorización o contextualización.”

Pese a la variedad de conceptos atados a la rama con que se aplique el concepto de información, la mayoría tienen en común que la información se da como resultado de la interacción con sistemas, dado esto, podremos definir a la información como una cantidad de datos procesados por medio de sistemas o como el resultante de la interacción con sistemas en base a datos ya almacenados.

### 1.7.3 ¿Qué es Conocimiento?

Con los fundamentos de(Davenport & Prusak, 1998)se tiene que [...] “*Conocimiento es una mezcla fluida de experiencia colocada en contexto, valores, información en contexto, e “insights” que proveen un marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. Es originado y aplicado en la mente de los conocedores.*”

Se puede definir de manera general al conocimiento como el resultado de la información de manera científica, por medio de la investigación, o de manera empírica, como resultante de la observación.

### 1.7.4 ¿Qué es una Base de Datos?

Aplicada a muchas herramientas para lo que es generación de información y almacenamiento de datos, podemos referenciar el concepto dado por (Rodriguez Yunta, 2001) que indica lo siguiente:

*[...] Una base de datos es un conjunto de información estructurada en registros y almacenada en un soporte electrónico legible desde un ordenador. Cada registroconstituye una unidad autónoma de información que puede estar a su vezestructurada en diferentes camposo tipos de datos que se recogen en dicha base dedatos. Por ejemplo, en un directorio de miembros de una asociación, un registro serála ficha completa de cada uno de los socios. En cada registro se recogerándeterminados datos, como el nombre, la profesión, la dirección o el teléfono, cada unode los cuáles constituye un campo.*

Según (Lopez, 2010) se la define de la siguiente manera:

*[...] Constituye el núcleo de toda organización, hasta tal punto que se tiende a considerar que el resto de los activos están al servicio de la protección de los datos. Normalmente organizados en bases de datos y almacenados en soportes de diferente tipo.*

Dando como conclusión de una base de datos al repositorio de datos de todo tipo, manteniendo un conjunto de información al alcance de las personas o empresas para la generación de consultas o conocimiento específico.

### **1.7.5 Software**

Existen varios tipos de software, en general la mayoría para la gestión o administración de recursos intangibles, un buen concepto es dado por (Lopez, 2010) [...] *“Constituido por los sistemas operativos y el conjunto de aplicaciones instaladas en los equipos de un sistema de información que reciben y gestionan o transforman los datos para darles el fin que se tenga establecido.”*

Existen varias clasificaciones de software, sin embargo, dentro de este tipo de investigación, basado en la gestión de la información, serán objeto de análisis futuro los aplicativos de gestión para la información como tal.

### **1.7.6 Hardware**

Se puede definir a hardware como todo dispositivo físico, para (Lopez, 2010) se define de la siguiente manera:

*[...] Equipos (Servidores y terminales) que contienen las aplicaciones y permiten su funcionamiento. Se incluye en este grupo a los periféricos y los elementos accesorios que sirven para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos o servir de vía de transmisión para los datos.*

Cualquier dispositivo físico, que interactúe con un software puede ser catalogado como hardware, dentro de la gestión de la información orientada con un enfoque tecnológico, el uso de hardware para la interacción es altamente necesario.

### **1.7.7 ¿Qué es una Intranet?**

Se puede definir una intranet como una herramienta tecnológica usada de manera interna para la información en las empresas, (Dressler & Pérez, 2006) lo define de la siguiente manera:

*[...] Red privada de una organización diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios y el funcionamiento de Internet, protocolo TCP/IP, navegador web, etc. Su utilización es interna pero puede estar conectada a Internet y a otras redes externas. Para los usuarios se resume en una serie de páginas Web que dan acceso a la distinta documentación de la empresa, informaciones corporativas, aplicaciones informáticas, incluso permiten la publicación de información y conocimientos personales de cada empleado. Además, dentro de las Intranet se pueden organizar y tener acceso a comunidades de prácticas virtuales, foros y listas de distribución.*

Teniendo en cuenta el concepto anterior dado, se resume que la intranet es una herramienta tecnológica que brinda acceso a la información y publicación de la misma por medio de páginas web internamente en la compañía.

### **1.7.8 ¿Qué es el Internet?**

Definida de manera general como la gran red de computadores que encierra diversas redes de computadores, en la actualidad, es el medio de información de mayor uso por todas las personas, es un medio por el cual optan las empresas para poder manejar la información desde lugares remotos, para (Moriano, 2005) se define como:

*[...] Internet es una gran red de computadores conectados entre sí por medio de líneas telefónicas, fibras ópticas, satélites, o cualquier otro medio de telecomunicaciones. Es una Red de Redes, el mayor grupo de computadores interconectadas por todo el mundo que pone al usuario en contacto con miles de fuentes de información.*



Imagen 1 El Internet

Fuente: (Posel, 2014)

De manera global, el internet es una gran fuente de información, de acceso libre y de alta disponibilidad, es el medio de comunicación de mayor acceso en la actualidad, la cual mediante el uso de diversos protocolos, permite la interoperabilidad entre un dispositivo de usuario y la información que el internet brinda, todo esto independiente de un medio de conexión en específico, variando el mismo según la ubicación o necesidad para acceder a los datos, logrando así facilitar a las personas y cosas una conectividad completamente a nivel mundial según se la requiera.

### 1.7.9 ¿Qué es una Extranet?

Se lo puede definir dentro del marco de lo que es una intranet, sin embargo, una definición más específica es la siguiente:

*[...] Una red de ordenadores interconectada que utiliza los estándares de Internet, pero el acceso está restringido a un determinado grupo de empresas u*

*organizaciones independientes que necesitan trabajar de manera coordinada para ahorrar tiempo y dinero en sus relaciones de negocio*(Jimenez, 2014).

Podemos dejar en claro que la extranet es la ampliación de la intranet, enfocada a nivel empresarial, permite el acceso desde varios puntos, optimizando el uso de recursos y tiempos de respuesta en acceso a la información.

### **1.7.10 Seguridad Informática**

Una de los puntos principales para un sistema de información o sistema informático es la seguridad del mismo, el estar exento de peligro o riesgo en los datos almacenados y procesos realizados, esto es lo que abarca de manera general la seguridad informática, sin embargo, pese a las medidas aplicadas en cualquier sistema no deja de existir el margen de riesgo, por lo que se trata en cada uno de ellos es disminuir dicho factor.

Como concepto general de esta tema, según (Lopez, 2010) [...] *“la seguridad informática es la disciplina que se ocupa de diseñar las normas, procedimientos, métodos y técnicas destinados a conseguir un sistema de información seguro y confiable.”*

Los mecanismos de seguridad pueden ser clasificados como:

- Preventivo
- Detector
- Corrector



Imagen 2 Elementos de la Seguridad Informática

Fuente: (Informatica-Hoy, 2013)

Esta clasificación puede ser denotada según su función, la implementación de cada mecanismo dependerá del sistema de información, la disponibilidad de recursos económicos, la función del sistema de información y los tipos de riesgos a los que pueda estar expuesto dicho sistema.

### 1.7.11 Integridad

La integridad de los datos es una de las propiedades de un sistema de información seguro, según (Lopez, 2010) [...] *“Este principio garantiza la autenticidad y precisión de la información sin importar el momento en que esta se solicita, o dicho de otra manera, una garantía de que los datos no han sido alterados ni destruidos de modo no autorizado.”*

Un sistema de información, o un sistema informático que garantice la integridad de los datos, brinda un alto nivel de seguridad al usuario de que la información que se obtendrá de los mismos tiene un alto nivel de veracidad, y puede ser usada sin ningún inconveniente, todo esto independiente del momento y lugar en que se obtiene, obteniendo información real, sin modificación alguna de personal no autorizado.

### **1.7.12 Confidencialidad**

La confidencialidad de los datos, es el principio que garantiza que solo las personas que deban de tener la información, sean los únicos que puedan acceder a la misma. Existen ciertos tipos de información importante o confidencial que solo deben estar al alcance de ciertos tipos de usuarios, mientras que los demás usuarios solo pueden hacer uso de la información al alcance de sus necesidades.

Para (Lopez, 2010) el principio de confidencialidad se lo define como:

*[...] Define en sus directrices para la seguridad de los sistemas de información a la confidencialidad como el hecho de que los datos o informaciones estén únicamente al alcance del conocimiento de las personas, entidades o mecanismos autorizados, en los momentos autorizados y de una manera autorizada.*

Este principio aplicado a los sistemas de gestión de la información les brinda a los usuarios de la información, de que tan solo los usuarios que deban acceder a cierto tipo de información lo hagan, limitando los accesos a los demás usuarios, de esta manera se genera la confidencialidad.

### **1.7.13 Disponibilidad**

El principio de la disponibilidad de la información trata sobre que la información este en el lugar que se requiera y de la forma en que se la solicite disponible y al alcance de los usuarios que la requieran. Según (Lopez, 2010) se la puede definir como:

*[...] Define a la disponibilidad como el grado en el que un dato está en el lugar, momento y forma en que es requerido por el usuario autorizado. Situación que se produce cuando se puede acceder a un sistema de información en un periodo de tiempo considerado aceptable*

Mediante este principio se relaciona directamente con el hecho de poder disponer la información, en cualquier momento, lugar y dispositivo que sea requerido, para los usuarios en general es de gran importancia que este principio se cumpla en el proceso de gestión de la información, de esta manera se tendrá al alcance la información necesaria cuando sea requerida, independiente del medio por el que se solicite.

#### **1.7.14 ¿Qué es Workflow?**

Se tiene claro que mediante un workflow podemos mantener un control de las tareas, según (Rojas, Gomez, Tumbajoy, & Velasco, 2012) se lo puede determinar cómo:

*[...] Estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo: como se estructuran las tareas, como se realizan, cual es el orden correlativo, como se sincronizan, como fluye la información que soporta las tareas y como se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas. La tecnología WorkFlow se encarga de guiar y controlar de forma automática a todos los componentes de un proceso: personas, tareas, documentos, normas y ordenadores, gracias a la ejecución de un software instalado en una red y cuyo orden de ejecución lo controla una representación automatizada del proceso.*

En base al concepto se puede tener claro que es un conjunto de aplicaciones que permiten mejorar la gestión, dando información de seguimiento y ejecución continua de cada procedimiento, mediante este tipo de herramientas es posible llevar un control y monitoreo con regularidad, sin necesidad de realizar labores adicionales que sobrecargan las funciones de los empleados.

### **1.7.15 ¿Qué es un CRM?**

Podemos relacionar directamente un CRM con lo que es relación con clientes y su interacción con la compañía, según (Kalidoss, 2009) el CRM se define como:

*[...] Es un conjunto de estrategias de negocio, marketing, comunicación e infraestructura tecnológica, diseñadas con el objetivo de construir una relación duradera con los clientes, identificando, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades.*

*[...] Podría concebirse como el macro proceso que involucra la gestión de todos aquellos aspectos vinculados con el relacionamiento con los clientes.(Sabri & Shainkh, 2010)*

Se obtiene que un CRM se basa en una relación directa de beneficio hacia el cliente, se orienta a tener todos sus puntos hacia la satisfacción del mismo. El CRM se basa en toda la información recolectada de la clientela, todas sus preferencias, costumbres y gustos referenciados como indicadores para obtener las posibles opciones de satisfacción del cliente, directamente el CRM establece una relación Empresa / Cliente, siendo su objetivo principal el cliente y su satisfacción con la empresa midiendo cada indicador establecido para elevar el grado de satisfacción.

### **1.7.16 ¿Qué es Inteligencia de Negocios?**

Según (Cutro, 2010) la inteligencia de negocios [...] *“Se refiere al uso de los datos de una organización para facilitar la toma de decisiones, incluye actividades como Procedimiento analítico en línea, data warehouse, minería de datos.”*

A opinión de este investigador, la inteligencia de negocios es el beneficio de poder utilizar los datos almacenados, indicadores y estadísticas para la toma de decisiones. La inteligencia de negocios se basa en toda la información almacenada y proyecciones de la misma, en base a esto logra identificar tendencias, y así tomar las decisiones correctas basándonos en un marco de información completo.



Foto: Shutterstock

**Imagen 3 Inteligencia de Negocios**

Fuente: (Gaita, 2013)

El uso de la inteligencia de negocios, facilita la gestión de las empresas en general, ya que en base al proceso analítico de la información en general se facilita la administración de las empresas y su toma de decisiones, gracias a tener una cantidad de información almacenada se puede lograr obtener proyecciones de datos y facilitar la gestión en cada una de las estrategias de la compañía.

#### **1.7.17 ¿Qué es minería de Datos?**

Revisando los conceptos de varias fuentes, se tiene que según (Tascón, 2013) se define a la minería de datos como:

*[...] La minería de datos es un campo de las ciencias de la computación que intenta descubrir patrones en grandes volúmenes de datos, la minería de datos parte de la*

*inteligencia de negocios, utiliza los métodos de la inteligencia artificial y la estadística para analizar los patrones en las bases de datos con las que trabaja.*

Se concluye que, la minería de datos se basa en herramientas y técnicas de identificación de patrones, de esta manera extrae y proyecta información valiosa para la toma de decisiones.

### 1.7.18 ¿Qué es un Sistema de Información?

En base a lo que define (Fisher, 2013) se dice que un sistema de Información es:

*[...] Conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario ordenador, que operando sobre un conjunto de datos estructurados (Base de datos) de una organización, recopilan, procesan y distribuyen selectivamente la información necesaria para, la operatividad habitual de la organización y las actividades propias de la dirección de la misma.*



Imagen 4 Sistemas de Información

Fuente: (Lopez, 2010)

Se puede resumir en que un sistema de información es un ambiente tecnológico que abarca un conjunto de procesos para poder operar sobre datos e información almacenada, en la actualidad todas las empresas manejan sus sistemas de información de manera interna, sin embargo no todas explotan las cualidades de los mismos para poder realizar mejoras en sus procesos, y así, obtener mejores resultados a nivel empresarial.

### 1.7.19 ¿Qué es un sistema Informático?

Tomando lo indicado por (Lopez, 2010), define como Sistema Informático a:

*[...] Un sistema informático puede ser un subconjunto del sistema de información, pero en principio un sistema de información no tiene por qué contener elementos informáticos. Está constituido por un conjunto de elementos físicos, lógicos, y con frecuencia se incluyen también los elementos humanos.*



Imagen 5 Sistema Informático

Fuente: (Lopez, 2010)

Teniendo claro la conceptualización de un sistema informático y un sistema de un información, podemos concluir que el sistema informático es parte de un sistema de información, en muchos casos es el eje del mismo, sin embargo un sistema de

información es autónomo de la tecnología, pero la tecnología mejora notablemente los sistemas de información en su totalidad.

### **1.7.20 ¿Qué es Gestión?**

El concepto de gestión puede ser dado en base a diferentes ramas, tratando de enfocarlo de manera general según (Risso, 2012) se define que la gestión es un

*[...] Hacer que las decisiones se ejecuten, tramitar asuntos con vistas a la obtención de resultados, involucra el conjunto de proposiciones teóricas que explican el uso de reglas, procedimientos y modos operativos para llevar a cabo con eficacia las actividades económicas que permiten lograr los objetivos de una organización.*

Se puede definir a la gestión como el proceso administrativo completo, dentro del cual se administra las actividades y procesos para llegar a cumplir con los objetivos empresariales.

Dentro de cada proceso se puede enmarcar a las diferentes áreas que se encuentren en la compañía, desde las estrategias de ventas y marketing, hasta las estrategias para cambios y mejoras tecnológicas necesitan de un proceso de gestión óptimo, y así alcanzar la calidad y el buen desempeño de cada uno de los departamentos.

### **1.7.21 ¿Qué es Gestión de la información?**

La gestión se la puede definir como un proceso administrativo de manera general, al ser aplicado este proceso dentro de las Tecnologías de Información directamente hacia la parte considerada estructural de las empresas, la información o datos, esto es la llamada gestión de la información, según (Vidal & Araña, 2012) la podemos definir como un:

*[...] Proceso de organizar, evaluar, presentar, comparar los datos en un determinado contexto, controlando su calidad, de manera que esta sea veraz, oportuna, significativa, exacta y útil, y que esta información este en el momento que se le*

*necesite. Ella se camina al manejo de la información, documentos, metodologías, informes, publicaciones, soportes y flujos en función de los objetivos estratégicos de una organización.*

En base al concepto referenciado, se tiene que la gestión de la información es un conjunto de procesos, que interactúan directamente hacia un origen de datos, de esta manera se recopila y procesa la información necesaria para las actividades de la organización.

Mediante un sistema de gestión de la información se logra mantener de manera autónoma la gestión de los datos de las empresas, los procesos de recolección y procesamiento de datos se realizan de manera automática, mediante la interacción con el usuario directamente se obtiene los resultados en base a una solicitud específica. Todo esto en base a los orígenes de datos con los que se cuenta.

## **1.8 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación a aplicarse es de tipo Descriptiva, de esta forma lograremos conocer las situaciones, actividades predominantes y procesos clave para la gestión de la información dentro de la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil.

En base a este tipo de investigación lograremos caracterizar cada rasgo de la gestión de la información en la fundación, desde lo más general a lo específico, obteniendo sus rasgos diferenciadores, sus falencias y virtudes en los procesos relacionados a la gestión de la información.

## **1.9 DISEÑO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.9.1 Etapas y su contenido**

Análisis del Problema; se procederá a realizar la investigación del marco teórico del problema investigado, sus antecedentes y referencias de diferentes autores.

Evaluación del problema, falencias y virtudes; se realizara la caracterización completa de la situación actual de la fundación, evaluando y comparando con las situaciones de diferentes empresas, buscando las soluciones a las falencias y aplicaciones de normas y estándares de gestión de la información.

Conclusiones y recomendaciones; se detallara todas las falencias, y en base a los resultados obtenidos en la segunda etapa se brindara soluciones y mejoras para los problemas encontrados en la gestión de la información actual.

### **1.9.2 Cronograma de ejecución**

Para la realización del estudio se planifica ejecutar 3 etapas principales, las cuales se detalla a continuación junto con sus sub-etapas principales en un esquema general de actividades.

#### **Análisis del Problema**

Levantamiento de información

Elaboración de marco teórico

Verificación de situación actual de la empresa

#### **Evaluación del problema**

Evaluación de procesos de la fundación

Caracterización de la situación actual

Comparación de situación actual con casos de éxito

Verificación de gestión actual con normas y estándares de gestión de la información

#### **Recomendaciones**

Elaboración de informe de falencias encontradas

Elaboración de recomendaciones

Presentación de mejoras recomendadas

### **1.10 RESULTADOS Y BENEFICIOS / IMPACTOS ESPERADOS**

En base a este estudio se espera plantear recomendaciones que puedan generar mejoras a la gestión de la información actual, brinde beneficios para la gestión de los usuarios en sus diferentes áreas, ocasione un impacto positivo en la gestión de proyectos minimizando los tiempos de respuesta y reduciendo las falencias actuales, mejorar la disponibilidad y confiabilidad de la información obtenida en base a la gestión de la información, presentar recomendaciones que puedan ser aplicadas en un futuro por parte de la gerencia / dirección de la fundación.

## **2 CAPITULO 2 ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO A RESOLVER.**

¿Cuáles son las falencias que posee la gestión de la información actualmente en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil?

El problema científico a resolver se basa en identificar las diferentes problemáticas que se presentan en la actualidad dentro de la gestión de la información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, en base a estas obtener las diferentes opciones que se pueden aplicar dentro de la misma para las mejoras respectivas.

### **2.2 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN**

El objetivo de la evaluación es el siguiente:

Analizar los resultados del procesamiento de una encuesta aplicada a los Directores, Gerentes y Coordinadores de los diferentes Departamentos de la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil mediante el uso del software estadístico SPSS.

Mediante la aplicación de esta encuesta se plantea reunir información acerca de la gestión de información, su uso y aplicación, teniendo como elemento de análisis a los Directores, Gerentes y Coordinadores, ya que estos son los que trabajan directamente con la información ya sea para el cumplimiento de actividades, consultas generales o directamente relacionada con sus indicadores.

### **2.3 MODELO DE CUESTIONARIO**

#### **2.3.1 INTRODUCCIÓN DE ENCUESTA**

El presente cuestionario es parte de un estudio que servirá para la elaboración del trabajo de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Sistemas dentro de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, tiene como propósito obtener la suficiente información para determinar las falencias en la gestión de la información en la

Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, por lo que su opinión como Director / Gerente / Coordinador es muy importante y se necesita de su colaboración para el correcto análisis de la situación actual, sus ventajas, falencias y las posibles mejoras de la misma. Agradecemos su completa sinceridad al contestar cada pregunta. Gracias por su Colaboración.

### **2.3.2 TIPO DE PREGUNTA**

El tipo de pregunta aplicada para esta encuesta será de tipo empresarial, la mayoría orientadas a obtener información de la gestión de la información, su uso y aplicación, mientras que otras preguntas orientadas a obtener información acerca del conocimiento del encuestado sobre el tema y lo fiable que puede ser la información obtenida.

Se usan preguntas cerradas en la mayoría de las opciones, también se consideró preguntas abiertas en donde se necesita saber la manera de pensar y la visión de las falencias y posibles mejoras dentro de la gestión de la información por parte del encuestado.

### **2.3.3 UNIDADES DE ANALISIS**

Dentro de toda la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil y orientados al análisis de todo lo que implica la Gestión de la Información, ventajas y desventajas dentro de la misma se determinó 3 unidades de análisis:

- Gerentes, Directores y Coordinadores
- Personal Interno del Departamento de Tecnología
  - o Se aplicara la observación para levantamiento de información.
- Expertos Externos en Tecnología y Gestión de la Información
  - o Se realizara una entrevista a personas experimentadas en el campo, de esta manera obtener las mejoras prácticas ante la situación actual.

## **2.4 TAMAÑO DE LA POBLACION**

La Población de esta unidad de análisis es de un total de 12 personas, por lo que se procederá a realizar la entrevista a la población total, estas son las personas a entrevistar dentro de la unidad de análisis:

- Director
- Gerente de Compras
- Gerente de Programas
- Gerente Contable
- Gerente de IT
- Gerente de Relap
- Coordinador de Educación y Jóvenes
- Coordinadora de Salud
- Coordinadora de RRHH
- Coordinadora de Operaciones
- Coordinadora de Comunicaciones
- Coordinador SSO

## **2.5 TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Al ser una población de 12 no se vuelve necesario aplicar el cálculo del tamaño de la muestra, por lo que se tomara como referencia la población total menos uno en caso de que exista problemas con algún integrante del elemento de análisis.

## **2.6 ENCUESTA**

El diseño de la encuesta que se aplicara a los Directores, Gerentes y Coordinadores consta como Anexo #1, esta encuesta es el instrumento seleccionado para dicho elemento por la población que se cuenta y el tipo de perfil de los encuestados.

## **2.7 ENTREVISTA**

El diseño de la entrevista que se aplicara a los expertos externos consta como Anexo #2, esta entrevista es el instrumento seleccionado para dicho elemento por la reducida población que se cuenta, para la misma plantearemos la situación actual al entrevistado, misma que ayudara a emitir un criterio real de la situación actual, las falencias y las posibles mejoras dentro de la institución.

## **2.8 DISEÑO DE LA BASE DE DATOS**

El diseño de las variables y la base de datos para la encuesta fueron realizados dentro del software SPSS, mediante este determinaremos la medición / ponderación de cada variable a tomar en cuenta y obtendremos los resultados de la encuesta mediante las técnicas respectivas.

Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	CARGO	String	30	0	Cargo del Funci...	None	None	11	Left	Nominal	Input
2	ANTIGU	Numeric	3	0	Años en la Em...	{1, 0 a 5 añ...	None	8	Left	Ordinal	Input
3	CONOCI	Numeric	3	0	Conocimiento e...	{1, No, nada...	None	8	Left	Ordinal	Input
4	ETCONO	Numeric	3	0	Etapas del Con...	{1, Datos - I...	None	12	Left	Ordinal	Input
5	APLGTN	Numeric	3	0	Considera que ...	{1, No se ap...	None	8	Left	Ordinal	Input
6	MAICUB	Numeric	3	0	Acceso a la Inf...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
7	MAIINT	Numeric	3	0	Acceso a la Inf...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
8	MAIITA	Numeric	3	0	Acceso a la Inf...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
9	MAICTI	Numeric	3	0	Consulta direct...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
10	MAIRAA	Numeric	3	0	Reportes / Arch...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
11	MAIAIN	Numeric	3	0	Aplicativos Inter...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
12	MAIOT1	String	35	0	Acceso a la Inf...	None	None	8	Left	Nominal	Input
13	MAIOT2	String	35	0	Acceso a la Inf...	None	None	8	Left	Nominal	Input
14	MAIOT3	String	35	0	Acceso a la Inf...	None	None	8	Left	Nominal	Input
15	MAIOT4	String	35	0	Acceso a la Inf...	None	None	8	Left	Nominal	Input
16	VAIMCT	Numeric	3	0	La impotancia ...	{1, Muy baj...	None	8	Left	Ordinal	Input
17	VAETVC	Numeric	8	0	Papel de la Tec...	{1, Nulo}...	None	8	Left	Ordinal	Input
18	IGIBFP	Numeric	3	0	No se tiene seg...	{0, No}...	1	14	Left	Ordinal	Input
19	IGICGI	Numeric	3	0	No se tiene con...	{0, No}...	1	8	Left	Ordinal	Input
20	IGIREP	Numeric	3	0	Resistencia del...	{0, No}...	1	8	Left	Ordinal	Input
21	IGIFTM	Numeric	3	0	Falta de tiempo	{0, No}...	1	8	Left	Ordinal	Input
22	IGIPIN	Numeric	3	0	Poco Interés	{0, No}...	1	8	Left	Ordinal	Input
23	IGIFRF	Numeric	3	0	Falta de Recur...	{0, No}...	1	8	Left	Ordinal	Input
24	IGINNB	Numeric	3	0	Nivel de necesi...	{0, No}...	1	8	Left	Ordinal	Input

Imagen 6 Vista de variables #1 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
25	IGIFAD	Numeric	3	0	Falta de apoyo ...	{0, No}...	1	8	Left	Ordinal	Input
26	IGIFHT	Numeric	3	0	Falta de Herra...	{0, No}...	1	16	Left	Ordinal	Input
27	IGIOT1	String	40	0	Implementacion...	None	None	8	Left	Nominal	Input
28	IGIOT2	String	40	0	Implementacion...	None	None	8	Left	Nominal	Input
29	IGIOT3	String	40	0	Implementacion...	None	None	8	Left	Nominal	Input
30	IGIOT4	String	40	0	Implementacion...	None	None	8	Left	Nominal	Input
31	SATIAD	Numeric	3	0	Se considera a ...	{1, Totalme...	None	16	Left	Ordinal	Input
32	SAAANO	Numeric	3	0	Las Tecnología...	{1, Totalme...	None	8	Left	Ordinal	Input
33	SAEFIT	Numeric	3	0	Para la estrate...	{1, Totalme...	None	8	Left	Ordinal	Input
34	SAETRE	Numeric	3	0	Los empleados...	{1, Totalme...	None	8	Left	Ordinal	Input
35	SLAIOM	Numeric	3	0	Dentro de la Fu...	{0, No}...	None	24	Left	Ordinal	Input
36	SLAICS	Numeric	3	0	Puntos Remoto...	{0, No}...	None	14	Left	Ordinal	Input
37	SLAIFF	Numeric	3	0	Fuera de la Fun...	{0, No}...	None	29	Left	Ordinal	Input
38	SLAIO1	String	30	0	Lugares de acc...	None	None	8	Left	Nominal	Input
39	SLAIO2	String	30	0	Lugares de acc...	None	None	8	Left	Nominal	Input
40	SLAIO3	String	30	0	Lugares de acc...	None	None	8	Left	Nominal	Input
41	ARGIGA	Numeric	3	0	Tareas de Gest...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
42	ARGIGB	Numeric	3	0	Tramites y Ges...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
43	ARGICP	Numeric	3	0	Consultas del ...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
44	ARGIPR	Numeric	3	0	Consulta de Pr...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
45	ARGIIA	Numeric	3	0	Información de ...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
46	ARGIIP	Numeric	3	0	Información de ...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
47	ARGIGI	Numeric	3	0	Gestion de Indi...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input
48	ARGIAP	Numeric	3	0	Administración ...	{0, No}...	None	8	Left	Ordinal	Input

Imagen 7 Vista de variables #2 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
49	ARGIO1	String	30	0	Actividades Re...	None	None	8	≡ Left	Nominal	Input
50	ARGIO2	String	30	0	Actividades Re...	None	None	8	≡ Left	Nominal	Input
51	ARGIO3	String	30	0	Actividades Re...	None	None	8	≡ Left	Nominal	Input
52	ARGIO4	String	30	0	Actividades Re...	None	None	8	≡ Left	Nominal	Input
53	HOIIDA	Numeric	3	0	Herramienta do...	{1, Si}...	None	8	≡ Left	Ordinal	Input
54	NIRSGI	Numeric	3	0	Nivel de impact...	{1, Muy baj...	None	19	≡ Left	Ordinal	Input
55	FACGI1	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
56	FACGI2	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
57	FACGI3	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
58	FACGI4	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
59	FACGI5	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
60	FACGI6	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
61	FACGI7	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
62	FACGI8	Numeric	3	0	Cuales son las ...	{1, Depend...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
63	MAPGI1	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	11	≡ Right	Ordinal	Input
64	MAPGI2	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
65	MAPGI3	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
66	MAPGI4	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
67	MAPGI5	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
68	MAPGI6	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
69	MAPGI7	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
70	MAPGI8	Numeric	3	0	Mejoras que co...	{1, Incorpor...	None	8	≡ Right	Ordinal	Input
71											
72											

Imagen 8 Vista de variables #3 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

## Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	CARGO	ANTIGU	CONOCI	ETCONO	APLGTN	MAICUB	MAIINT	MAIITA
1	Gerente 1	6 a 11 años	Sabe del tema en un nivel intermedio	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	No	Intranet (P..
2	Coordinador 1	0 a 5 años	Sabe algo basico sobre el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	No	Intranet (P..
3	Coordinador 2	12 a 17 años	Domina el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	No	Intranet (P..
4	Gerente 2	18 o mas	Domina el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	No	Intranet (P..
5	Gerente 3	12 a 17 años	Domina el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	No	Intranet (P..
6	Gerente 4	6 a 11 años	Domina el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	No	Intranet (P..
7	Coordinador 4	18 o mas	Sabe algo basico sobre el tema	Datos - Información - Conocimiento	No se aplica dentro de la Fundación	No	No	No
8	Coordinador 3	6 a 11 años	Domina el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	Cubos de Información	Internet	Intranet (P..
9	Director	12 a 17 años	Domina el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	Cubos de Información	Internet	Intranet (P..
10	Coordinador 5	12 a 17 años	Sabe del tema en un nivel intermedio	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	Internet	Intranet (P..
11	Coordinador 6	0 a 5 años	Sabe del tema en un nivel intermedio	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	No se aplica dentro de la Fundación	No	No	No
12	Gerente 5	6 a 11 años	Domina el tema	Planear - Hacer - Verificar - Controlar	Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto	No	No	Intranet (P..
13								

Imagen 9 Vista de datos # 1 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

	MAIITA	MAICTI	MAIRAA	MAIAIN	MAIOT1	MAIOT2	MAIOT3	MAIOT4	VAIMCT
1	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Medio
2	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Alto
3	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Medio
4	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Medio
5	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Medio
6	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	No	Aplicativos Internos					Alto
7	No	Consulta directa al Departamento de Tecnología	No	No					Bajo
8	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	No	Aplicativos Internos					Bajo
9	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Medio
10	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Alto
11	No	Consulta directa al Departamento de Tecnología	No	No					Medio
12	Intranet (Pagina de datos Interna)	Consulta directa al Departamento de Tecnología	Reportes / Archivos Almacenados	Aplicativos Internos					Alto
13									

Imagen 10 Vista de datos # 2 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

## Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	VAETVC	IGIBFP	IGICGI	IGIREP	IGIFTM	IGIPIN	IGIFRF
1	Alto	No se tiene seguridad de beneficios potenciales	No	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...
2	Alto	No se tiene seguridad de beneficios potenciales	No se tiene conocimiento acerca de la Gestion de la Información	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...
3	Imprescindible	No	No se tiene conocimiento acerca de la Gestion de la Información	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...
4	Imprescindible	No	No	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...
5	Alto	No	No	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...
6	Normal	No se tiene seguridad de beneficios potenciales	No	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	No
7	Alto	No	No	No	Falta de tiempo	No	No
8	Normal	No	No se tiene conocimiento acerca de la Gestion de la Información	No	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...
9	Alto	No se tiene seguridad de beneficios potenciales	No	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...
10	Normal	No se tiene seguridad de beneficios potenciales	No se tiene conocimiento acerca de la Gestion de la Información	Resistencia del personal	No	No	Falta de Recursos Finan...
11	Alto	No	No	No	No	No	No
12	Imprescindible	No se tiene seguridad de beneficios potenciales	No	Resistencia del personal	Falta de tiempo	No	Falta de Recursos Finan...

Imagen 11 Vista de datos # 3 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

	IGINNB	IGIFAD	IGIFHT	IGIOT1	IGIOT2	IGIOT3
1	No	Falta de apoyo por parte de Dirección	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Esquemas Previos Establecidos	Personal acostumbrado a situ...
2	No	Falta de apoyo por parte de Dirección	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Esquemas Previos Establecidos	Escasez de Personal en Dpto...
3	No	No	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Esquemas Previos Establecidos	Personal acostumbrado a situ...
4	No	No	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Personal acostumbrado a situación actual	Escasez de Personal en Dpto...
5	No	No	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Esquemas Previos Establecidos	Personal acostumbrado a situación actual	
6	No	No	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Personal acostumbrado a situación actual	
7	Nivel de ne...	No	No	Escasez de Personal en Dpto. de IT		
8	No	Falta de apoyo por parte de Dirección	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Personal acostumbrado a situación actual	Escasez de Personal en Dpto. de IT	
9	No	No	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Personal acostumbrado a situación actual	
10	No	Falta de apoyo por parte de Dirección	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Esquemas Previos Establecidos	Escasez de Personal en Dpto...
11	No	No	No	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Esquemas Previos Establecidos	Escasez de Personal en Dpto...
12	No	No	Falta de Herramientas y Tecnología acorde	Escasez de Personal en Dpto. de IT	Personal acostumbrado a situación actual	Escasez de Personal en Dpto...

Imagen 12 Vista de datos # 4 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

## Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	IGIOT4	SATIAD	SAAANO	SAEFIT	SAETRE	SLAIOM	SLAICS
1		Completamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	Puntos Remotos de la Fundación - CAS
2		Completamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	Puntos Remotos de la Fundación - CAS
3		Medianamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	Puntos Remotos de la Fundación - CAS
4		Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	No
5		De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	Puntos Remotos de la Fundación - CAS
6		Medianamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	No
7		Medianamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	No
8		De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	Puntos Remotos de la Fundación - CAS
9		Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	Puntos Remotos de la Fundación - CAS
10		Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	No
11		De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	No
12		Completamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Completamente de acuerdo	Dentro de la Fundación - Oficina Matriz	Puntos Remotos de la Fundación - CAS

Imagen 13 Vista de datos # 5 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

	SLAIFF	SLAIO1	SLAIO2	SLAIO3	ARGIGA	ARGIGB	ARGICP	ARGIPR	ARGIA
1	No				Tareas de Gestion y Administración	No	No	Consulta de Proveedores	Información de Apadrinados
2	No				Tareas de Gestion y Administración	No	No	No	No
3	No				Tareas de Gestion y Administración	No	Consultas del Personal	Consulta de Proveedores	Información de Apadrinados
4	No				Tareas de Gestion y Administración	No	No	No	No
5	No				Tareas de Gestion y Administración	No	No	No	Información de Apadrinados
6	No				Tareas de Gestion y Administración	No	No	No	Información de Apadrinados
7	No				No	Tramites y Gestiones Bancarias	Consultas del Personal	Consulta de Proveedores	Información de Apadrinados
8	No				No	Tramites y Gestiones Bancarias	Consultas del Personal	No	Información de Apadrinados
9	No				Tareas de Gestion y Administración	Tramites y Gestiones Bancarias	Consultas del Personal	No	No
10	No				Tareas de Gestion y Administración	Tramites y Gestiones Bancarias	Consultas del Personal	Consulta de Proveedores	Información de Apadrinados
11	No				No	No	No	No	No
12	No				Tareas de Gestion y Administración	Tramites y Gestiones Bancarias	No	No	Información de Apadrinados

Imagen 14 Vista de datos # 6 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

## Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	ARGIIP	ARGIGI	ARGIAP	ARGIO1	ARGIO2	ARGIO3	ARGIO4	HOIIDA	NIRSGI	FACGI1
1	No	Gestion de Indicadores	Administración de Proyectos	Proyecciones Estadísticas	Generación de Presupuesto			Parcialmente	Muy Alto	Dependencia del departamento
2	No	Gestion de Indicadores	No	Proyecciones Estadísticas				Parcialmente	Muy Alto	No existe Disponibilidad de la
3	No	No	Administración de Proyectos	Proyecciones Estadísticas				Parcialmente	Muy Alto	No existe Disponibilidad de la
4	Información de Padrinos	Gestion de Indicadores	Administración de Proyectos	Generación de Presupuesto	Generación de Presupuesto			Parcialmente	Alto	Dependencia del departamento
5	No	Gestion de Indicadores	Administración de Proyectos					Parcialmente	Alto	Dependencia del departamento
6	Información de Padrinos	No	No	Generación de Presupuesto				Parcialmente	Muy Alto	No hay un alto nivel de confiar
7	Información de Padrinos	Gestion de Indicadores	Administración de Proyectos	Proyecciones Estadísticas	Generación de Presupuesto			Parcialmente	Alto	Solo se puede acceder desde
8	No	No	No					Si	Medio	Pocos medios de acceso a la
9	No	Gestion de Indicadores	Administración de Proyectos	Proyecciones Estadísticas				Parcialmente	Muy Alto	No se cuenta con la informaci
10	No	Gestion de Indicadores	Administración de Proyectos	Generación de Presupuesto				Parcialmente	Alto	No existe Disponibilidad de la
11	No	Gestion de Indicadores	No	Proyecciones Estadísticas	Generación de Presupuesto			Si	Alto	No existe la accesibilidad rer
12	Información de Padrinos	Gestion de Indicadores	Administración de Proyectos	Proyecciones Estadísticas				Parcialmente	Muy Alto	Dependencia del departamento
13										

Imagen 15 Vista de datos # 6 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

	FACGI1	FACGI2	FACGI3	FACGI4	FACGI5
1	Dependencia del departamento de IT	Pocos medios de acceso a la Información	Solo se puede acceder des las Oficinas	Información actual no abarca todas las solicitudes	
2	No existe Disponibilidad de la Información	Dependencia del departamento de IT	Solo se puede acceder des las Oficinas	Información actual no abarca todas las solicitudes	
3	No existe Disponibilidad de la Información	Dependencia del departamento de IT	No se cuenta con la informacion actualizada	Falta de un medio unificado de acceso	
4	Dependencia del departamento de IT	No existe la accesibilidad remota a la Informacion	No existe la accesibilidad remota a la Informacion	Información actual no abarca todas las solicitudes	
5	Dependencia del departamento de IT	Pocos medios de acceso a la Información	Información actual no abarca todas las solicitudes	Falta de un medio unificado de acceso	
6	No hay un alto nivel de confianza en los datos	Dependencia del departamento de IT	No se cuenta con la informacion actualizada		
7	Solo se puede acceder desde las Oficinas	Dependencia del departamento de IT	No existe la accesibilidad remota a la Informacion		
8	Pocos medios de acceso a la Información	No se cuenta con la informacion actualizada	Información actual no abarca todas las solicitudes		
9	No se cuenta con la informacion actualizada	Información actual no abarca todas las solicitudes	Falta de un medio unificado de acceso	Falta de un medio unificado de acceso	
10	No existe Disponibilidad de la Información	No existe la accesibilidad remota a la Informacion	Dependencia del departamento de IT	Falta de un medio unificado de acceso	
11	No existe la accesibilidad remota a la Informacion	No se cuenta con la informacion actualizada	Información actual no abarca todas las solicitudes		
12	Dependencia del departamento de IT	No se cuenta con la informacion actualizada	Información actual no abarca todas las solicitudes	Falta de un medio unificado de acceso	
13					

Imagen 16 Fuente de datos # 6 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

## Estudio de la Gestión de la Información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil

	FACGI6	FACGI7	FACGI8	MAPGI1	MAPGI2	MAPGI3	MAPGI4
1				Incorporar nuevos medios de acceso	Permitir acceso externo a la Información	Centralizar toda la información en un solo lugar	Incorporar ...
2				Centralizar toda la información en un solo lugar	Incorporar nuevos medios de acceso	Ampliar la cobertura de la gestión de información	Permitir ac...
3				Permitir acceso externo a la Información	Incorporar nuevos medios de acceso	Ampliar la cobertura de la gestión de información	Centralizar...
4				Permitir acceso externo a la Información	Ampliar la cobertura de la gestión de información	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles	Incorporar ...
5				Centralizar toda la información en un solo lugar	Ampliar la cobertura de la gestión de información	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles	Incorporar ...
6				Ampliar la cobertura de la gestión de información	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles	Mejora en la Tecnología actual disponible	Incorporar ...
7				Mejora en la Tecnología actual disponible	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles	Mejora en la Tecnología actual disponible	Incorporar ...
8				Centralizar toda la información en un solo lugar	Incorporar nuevos medios de acceso	Mejora en la Tecnología actual disponible	Replicas c...
9				Replicas constantes del uso de herramientas	Ampliar la cobertura de la gestión de información	Mejora en la Tecnología actual disponible	Centralizar...
10				Centralizar toda la información en un solo lugar	Ampliar la cobertura de la gestión de información	Mejora en la Tecnología actual disponible	Replicas c...
11				Replicas constantes del uso de herramientas	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles	Mejora en la Tecnología actual disponible	Permitir ac...
12				Replicas constantes del uso de herramientas	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles	Ampliar las opciones de información para todos los	Centralizar...
13							

Imagen 17 Vista de datos # 7 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

	MAPGI4	MAPGI5	MAPGI6	MAPGI7	MAPGI8	var	var
1	Incorporar nuevos medios de acceso	Replicas constantes del uso de herramientas	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles				
2	Permitir acceso externo a la Información	Replicas constantes del uso de herramientas	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles				
3	Centralizar toda la información en un solo lugar	Replicas constantes del uso de herramientas	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles				
4	Incorporar nuevos medios de acceso	Replicas constantes del uso de herramientas	Centralizar toda la información en un solo lugar				
5	Incorporar nuevos medios de acceso	Replicas constantes del uso de herramientas					
6	Incorporar nuevos medios de acceso	Permitir acceso externo a la Información	Centralizar toda la información en un solo lugar				
7	Incorporar nuevos medios de acceso	Replicas constantes del uso de herramientas	Ampliar la cobertura de la gestión de información				
8	Replicas constantes del uso de herramientas	Ampliar la cobertura de la gestión de información					
9	Centralizar toda la información en un solo lugar	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles	Centralizar toda la información en un solo lugar				
10	Replicas constantes del uso de herramientas	Concientizar en el uso de Herramientas disponibles					
11	Permitir acceso externo a la Información	Permitir acceso externo a la Información	Centralizar toda la información en un solo lugar				
12	Centralizar toda la información en un solo lugar	Permitir acceso externo a la Información	Ampliar la cobertura de la gestión de información				

Imagen 18 Vista de datos # 8 SPSS

Fuente: Procesamiento SPSS

## 2.9 RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO

Tabla 1 Años de servicio en la empresa

Años en la Empresa				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
0 a 5 años	2	16.7	16.7	16.7
6 a 11 años	4	33.3	33.3	50.0
Valid 12 a 17 años	4	33.3	33.3	83.3
18 o mas	2	16.7	16.7	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Podemos verificar mediante la información recolectada que los más altos porcentajes están concentrados en grupos superiores a los 6 años de servicio dentro de la Fundación, de esta manera se puede comprobar que la información brindada por los entrevistados tiene un alto grado de confiabilidad para la evaluación de la situación actual de la gestión de la información en la fundación.

Tabla 2 Conocimiento sobre gestión de la información

Conocimiento en Gestion				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sabe algo básico sobre el tema	2	16.7	16.7	16.7
Valid Sabe del tema en un nivel intermedio	3	25.0	25.0	41.7
Domina el tema	7	58.3	58.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

El nivel de conocimiento de los usuarios directos del sistema de gestión de la información esta promediado dentro del rango medio alto, lo cual en conjunto con la cantidad de años dentro de la fundación, podrán brindar con veracidad información acerca de los procesos de gestión de la información, con la fiabilidad de la información obtenida, se podrá determinar mediante el respectivo análisis de los datos las falencias y mejoras de la situación analizada.

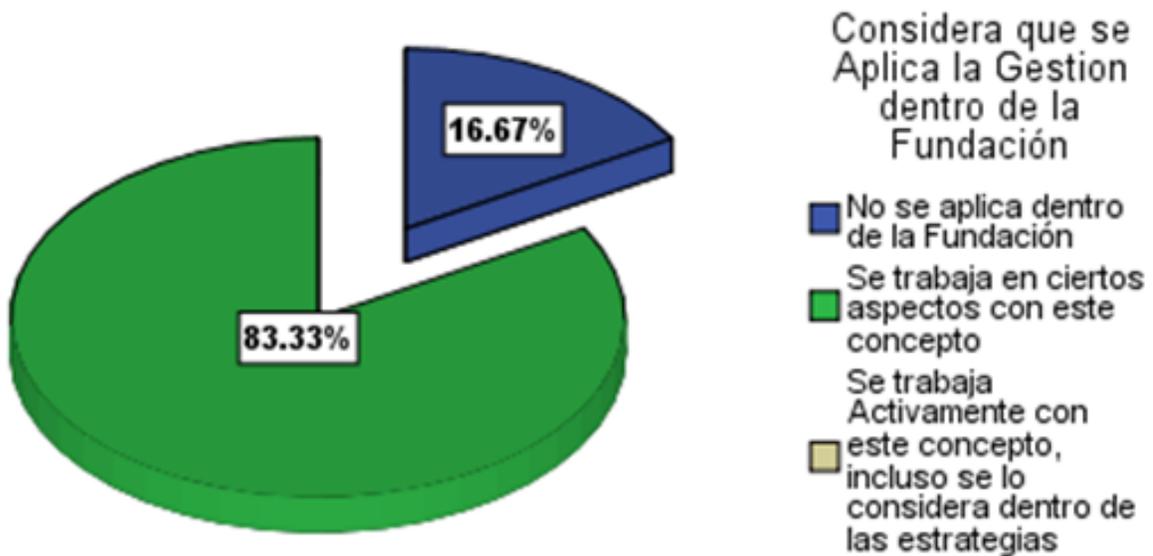


Imagen 19 Aplicación de la gestión dentro de la fundación

Fuente: Procesamiento del SPSS

Podemos observar que el mayor porcentaje está centrado en que la gestión de la información se aplica tan solo en ciertos aspectos, por lo que se evidencia varios factores ausentes dentro de este tema, los cuales serán verificados en preguntas posteriores como falencias o posibles mejoras para la gestión de la información.

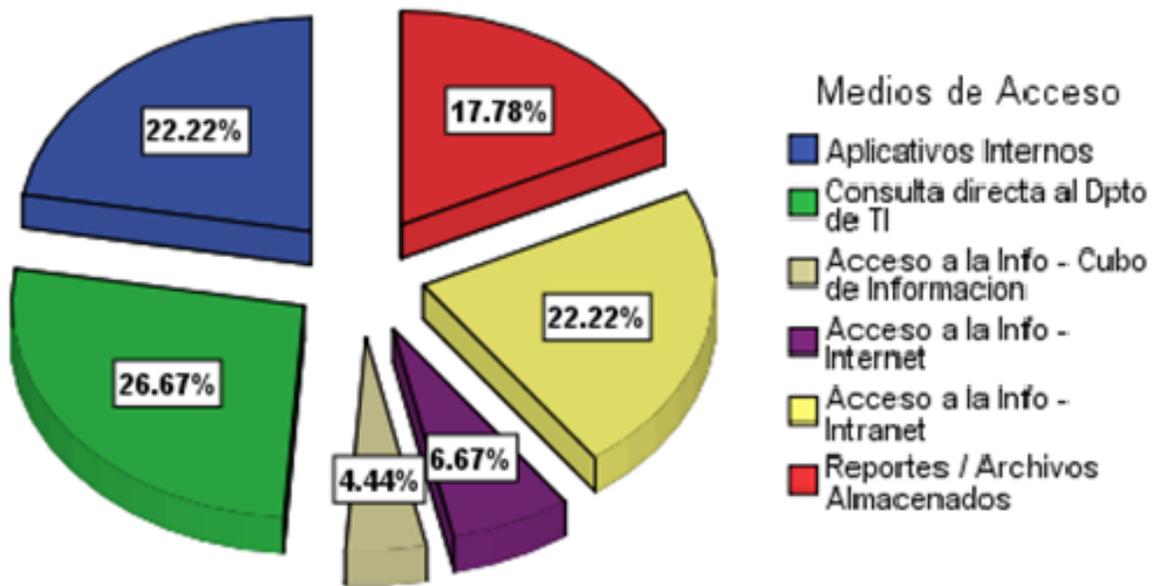


Imagen 20 Medios de acceso a la información

Fuente: Procesamiento del SPSS

En base a lo presentado podemos constatar que uno de los mayores medios es el acceso a la información mediante consultas directas hacia el departamento de Tecnología, donde verificamos una dependencia directa hacia dicho departamento, este grado de dependencia lo podemos denotar como una gran falencia dentro de la gestión de la información, ya que existirán momentos en los que no se encuentre el personal del departamento de tecnología y debido a esto no obtendrán información alguna.

En un segundo porcentaje tenemos el uso de aplicativos internos y una intranet, esto puede determinar que para cierto tipo de información se mantiene un medio de acceso, relacionándolo directamente con la dependencia del departamento de tecnología, obtenemos que no toda la información está disponible para la revisión de la misma, se puede detallar como una falencia principal del sistema de gestión actual la no disponibilidad de la información completa hacia el usuario final. Esta variable deberá ser tomada en cuenta para las mejoras necesarias.

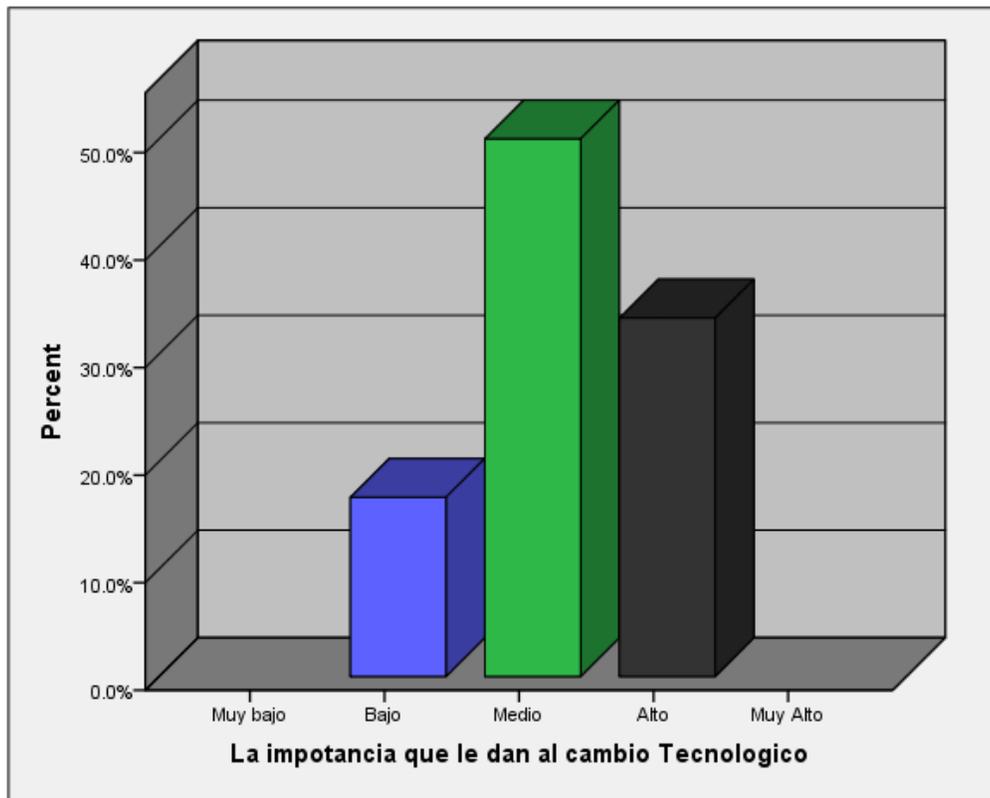


Imagen 21 Importancia dada al cambio tecnológico

Fuente: Procesamiento del SPSS

En base a lo presentado podemos verificar que se mantiene un nivel medio a la importancia de las tecnologías como factor angular para la gestión de la información, esta variable puede ser primordial para la aplicación en su totalidad de la gestión de la información, teniendo como base que el uso de las tecnologías afecta directamente a este tipo de procesos, podemos afirmar que no le dan la importancia necesaria a las tecnologías como eje para la gestión de la información.

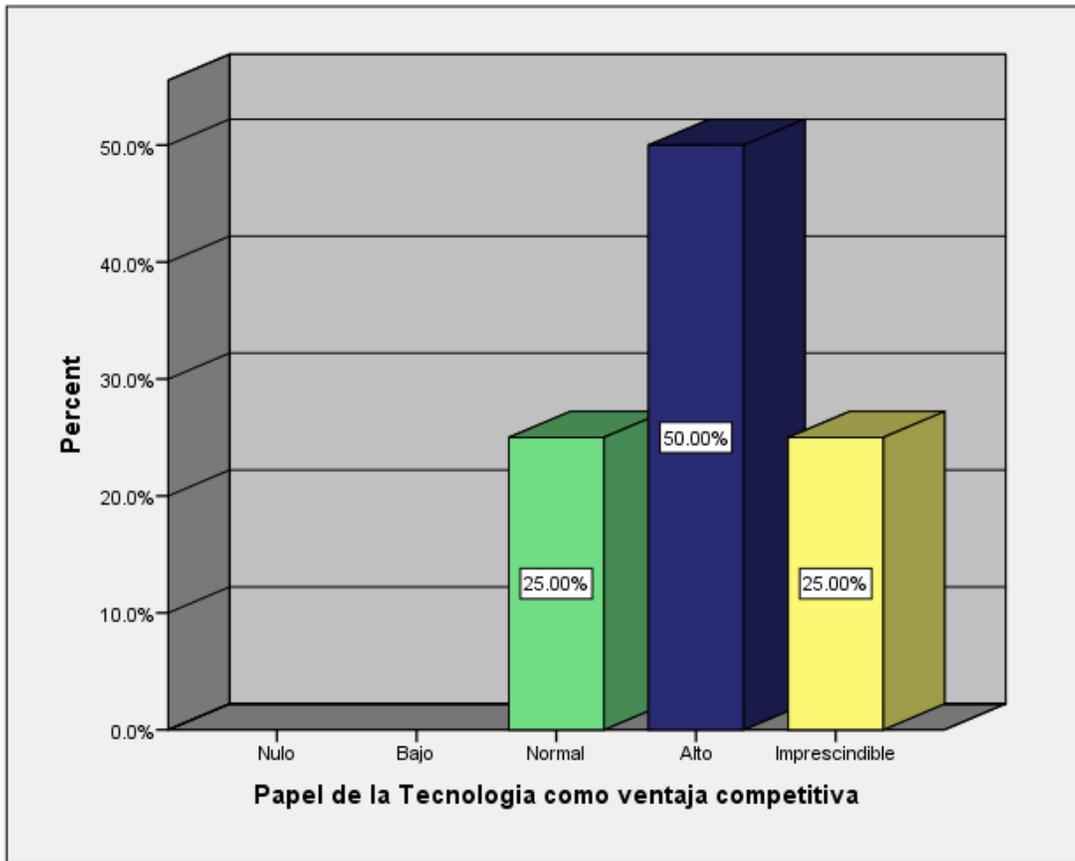


Imagen 22 Papel de la tecnología como ventaja competitiva

Fuente: Procesamiento del SPSS

Podemos comprobar que la importancia que le dan a la tecnología como ventaja competitiva está en un alto promedio, esto al parecer de los encuestados, sin embargo en comparación con las variables ya analizadas podemos fundamentar que no tiene la importancia necesaria o no está siendo explotada en su totalidad.

Teniendo en cuenta que se considera a las tecnologías en gran parte como una ventaja competitiva podemos realizar un contraste contra las limitantes existentes y las mejoras posibles, de esta manera desarrollar y fomentar el uso de las tecnologías dentro de la gestión de la información y sacar provecho del uso de las mismas dentro de la fundación.

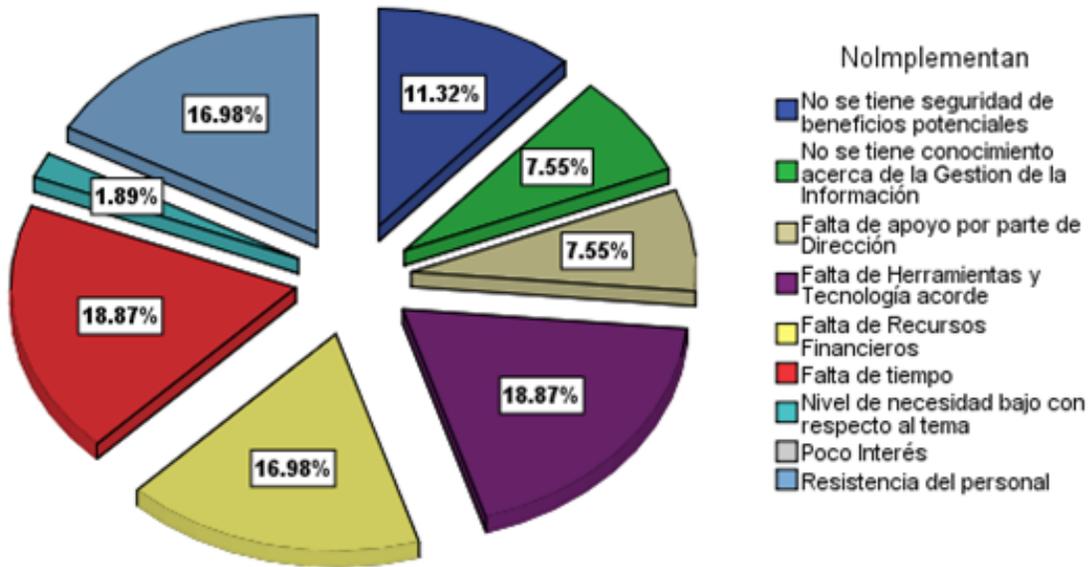


Imagen 23 Razones para la no implementación de la gestión

Fuente: Procesamiento del SPSS

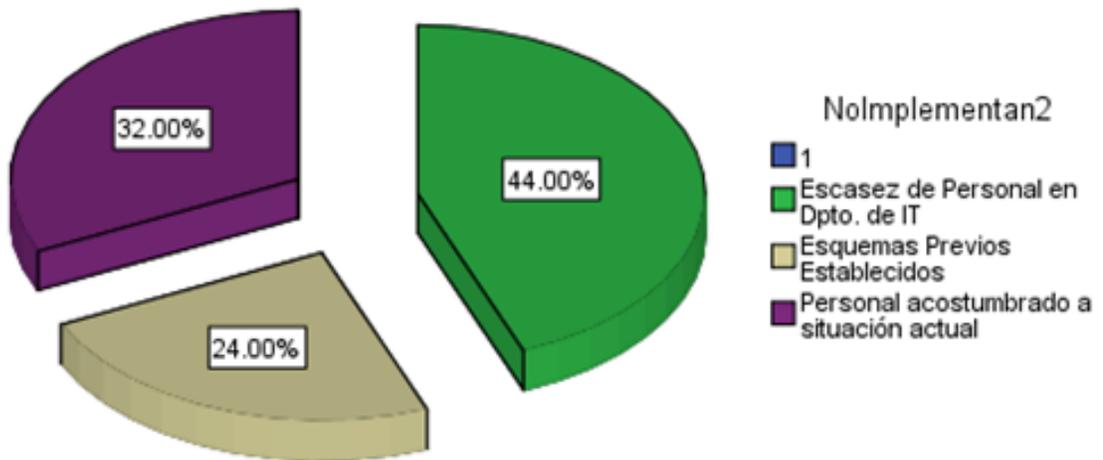


Imagen 24 Razones para la no implementación obtenidas de los encuestados

Fuente: Procesamiento del SPSS

En base a este análisis se puede resolver que los problemas para la implementación de gestión de la información de manera total esta originado en la resistencia por parte del personal al uso de las herramientas, como se revisó en las variables anteriores, esto es

parte de la dependencia hacia el departamento de tecnología. La falta de tiempo asignado a esta tarea está relacionado directamente con el poco personal con el que se cuenta, esto en conjunto con la falta de herramientas tecnológicas acordes para la gestión de la información son en mayor parte las limitantes hacia un sistema de gestión total de la información.

Los elementos que pueden dar un cambio directo hacia la implementación de una gestión de la información total está dado por el desembolso del presupuesto adecuado para este proceso, tomando en cuenta la falta de un presupuesto asignado para el recambio tecnológico, adquisición de nuevas tecnologías o cambio de infraestructura tenemos en esta variable un punto de cambio importante a considerar dentro de las recomendaciones.

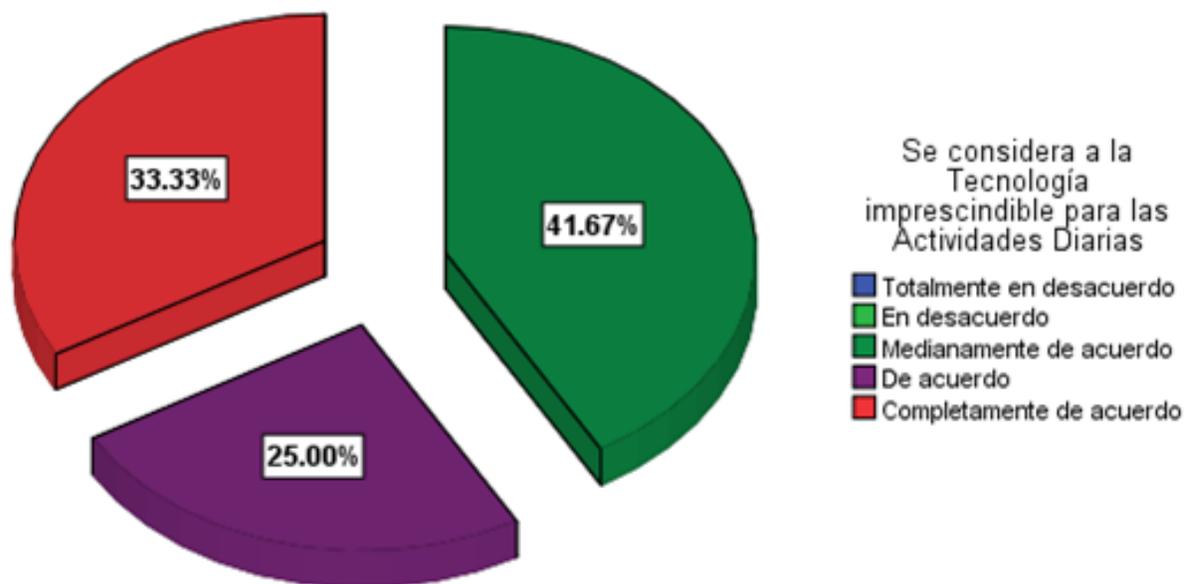


Imagen 25 Consideración de la tecnología imprescindible para actividades diarias

Fuente: Procesamiento del SPSS

Mediante estos datos observamos un nivel medio de necesidad hacia la tecnología como tal, como se verifico con las estadísticas anteriores la gestión de la información no es total dentro de la fundación, se llega a comprobar que no se considera una dependencia total hacia la tecnología, sin embargo en contraste con preguntas ya analizadas existe un gran alto de dependencia hacia el departamento de IT para la mayoría de consultas y obtención de información.

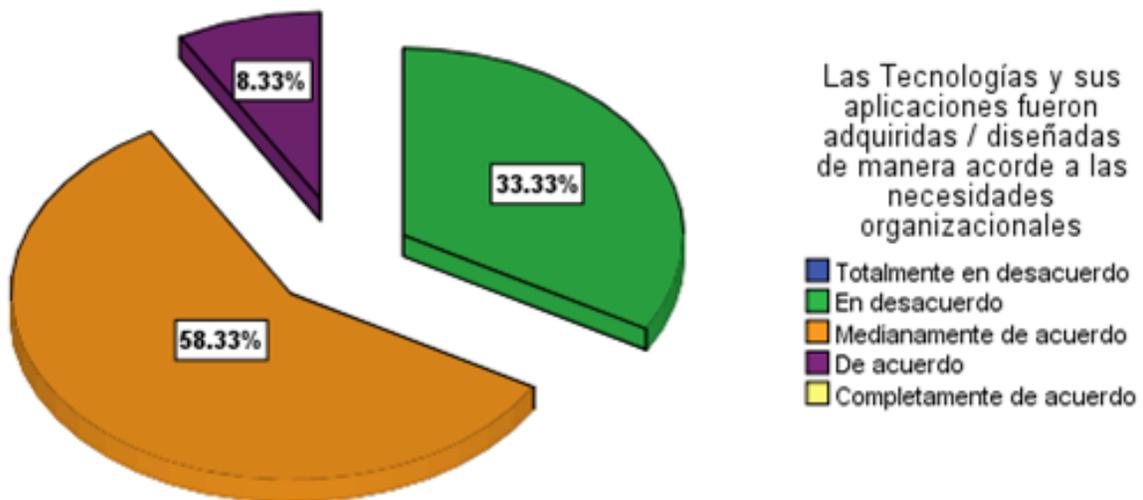


Imagen 26 Tecnología acorde a las necesidades

Fuente: Procesamiento del SPSS

Dentro de este elemento se observa que no existe un total grado de aceptación hacia las tecnologías y aplicativos adquiridos, los mismos que reflejan directamente el proceso de gestión de información hacia el usuario final y el poco uso que se le da a las herramientas disponibles actualmente, podemos resolver en realizar un análisis de las necesidades que se mantienen contra la gestión de la información actual, obtener las mejoras, comparar los resultados de la gestión de la información contra lo que se desea y así obtener las falencias que se presentan en la actualidad, las cuales son los puntos que necesitan ser cambiados primordialmente.

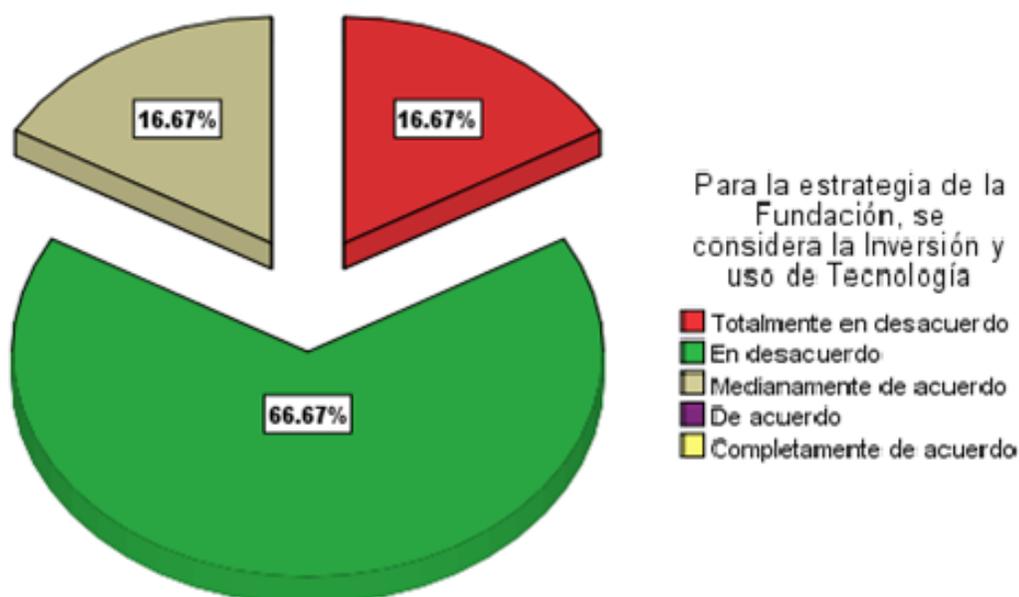


Imagen 27 Inversión en tecnología para la estrategia de la Fundación

Fuente: Procesamiento del SPSS

Basándonos en la información recolectada, podemos determinar que la visión de la inversión que se realiza para la adquisición de nuevas tecnologías para la gestión de información, y el uso de las mismas para las mejoras adecuadas no están acorde con los requerimientos o solicitudes enfocados hacia los resultados de la gestión de la información.

Dentro de la gestión actual no está siendo correctamente considerado el hecho de invertir para mejorar en el aspecto tecnológico ni el impacto que tendría esta inversión en la gestión de la información, basándonos en esto, se puede considerar este factor como uno de los principales motivos por el cual no está implementada completamente, o acorde a las necesidades la gestión de la información.

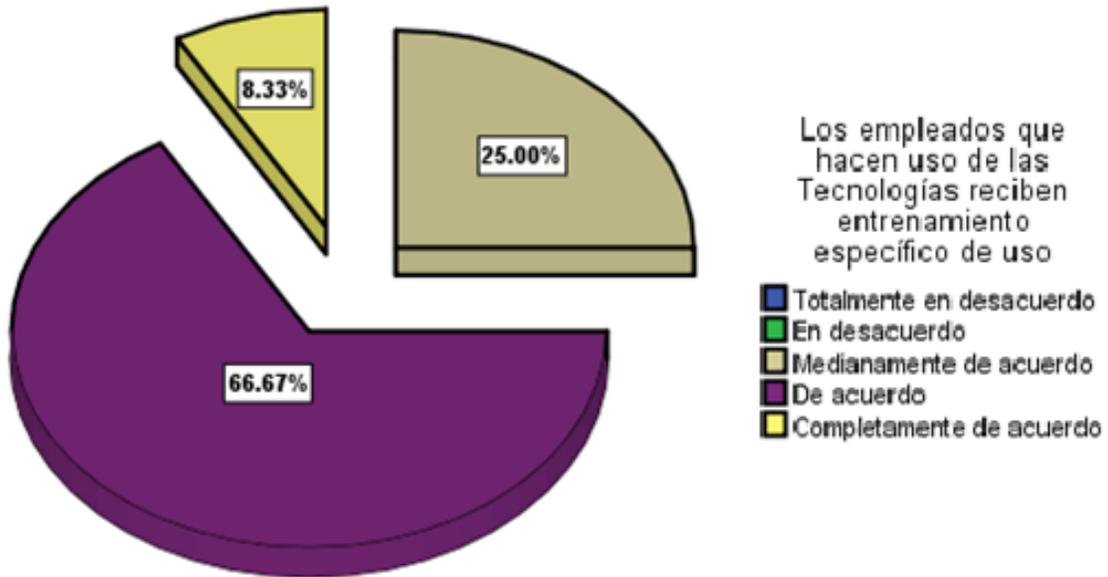
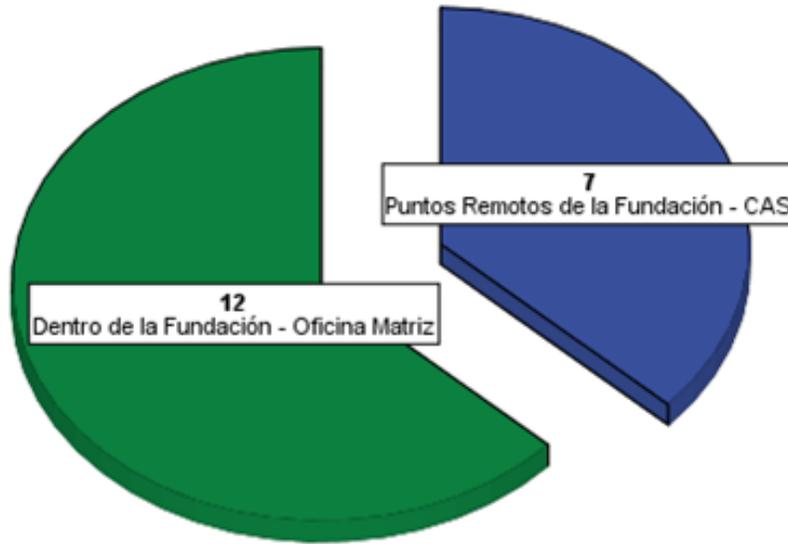


Imagen 28 Capacitación al personal

Fuente: Procesamiento del SPSS

Dentro de los recursos tecnológicos que se mantienen actualmente en cuanto a tecnología netamente y medios de acceso a la información, se mantiene al personal que lo utiliza capacitado para su uso, dado esto contamos con un personal o usuario final capacitado en las herramientas disponibles, porque se facilitara la introducción y generación de una cultura de uso de las tecnologías, gracias a esto tendremos un mínimo impacto en el rechazo hacia las nuevas implementaciones y manejo de tecnologías.

Mediante la correcta promoción de una cultura tecnológica basándonos en la capacitación continua, el aprovechamiento de los recursos disponibles y las recomendaciones / mejoras del sistema de gestión actual se pretende eliminar la dependencia directa del departamento de tecnología, lo cual es necesario para mantener una gestión de la información independiente, cumpliendo con los principios de disponibilidad y accesibilidad.



Total de 12 encuestas aplicadas

Imagen 29 Lugares de acceso a la información

Fuente: Procesamiento del SPSS

Podemos determinar que la única forma de acceso hacia la gestión de la información, sus datos y resultados está dentro de la fundación, permitiendo realizar la gestión únicamente estando dentro de las instalaciones, basándonos en esto, encontramos que en el modelo de gestión actual no se cumple con el principio de accesibilidad de la información, teniendo en cuenta que gran parte de la gestión de los empleados no se realiza dentro de las instalaciones dentro de la fundación, el principio de accesibilidad es un requisito indispensable para una gestión de la información total.

Una de las mejoras que podemos recomendar dentro de la Fundación es la disponibilidad y accesibilidad de la información para los usuarios en lugares ajenos a las instalaciones propias, de esta manera facilitar la gestión y toma de decisiones en sitios externos a las Oficinas.

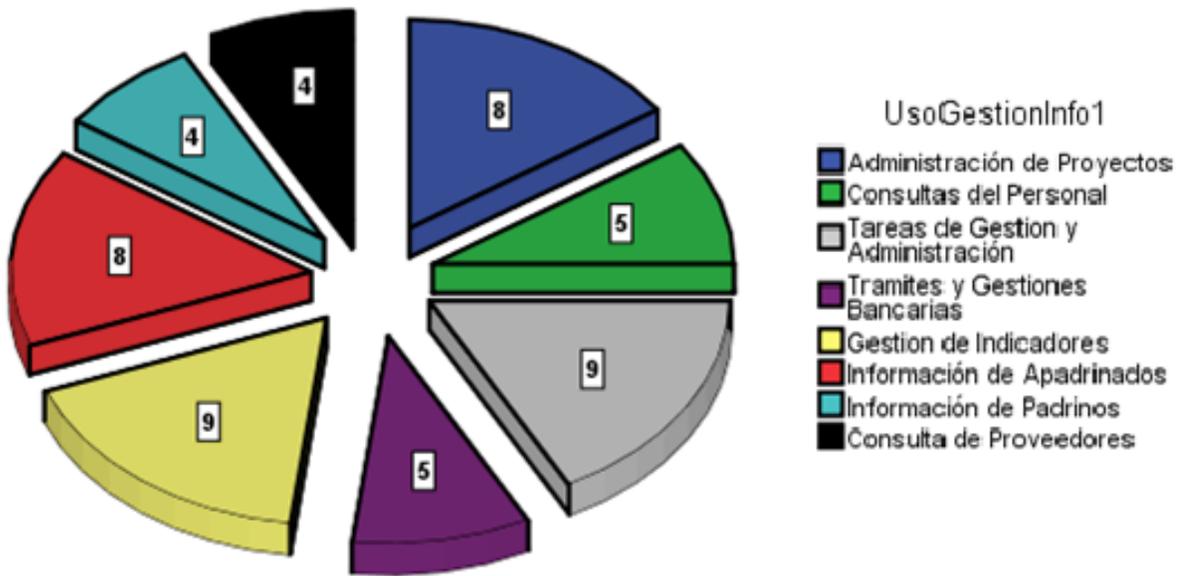


Imagen 30 Usos de la gestión de información consultada

Fuente: Procesamiento del SPSS

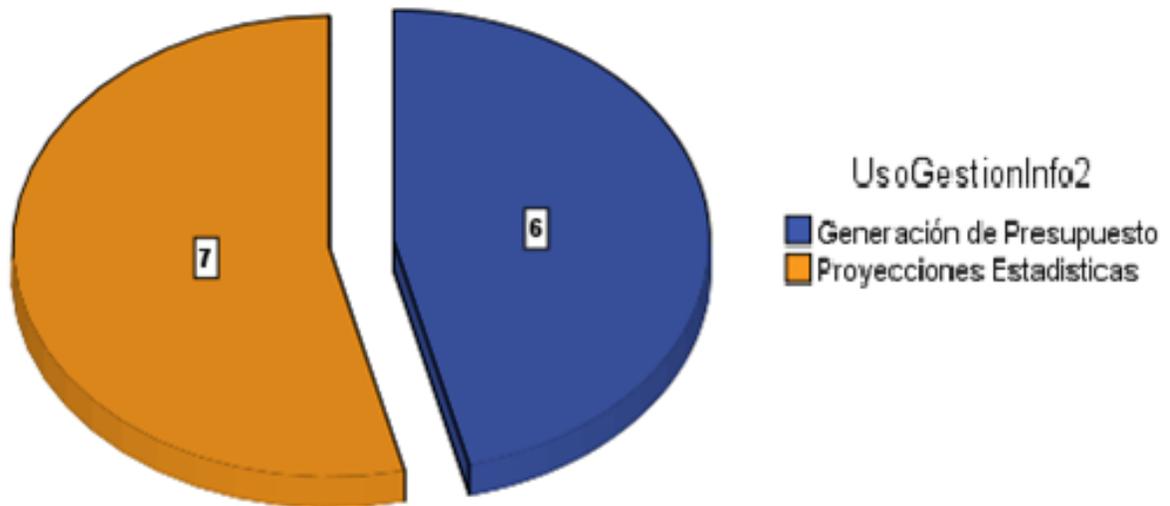


Imagen 31 Usos de la gestión adicionales por los entrevistados

Fuente: Procesamiento del SPSS

Basándonos en este elemento, del total de doce encuestas aplicadas, podemos verificar que todas las formas identificadas por las que se le da uso a la gestión de la información son usadas recurrentemente, por lo que las mejoras hacia la gestión debe estar dada por nuevos medios o recursos de acceso a la gestión de la información, la ampliación de su uso por parte de los usuarios y la ampliación de la cobertura con respecto a las necesidades de aquellos usuarios que no disponen de información necesaria para sus funciones en el sistema de gestión actual.

Notamos que la mayor parte del uso de la gestión de la información y los datos obtenidos, son usados para la gestión, administración de los proyectos internos de la fundación, presupuestos y proyecciones realizadas, además de la gestión de sus respectivos indicadores, todo esto nos da la percepción de que los programas core de la fundación se mantiene cubiertos por la gestión actual, sin embargo se deberá buscar las necesidades adicionales que este tipo de usuarios mantiene.

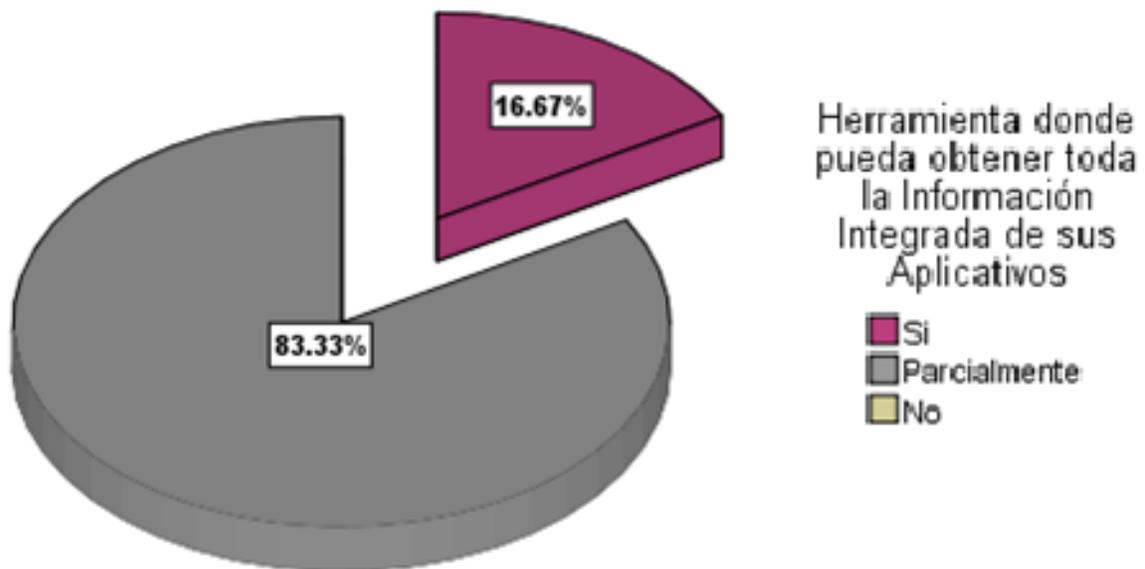


Imagen 32 Disponibilidad de una herramienta de acceso completamente integrada

Fuente: Procesamiento del SPSS

Podemos determinar que no se cuenta con una herramienta que logre brindar una cobertura total hacia toda la gestión de la información, al ser tan solo de cobertura parcial obliga al ingreso a cada aplicativo u otras fuentes de información, lo cual resulta en la mayoría de los casos incómodo para el usuario, o en su defecto termina siendo una solicitud adicional al departamento de tecnología, lo que sigue generando una dependencia hacia dicho departamento como ya se revisó en variables anteriores, es un punto a tomar en cuenta como mejora para la gestión de la información.

El unificar los datos hacia un solo punto de origen terminara generando una gestión de la información más eficiente y una metodología de trabajo que ayudara a la calidad de los resultados buscados por los colaboradores de la fundación.

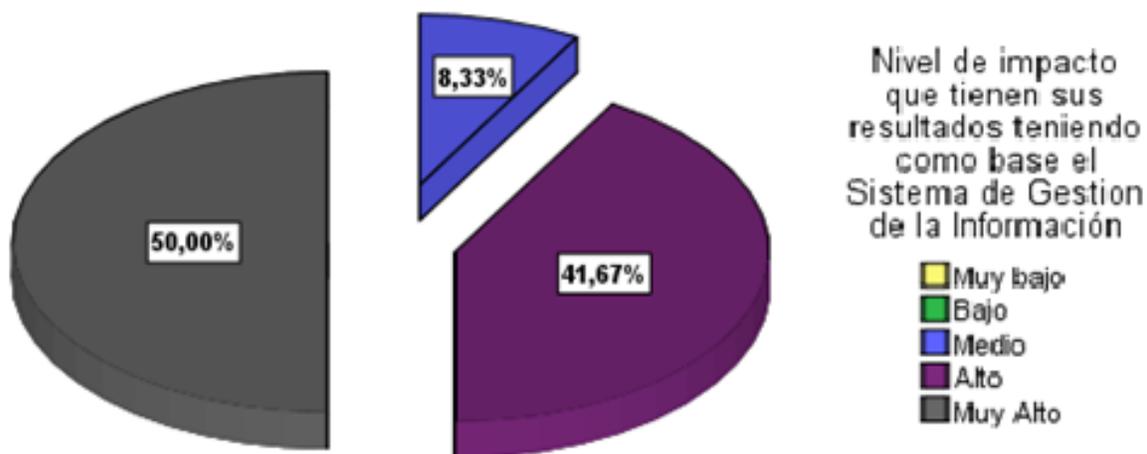


Imagen 33 Impacto de los resultados basados en el sistema de gestión

Fuente: Procesamiento del SPSS

Mediante este indicador podemos constatar un porcentaje de impacto muy alto de los resultados que ofrecen los colaboradores de la fundación que hacen uso de la gestión de la información hacia la administración / gestión de dicha institución, de esta manera corroboramos la relación directa que se establece entre los usuarios, la gestión de información y los resultados obtenidos.

Teniendo como base un sistema de gestión de la información, y buscando la calidad dentro de los procesos y proyectos de la fundación, podemos afirmar que las mejoras dentro del sistema de gestión actual deben de ser tomadas en cuenta como prioridad para la institución, ya que podemos definir a la gestión de la información como eje fundamental para la gestión de los funcionarios, y con el beneficio de brindar mayores facilidades y un mayor índice de confiabilidad hacia los resultados que se obtenga por la interacción con la información obtenida se generara un aporte en la búsqueda de la calidad de los resultados obtenidos por cada usuario del sistema de gestión.

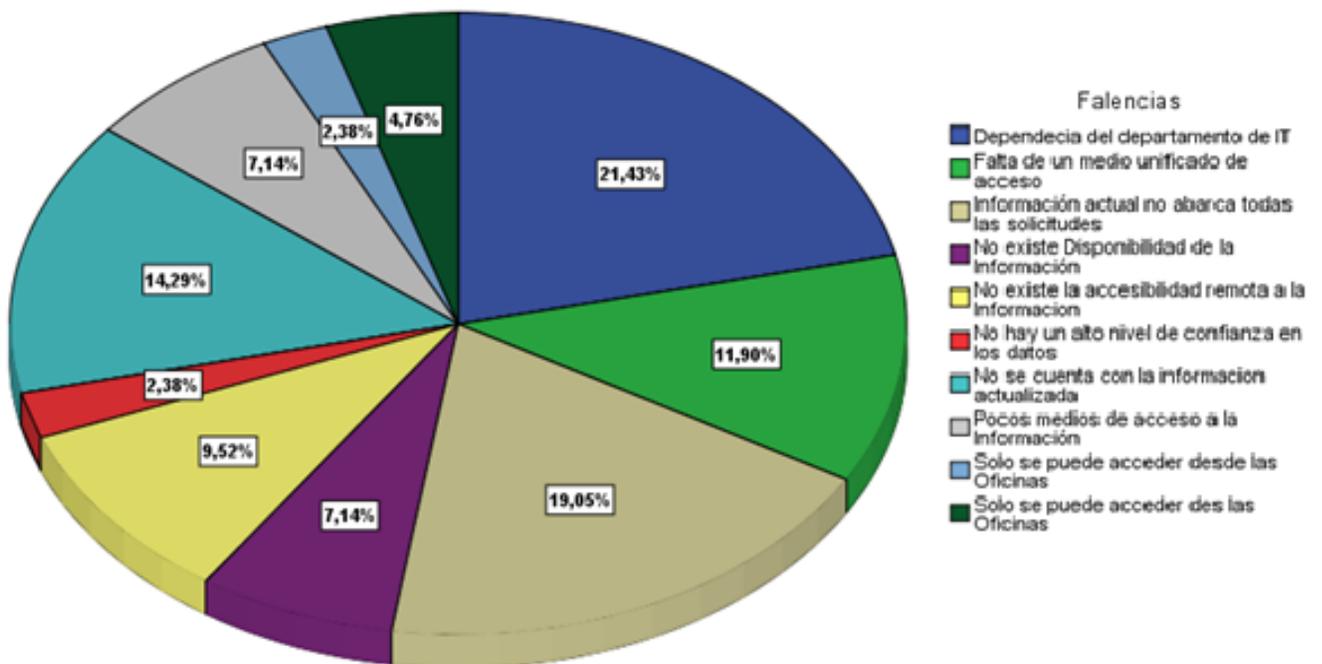


Imagen 34 Falencias actuales dadas por los usuarios

Fuente: Procesamiento del SPSS

Dentro de la consulta realizada a los usuarios del sistema de gestión actual encontramos reportes de varias falencias dentro del mismo, podemos resolver que la veracidad, disponibilidad y accesibilidad a la gestión de la información, son los puntos que en su mayoría pueden ser tomados como grandes falencias dentro del sistema de gestión

actual. Todo esto genera la dependencia directa hacia el departamento de tecnología, esto es debido a que al no tener un punto de acceso a la información único, o no disponer de los datos en sitios ajenos a las instalaciones propias de la institución, no disponer de todos los tipos de información disponible en el sistema de gestión para todos los funcionarios, o al simple hecho de no contar con los datos actualizados al momento de realizar una consulta provoca que el acceso a la información requerida se obtenga mediante una consulta directa al departamento de tecnología, dado que este departamento es el que administra la data es el punto de origen de datos idóneo bajo estas circunstancias.

Sin embargo, este escenario no es el mejor para poder realizar las funciones de un empleado, más aun si se tiene confirmado en variables anteriores la necesidad de un sistema de gestión eficiente para obtener resultados de calidad en la gestión de los funcionarios y obtener óptimos resultados para los proyectos / programas core de la institución.

Dar cobertura a todas las áreas que se pueda involucrar en la gestión de la información, establecer un único punto de acceso a los datos disponibles, mantener un sistema de gestión automático en el cual no sea necesaria la intervención del departamento de tecnología para que se mantengan los datos actualizados son los puntos que sobresalen como propuestas de mejora hacia el sistema de gestión de la información actual.

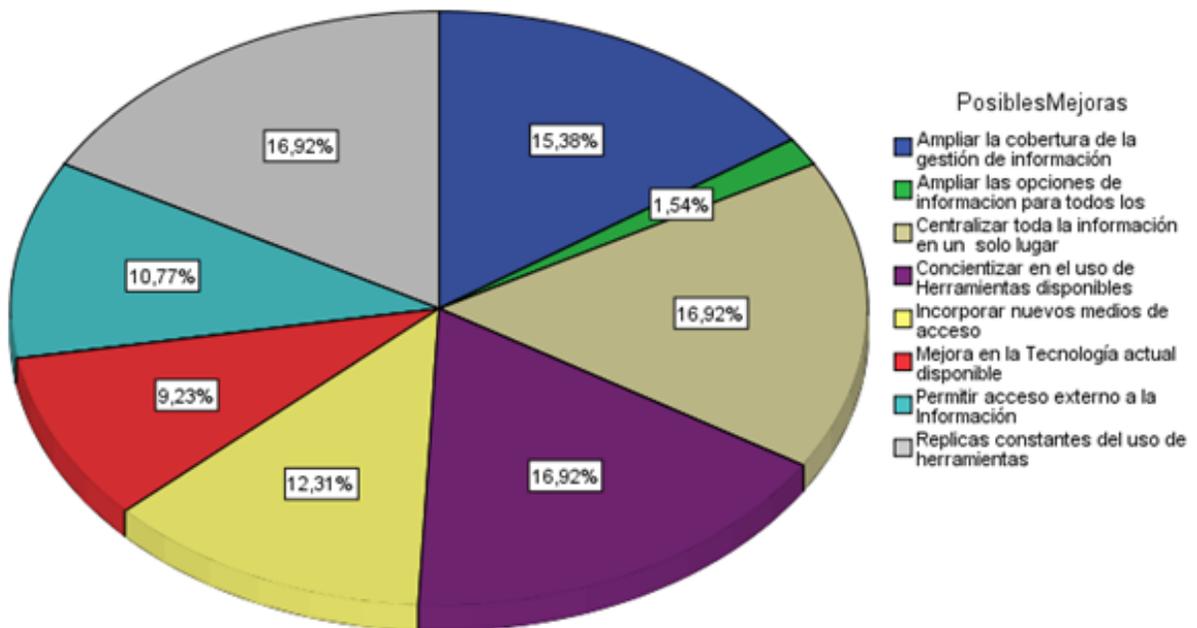


Imagen 35 Posibles mejoras al sistema de gestión dadas por los usuarios

Fuente: Procesamiento del SPSS

Por medio de este indicador comprobamos lo ya anteriormente expuesto bajo falencia actual, las recomendaciones hacia las mejoras requeridas para el sistema de gestión de la información actual se centran en ampliar la cobertura hacia todos los campos de acción de la fundación, centralizar la obtención de todos los datos hacia un solo punto de origen, facilitar los accesos desde puntos ajenos a las instalaciones propias de la institución y brindar las capacitaciones constantes para lograr una adecuada explotación del sistema de gestión.

Las mejoras sugeridas perfectamente encajan con las falencias ya detectadas dentro del sistema de gestión de la información actual, las recomendaciones necesarias serán basadas en los puntos críticos encontrados para de esta manera ofrecer una solución a las falencias y desarrollar una gestión de la información total dentro de la institución.

## 2.10 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN APLICADA

Para poder tener una visión más clara de la situación actual de la Fundación niñez internacional agencia Guayaquil, se logra realizar una observación en la parte tecnológica, así revisar todo con lo que cuenta la institución para el desarrollo de la gestión de la información como tal, de la observación podemos detallar de manera general lo siguiente:

Distribución de oficinas:

- Oficina matriz – Urdesa Norte
- Centro Comunitario #1 – Duran
- Centro Comunitario #2 – Pancho Jácome
- Centro Comunitario #3 – Bastión popular etapa 1
- Centro Comunitario #4 – Bastión popular etapa 2
- Centro Comunitario #5 – Flor de bastión
- Centro Comunitario #6 – Cooperativa estrella de belén

Infraestructura:

- Cuenta con enlace dedicado de internet
- 5 Servidores de Producción gama Media – Alta
- 1 Servidor de Prueba gama Media
- Base de datos SQL
- Firewall físico
- 105 equipos clientes
- Unidad de almacenamiento en red

A nivel lógico podemos indicar de manera general que cuenta con lo siguiente:

- Licenciamiento Microsoft
- Equipos clientes
- Equipos servidores
- Base de datos

- Enlace de datos dedicado 1:1 a todos los centros comunitarios
- Software de gestión médica y odontológica
- Software de recetas medicas
- Software para gestión de niños apadrinados
- Software para gestión de compras
- Software para gestión de donaciones
- Software para traducciones
- Software para gestión de remisiones medicas
- Software para control de apadrinados en oficinas remotas (CAS)
- Software para control de citas de apadrinados
- Software para gestión de documentos digitalizados
- Software para gestión de inventarios
- Software para administración de farmacia
- Sistema Contable
- Sistema de Roles
- Software para seguimiento de beneficios
- Sistema de Reportes (Reporting Services), el cual no está integrado con todos los aplicativos disponibles

Basándonos en todos los recursos con los que cuenta la organización, se ve un porcentaje de los mismos que no están siendo aprovechados en toda su capacidad, disponiendo de equipos y tecnologías que están siendo subutilizadas, cuenta con una gran cantidad de aplicativos independientes el uno del otro manteniendo los datos almacenados independientes por aplicación.

Se encuentra dentro del sistema de gestión de la información integrados ciertos aplicativos, todo esto por medio del uso del sistema de reportes dentro de la intranet, todos los usuarios con acceso al servidor de dominio por medio de su usuario y clave pueden hacer uso del sistema de reportes, sin embargo no toda la información se encuentra dentro de dicha opción disponible.

Los aplicativos que no se encuentran accesibles dentro del sistema de reportes mantiene su propio sistema de reportes independientes, en la mayoría de los casos la información ofrecida por parte de los aplicativos no cubre con las expectativas de los usuarios, bajo este escenario se requiere la información directamente al departamento de tecnología, mismo que extrae la información directamente desde las bases de datos disponibles mediante consultas manuales.

## **2.11 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS CON AGENTES EXTERNOS**

En base a lo que se expuso ante los expertos externos, y dada la situación actual, se logra corroborar lo ya encontrado en las entrevistas aplicadas, la falta de información actualizada, la poca centralización de la información y el bajo nivel de cobertura en la gestión de la información hacia todas las áreas que involucra la institución, son los factores detallados como las falencias más influyentes por parte de los expertos externos para un modelo de gestión óptimo.

Se logra rescatar que el uso que se le da al sistema de gestión de la información actual es bastante bueno para las áreas que cuentan con este recurso, sin embargo, el hecho de no cubrir todas las áreas por completo, genera la dependencia hacia el departamento de tecnología, muchas veces colapsando al personal por la escasez de personas laborando en dicho departamento.

Adicional a estos puntos la disponibilidad de la información se sitúa como un factor crucial, basándonos en el giro del negocio y las relaciones con empresas similares o de un giro diferente que se manejan, ya que gran parte de los beneficios obtenidos se da por estas relaciones, y se manejan durante reuniones en donde se necesita contar con la información disponible pero desde sitios ajenos a la institución, debería de optarse por un medio de acceso a la gestión de la información desde lugares remotos, esto implicara la generación de un gasto ya que se deberá mantener con un nivel de seguridad óptimo al exponer este tipo de servicios de manera externa.

Una recomendación general dada por uno de los entrevistados hacia la fundación y su proceso de gestión de la información y considerando que la institución es sin fines de lucro, y no genera ingresos más allá de las donaciones recibidas fue aprovechar la infraestructura actual, mejorar los procedimientos con los que se cuenta y fortalecer la gestión de la información ampliando su cobertura, enriqueciendo las fuentes de datos que maneja para de esta manera optimizar los procesos y generar calidad basado en los resultados, no es necesario descartar lo que ya se encuentra hecho, se puede aprovechar las facilidades brindadas por las herramientas actuales para gestionar mejor la información, aunque llevara un trabajo más especializado e incluso más detallado, pero se lograra obtener buenos resultados.

En resumen las mejoras sugeridas por los entrevistados fueron las siguientes:

- Ampliar la cobertura de la gestión de información cubriendo las áreas que aún no hacen uso de la misma.
- Gestionar una única forma de acceso a la gestión de la información mediante la intranet ya disponible.
- Levantar información de todos los tipos de consultas realizadas hacia el departamento de tecnología, revisar y agrupar por tipo de solicitud para poder plasmarla dentro del sistema de gestión de la información.
- No descartar el sistema / proceso ya establecido, profundizar en el mismo y ampliar su función.
- Disponer del acceso hacia el sistema de gestión de la información por medio de internet, esto debe de ir de la mano con un sistema de seguridad implementado por medio de la página web o por un medio adicional, por ejemplo VPN con IPSec.
- Crear una cultura de uso de la tecnología, limitando las consultas al departamento de tecnología ofreciendo como primera opción el uso del sistema de gestión.

## **2.12 CONCLUSIONES**

En base a lo que los resultados del análisis nos muestra, podemos indicar que las principales problemáticas están relacionadas directamente hacia la disponibilidad y accesibilidad de la información actualizada, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la fundación, la cobertura de la gestión de la información hacia todos los departamentos que la requieran y la dependencia constante del departamento de tecnología para acceder a la información.

Las mejoras en la productividad del departamento de tecnología están completamente relacionadas con la sobrecarga laboral que presenta actualmente este departamento, esto es producto de las continuas solicitudes de información hacia dicho departamento y el tiempo que esto les consume, sumado a la baja cantidad de personal con el que se cuenta, da como producto un cuello de botella tanto para la obtención de información como para las tareas cotidianas para el personal del departamento de tecnología.

Los análisis realizados nos dan la orientación correcta para realizar las recomendaciones necesarias, con la aplicación de dichas recomendaciones en los recursos con los que se cuenta en la actualidad, y el enfoque de tener una herramienta completamente unificada para la obtención de la información de todos los aplicativos con los que se cuenta en la actualidad, sumado al desarrollo de una cultura tecnológica enfocada en los usuarios, se podrá garantizar una gestión de la información acorde a las necesidades de la Fundación.

Dentro del plan de acción se debe considerar la diversificación en el uso de diversos métodos para el acceso a la información, con los medios que están disponibles actualmente se puede indicar que existen problemas para la disponibilidad de la información en lugares ajenos a las instalaciones propias de la fundación, problemas con mantener la información actualizada disponible dentro de las instalaciones de la organización, la accesibilidad a la información desde sitios externos a la fundación con

diversos medios tales como celulares, tablets o laptops llegaría a cubrir ciertas falencias dentro de la situación actual y la disponibilidad y accesibilidad de la información.

Se cuenta con una base sólida dentro de la gestión de la información aunque su cobertura se aplica parcialmente, la ampliación de la cobertura del sistema de gestión de la información hacia departamentos / usuarios que aún no disponen de este beneficio, y la incorporación de nuevas opciones para la generación de reportes / resultados generara mayor confiabilidad hacia la gestión de la información y se podrá obtener mejor impacto en los resultados de gestión generados de la misma en relación con quienes la aplican y utilizan.

### **3 CAPITULO 3 PROPUESTA**

#### **3.1 Misión:**

Analizar la situación actual de la Gestión de Información, sus ventajas y desventajas y todos los impactos que provoca dentro de la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil mediante el uso de herramientas de Investigación Científica.

#### **3.2 Visión:**

Para el 2020 contar con un modelo de gestión de la información implementado, completamente automatizado, fortalecido en herramientas tecnológicas de alto nivel, que cumpla con los principios de confidencialidad, integridad y accesibilidad de los datos.

#### **3.3 Valores que se cubrirán con el desarrollo del Proyecto**

**Eficiencia.-** Que se puedan realizar las actividades de la mejor manera, con excelencia, contando con los recursos necesarios para lograrlo. Manteniendo un esquema óptimo de gestión de la información, se motivara al desarrollo de la eficiencia para sus intérpretes directos y funcionarios que dependan de la misma, optimizando el desempeño de los recursos tanto tecnológicos como humanos.

**Honestidad.-** Mostrando los procesos y resultados obtenidos para los proyectos e indicadores con transparencia total. Esquemmatizando un modelo de gestión de la información transparente, manteniendo la información bajo un esquema de alta disponibilidad hacia los usuarios directos, respaldara la transparencia entre usuario gestor de la información y empresa.

**Mejora Continua.-** Que cada proceso establecido para la Gestión de la Información permita la escalabilidad de los recursos y la mejora progresiva en sus procedimientos. Se brindara un beneficio directo tanto a la Fundación Niñez Internacional como a los usuarios del sistema de Gestión de la Información, la mejora continua de los procesos y del modelo de gestión que se brindara a los usuarios será una característica para el desarrollo del

proyecto, promoviendo una cultura tecnológica, tanto al uso de las herramientas que se brinda como al modelo de trabajo que se establece.

Confiabilidad.- Garantizar la certeza de que cada información solicitada se la podrá obtener con datos reales y actuales. En la actualidad se maneja un bajo nivel de confiabilidad para el sistema de Gestión de la Información, esto debido a que no se mantienen una actualización continua de los datos que se manejan dentro de la misma en todos sus ámbitos, la mejora del modelo de gestión va ligado directamente a brindar el nivel de confiabilidad requerido, permitiendo que los usuarios del sistema de gestión accedan directamente a la información sin pensar en la actualización de los datos, sino con la confianza de que se obtendrá datos a la fecha para la gestión de sus funciones.

### **3.4 Cultura Empresarial Ecuatoriana**

#### **3.4.1 Educación:**

Las empresas Ecuatorianas buscan altos niveles educativos y personal completamente desarrollado en sus aspectos profesionales, con amplia experiencia en el en el mercado laboral, pocas empresas brindan la oportunidad a jóvenes talentos y menos aún formar o capacitar al personal.

En la actualidad se dispone de un amplio abanico de oportunidades para estudiar, sin embargo existe un alto porcentaje de personas que no pueden acceder a dichas oportunidades por la cantidad limitada de plazas disponibles, esto sumado a un sistema educativo deficiente son los problemas que afronta la actual propuesta del gobierno para afrontar los problemas en el sector de la educación. En la actualidad se trabaja en las respectivas mejoras del sistema educativo, se capacita a los profesores en el extranjero, mismos que traerán un gran aporte para la mejora del nivel educativo.

Dentro de la Fundación Niñez Internacional se busca un alto nivel profesional y educativo, personal de calidad que pueda cumplir totalmente las funciones que se le asignen, se brinda la oportunidad de Educación acorde al cargo que desempeña.

### **3.4.2 Actitud ante la Naturaleza:**

Dentro del Ecuador se maneja una baja cultura ambiental, las personas y las empresas mantienen una actitud contaminante con el medio ambiente, se maneja el abuso de los recursos naturales y mal manejo de desperdicios en los sectores urbanos, medianas y grandes empresas realizan compromisos sociales y ambientales, conocidos como Responsabilidad Social, muchas culturas extranjeras priorizan el sentido de responsabilidad ambiental tanto con personas como todo tipo de empresas. Por ahora las iniciativas del Gobierno hacia el cuidado ambiental son escasas, hace falta expandir la cultura ambiental y la Responsabilidad Social como iniciativas dentro del sector privado, de esta manera lograr mantener un compromiso a mediano y largo plazo con el medio ambiente y el planeta en el que vivimos.

### **3.4.3 Religión:**

El Ecuador es un país pluricultural, abarca diversidad de Religiones, la mayor parte de los habitantes es de religión católica, sin embargo todas las religiones y creencias son por igual hacia un mismo Dios, la sociedad Ecuatoriana es religiosa, creyente de un ser supremo, donde se guarda respeto y fe hacia un ser omnipotente que permite vivir cada día, y cada día buscar la manera de salir adelante y triunfar.

Gran parte de la sociedad ecuatoriana es fiel a la religión, entrega cada día y cada acción en nombre de Dios, sin embargo también existe la falsa Fe, misma que es llevada por intereses personales de diferente índole, en la mayoría de los casos con el fin de lucrarse económicamente y personalmente.

Sin embargo sea cual sea la religión, todas concentran en la Fe hacia un solo ser supremo, las personas aferradas a la religión buscan en ella una respuesta hacia los problemas, y entregan sus acciones a la misma, no es malo ser fiel a una religión, lo malo es ser llevado hacia el fanatismo y olvidar otros propósitos por los cuales desarrollarnos, dentro de la Fundación se maneja un grupo de personas apegado a la religión, sin embargo no es una Fundación de carácter religioso, tan solo se manifiesta en determinado grupo de personas sin que esto sea reflejado o afecte sus funciones.

#### **3.4.4 Actitud ante la Vida:**

El pensamiento Ecuatoriano es bastante conformista, se busca la salida fácil y el camino rápido hacia la mayoría de las cosas, se limitan a lo que deben de hacer y no proyectándose a lo que pueden llegar a hacer, los límites que se establecen están dentro de cada persona, todo esto debido a que no se deciden a explotar su potencial.

Dentro de las empresas las personas tan solo se limitan a realizar sus funciones y no brindan un poco más, el esfuerzo extra por lograr las metas de la compañía, la forma de pensar conformista y la falta de ímpetu por sobresalir son rasgos culturales que se mantiene en la sociedad, sin embargo existen las personas que de la manera correcta han explotado su potencial y tanto dentro como fuera del país han sabido triunfar, estas personas deben convertirse en ejemplo para el resto de Ecuatorianos, son la muestra de que es posible triunfar.

El desarrollo social va ligado de la actitud de las personas hacia el desarrollo del país, en la actualidad se está dando un cambio en la matriz productiva del País, misma que generara empleos y oportunidades a los emprendedores, mediante esto se busca dar un giro total de la productividad en el país, buscando que la actitud hacia los recursos sea la de aprovechar los mismos, que las empresas nacionales exploten su potencial.

#### **3.5 Aporte del Proyecto:**

Con una fuerte creencia de que la fuerza de las tecnologías, la información y la correcta gestión de los mismos llegan a trascender dentro de cualquier empresa y persona, el proyecto está comprometido con el correcto uso e implementación de herramientas tecnológicas, fomentando la utilización de las mismas como cultura empresarial.

Mediante la mejora del sistema de gestión de la información se plantea cubrir la capacitación de los usuarios, y disminuir el rechazo hacia la tecnología con capacitaciones de la nueva herramienta disponible, se propone plantear una cultura tecnológica en la cual se dé prioridad a la calidad de la gestión y los procesos que involucre, brindado toda la

información disponible de manera transparente, manteniendo el compromiso empleado – empresa dándole los recursos necesarios para la gestión de sus proyectos e indicadores, todo esto con un aporte a la contribución del medio ambiente ya que los recursos estarán siempre disponibles de manera digital.

### **3.6 FODA**

El análisis FODA nos permitirá establecer un esquema general referente a la situación actual del proyecto, se lograra una esquematización de todos los aspectos que pueden beneficiar o perjudicar al desarrollo del modelo de Gestión de la Información, mediante dicho esquema y el análisis del mismo se podrá llegar a establecer las estrategias necesarias para aprovechar las fortalezas u oportunidades y disminuir las debilidades y amenazas que podrían presentarse durante el análisis y desarrollo del modelo de gestión de la información para la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil.

#### **3.6.1 Fortalezas:**

F1) Conocimiento de los procesos y necesidades actuales; dado el hecho de que nos encontramos laborando dentro de la Fundación Niñez Internacional durante algunos años, podemos decir que se cuenta con amplio conocimiento de los procesos que se manejan y se realizan a diario, los requerimientos de Información, manejo y uso de la gestión de la información, de la misma manera que se trata directamente con los problemas y las necesidades que se le presenten a los usuarios del sistema de gestión, se conoce gran parte de las necesidades que se presentan para la gestión de la información.

F2) Modelo centralizado de Gestión y acceso a la información; se plantea aplicar un Sistema de Gestión de la Información que sea centralizado, poner la información requerida que sea disponible desde un solo sitio a los usuarios que lo requieran, de esta

manera se brindara un acceso disponible de manera centralizada para la cantidad global de la población / Usuarios.

F3) Disponibilidad y acceso a la información que se maneja en la Fundación; en la actualidad se cuenta con acceso disponible hacia la información de la Fundación, sea esta de procesos, manuales, etc. Dado esto se puede obtener para un análisis por completo de la información que sea necesaria para el desarrollo e implementación del proyecto de primera mano.

F4) Uso de herramientas tecnológicas de alto nivel para el desarrollo del proyecto; para brindar un recurso acorde a las necesidades que se presentan para la Gestión de la Información dentro de la Fundación se utilizara diversas herramientas Tecnológicas, tratando de darle un alto nivel de calidad tecnológica que pueda mantenerse de manera constante en el tiempo.

El uso de herramientas Tecnológicas estará orientado hacia la línea de licenciamiento Microsoft en primera instancia, manteniendo como opciones adicionales las herramientas de código abierto sin disminuir la calidad de la propuesta / solución.

### **3.6.2 Debilidades:**

D1) Debido a la gran cantidad de opciones para el sistema de gestión, puede no tomarse todas en cuenta; consideramos esta como una debilidad ya que estaremos limitando todas las opciones que se encuentran disponibles, tomaremos como limitantes para el análisis las opciones más estables de la línea Microsoft. Podemos considerar como debilidad la cantidad de opciones analizadas para poder realizar la propuesta de la solución, las cuales puede no cubrir todas las necesidades que se presentan en la actualidad.

D2) Falta de una certificación internacional que avale la calidad del proyecto y brinde la confianza a la empresa; dado el carácter de Fundación Internacional que presenta la empresa Fundación Niñez Internacional, surge la necesidad de poder contar con una

certificación que avale el trabajo realizado, la necesidad de la misma esta dado tanto por parte de la empresa como beneficiario directo, como por parte del desarrollador del análisis, para poder comprobar que la propuesta es realizada bajo las normas necesarias en esta rama.

D3) Falta de personal para el desarrollo e implementación del proyecto; dado el hecho de que dos personas son todo el departamento de Tecnología para la fundación niñez internacional, y una sola persona es la que realizara todo el proceso de investigación del tema y desarrollo de la propuesta se puede decir que se cuenta con una limitada cantidad de personal de nivel adecuado para el desarrollo del proyecto de Gestión de la Información con un alto nivel de calidad.

D4) Cambio constante de la Tecnología; para todo proyecto tecnológico, el cambio constante puede ser considerado como una debilidad, la implementación de los proyectos de este tipo deben de ser realizados con un alto grado de flexibilidad y escalabilidad en el tiempo, tratando de mantener las actualizaciones directas al núcleo del proyecto a nivel mínimo, manteniendo las mismas herramientas pese a la actualización tecnológica de las mismas.

### **3.6.3 Oportunidades:**

O1) Necesidad de la empresa por la implementación del sistema de gestión de información.; dada la situación actual conocida, la Fundación Niñez Internacional requiere un sistema de gestión de la información confiable y accesible, que brinde los recursos necesarios a los usuarios indiciados.

La empresa en la actualidad se encuentra interesada en un sistema de información completo, que mantenga la información necesaria disponible para los usuarios indicados, por lo que podría brindar la apertura del caso para el desarrollo e implementación de las mejoras al sistema de gestión de la información actual y así optimizarlo.

O2) Diseño Escalable a nivel empresarial; una de las oportunidades que se da es la oportunidad de hacer un modelo de gestión de la información escalable, que pueda ser adoptado y aplicado por otras empresas del mismo giro de negocio, que mantengan la línea de la fundación y similitudes dentro de la forma en que se lleva su administración.

El hecho de ser aplicada a una entidad sin fines de lucro no significa que el modelo de gestión diseñado no puede ser adoptado por otras empresas, el mismo será escalable en base a cambios que puedan darse de manera dependiente del giro de negocio de la empresa que requiera el modelo de gestión diseñado.

O3) Disponibilidad de acceso a Licenciamiento Gratuito o bajo costo por ser una ONG; teniendo en cuenta el modelo de negocio de la Fundación Niñez Internacional se tiene como una gran oportunidad las donaciones hacia la misma, para la adquisición de nuevas tecnologías se puede recurrir a Microsoft como primera opción, obteniendo por parte del mismo descuentos en licenciamiento o gratuidad en el mejor de los casos, situación que podrá ser aprovechada para el desarrollo del modelo de gestión de la información alineando la parte tecnológica de la solución en los recursos que se pueden obtener de esta manera.

O4) Interés de diversas empresas por un modelo de gestión seguro y confiable; todas las empresas, independiente del giro del negocio que tengan están atadas a la información, manteniendo la data como su activo más valioso pese a ser intangible, por ende el diseño de un modelo de gestión que cuente con características de seguridad y confiabilidad siempre será bien visto para el entorno empresarial, abriendo las puertas para el desarrollo del modelo de gestión.

O5) Vinculación con otras instituciones; el mercado donde está orientada la Fundación cuenta con una variada gama de participantes, cuyo fin es beneficiar a las personas de bajos recursos en diferentes lugares y de diversas edades, las sociedades entre estas instituciones siempre han sido factor relevante para el desarrollo de los proyectos, por lo tanto podemos tomar esta característica del negocio como una

oportunidad, de esta manera hacer un modelo de gestión en conjunto, que sea aplicable a diversas instituciones.

#### **3.6.4 Amenazas:**

A1) Baja posibilidad de inversión por parte de la empresa; el hecho de ser una Fundación sin fines de lucro, limita la posibilidad de inversión para el desarrollo de nuevos proyectos, esto es una amenaza de alto nivel para el desarrollo del modelo de gestión, ya que el mismo está ligado directamente a cambios tecnológicos, los cuales repercutirán en un costo para la Fundación Niñez Internacional, puede ser un punto fundamental para el no desarrollo del proyecto.

A2) Cambio de las políticas empresariales; las políticas empresariales dentro de la Fundación se manejan para la mayoría de departamentos y de cargos, el cambio de políticas de la misma, como por ejemplo la prohibición de nuevas tecnologías no asociadas con las ya implementadas, limitaran el acceso al desarrollo de un modelo de gestión para los intereses de la Fundación de manera local.

A3) Resistencia al uso del sistema de gestión por parte de los usuarios; el uso de un nuevo sistema, sea cual sea, siempre lleva a cierto grupo de usuarios a la resistencia al cambio, el nivel de aceptación es importante por parte de los usuarios que utilizaran las herramientas, por lo que el factor de resistencia deberá de ser controlado como amenaza, mediante charlas, capacitaciones y demás, para lograr a la aceptación por parte de los funcionarios de un nuevo modelo de gestión a aplicarse.

A4) Regulación Gubernamental que afecte las ONG Internacionales; como ya aconteció hace unos años se realizaron regulaciones a todas las ONG que funcionaban dentro del Ecuador, nuevas regulaciones que afecten las funciones de las ONG, incluso normativas al ingreso de capital extranjero, son las amenazas que sin ser parte de la fundación, pueden llegar a repercutir en la continuidad de la misma.



<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de los procesos y necesidades actuales.</li> <li>- Modelo centralizado de Gestión y acceso a la información.</li> <li>- Disponibilidad y acceso a la información que se maneja en la Fundación.</li> <li>- Uso de herramientas tecnológicas de alto nivel para el desarrollo del proyecto.</li> </ul>	<p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Debido a la gran cantidad de opciones para el sistema de gestión, puede no tomarse todas en cuenta.</li> <li>- Falta de una certificación internacional que avale la calidad del proyecto y brinde la confianza a la empresa.</li> <li>- Falta de personal para el desarrollo e implementación del proyecto.</li> <li>- Cambio constante de la Tecnología.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de la empresa por la implementación del sistema de gestión de información</li> <li>- Diseño Escalable a nivel empresarial</li> <li>- Disponibilidad de acceso a Licenciamiento Gratuito o bajo costo por ser una ONG</li> <li>- Interés de diversas empresas por un modelo de gestión seguro y confiable</li> <li>- Vinculación con otras instituciones</li> </ul>	<p><b>Amenazas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja posibilidad de inversión por parte de la empresa.</li> <li>- Cambio de las políticas empresariales.</li> <li>- Resistencia al uso del sistema de gestión por parte de los usuarios.</li> <li>- Regulación Gubernamental que afecte las ONG Internacionales.</li> </ul>

Imagen 36 Análisis FODA

Fuente: Elaboración del Autor

### 3.7 Estrategias FODA

Mediante la elaboración de las estrategias de análisis FODA, realizaremos un planteamiento de estrategias a seguir según se presente la situación, con esto pretendemos prever todas las situaciones que se presenten, y así, estar preparados completamente para el desarrollo del modelo de gestión de la información.

#### 3.7.1 Estrategias FO

(F1, O1) Desarrollo acorde a las necesidades que se presentan; al mantener una relación laboral con la Fundación Niñez Internacional y el hecho de que se presente como una necesidad de la empresa el desarrollo de un modelo de gestión de la información, se desarrollara un modelo completamente acorde a las necesidades de la misma, de esta manera se garantiza cubrir gran parte de requerimientos que se presentan en la actualidad o en un futuro dentro de la gestión de la información.

(F4, O3) Optimizar el desarrollo del proyecto mediante Implementación de Tecnología Microsoft; el desarrollo de un modelo de gestión de la información mejorado para la Fundación Niñez Internacional está ligado directamente con el uso de nuevas tecnologías, con la ventaja de ser una organización sin fines de lucro buscaremos obtener el licenciamiento de tecnología Microsoft acorde a la solución, de esta manera seguiremos bajo la misma línea tecnológica que se mantiene hasta la actualidad.

(F2, O4) Diseño de un proyecto escalable para poder adaptarlo a otras empresas; toda empresa necesita establecer un modelo de gestión para su activo más valioso, la información, en base a esto se plantea diseñar un modelo que pueda ser escalable en primera instancia a organizaciones del mismo sector, y posteriormente a empresas de distinto mercado objetivo.

### **3.7.2 Estrategias FA**

(F3, A2) Evaluar las políticas actuales y posibles cambios para el diseño de un modelo de gestión acorde; con el fin de desarrollar un modelo de gestión de la información acorde a las necesidades y sostenible en el tiempo, es necesario evaluar las políticas que se mantienen en la actualidad dentro de la Fundación Niñez Internacional, y en conjunto con las personas encargadas, obtener una proyección de las mismas, de esta manera se facilitara la optimización del proceso de desarrollo del modelo de gestión haciéndolo completamente lineal a las políticas y su evolución.

(F1, A3) Diseño de un proyecto de gestión que brinde facilidades al usuario para cubrir sus requerimientos; lo ideal para un modelo de gestión aplicado bajo herramientas tecnológicas, es brindar las facilidades a los usuarios para el acceso y uso del recurso en todo momento, esta herramienta se enfocara hacia los distintos usos y accesos que deberá presentar, para así brindar las facilidades necesarias hacia los usuarios finales.

### 3.7.3 Estrategias DO

(D3, O4) Gestionar la vinculación entre instituciones similares para el desarrollo en conjunto del proyecto; dentro del mercado de las ONG, se mantiene un amplio vínculo de ayuda entre las organizaciones, esto podrá ser aprovechado si se captan organizaciones con similares estrategias, de esta manera se podrá gestionar el desarrollo de un modelo de gestión unificado, con ayuda del personal de todas las instituciones, generando un beneficio en común para las mismas.

(D2, O1) Obtener una certificación que avale el trabajo para la aprobación directa de la Fundación; el hecho de contar con una certificación que garantice el estudio, el análisis y recomendaciones para el desarrollo del modelo de Gestión de la Información será completamente significativo para el nivel de confianza que brindara la Fundación para el desarrollo e implementación del proyecto, esta certificación sería aplicada a nivel personal con el fin de respaldar el trabajo y los conocimientos en el tema.

(D1, O2) Analizar los mejores diseños del mercado, las mejores prácticas y dar como resultado un proyecto robusto y adaptable; el análisis de otros proyectos beneficiara al estudio actual, contar con las experiencias obtenidas bajo situación similares en distintos lugares, dará un mejor enfoque al desarrollo de la investigación y revisión e soluciones disponibles en el mercado.

(D4, O3) Aprovechar la disponibilidad de recursos tecnológicos gratuitos y obtener un modelo que se pueda mantener constante en el tiempo con pocas actualizaciones; las herramientas de la línea Microsoft que se logren obtener, mediante un bajo costo o un proceso de donación serán aprovechadas para la implementación del modelo de gestión, mediante estas nos proyectaremos para realizar las actualizaciones mínimas para el modelo de gestión de la información propuesto.

#### **3.7.4 Estrategias DA**

(D4, A3) Establecer un modelo de Gestión que se mantenga estable con en el tiempo con necesidad mínima de cambios; un modelo de gestión estable es el recurso máspreciado para la administración de la información, mantener un modelo confiable con un nivel mínimo de cambios es el enfoque que se pretende dar, de esta manera se podrá disminuir la resistencia al cambio que se pueda presentar por parte de los usuarios, contando con un esquema que solo reflejara cambios en la parte medular, pero que se presente de manera transparente al usuario final.

(D1, A1) Realizar de manera primordial el análisis de las herramientas que estén acordes al presupuesto del que se pueda disponer; tomando en cuenta que la Fundación es una organización sin fines de lucro, y los recursos económicos no pueden presentarse de la manera en que se los necesita, la mejor vía es realizar un análisis de presupuesto previo a la solución, así se tomara en cuenta soluciones que estén acorde a las necesidades de la Fundación Niñez Internacional, sin disminuir el nivel de calidad de la solución.



**Fortalezas:**

- Conocimiento de los procesos y necesidades actuales.
- Modelo centralizado de Gestión y acceso a la información.
- Disponibilidad y acceso a la información que se maneja en la Fundación.
- Uso de herramientas tecnológicas de alto nivel para el desarrollo del proyecto.

**Debilidades:**

- Debido a la gran cantidad de opciones para el sistema de gestión, puede no tomarse todas en cuenta.
- Falta de una certificación internacional que avale la calidad del proyecto y brinde la confianza a la empresa.
- Falta de personal para el desarrollo e implementación del proyecto.
- Cambio constante de la Tecnología.

**Oportunidades:**

- Necesidad de la empresa por la implementación del sistema de gestión de información
- Diseño Escalable a nivel empresarial
- Disponibilidad de acceso a Licenciamiento Gratuito o bajo costo por ser una ONG
- Interés de diversas empresas por un modelo de gestión seguro y confiable
- Vinculación con otras instituciones

(F1, O1) Desarrollo acorde a las necesidades que se presentan.

(F2, O4) Diseño de un proyecto escalable para poder acoplarlo a otras empresas.

(F4, O3) Optimizar el desarrollo del proyecto mediante Implementación de Tecnología Microsoft.

(D3, O4) Gestionar la vinculación entre instituciones similares para el desarrollo en conjunto del proyecto.

(D2, O1) Obtener una certificación que avale el trabajo para la aprobación directa de la Fundación.

(D1, O2) Analizar los mejores diseños del mercado, las mejores practicas y dar como resultado un proyecto robusto y adaptable.

(D4, O3) Aprovechar la disponibilidad de recursos tecnológicos gratuitos y obtener un modelo que se pueda mantener constante en el tiempo con pocas actualizaciones.

**Amenazas:**

- Baja posibilidad de inversión por parte de la empresa.
- Cambio de las políticas empresariales.
- Resistencia al uso del sistema de gestión por parte de los usuarios.
- Regulación Gubernamental que afecte las ONG Internacionales.

(F3, A2) Evaluar las políticas actuales y posibles cambios para el diseño de un modelo de gestión acorde.

(F1, A3) Diseño de un proyecto de gestión que brinde facilidades al usuario para cubrir sus requerimientos.

(D4, A3) Establecer un modelo de Gestión que se mantenga estable con en el tiempo con necesidad mínima de cambios.

(D1, A1) Realizar de manera primordial el análisis de las herramientas que estén acordes al presupuesto del que se pueda disponer.

Imagen 37 Estrategias FODA

Fuente: Elaboración del Autor

### **3.8 Análisis PEST**

#### **3.8.1 Político**

Legislación que afecte a las TIC; las actuales regulaciones del uso de las TIC y la ley de regulación en la cual se está trabajando por parte del gobierno, puede ser un factor que afecte al desarrollo del proyecto como tal.

Regulaciones a las ONG por parte del gobierno local o internacional; las normativas que se pueden aplicar por parte del gobierno nacional para el desempeño de fundaciones internacionales y los fondos que las mismas manejan, así como de gobiernos internacionales afectaran directamente a la empresa.

Estabilidad Política; la actual presidencia de la República mantiene estable la gestión de las ONG, sin embargo el hecho de que se presente inestabilidad en la parte política, podría generar problemas hacia este segmento del mercado laboral.

#### **3.8.2 Económico**

Financiamiento del proyecto; el medio de financiamiento, sea por fondos obtenidos de manera local, o fondos extranjeros es un factor que esta recurrente tanto para el proyecto como para el bienestar económico de la Fundación.

Economía Local; la economía local desenvuelve un factor fundamental para la Fundación, los recursos captados fuera del país son usados para adquisiciones locales, debido a esto, si la economía local es complicada para realizar las funciones sociales, la Fundación tendrá amplios problemas para continuar adelante.

Estabilidad Económica Internacional; el hecho de que la mayor parte de los recursos financieros, sean captados en el extranjero, da una relación directa entre el bienestar económico internacional, más concretamente en EEUU y la continuidad de la Fundación Niñez Internacional.

Inflación; la inflación y el encarecimiento de la vida, son factores que afectan a la gestión que realiza la fundación con las personas de bajos recursos, la alza en estos factores son de considerable afectación hacia los intereses generales de las ONG.

Tipos de impuestos para el ingreso de capital; la Fundación se mantiene como una entidad sin fines de lucro, su principal fuente de ingreso son las donaciones que vienen del extranjero, por lo cual, el incremento de este tipo de impuestos generara replicas negativas hacia la estabilidad económica de la Fundación.

### **3.8.3 Social**

Opinión y actitud del usuario final; con un total de 90 posibles usuarios del modelo de gestión de la información, la opinión acerca de las opciones y la actitud que tenga el usuario ante las mismas, será de gran influencia para el aprovechamiento del proyecto.

Calidad de Vida; la calidad de vida que se presenta en el país puede afectar directamente a la empresa, con la evolución del nivel socioeconómico dela país, y la disminución de los índices de pobreza, fundaciones de ayuda a personas de bajos recurso no serán completamente necesarias en el entorno.

Cambios en el sistema educativo; mejoras notables en la educación por parte del gobierno, las mejoras afectan a los beneficiados directos de la Fundación.

Mejoras del sistema de seguridad Social; la cobertura del sistema de seguridad social, los bonos de desarrollo humano influyen a las personas de bajos recursos, brindándoles la oportunidad de surgir, lo cual va relacionado directamente a los objetivos de la Fundación.

Tendencias y factores de comportamiento; las costumbres y comportamientos repetitivos por parte de los usuarios afectaran directamente al desarrollo del modelo de gestión de la información, y su desempeño para el alcance de los objetivos.

Cultura tecnológica; la cultura que se pueda promover para los diferentes funcionarios promoviendo el uso de los recursos tecnológicos, promoverá el buen desempeño del modelo de gestión.

Cambios de estilo de Vida; el cambio de estilo de vida por parte de los beneficiarios de la fundación repercute en las estrategias de la misma, cada estrategia está ligada a

una cantidad de beneficiarios, la cual es el reflejo directo de los resultados y la continuidad de la Fundación.

### **3.8.4 Tecnológico**

Tecnologías y procesos dependientes; el uso y desempeño de la tecnología actual, y los procesos que dependen de la misma, afecta los resultados del modelo de Gestión, y por ende la continuidad del proyecto.

Acceso a la tecnología, licenciamiento y patentes; la oportunidad de obtener licenciamiento Microsoft a bajo costo, o completamente gratis es un indicador para la promoción del proyecto, el registro de patentes y propiedad intelectual va ligado con el desarrollo del modelo de gestión que se puede diseñar.

Legislación tecnológica; las leyes que se están desarrollando para la regulación de las TIC en el gobierno local, puede ser una fuerte amenaza para el desarrollo del proyecto, la prohibición de ciertas tecnologías para fomentar el uso de otras limita las oportunidades con las que se puede contar en cuanto a tecnología se refiere.

Estabilidad Tecnológica; la estabilidad que se pueda mantener en recursos tecnológicos, tanto de hardware como en software es primordial para el correcto funcionamiento del proyecto, la gestión de garantías acorde a las marcas y respaldo de las mismas es un punto de análisis al seleccionar los recursos a utilizar.



Imagen 38 Análisis PEST

Fuente: Elaboración del Autor

### **3.9 Análisis de PORTER – 5 Fuerzas**

#### **3.9.1 Nuevos Entrantes - Barreras de Entrada**

Gran cantidad de probables competidores con las barreras únicas establecidas por la Fundación en el manejo de Proveedores; dentro de la Fundación se manejan ciertos parámetros para el ingreso de proveedores directamente o el ingreso mediante licitaciones, se requiere una cantidad de años de experiencia en el mercado, adicional una certificación SGS para verificar el nivel de la empresa.

#### **3.9.2 Proveedores - Poder de negociación de los Proveedores**

El poder del negociador sigue manteniéndose estable, el giro del negocio de la Fundación no cambia, por lo que los parámetros de negociación se mantienen; los proveedores a los que nos alineamos se manejarán bajo el esquema de donación de licencias, es un beneficio directo la negociación con los proveedores y las ventajas que se obtiene al ser una entidad sin fines de lucro.

#### **3.9.3 Rivalidad Competitiva - Competidores**

Para la Fundación es necesario generar calidad y resultados frente a la competencia, se puede buscar diversas opciones con empresas certificadas para el desarrollo e implementación de la solución, gran cantidad de probables competidores.

#### **3.9.4 Compradores – Poder de negociación de los Clientes**

Se diferencia por el diseño y naturaleza del negocio donde será implementado, tendrá un segmento del mercado disponible para ser aplicado; el modelo de gestión que se desarrollara estará orientado a las empresas dentro del segmento del mercado social, abarcando a las empresas sin fines de lucro y su gestión de indicadores. Los consumidores tendrán como beneficio el análisis gratuito para el esquema de gestión, el modelo desarrollado será escalable, tratando de cubrir otros tipos de negocios.

### **3.9.5 Sustitutos – Amenaza de Productos y Servicios**

En base a la solución dada, se puede optar por soluciones disponibles de manera gratuita bajo un modelo de gestión de la información adaptable; contando con el análisis de la gestión de la información ya realizada, la compañía puede optar por soluciones disponibles en línea, de manera gratuita, que puedan cubrir con ciertas limitantes los parámetros establecidos dentro del estudio.

### 3.10 Diagrama de GANTT

No	Etapa	Actividad	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7	Sem. 8	Sem. 9	Sem. 10	Sem. 11	Sem. 12	Sem. 13	Sem. 14	Sem. 15	Sem. 16	
1	1) Recopilación de Información	Consulta Bibliografica Web																	
2		Consulta Bibliografica Documentacion																	
3		Diseño del Hilo Conductor																	
4		Elaboracion del marco teorico																	
5	2) Analisis de Situación Actual	Verificacion de Situacion actual Gerentes																	
6		Verificacion de Situacion actual con Personal de Tecnologia Interno																	
7		Analisis de Infraestructura Tecnologica																	
8		Revision de Procesos Establecidos																	
9		Revision con Personal Externo de Tecnologia																	
10	3) Propuesta	Verificacion de Opciones para la Implementacion																	
11		Diseño de modelo de Gestion																	
12		Elaboracion de la Propuesta																	

## 4 CONCLUSIONES

El propósito de esta tesina fue encontrar las falencias dentro de un sistema de gestión de la información, el estudio fue realizado dentro de la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, se realizó la evaluación de los aspectos físicos como lógicos dentro del sistema de gestión actual.

Se puede concluir que para la generación de calidad en cuanto a resultados e indicadores se refiere, un sistema de gestión de la información bien estructurado, que cuente con la información es crucial para los procesos dentro de cualquier institución.

Los beneficios obtenidos por resultado propio de un buen sistema de gestión son claves, agilizando las funciones del personal que tenga acceso a la misma, brindado soporte de información de manera rápida y eficiente, cubriendo todos los departamentos que requieran de la misma, logrando altos índices de calidad, mejoras en procesos gracias a la automatización para la obtención de los resultados y sobre todo la independencia dentro de las funciones interdepartamentales, al no generar dependencia directa hacia los departamentos de sistemas / tecnología para la obtención de la información.

Mediante este estudio se logra comprobar que la gestión de la información dentro de la Fundación Niñez Internacional se encuentra establecida de manera parcial, no abarca todos los requerimientos departamentales, no mantiene toda la información disponible actualizada, la disponibilidad y acceso a la información es limitada a las instalaciones propias de la organización, adicional de una sobrecarga laboral hacia los funcionarios del departamento de tecnología.

Para la fundación y cualquier otra institución la explotación del recurso información es esencial para la consecución de la misión, visión y los objetivos planteados. La gestión del conocimiento con un enfoque tecnológico promueve un enfoque integral de la administración, captura, compartición y análisis de los activos intangibles con los que cuenta la organización, dichos activos son documentos, procedimientos, bases de datos, etc...

La necesaria aplicación de regulaciones sobre los resultados obtenidos, como la reducción de solicitudes a un departamento de tecnología colapsado, la apertura a nuevos medios de acceso a la información que se posee, la automatización procesos que se realizan de manera manual y afectan directamente a la gestión de la información; permitirá evidenciar a mediano plazo mejoras en las estrategias establecidas y el fortalecimiento de la gestión hacia los objetivos fijados.

Las mejoras y análisis de la gestión de la información requiere el involucramiento y una activa participación del personal relacionado directamente con estos procesos dentro de la Fundación, ya que ellos son los partícipes y beneficiarios directos de las mejoras que puedan darse en estos procesos, donde cada mejora nos da como resultado la eficiencia y calidad de los procedimientos, mejorando los procesos internos para de esta manera responder ante las posibles solicitudes y demandas por parte de los usuarios y diversos beneficiarios del sistema de gestión de la información.

Las mejoras constantes son fundamentales dentro de las organizaciones, ya que permite renovar los procesos establecidos y mantiene constantes actualizaciones dentro de las instituciones, lo que nos lleva a permanecer y sobresalir en el mercado.

## 5 RECOMENDACIONES

El estudio de la gestión de la información dentro de la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil brindara a sus directivos y gerentes, de manera más específica a la gerencia en tecnología, una mejor orientación sistemática, basada en tecnología y procesos actuales, para alcanzar un alto desempeño dentro de la organización, por medio de una planificación conjunta en todas las áreas, con una interacción activa por parte de los intérpretes y beneficiarios de la gestión de la información, generando notables mejoras dentro de las estrategias y la consecución de los objetivos de la organización.

En base a los datos obtenidos por medio de encuestas dentro del proceso de análisis podemos dar las siguientes recomendaciones basados en las falencias encontradas.

Consolidar la información en un solo punto, realizar una migración de los sistemas que actualmente se manejan de manera independiente, debido al diseño de los aplicativos como tal se los puede considerar como obsoletos, a diferencia de los aplicativos que se encuentran dentro del modelo de gestión actual, la migración de los aplicativos deberá ser considerado como prioritario para lograr la integración total de la gestión de la información.

Integrar toda la gestión de la información y sus reportes en un solo punto, dará las facilidades para los usuarios del sistema de gestión de la respectiva accesibilidad de la información, permitirá la obtención de los datos, de manera filtrada, independiente del tipo de información solicitada, la mejor opción es integrar dentro del sistema actual (reportes mediante Reporting Services) toda la información, independiente del departamento que la requiera, esto no implicara ningún gasto adicional, a diferencia de la renovación completa del sistema de gestión actual, mismo que generara mayor impacto en recursos.

Generar procesos automáticos para la actualización de los datos, de esta manera se mantendrá información disponible completamente actualizada, maximizara el grado de confiabilidad hacia la gestión de la información, explotara el potencial de un modelo de gestión correctamente formado, disminuyendo los tiempos de acción del personal relacionado directamente con la gestión de la información, evitando la realización de

proyecciones varias para tratar de acercarse a la realidad actual de los datos, esto generara procesos de gestión de la información con calidad mejorando considerablemente los indicadores de resultados.

Ampliar la cobertura de la gestión de la información hacia los departamentos faltantes, brindara las facilidades propias de un sistema de información hacia los usuarios / departamentos que aún no disponen de la misma, generara un impacto positivo hacia la gestión de los funcionarios, brindando soluciones eficientes e independientes de la gestión de terceros departamentos, así mejorara los tiempos de respuesta acostumbrados.

Mediante la implementación de nuevos medios de acceso a la información se podrá disponer de los datos necesaria independiente del sitio donde nos encontremos, esto generara facilidades para la mayoría de los usuarios directos de la gestión de la información debido a que gran parte de su trabajo se gestiona fuera de la institución, esto generara gran mejora en los indicadores de este tipo, ya que en varias ocasiones se generaba retraso en las funciones del personal debido a la no disponibilidad de la información. En la actualidad se considera a la información como el activo más valioso para cualquier empresa, la habilitación de los datos hacia el internet requerirá un análisis de opciones orientado hacia la seguridad de la información como tal, garantizando que el uso de estos medios para la transportación de los datos estará aislado de sustracción o perdida de información para la organización mediante altos estándares de seguridad.

La medición de los indicadores de gestión de manera continua se convertirán en un termómetro para las mejoras dentro del sistema de gestión, esto generara un aporte directo hacia las mejoras globales de la organización y dado sea el caso realizar los ajustes necesarios dentro de los procesos establecidos o las objetivos a conseguir.

Se recomienda que todas las mejoras que se puedan implementar, sean difundidas al personal de la organización y puestas en práctica, ya que las mismas generaran mejoras hacia los indicadores del personal, y beneficios en la gestión de la organización. Se recomienda generar la documentación adecuada y dotar de la misma al personal que utilizará la herramienta como tal.

## 6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón Méndez, N. (2006). *Minería de datos, una herramienta para la toma de decisiones*-. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ingeniería en Ciencias y Sistemas.
- Checa García, F. (s.f.). *GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES POR INTERNET*. Madrid.
- Cutro, L. A. (2010). Minería de Datos Aplicada a la EPH. *Minería de Datos Aplicada a la EPH*. Argentina.
- Davenport, T., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge*. Harvard University Press, Boston.
- Dressler, M., & Pérez, D. (2006). Tecnologías de la información para la gestión del Intangible Capital.
- Fisher, R. (2013).
- Ivacevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (2009). Gestión, Calidad y Competitividad.
- Jimenez, M. A. (2014). *Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico*.La Rioja: TUTOR FORMACION.
- Kalidoss, D. (2009). *Innovation in Customer Relationship Management*.TCS White Paper.
- Lopez, A. (2010). *Seguridad Informatica*. Editex.
- Mora Pérez, J. (2012). Capacity Planning IT: Una Aproximación Práctica.
- Risso, V. G. (2012). *Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento*. Revista Española de Documentación Científica.
- Rodriguez Yunta, L. (2001). Base de Datos Documentales: Estructura y Principios de Uso. *Bases de datos documentales: estructura y uso*. Madrid, Maldonado.

Rojas, O., Gomez, A., Tumbajoy, L., & Velasco, J. (Mayo de 2012). Modelado dinámico del proceso de trazabilidad de producto con redes de Petri para WorkFlow.

Sabri, E., & Shaikh, S. (2010). *Lean and Agile value chain management: a guide to the .J.* Ross Publishing.

Tascón, M. (2013). *Introducción: Big Data - Pasado, presente y futuro.* Telos.

Tejada Zabaleta, A. (2003). LOS MODELOS ACTUALES DE GESTIÓN. En A. T. Zabaleta, *GESTIÓN DEL TALENTO, GESTION DEL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN POR COMPETENCIAS* (págs. 115-133).

Vidal, M., & Araña, A. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. *Gestión de la información y el conocimiento.*

## 7 WEBLOGRAFÍA

Gaita, A. R. (2013). *www.konradlorenz.edu.co*. Recuperado el 2014, de *www.konradlorenz.edu.co*:

<http://www.konradlorenz.edu.co/es/investigaciones/investigaciones-matematicas-ingenierias/928-inteligencia-de-negocios-aplicada-a-la-fundacion-universitaria-konrad-lorenz.html>

*http://definicion.de/*. (2014). Recuperado el 23 de Junio de 2014, de *http://definicion.de/*: <http://definicion.de/datos/>

Informatica-Hoy. (07 de 2013). *http://bossecurity.blogspot.com/*. Obtenido de <http://bossecurity.blogspot.com/>: <http://bossecurity.blogspot.com/>

Moriano, C. (Septiembre de 2005). *http://www.ccee.edu.uy/*. Recuperado el 3 de Agosto de 2014, de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcomp/material/Internet8.pdf>

Posel, S. (23 de Abril de 2014). *http://www.occupycorporatism.com*. Recuperado el 06 de 2014, de <http://www.occupycorporatism.com>: <http://www.occupycorporatism.com/home/internet-governance-11-nations-will-control-world-wide-web/>

## 8 ANEXOS

### 8.1 Anexo #1 Diseño de la Encuesta

#### Encuesta - Gerentes / Directivos / Coordinadores

El presente cuestionario es parte de un estudio que servirá para la elaboración del trabajo de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Sistemas dentro de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, tiene como propósito obtener la suficiente información para determinar las falencias en la gestión de la información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, por lo que su opinión como Director, Gerente, Coordinador es muy importante y se necesita de su colaboración para el correcto análisis de la situación actual, sus ventajas, falencias y las posibles mejoras de la misma. Agradecemos su completa sinceridad al contestar cada pregunta. Gracias por su Colaboración.

\* Required

1. **¿Cual es el Cargo que desempeña para la Fundación?**

.....

2. **¿Cuantos años tiene laborando dentro de la Fundación?**

*Mark only one oval.*

- 0-5 años
- 6-11 años
- 12-17 años
- 18 años o mas

3. **¿Los conceptos de Gestion de la Información son familiares para usted?**

*Mark only one oval.*

- No, nada en absoluto
- Sabe algo basico sobre el tema
- Sabe del tema en un nivel intermedio
- Domina el tema a plenitud

4. **¿Cuales son las etapas de la Gestion de la Información? \***

*Mark only one oval.*

- Datos - Información - Conocimiento
- Planear - Hacer - Verificar - Controlar
- Generar - Procesar - Revisar - Utilizar

5. **¿Como considera usted que se aplica la Gestion de la Información dentro de la Fundación?**

*Mark only one oval.*

- No se aplica dentro de la Fundación
- Se trabaja en ciertos aspectos con este concepto
- Se trabaja Activamente con este concepto, incluso se lo considera dentro de las estrategias

6. **¿Cuales son los medios que utiliza para acceder a la Información de la Fundación?**

*Check all that apply.*

- Cubos de Información
- Internet
- Intranet (Pagina de datos Interna)
- Consulta directa al Departamento de Tecnología
- Reportes / Archivos Almacenados
- Aplicativos Internos
- Other: .....

7. **Señale el valor que usted considere le dan de importancia al cambio Tecnológico dentro de la Fundación**

Escala del 1 al 5, donde 1 equivale a muy bajo y 5 equivale a muy alto

*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

**8. Señale el valor que considere mejor para evaluar el papel de la Tecnología dentro de la Fundación como ventaja competitiva**

Escala del 1 al 5, donde 1 equivale a un papel nulo y 5 equivale a un rol imprescindible  
*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

**9. ¿Cuales son las razones por las que no se ha implementado completamente o parcialmente un Sistema de Gestion de la Información dentro de la Fundación?**

*Check all that apply.*

- No se tiene seguridad de beneficios potenciales
- No se tiene conocimiento acerca de la Gestion de la Información
- Resistencia del personal
- Falta de tiempo
- Poco Interés
- Falta de Recursos Financieros
- Nivel de necesidad bajo con respecto al tema
- Falta de apoyo por parte de Dirección
- Falta de Herramientas y Tecnología acorde
- Other: .....

**10. Señale en los siguientes Items el valor que mejor refleje la situación dentro de la Fundación hacia las Tecnologías \***

Valoración de la actitud de la Fundación hacia las Tecnologías; escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 equivale a totalmente en desacuerdo y 5 a totalmente de acuerdo  
*Mark only one oval per row.*

	1	2	3	4	5
Se considera a la Tecnología imprescindible para las Actividades Diarias	<input type="radio"/>				
Las Tecnologías y sus aplicaciones fueron adquiridas / diseñadas de manera acorde a las necesidades organizacionales	<input type="radio"/>				
Para la estrategia de la Fundación, se considera la Inversión y uso de Tecnología	<input type="radio"/>				
Los empleados que hacen uso de las Tecnologías reciben entrenamiento específico de uso	<input type="radio"/>				

**11. ¿Cuales son los Sitios / Lugares en donde puede acceder a la Información de la Fundación?**

*Check all that apply.*

- Dentro de la Fundación - Oficina Matriz
- Puntos Remotos de la Fundación - CAS
- Fuera de la Fundación
- Other: .....

**12. ¿Para que tipo de actividades usa regularmente la Gestion de la Información de la Fundación?**

*Check all that apply.*

- Tareas de Gestion y Administración
- Tramites y Gestiones Bancarias
- Consultas del Personal
- Consulta de Proveedores
- Información de Apadrinados
- Información de Padrinos
- Gestion de Indicadores
- Administración de Proyectos
- Other: .....

**13. ¿Cuenta con alguna Herramienta donde pueda obtener toda la Información Integrada de sus Aplicativos?**

*Mark only one oval.*

- Si
- Parcialmente
- No

**14. ¿Cual es el nivel de impacto que tienen sus resultados teniendo como base el Sistema de Gestion de la Información?**

Considerando una escala de respuestas del 1 al 5, donde 1 equivale a casi nulo y 5 equivale a un nivel alto

*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

**15. ¿En base a sus conocimientos y experiencia cuales son las falencias que observa actualmente en la Gestion de la Información de la Fundación?**

.....

.....

.....

.....

.....

**16. ¿En base a sus conocimientos y experiencia cuales son las mejoras que considera se puede aplicar dentro de la Gestion de la Información actual de la fundación?**

.....

.....

.....

.....

.....

## 8.2 Anexo #2 Diseño de la entrevista para expertos externos

### Entrevista a expertos externos

***La presente entrevista es parte de un estudio que servirá para la elaboración del trabajo de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Sistemas dentro de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, tiene como propósito obtener un punto de vista externo ante las falencias en la gestión de la información en la Fundación Niñez Internacional Agencia Guayaquil, por lo que su opinión como experto en tecnología y gestión de la información es muy importante y se necesita de su colaboración para el correcto análisis de la situación actual, sus ventajas, falencias y las posibles mejoras de la misma. Agradecemos su completa sinceridad al contestar cada pregunta. Gracias por su Colaboración.***

- ¿Cuántos años tiene trabajando en el medio tecnológico y en que ámbito o ámbitos de la tecnología se ha desempeñado hasta la actualidad?
- ¿Cómo definiría usted el concepto de gestión de la información y qué papel juega la tecnología en este concepto?
- Enfoque: Se plantea la situación actual de la organización
- Cuáles son los problemas que se presentan con mayor frecuencia en las compañías dentro de la gestión de la información (en caso de nombrarse alguno de nuestros problemas encontrados, ahondar más en el tema)
- En base a su experiencia, ¿qué relevancia considera usted que debe de tener el director / jefe de ti para la toma de decisiones y la planeación estratégica dentro del medio local?
- En la actualidad según su experiencia, ¿cuáles son las normas / estándares / modelos de gestión de la información de mayor éxito y mejor impacto para las empresas?

- Según su criterio, ¿cuáles son las características básicas que debe cumplir un modelo eficiente de gestión de la información?
- En caso de actualización de aplicativos y rechazo al cambio de los mismos, ¿cuáles son las alternativas más viables para mitigar el rechazo a los mismos?
- ¿Cree usted que el factor económico es determinante en la implementación de modelos eficientes de gestión de información con el soporte de la tecnología?
- Tomando en cuenta la situación actual de la organización y los puntos ya revisados, ¿cuáles son las recomendaciones que daría a la organización para las mejoras dentro del sistema de gestión de la información?